



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO  
DE MÉXICO**  
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN



**“ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN PROFESORES DE  
UNA ESCUELA PRIMARIA (VALLE DE TOLUCA, 2020) DESDE EL ENFOQUE DE  
RIESGOS PSICOSOCIALES”**

**T E S I S**

PARA OBTENER EL GRADO DE  
**L I C E N C I A D A   E N   A D M I N I S T R A C I Ó N**

**PRESENTA**

ANA PALOMA SÁNCHEZ CRUZ

**DIRECTORA DE TESIS**

DRA. EN A. PATRICIA MERCADO SALGADO

**REVISORES**

DR. DANIEL ARTURO CERNAS ORTIZ

DRA. BERTHA LUZ MARTÍNEZ HERNÁNDEZ

**TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO, SEPTIEMBRE DE 2021**

# ÍNDICE

DEDICATORIAS.....	2
ÍNDICE.....	3
ÍNDICE DE FIGURAS .....	6
INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO I. EL ESTRÉS COMO RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	11
1.1 El Estrés y el Síndrome General de Adaptación .....	11
1.2 Riesgos psicosociales en el trabajo .....	15
1.2.1 Surgimiento histórico .....	15
1.2.2 Definiciones de factores de riesgo psicosocial y riesgo psicosocial .....	17
1.2.3 Riesgos psicosociales emergentes .....	20
1.2.4 Principales riesgos psicosociales .....	21
1.2.5 Efectos de los riesgos psicosociales .....	23
1.2 Normatividad mexicana NOM-0035 .....	26
1.3 Estrés laboral.....	29
1.3.1 Definición .....	29
1.3.2 La respuesta y el estímulo en el estrés .....	30
1.3.6 Enfermedades en torno al estrés .....	31
1.3.5 Manejo y prevención del estrés .....	32
1.5 Compromiso Organizacional .....	33
1.5.1 Estrés laboral y compromiso organizacional.....	33
1.5.1 Definición y dimensiones del compromiso organizacional .....	34
CAPÍTULO II. ESTRUCTURA DEL SISTEMA EDUCATIVO Y EL PROFESOR DE NIVEL PRIMARIA .....	38
2.1 El sistema de educación en México y en el Estado de México .....	38
2.2 Estructura del sistema educativo .....	41
2.3 Perfil del docente de educación primaria .....	42
2.5 Funciones principales de un docente de educación primaria.....	47
2.6 Dimensiones del profesor y profesora de nivel primaria .....	49
CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MÉTODO DE TRABAJO .....	52
3.1 Planteamiento del problema .....	52
3.1.1 Descripción del problema .....	52
3.1.2 Objetivos general y específicos .....	54

3.1.3 Preguntas de investigación .....	54
3.1.4 Justificación .....	54
3.2 Hipótesis y variables.....	56
3.3 Método de trabajo .....	56
3.3.1 Tipo de estudio.....	56
3.3.2 Población y muestra.....	57
3.3.3 Recolección de datos primarios .....	57
3.3.4 Análisis estadístico de datos .....	58
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	60
ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN PROFESORES DE UN CENTRO DE EDUCACIÓN PRIMARIA.....	60
4.1 Caracterización de la muestra.....	60
4.2 Nivel de estrés laboral en los profesores .....	60
4.2.1 Condiciones organizacionales .....	61
4.2.2 Respaldo del equipo de trabajo .....	65
4.2.3 Procesos administrativos .....	68
4.2.4 Influencia del líder.....	70
4.2.5 Disponibilidad de la tecnología .....	72
4.3 Compromiso organizacional.....	73
4.3.1. Compromiso afectivo .....	74
4.3.2 Compromiso normativo .....	75
4.3.3 Compromiso de continuidad (necesidad) .....	78
4.4 Correlaciones.....	80
CAPITULO V. PROPUESTAS DE PREVENCIÓN .....	82
5.1 Propuesta de afrontamiento a los factores de riesgo psicosocial a nivel individual .....	83
5.1.1 Inteligencia Emocional .....	84
5.1.2 Desarrollo de la automotivación .....	85
5.1.3 Aplicaciones web para disminuir o controlar el estrés .....	85
5.1.4 Hábitos de salud: alimentación, ejercicio y meditación.....	86
5.2 Propuestas a nivel organizacional .....	87
5.2.1 Intervenciones de fortalecimiento del compromiso organizacional .....	88
5.2.2 Liderazgo transformacional para controlar el estrés laboral .....	90
5.2.3 Mejoramiento continuo del centro escolar: aplicación de la filosofía Kaizen .....	92

5.3 Política de Prevención de Riesgos Psicosociales de acuerdo a la NOM- 035-STPS-2018. ....	93
CONCLUSIONES .....	97
REFERENCIAS.....	101
ANEXO: Cuestionario aplicado .....	111

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Fases del Síndrome General de Adaptación.....	15
Figura 1.2 Patología del trabajo .....	19
Figura 1.3 Proceso del estrés laboral como riesgo psicosocial .....	22
Figura 1.4 Efectos de los riesgos psicosociales .....	24
Figura 1.5 Mecanismos del estrés.....	25
Figura 2.1 Factores que condiciona la práctica docente.....	46
Figura 2.2 Dimensiones que describen los dominios fundamentales del desempeño docente.....	50
Figura 3.1. Definiciones conceptual y operacional de las variables.....	56
Figura 3.2 Confiabilidad del cuestionario aplicado .....	58
Figura 4.1 Nivel de estrés de los profesores (n=22).....	61
Figura 4.2 Condiciones Organizacionales.....	62
Figura 4.3 Percepción sobre la preocupación que las autoridades muestran por el bienestar del profesorado (n=22) .....	63
Figura 4.4 Habladurías ante las autoridades (n=22) .....	64
Figura 4.5 Percepción sobre las políticas del centro educativo, impiden el buen desempeño (n=22) .....	64
Figura 4.6 Percepción de falta de espacio privado en el centro educativo (n=22).....	65
Figura 4.7 Respaldo del equipo de trabajo .....	66
Figura 4.8 Desorganización en el equipo de trabajo (n=22) .....	67
Figura 4.9 Presión del equipo de trabajo (n=22).....	67
Figura 4.10 Metas educativas y el equipo de trabajo (n=22).....	68
Figura 4.11 Procesos administrativos (n=22).....	69
Figura 4.12 Manejo de papeleo dentro del centro educativo (n=22).....	69
Figura 4.13 Elaboración de informes (n=22).....	70
Figura 4.14 Influencia del líder (n=22) .....	70
Figura 4.15 Carencia de liderazgo en el centro educativo (n=22).....	71
Figura 4.16 Respeto de las autoridades hacia el personal (n=22) .....	72
Figura 4.17 Percepción de la disponibilidad de tecnología (n=22) .....	72
Figura 4.18 Disponibilidad limitada de equipo para para llevar a cabo el trabajo (n=22).....	73
Figura 4.19 Diagnóstico de compromiso organizacional (n=22) .....	74
Figura 4.20 Compromiso afectivo (n=22).....	74
Figura 4.21 Felicidad por permanecer toda la vida en el centro educativo (n=22) .....	75

Figura 4.22 Compromiso normativo (n=22).....	76
Figura 4.23 Compromiso normativo: beneficio propio por dejar el centro educativo (n=22) .....	77
Figura 4.24 Obligación moral hacia el centro educativo (n=22) .....	77
Figura 4.25 Compromiso de continuidad (n=22) .....	78
Figura 4.26 Permanecer por necesidad (n=22) .....	79
Figura 4.27 Correlación entre las variables en estudio (n=22) .....	80
Figura 5.1 Prevención de estrés laboral (nivel individual) .....	83
Figura 5.2 Gestión de las emociones.....	84
Figura 5.3 Estrategias para la automotivación.....	85
Figura 5.4 Identificación de necesidades del personal .....	88
Figura 5.5 Dimensiones a evaluar de los riesgos psicosociales en el trabajo .....	96

# INTRODUCCIÓN

La educación ayuda al desarrollo integral del ser humano, la influencia de la formación de los docentes, el compromiso, los métodos utilizados, las características del trabajo, la satisfacción laboral entre otros son factores que intervienen en el cumplimiento de objetivos profesionales e institucionales. Si las necesidades antes mencionadas no se cubren existe incumplimiento de funciones, roles, enseñanza deficiente, deserción de alumnos en edades tempranas.

Con esta tesis elaborada para la obtención de grado de Licenciada en Administración, se busca identificar el nivel de estrés laboral y del compromiso organizacional en maestros de una escuela primaria desde el enfoque de riesgos psicosociales, así como la relación entre ambas variables.

La importancia de ello radica en que si bien todas las organizaciones generan impactos positivos (competencia local y regional, desarrollo económico, satisfacción de necesidades de sus clientes, por ejemplo), también contribuyen de manera negativa a su entorno (baja calidad de atención al cliente y contaminación ambiental), y ni qué decir de su ambiente interno, en donde se identifica el impacto de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, entre los que están el estrés laboral (Patlán, 2021).

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento (OIT/OMS, 1984). Los riesgos psicosociales tienen la probabilidad de causar graves daños, como estrés laboral, violencia y acoso (*mobbing*), provocando efectos graves como la incapacidad para concentrarse, bloqueos mentales, consumos de fármacos, alcohol, tabaco, estrés postraumático, daños mentales, ansiedad, deterioro de la autoestima y apatía, entre otros.

Una definición clásica del estrés es la de Lazarus y Folkman (1984 en Di-Collado, Cruz y Moreno, 2009): es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno evaluado como amenazante, que supera los recursos del trabajador y pone en peligro su bienestar. O bien, es el resultado de un desequilibrio entre las demandas de trabajo y las capacidades de

afrontamiento de la persona. En el ambiente escolar, las demandas de trabajo y el comportamiento de los estudiantes se destacan en una relación directa con el estrés laboral en maestros (Martínez y Díaz, 2007).

Entre las condiciones que pudieran favorecer este desequilibrio están: la ausencia de un clima organizacional favorable para la productividad y las relaciones humanas sanas; la falta de claridad del rol o del contrato laboral; las pocas oportunidades del trabajador para acceder a empleos en mejores condiciones; pero también cuando el trabajador “presenta patrones de afrontamiento cognitivo y de motivación, caracterizados por un excesivo compromiso con el trabajo, producto de percepciones inapropiadas de las exigencias laborales” (Patlán, 2021, p. 49).

A partir de esto último, también se aborda el compromiso personal hacia el centro de trabajo, definido como “un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, donde las expectativas de ambas partes son muy propias” (Meyer y Allen, 1991 en Báez, Zayas, Velázquez y Lao, 2019).

Así, a lo largo de las siguientes páginas se da cumplimiento al objetivo general de mostrar la relación que existe entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en profesores de una escuela primaria (Toluca, 2020), bajo el enfoque de riesgos psicosociales, como base para la generación de propuestas de afrontamiento, tanto a nivel individual como organizacional.

Este documento consta de cinco capítulos. En el primero se abordan las generalidades de los factores y riesgos psicosociales en el trabajo incluyendo la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, encargada de la identificación, análisis y prevención los factores psicosociales con el objetivo de establecer los elementos para prevenir y promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

El segundo capítulo contiene las generalidades del Sistema de Educación en México y en el Estado de México para dar lugar al rol de los profesores. El tercer capítulo está dedicado al planteamiento del problema y al método de trabajo que se siguió para la aplicación de un cuestionario integrado por 44 reactivos y así obtener la evidencia empírica a partir de la población del centro educativo anfitrión, participando los 22 profesores del nivel primaria.

La parte final del documento se conforma de dos capítulos: los resultados y las propuestas de afrontamiento tanto a nivel individual como organizacional. Primero, se presentan los

descriptivos y la correlación de las variables en estudio (estrés laboral y compromiso organizacional). Segundo, se da a conocer las propuestas como la política de la NOM 035 para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, así como de estrés y fortalecimiento del compromiso organizacional.

*Toluca de Lerdo, septiembre de 2021*

# **CAPÍTULO I. EL ESTRÉS COMO RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

A pesar de los esfuerzos que académicos, gestores y tomadores de decisiones han hecho para mejorar las condiciones de trabajo y alcanzar empleos decentes, los trabajadores todavía viven expuestos a diversos factores dentro de su entorno laboral y uno de los principales son los llamados factores psicosociales, los cuales consisten, por una parte, en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización; y por la otra, en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo (Aranda, Mares, Ramírez y Rojas, 2016, p.24).

## **1.1 El Estrés y el Síndrome General de Adaptación**

El fenómeno de estrés se desarrolla en diversos niveles de complejidad: celular, individual y social. Es un fenómeno complejo con resultados importantes en el desarrollo de la vida de todos los organismos vivos, y es considerado un denominador común de los mecanismos de adaptación evolutiva. Las nociones de homeostasis, estrés y equilibrio están presentes en los conceptos de salud y enfermedad desde hace más de 2000 años. Al comienzo de la era clásica, fue Heráclitus el primero en señalar que un estado inmóvil o sin cambios no era la condición de los organismos vivos; por el contrario, estos tenían capacidad de cambiar su estado. Walter Cannon fue el primero en acuñar el término homeostasis para describir el “proceso fisiológico coordinado que mantiene estable a las funciones de un organismo”, destacando al sistema nervioso simpático como un sistema homeostático esencial, útil para reparar los disturbios de la homeostasis y promover la supervivencia del organismo afectado (Elena, 2002, p. 350-351).

Las investigaciones de Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, se reconocen como las primeras aportaciones significativas al estudio del estrés y datan de 1936. Descubrió que pueden desencadenarse daños en los tejidos debido a una gran variedad de agentes. A esta respuesta del organismo le llamó Síndrome General de Adaptación (SGA). El estrés es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, específicas y no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presente en el medio ambiente. En esencia, el estrés es una respuesta fisiológica generalizada y no específica a estímulos ambientales nocivos (Espinosa, Pernas y González, 2018).

Como ya se dijo, puede definirse al estrés como un estado de falta de armonía o una amenaza a la homeostasis. Ante ello, la respuesta adaptativa, específica o generalizada, hace frente a la perturbación en la homeostasis, lo que resulta en una cascada de respuestas fisiológicas y comportamentales a fin de restaurar el balance homeostático ideal (Daneri, 2012, p.90).

El estrés es la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda. Es un estado de fuerte tensión fisiológica o psicológica que prepara al ser humano para el ataque o huida. Es, así mismo el comienzo de una serie de enfermedades de las que aun cuando no es su causa directa, contribuye frecuentemente a su desarrollo. Es un esfuerzo que genera agotamiento para restablecer un equilibrio perdido, debido a la percepción del evento por parte del sujeto como algo amenazante que va a imposibilitarlo para observar el futuro; es un fenómeno adaptativo que contribuye a la supervivencia (Félix, García y Mercado, 2018, p.33). El estrés es un fenómeno natural en todo organismo; es la respuesta a reacciones específicas en términos de estímulos y, en ese sentido, puede ser positiva y negativa (Uribe, 2015).

En manuales y tratados de psicología es frecuente encontrar el concepto de estrés positivo o *euestrés*, entendido como una respuesta de adaptación ante situaciones amenazantes, necesaria para adaptarse adecuadamente a requisitos vitales. Como contrapartida, se utiliza el término *distrés* o estrés negativo para referirse al fracaso de la adaptación anteriormente comentada. El *distrés* va unido a sentimientos de frustración, inseguridad, y desesperanza (Patlán, 2021).

Pacák y Palkovits han integrado los conceptos anteriores en esta definición: “el estrés es un estado de homeostasis amenazada, que activa una respuesta adaptativa compensatoria para sostener la homeostasis, siendo esta respuesta adaptativa reflejo de la activación de circuitos específicos centrales que están en la genética y constitucionalmente programados por factores ambientales”. En esta definición se entiende por estresor a todo estímulo con capacidad para alterar la homeostasis. Los estresores, o estímulos estresantes, pueden clasificarse en (Elena, 2002, p.352):

- Estresores físicos como el calor, frío, radiaciones intensas, ruidos, vibraciones y otros elementos físicos acompañados del dolor y a, veces, de componentes psicológicos positivos o negativos.

- Estresores químicos, que en general son sustancias biológicas o químicas con capacidad de lesionar o alterar las funciones, incluyendo productos y elementos químicos naturales o sintéticos, y fluidos o productos vegetales o animales, tales como pócimas, venenos y toxinas.
- Estresores psicológicos, que reflejan una respuesta aprendida en situaciones adversas previamente experimentadas, afectan profundamente los procesos emocionales y resultan en cambios de conducta que se expresan como ansiedad, miedo o frustración.
- Estresores sociales, que reflejan disturbios en la relación entre los individuos en todas las situaciones de la vida social.
- Estresores que desafían la homeostasis cardiovasculares o metabólicas, entre ellos la actividad física, los ejercicios, exposición al calor, hipoglucemia, hemorragia o alteración del volumen circulante.

La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Frente una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisopararrenal (HSO) y del sistema nervioso vegetativo. El eje HSP está compuesto por: (a) el hipotálamo, que es una estructura nerviosa situada en la base del cerebro que actúa de enlace entre el sistema endocrino y el sistema nervioso, (b) la hipófisis, una glándula situada asimismo en la base del cerebro; y (c) las glándulas suprarrenales, que se encuentran sobre el polo superior de cada uno de los riñones y que están compuestas por la corteza y la médula. El sistema nervioso vegetativo (SNV) es el conjunto de estructuras nerviosas que se encarga de regular el funcionamiento de los órganos internos y controla algunas de sus funciones de manera involuntaria e inconsciente. Ambos sistemas producen la liberación de hormonas, sustancias elaboradas en las glándulas que, transportadas a través de la sangre, excitan, inhiben o regulan la actividad de los órganos (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España, 1990, pp.1-6).

Se identifican, por lo menos, tres fases en el modo de producción del estrés (figura 1.1) (Sánchez, 2010):

**Primera fase: Alarma.** El organismo, amenazado por las circunstancias, se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo, la hipófisis y las glándulas suprarrenales. El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula

al hipotálamo, que produce “factores liberadores”, los cuales constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona ACTH que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, que, bajo el influjo de tal mensaje, produce la cortisona u otras hormonas como el corticoides. Ante el estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. El sistema nervioso simpático emite síntomas como: dilatación de las pupilas, sequedad de boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de la presión arterial y disminución de la secreción gástrica, aumento de la presión arterial, aumento de las síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Al mismo tiempo, se da una activación psicológica: aumento a la capacidad de atención y concentración para focalizar y mantener la percepción del estímulo estresante. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse (Sánchez, 2010, pp. 56-57).

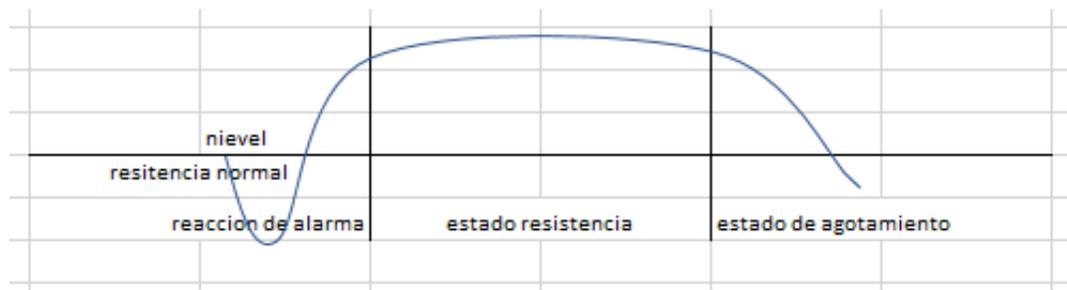
Walter Bradford, neurólogo y fisiólogo norteamericano, enfocó su trabajo en el carácter adaptativo de la respuesta al estrés para hacer frente a las emergencias, llevándolo a definir al estrés como una reacción de lucha o huida ante situaciones amenazantes, postulando que su biología dependía de la estimulación del sistema simpático-adrenal. En este sentido, su concepción del estrés estaba orientada a la respuesta fisiológica que produce un organismo ante un estímulo estresante. En consonancia con esta concepción, en 1915 propuso su “reacción de alarma” para explicar el incremento en la secreción de adrenalina después de la exposición del organismo a cualquier estímulo estresante; demostró así que esto se lleva a cabo como una forma de adaptación a la situación de estrés (Barraza, 2007, p.5).

**Segunda fase: Resistencia.** Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales, si bien el organismo prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase, suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo. Si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno; en caso contrario, sin duda avanzará a la fase

siguiente. El organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. En esta fase aparecen diferentes reacciones metabólicas canalizando al sistema o proceso orgánico específico que sea más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido (del Hoyo, 2004, pp.2-22).

**Tercera fase: Agotamiento.** La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro, con pérdida importante de las capacidades fisiológicas. Con ello, sobreviene la fase de agotamiento, en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas, pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio (Sánchez, 2010, pp. 56-57). Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés es continuo o adquiere bastante intensidad superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas (del Hoyo, 2004, pp.2-22).

**Figura 1.1 Fases del Síndrome General de Adaptación**



Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2018

## 1.2 Riesgos psicosociales en el trabajo

### 1.2.1 Surgimiento histórico

En 1950, durante la primera reunión del Comité Mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo, se hizo hincapié en la necesidad de colocar y mantener a los trabajadores en tareas que correspondan a sus capacidades fisiológicas y psicológicas. Para la Conferencia Regional Europea Mixta OIT/OMS, celebrada en Londres en 1959, la contribución de los médicos del trabajo versa alrededor de que el clima de un grupo no sólo depende de la estructura y de las

condiciones de vida del propio grupo, sino de toda la gama de problemas sociológicos, demográficos, económicos y sociales.

Desde 1986, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define los factores psicosociales como las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de organización, por un lado; y por el otro, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo (Aranda, Ramírez y Rojas, 2016, p.24). En el documento oficial a nivel internacional, “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” publicado por la OIT en 1986, se reconoce que “...los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos”. Es decir, no se trata solamente de una interpretación o reconstrucción cognitiva de lo que nos rodea asociada con experiencias afectivas para dar lugar a una forma de entender los riesgos psicosociales en el trabajo. Debemos tener en cuenta también las interacciones de los protagonistas con otros seres sociales activos del entorno laboral con los que se interactúa (Madariaga y Goñi, 2009, p.96).

En 1984, la OIT y la Organización Mundial de la Salud (OMS), anuncian la emergencia de factores psicosociales producto de las nuevas condiciones del trabajo industrial, así como de cambios sociales que se han estado generando en los siglos XX y XXI, efectos negativos en la salud con origen psicosocial. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la OIT colocan a los aspectos psicosociales como una de las 10 prioridades mundiales con atención emergente, ya que los factores psicosociales y el estrés generan efectos en la salud como estilos de vida negativos, desordenes musculoesqueléticos, disfunciones metabólicas, problemas cardiovasculares, problemas físicos y baja salud mental (Uribe, 2020).

En México, el marco legal de los factores de riesgo psicosocial se circunscribe en (Moreno, 2018):

- Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil, para lo cual se promoverá la creación de empleos y la organización social de trabajo (reformado primer párrafo, DOF del 18 de junio de 2008).

- De acuerdo con Ley Federal del Trabajo, reformada el 30 de noviembre de 2012, el Artículo 2° incorpora el concepto trabajo digno o trabajo decente. Se entiende por trabajo digno o decente aquel en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.
- El 15 de diciembre de 2017, la Cámara de Diputados actualiza la tabla de enfermedades laborales y se integra, por primera vez, a las enfermedades psicosociales. Es así como nace el proyecto normativo en 2016 y es hasta el 2018 cuando se establece la NOM 035 de identificación, análisis y prevención de riesgos psicosociales.

Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (OMS, 2010).

### **1.2.2 Definiciones de factores de riesgo psicosocial y riesgo psicosocial**

La Real Academia Española define la palabra *factor* como elemento o causa que actúa junto con otros. *Psicosocial* es el entramado entre los derechos humanos, la política, la filosofía, la naturaleza y la ciencia. Tiene dos componentes lingüísticos que denotan los dos aspectos clave en la comprensión del fenómeno humano. Por un lado, el prefijo *psico* se refiere al aspecto subjetivo de la persona y, por otro, la palabra *social* hace correspondencia a esa persona dentro de un mundo con el cual se relaciona y que le da sentido de pertenencia e identidad. Entonces, *factor psicosocial* es una forma de entender las interacciones de las personas en un contexto psicológico, político, cultural, económico, religioso y social determinados (Medina, Layne, Galeano y Lozada, 2007, p.5).

Según la ISO 9001-2015, *riesgo* es la probabilidad de que ocurra un evento. Un riesgo puede ser negativo o positivo, en el caso de ser positivo, tenderemos a interpretarlo como una

oportunidad, ya que nos facilitará el camino para obtener un resultado satisfactorio (Vilar, 2016).

La Norma Oficial Mexicana NOM035-STPS-2018 define a los Factores de Riesgo Psicosocial como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado. Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

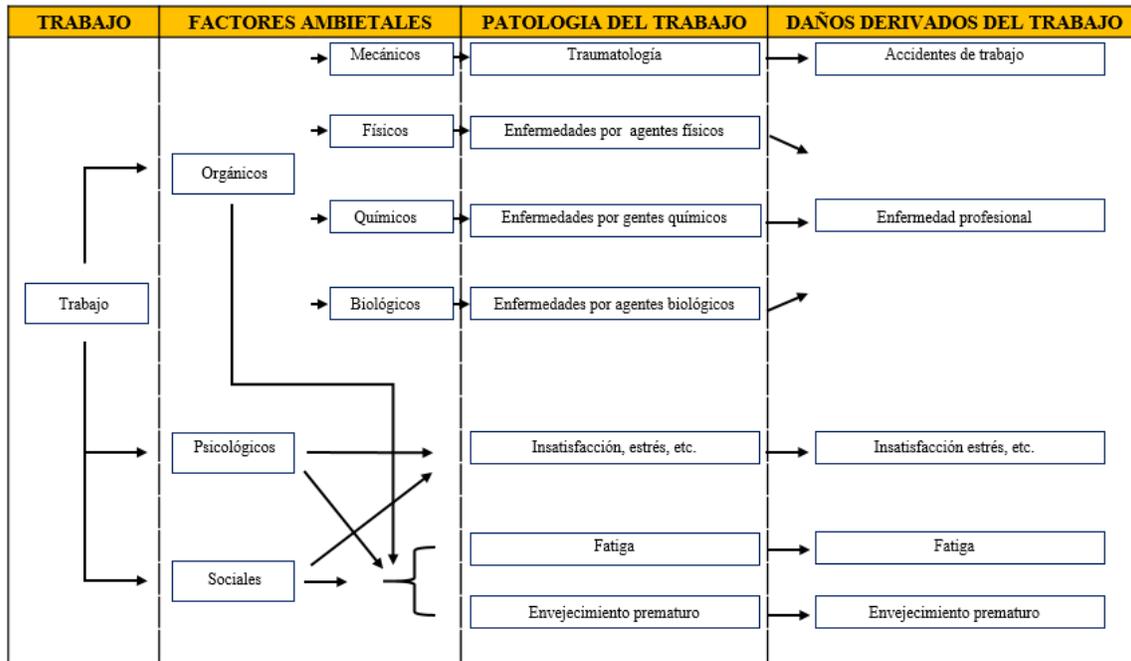
De manera muy similar, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo define los factores psicosociales como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, trastornos no orgánicos del ciclo de sueño-vigilia, de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o actos de violencia laboral. Todo ello a consecuencia del trabajo desarrollado por parte del empleado (Moreno, 2018, p.12).

Los factores psicosociales provienen de la organización y de la interacción humana que pueden afectar a la salud del trabajador. El contenido del trabajo, la carga laboral, la capacidad de control sobre la propia tarea, el rol de trabajo, la supervisión y las relaciones laborales son algunos de los factores psicosociales mencionados de manera recurrente (Moreno y Báez, 2010, p.12).

Para Gil-Monte (2012, p.238), los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno, que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas. De manera abreviada, para Raffo, Ráez y Cachay (2013) los factores

psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo y su contexto (figura 1.2).

**Figura 1.2 Patología del trabajo**



Fuente: Raffo, Ráez y Cachay, 2013

Los factores psicosociales de riesgo son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral (Moreno, 2011, p.7).

Gil-Monte (2012) afirma que los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar. En este caso hablamos de riesgo psicosocial, que es fuente de estrés laboral, o estresor, y que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos.

Según la Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2013, p.17), los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. Los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales deben tener una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador y hacerlo de forma importante.

Los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en las siguientes características (Gil-Monte, 2012, p.238):

- a) De la tarea: cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía y prestigio social de la tarea en la empresa, entre otros.
- b) De la organización: variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización y formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.
- c) Del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.
- d) Del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc.

### **1.2.3 Riesgos psicosociales emergentes**

Un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo que: (a) está causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos; o (b) un factor conocido, pero se considera como un nuevo riesgo debido a avances científicos o percepciones sociales. El riesgo va en aumento cuando: (a) el número de situaciones de peligro que producen el riesgo también va en aumento; (b) la probabilidad de exposición al riesgo aumenta; o (c) los efectos sobre la salud de los trabajadores empeoran. Estos riesgos han sido agrupados en cinco áreas (Gil-Monte, 2012, p.239):

- a) Nuevas formas de contratación laboral, caracterizadas por la aparición de contratos de trabajo más precarios junto con la tendencia a la producción ajustada y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo. Los trabajadores con contratos precarios suelen realizar tareas más peligrosas, en peores condiciones, y recibir menos capacitación. La falta de estabilidad laboral y contractual puede aumentar los niveles de estrés y de ansiedad del trabajador.
- b) Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional.
- c) Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información, y carga de trabajo cada vez mayores y bajo mayor presión en el ámbito laboral. Este riesgo está presente sobre todo en campos muy competitivos, cuando los trabajadores pueden temer que su eficiencia y su rendimiento se evalúen con mayor detenimiento y, por ello, tienden a trabajar más horas para finalizar sus tareas.
- d) Fuertes exigencias emocionales en el trabajo junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria.
- e) Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y la vida privada de las personas.

#### **1.2.4 Principales riesgos psicosociales**

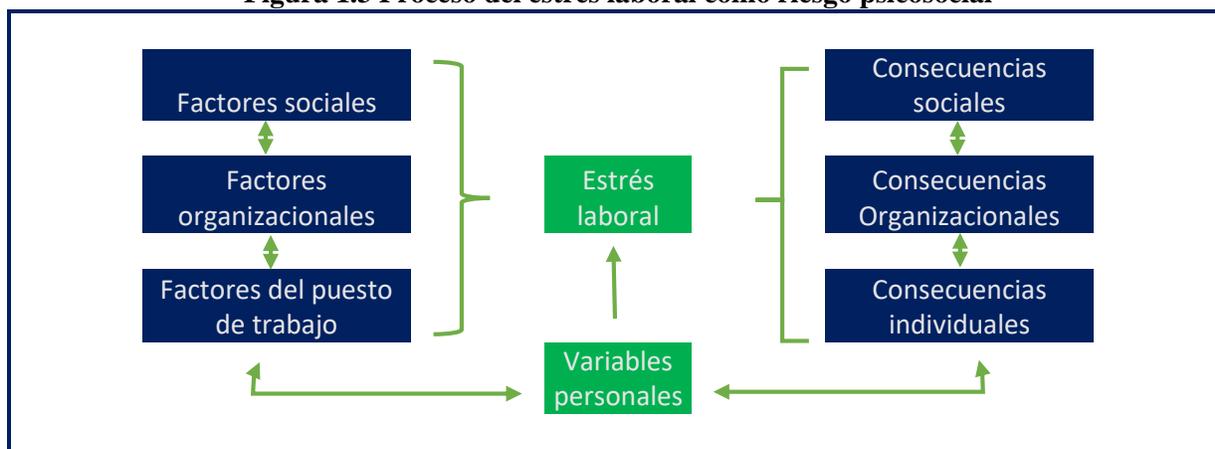
La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2012) detectó los riesgos psicosociales más relevantes, ya que son los que mayores efectos negativos crean en la salud del trabajador. Estos son: el estrés laboral, la violencia en el trabajo, el *mobbing* y el acoso sexual (Camacho y Mayorga, 2017, p.162).

En cuanto al **estrés laboral**, según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud Ocupacional (2009), “es un conjunto de reacciones emocionales, cognoscitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer nada frente a la situación”.

El estrés, como riesgo psicosocial, no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas,

sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. El proceso del estrés como riesgo psicosocial (figura 1.3) alude a la presencia generalizada de factores de estrés aumentando los niveles de respuesta con consecuencias para los procesos de adaptación de los trabajadores. Es decir, el estrés es mediador entre los factores organizacionales, sociales y el daño a la salud mediante mecanismos psicofisiológicos que transforman la alerta subjetiva en alerta fisiológica (Moreno y Báez, 2010, p.25).

**Figura 1.3 Proceso del estrés laboral como riesgo psicosocial**



Fuente: Moreno y Báez, 2010

La **violencia** en el mundo del trabajo es una amenaza para la dignidad, la seguridad, la salud y el bienestar de todos. Tiene un impacto no sólo en los trabajadores y los empleadores, sino también en sus familias, en las comunidades, en las economías y en la sociedad en su conjunto. Esta violencia se encuentra en el centro de los esfuerzos que la OIT despliega para promover el derecho de todos los seres humanos a “perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades” (OIT, 2016, p.7).

La violencia es de índole psicológica y también física. Dentro de las conductas identificadas como violentas están: el abuso emocional (comportamientos hostiles), la incivilidad (conductas rudas e irrespetuosas), el acoso psicológico (o *mobbing*) y el acoso sexual (Camacho y Mayorga, 2017, pp.162-163).

La violencia psicológica es el uso deliberado del poder, o amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que puede dañar el desarrollo físico, mental, espiritual,

moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas. La violencia física es el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos. Se incluyen en ella las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos (OIT, 2016).

El acoso psicológico en el trabajo o **acoso laboral** es “un comportamiento antijurídico, pluriofensivo de derechos fundamentales y está conformado por hostigamientos sistemáticos y reiterados de palabra, obra u omisión del empleador o de uno o más trabajadores, contra uno o más trabajadores que atentan contra su dignidad o salud y afectan sus condiciones u oportunidades de empleo u ocupación (Camacho y Mayorga, 2017). El **acoso sexual** es cualquier comportamiento no recíproco o no deseado de naturaleza sexual que sea ofensivo para la persona involucrada y ocasione que se sienta amenazada, humillada o avergonzada. Incluye tanto el acoso sexual que se asimila a un chantaje (acoso *quid pro quo*) como el acoso sexual que se produce en un entorno de trabajo hostil (OIT, 2016).

### **1.2.5 Efectos de los riesgos psicosociales**

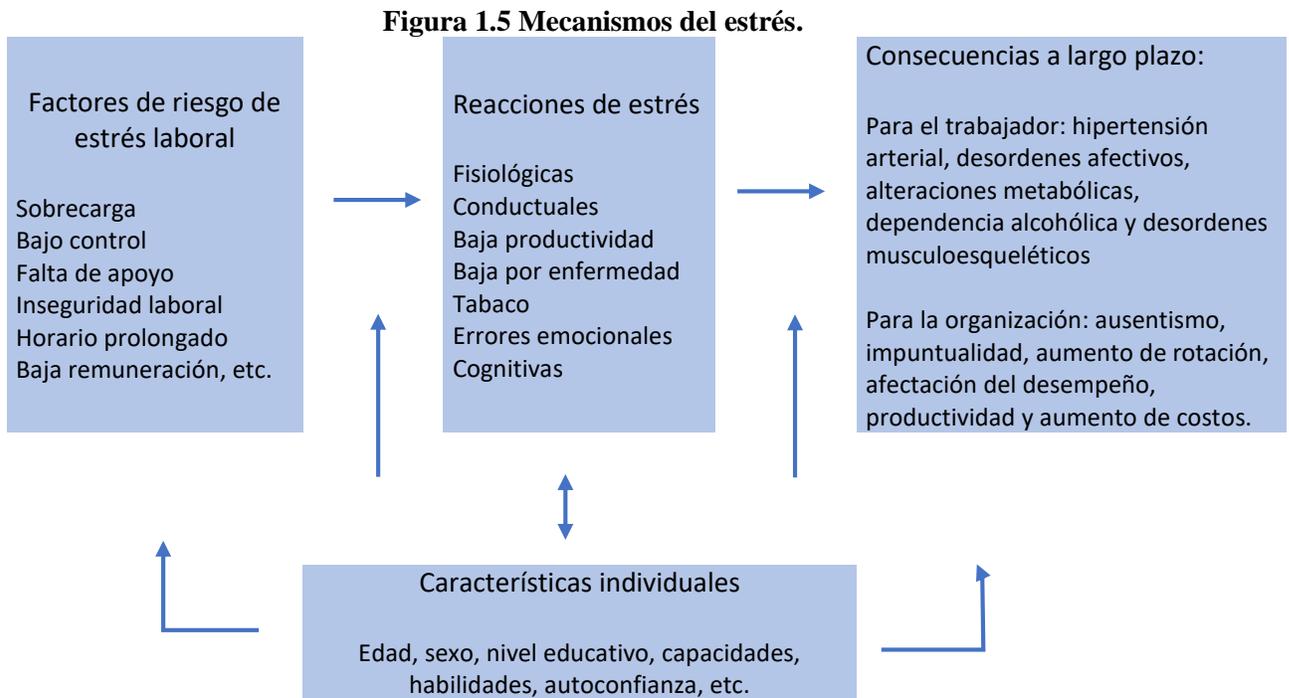
El número de personas que sufren estrés por la exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo va en aumento, pues los cambios en el mundo laboral están incrementando el número de exigencias a los trabajadores, se pide mayor flexibilidad de destrezas y funciones, un mayor desequilibrio trabajo-familia y más sobrecarga e intensificación del trabajo, a lo que se unen el incremento de los contratos temporales, la subcontratación y la falta de estabilidad en el empleo (Gil-Monte *et al*, 2016). En la figura 1.4 se muestra los efectos desencadenados de los riesgos psicosociales.

El modelo modificado de Houtman (2005 en Moreno y Báez, 2010) puede servir para tener una apreciación general de los mecanismos del estrés y la multiplicidad de sus efectos (figura 1.5).

**Figura 1.4 Efectos de los riesgos psicosociales**

Riesgos Psicosociales	Efectos
Estrés laboral	<p>La respuesta de estrés, aguda o crónica, puede llevar a ocasionar problemas musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares, incidencias en el desarrollo de problemas neoplásicos y una larga serie de trastornos psicosomáticos de amplio espectro como trastornos gastrointestinales como el síndrome del intestino irritable.</p> <p>La exposición continua al estrés produce daños fisiológicos directos en el sistema circulatorio provocando mayor susceptibilidad a padecer enfermedades cardiacas como aumento de la presión arterial y la actividad hormonal, así como disminuir el funcionamiento del sistema inmunológico (Félix, García y Mercado, 2018).</p> <p>Incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes, consumo de fármacos, alcohol, tabaco (Del Hoyo, 2004, p.10-11).</p>
Violencia	<p>Estrés postraumático y daños físicos en un rango que va de lesiones menores a graves, e incluso mortales.</p> <p>Daños psíquicos: ansiedad, problemas para conciliar el sueño, falta de motivación, malestar, tensión, estrés pasajero y temporal, estrés crónico que puede llevar a la necesidad de ayuda psicológica profesional o incluso a abandonar el propio trabajo.</p>
Acoso Laboral ( <i>mobbing</i> )	<p>Devaluación de la competencia profesional.</p> <p>Sintomatología física: pérdida de apetito, fatiga crónica, dolor de espalda y muscular.</p> <p>Sintomatología mental: estrés postraumático, deterioro de la autoestima, irritabilidad, apatía o trastorno de la memoria.</p>
Acoso sexual	<p>Ausentismo, intenciones de abandono y disminución del bienestar subjetivo vinculado al trabajo</p> <p>Estrés postraumático que invalide o disminuya de forma importante la vida personal, laboral y profesional de la mujer.</p>

Fuente: Confederación de Empresas de Málaga, 2013



Fuente: Houtman, 2005 en Moreno y Báez, 2010

Entre las consecuencias del estrés para la empresa están: un elevado ausentismo, alta rotación de los puestos de trabajo, dificultades de relaciones y, por lo tanto, una mediocridad en la calidad de productos y servicios. Un signo de la existencia de estrés en las organizaciones es la disminución de la productividad, ya sea por falta de calidad, de cantidad o de ambas, lo cual se manifiesta en falta de cooperación entre los compañeros, aumento de las peticiones de cambio de puesto de trabajo, necesidad de una mayor supervisión del personal, aumento de las quejas de los clientes, empeoramiento de las relaciones humanas, falta de orden y limpieza, aumento del absentismo, entre otras. De vital importancia para el abordaje de los riesgos psicosociales en el trabajo es el aumento de incidentes y accidentes, así como de carga para el servicio médico, pero también incremento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos de quienes integran la organización (Del Hoyo, 2004, pp.12-13).

## 1.2 Normatividad mexicana NOM-0035

Conforme a lo previsto por el artículo 46, fracción I, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social presentó ante el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su Quinta Sesión Ordinaria, celebrada el 26 de septiembre de 2016, el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016. Para 2018 se aprueba como Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, con el siguiente contenido (DOF 23 octubre 2018):

1. Objetivo
2. Campo de aplicación
3. Referencias
4. Definiciones
5. Obligaciones del patrón
6. Obligaciones de los trabajadores
7. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional
8. Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial; de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable
9. Unidades de verificación
10. Procedimiento para la evaluación de la conformidad
11. Vigilancia
12. Bibliografía
13. Concordancia con normas internacionales

**Objetivo:** Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

**Campo de aplicación:** La Norma rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo. Sin embargo, las disposiciones de la Norma aplican de acuerdo con el tamaño del centro de trabajo, de acuerdo con el número de trabajadores: hasta 15 trabajadores, 16 y 50 trabajadores; y más de 50 trabajadores.

**Obligaciones del patrón:** Establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple:

- a) La prevención de los factores de riesgo psicosocial;
- b) La prevención de la violencia laboral, y
- c) La promoción de un entorno organizacional favorable.

**Obligaciones de los trabajadores**

- a) Observar las medidas de prevención y, en su caso, de control que dispone esta Norma, así como las que establezca el patrón para: controlar los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral.
- b) Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
- c) Participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, en la evaluación del entorno organizacional.
- d) Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos que establezca el patrón para tal efecto y/o a través de la comisión de seguridad e higiene, a que se refiere la NOM019-STPS-2011, o las que la sustituyan.
- e) Informar por escrito al patrón directamente, a través de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo o de la comisión de seguridad e higiene; haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo. El escrito deberá contener al menos: la fecha de elaboración; el nombre del trabajador que elabora el escrito; en su caso, el nombre de los trabajadores involucrados; la fecha de ocurrencia, y la descripción del(los) acontecimiento(s).
- f) Participar en los eventos de información que proporcione el patrón.
- g) Someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas que determinan la presente Norma y/o las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico o psicólogo o psiquiatra del centro de trabajo o de la empresa.

Para 2020, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social publica la Guía Informativa NOM-035-STPS-2018 con el propósito de dar a conocer las obligaciones que tienen patrones y trabajadores para atender los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable, en beneficio de la salud de los trabajadores y de la productividad de los centros de trabajo.

Este mismo documento marca que la entrada en vigor de la NOM-035-STPS-2018 es en dos etapas:

1ª. Etapa. La política; las medidas de prevención; la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos, y la difusión de la información, entrarán en vigor este año, el 23 de octubre de 2019.

2ª. Etapa. La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; la evaluación del entorno organizacional; las medidas y acciones de control; la práctica de exámenes médicos, y los registros entrarán en vigor el 23 de octubre de 2020.

Además, aclara que:

- La STPS no valida, certifica, aprueba o autoriza a ningún consultor para la aplicación de la NOM-035-STPS-2018. En ese sentido, no existe obligación para la participación o contratación de consultores, asesores o gestores, es decisión del patrón. Se recomienda que el centro de trabajo realice las actividades con personal propio, capacitado, ya que éste conoce las condiciones existentes en del centro de trabajo.
- Las disposiciones de la norma aplican de acuerdo con la cantidad de trabajadores que laboran en cada centro de trabajo. La norma considera la evaluación de las condiciones en la que se desarrollan las actividades (ambiente de trabajo y condiciones de la organización del trabajo), en ningún caso se evalúa el estrés en el trabajador o su perfil psicológico.
- Los centros de trabajo de hasta quince trabajadores están exentos de aplicar las evaluaciones.
- La norma no cuenta con instrumentos para identificar o evaluar enfermedades mentales, lo cual está fuera de su alcance.

## **1.3 Estrés laboral**

### **1.3.1 Definición**

Selye definió al estrés como una respuesta del organismo ante la percepción de una amenaza caracterizada por una fase de alarma, donde el organismo se prepara para dar una respuesta; una fase de resistencia, donde aparecen los cambios específicos que permiten enfrentarnos a la situación y una fase de agotamiento, donde se produce un progresivo desgaste de la energía utilizado para hacer frente a la amenaza. Cuando dicha percepción de amenaza se encuentra relacionada con la organización y la gestión del trabajo hablamos entonces de estrés laboral. El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el trabajo se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador” (Rodríguez y De Rivas, 2011, p.74).

En el ámbito organizacional, la presencia del estrés es capaz de afectar drásticamente el ser y el hacer personal, lo que incluye a toda la comunidad laboral, atentando contra la esencia humana, familiar y organizacional. Para Williams y Cooper (1998 en Mercado y Salgado, 2008) el estrés en el trabajo es un proceso complejo y multivariado; cuando se mide llega a confundirse con salud psicológica, ansiedad y baja satisfacción en el trabajo, tal vez por ello estos autores optan por utilizar el término de Indicador de Presión en el Trabajo.

El estrés laboral tiene dos caras: puede ser un estimulante al crecimiento y el desarrollo, o bien, una variedad de desorden físico y emocional. En una vida laboral llena de tensiones, el estrés puede asociarse a enfermedad, incapacidad y desórdenes psicológicos. Sin embargo, no es difícil inferir que los agitados eventos cotidianos afectan la calidad de vida en el trabajo de quienes prestan sus servicios en cualquier organización (Mercado y Salgado, 2008).

El estrés laboral no sólo se ha convertido en un problema de salud para las personas que lo sufren, sino también para las organizaciones, al incrementar el ausentismo por problemas de enfermedad y accidentes en el trabajo. El estrés laboral también acompaña la poca calidad en el servicio, la reducción de la creatividad y débil concentración, además de una dirección de personal y liderazgo ineficaces, toma de decisiones lenta y propensión a sufrir accidentes, entre otros problemas (Rivera y Briseño, 2013).

### 1.3.2 La respuesta y el estímulo en el estrés

Lazarus y Folkman (1986) consideran al estrés como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación valorada como algo que excede los recursos propios y capacidades, lo que pone en peligro su bienestar personal. Para Li y Shani (1991) el estrés laboral está enmarcado en la interacción entre las características organizacionales que se vuelven amenazadoras para el ser humano, así como la manera en que impactan en la satisfacción general en el trabajo.

Cuando el organismo se ve sometido a estímulos externos que alteran su equilibrio funcional reacciona provocando una serie de respuestas, de carácter fisiológico, físico, psicológico y comportamental, para intentar la recuperación del equilibrio. De acuerdo con **la teoría de la respuesta**, el estrés se produce cuando ocurre una alteración en el equilibrio interno del organismo y éste reacciona (responde) de forma extraordinaria realizando un esfuerzo para contrarrestar el desequilibrio. La respuesta al estrés es, por tanto, extraordinaria, fundamentalmente a nivel fisiológico, implicando un esfuerzo y produciendo una sensación subjetiva de tensión ante cualquier demanda (Barraza, 2007, p.16).

Por su parte, en cuanto a la **teoría basada en el estímulo**, el estrés se explica aludiendo a los estímulos ambientales externos al sujeto o estresores, y se interpreta que éstos perturban o alteran el funcionamiento del organismo. Ante la presencia de estímulos intensos o de duración prolongada, se producirá una hiperactividad homeostática que se traducirá en cambios fisiológicos (elevación de la tasa cardíaca, descargas hormonales, etc.), donde se distinguen dos tipos principales de estresores (García y Guerrero, 2015):

- **Psicosociales:** son situaciones que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estresores mediante la interpretación cognitiva o del significado que la persona le asigna.
- **Biológicos:** son estímulos que se convierten en estresores por su capacidad para producir cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo que facilitan por sí mismos la respuesta de estrés, por ejemplo, exponerse a ruido intenso, tomar una taza de café, etc.

El problema que presenta esta **teoría basada en el estímulo** es la delimitación de las situaciones que pueden ser consideradas estresantes, es decir, una situación puede ser muy estresante para una persona, pero muy poco o nada para otra. Ambas, la teoría basada en la

respuesta y la teoría basada en el estímulo, enfatizan el papel de los factores cognitivos (pensamientos, ideas, creencias, actitudes, etc.), ya que el estrés es un proceso interaccional, una relación particular entre la persona y la situación, que se produce cuando la persona valora que las demandas gravan o exceden sus recursos de ajuste y hacen que peligre su bienestar. El estrés en sí mismo no es una variable simple, sino un sistema de procesos interdependientes e individuales en la evaluación y en el afrontamiento que median en la frecuencia, la intensidad, la duración y el tipo de respuestas psicológicas y somáticas. En esencia, el estrés es un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, en donde dicha situación es valorada por la persona como algo que grava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su propio bienestar personal (Patlán, 2021).

### **1.3.6 Enfermedades en torno al estrés**

Puesto que un nivel alto de estrés provoca desequilibrio y resulta potencialmente peligroso, las enfermedades en torno al estrés pueden ser a nivel individual, tanto en lo físico como en lo psicológico, y a nivel organizacional. La práctica médica ha constatado las enfermedades producto del estrés. Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, lo que lleva al personal a incrementar notablemente sus cargas tensionales, y que se produzca en él la aparición de diversas patologías. Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés pueden clasificarse en dos grandes grupos: enfermedades por estrés agudo y patologías por estrés crónica (Sánchez, 2010). Las primeras aparecen en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar; aparecen de forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente se presentan son: úlceras por estrés, estados de shock, neurosis postraumática, neurosis obsesiva y estado postquirúrgico.

Por otro lado, la persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico, y en ocasiones la falla de órganos vitales. De esto tratan las patologías por estrés crónico. Entre las alteraciones más frecuentes están: dispepsia, gastritis, ansiedad, accidentes, frustración, insomnio, colitis nerviosa, migraña, depresión, agresividad, disfunción familiar, neurosis de

angustia, trastornos sexuales, disfunción laboral, hipertensión arterial, infarto al miocardio, adicciones, trombosis cerebral, conductas antisociales y psicosis severas (Sánchez, 2010, p.59).

### **1.3.5 Manejo y prevención del estrés**

El propósito es crear conciencia en los trabajadores para la solución o el manejo inteligente del estrés, llegando a la prevención y al seguimiento, lo cual constituye un gran reto. Los criterios para contrarrestarlo deberán ser a nivel individual y organizacional. Las personas que estén a cargo del capital humano y profesionales de la salud deben vigilar el bienestar con el fin de manejar el estrés en forma efectiva. Las acciones eficaces se traducen en éxito económico en las empresas al mejorar el estado de ánimo, el bienestar de los trabajadores y la productividad, pero también al disminuir las enfermedades, el ausentismo y los costos por los trabajos o falta de calidad en la producción. Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores. Para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema, se emplea la distribución de trípticos, carteles, conferencias, videos, etcétera (Sánchez, 2010).

Es importante mejorar los hábitos del trabajador, la alimentación, el ejercicio físico y los ritmos de sueño, así como propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria (Cano Vindel, 2002). Además, son de gran utilidad las denominadas técnicas de atención, que consisten en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral (Sánchez, 2010).

Es importante que se practiquen ejercicios de relajación, auto entrenamiento, bioretroestimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y yoga. Cabe mencionar el uso de estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo de la capacidad de planeación y técnicas de negociación, así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, la solución de conflictos, la conducta asertiva, el manejo del tiempo y en general, el desarrollo de mejores relaciones humanas. También importa considerar las mejoras físicas, ergonómicas, de seguridad y de higiene del entorno laboral en los centros de trabajo, pues tienen particular relevancia para los trabajadores al

representar la preocupación real y el esfuerzo patente de la empresa por mejorar el bienestar de sus empleados (Sánchez, 2010).

## **1.5 Compromiso Organizacional**

### **1.5.1 Estrés laboral y compromiso organizacional**

Una de las áreas de estudio del comportamiento organizacional son las actitudes, a fin de explicar y prever la productividad, ausentismo y rotación del personal (Robbins y Judge, 2017). Específicamente, el compromiso personal hacia la organización, como actitud en el trabajo, es una variable de gran interés por los efectos que genera, entre ellos la permanencia en la organización, la rotación y el desempeño (Mantilla de Gil y Lamedá, 1999).

Patlán (2021, p. 67-69) aborda la relación entre el estrés laboral y el compromiso personal hacia la organización a través del modelo de Desbalance Esfuerzo-Recompensa, propuesto en 1996 por Johannes Siegrist. Este modelo toma en cuenta la interacción de dos factores relevantes (esfuerzo-recompensa), sustentando que aparece el estrés laboral cuando éstos presentan un desequilibrio. El desequilibrio en la interacción está, entonces, entre el esfuerzo elevado que realiza el trabajador y un bajo nivel de recompensas que recibe a cambio, lo que en el largo plazo representa un riesgo para la salud. Los principales factores del Desbalance Esfuerzo-Recompensa son: (a) las recompensas que incluyen todas aquellas acciones enfocadas a tener control sobre el puesto de trabajo, estatus del puesto, estima e incrementos en el salario o bonos de productividad. De esta forma, las recompensas son tanto intrínsecas como extrínsecas; (b) el esfuerzo entendido como la dedicación y el empeño tanto físico como mental que la persona dedica para desempeñar a su trabajo a cambio de recibir una recompensa; y (c) el compromiso excesivo (también llamado sobrecompromiso) como un componente personal que pudiera llegar a convertirse en adversidad para la salud ante la no reciprocidad por el esfuerzo realizado.

Glazer y Kruse (2008) y Mercado y Gil-Monte (2010) identifican al compromiso organizacional como manifestación en los modelos de estrés. En el primer caso, el indicador de presión en el trabajo divide las manifestaciones del estrés en organizacionales e individuales. Entre las primeras están la satisfacción laboral, la seguridad en el trabajo y el

compromiso organizacional; en las segundas, la salud mental, el grado de resiliencia, la confianza en uno mismo, los síntomas físicos y el nivel de energía. En este sentido, el compromiso organizacional tiene una función resultante y no adaptativa.

Además de lo anterior, el compromiso organizacional también se vincula al estrés desde dos alternativas: (a) cuando los empleados están comprometidos, buscan resolver los problemas de la organización, incrementan su ansiedad y son más vulnerables al estrés, por lo que esta actitud hacia el trabajo llega a convertirse en una barrera cognitiva y conductual para afrontar el estrés. (b) El compromiso organizacional se convierte en estrategia de afrontamiento cuando sirve para darle sentido a una situación estresante. Entonces, el personal altamente comprometido tiene mayor seguridad y sentido de pertenencia, lo que funciona como recurso adaptativo frente al estrés (Mercado y Gil-Monte, 2010).

Por su parte, Hinojosa (2010) hace mención que la productividad y la dirección del personal en las organizaciones se convierten en elementos claves de su permanencia en el tiempo. Entonces, si la satisfacción del trabajador y el compromiso organizacional reflejan la percepción negativa o positiva del personal, también impactará en su relación con la organización (Betanzos y Paz, 2007, p.2). He aquí la importancia de abordar el binomio estrés laboral y compromiso organizacional de los profesores de un centro de educación básica, desde el enfoque de los riesgos psicosociales.

### **1.5.1 Definición y dimensiones del compromiso organizacional**

Porter y Lawer (1965 en Betanzos y Paz, 2007) entienden el compromiso organizacional como el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores. Becker (1960) lo define como “el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones (*side-bets*) realizadas a lo largo del tiempo” (p. 63).

Para Mowday, Steers y Porter (1979 en Betanzos y Paz, 2007) el compromiso “es la fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma. Bajo este enfoque, conceptualmente puede ser caracterizado por, al menos, tres factores: a) una fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización;

b) la disposición a ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización; c) el fuerte deseo de permanecer como miembro de la organización.

Meyer y Allen (1991 en Báez *et al*, 2019, p. 15), definieron el compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, donde las expectativas de ambas partes son muy propias. Estos autores han construido un modelo multidimensional de compromiso organizacional aplicado y descrito por diversos autores. El modelo planteado considera tres dimensiones del compromiso organizacional: el compromiso afectivo, el compromiso normativo y el compromiso de continuidad. Es este modelo tridimensional el que más investigaciones ha generado, el que mayor soporte ha recibido y el más ampliamente aceptado en nuestros días

Reichers (1985 en Varona, 1993) propuso una nueva perspectiva para la conceptualización del término compromiso organizacional llamada compromisos múltiples. En esta perspectiva se debe integrar la experiencia de compromiso que siente el individuo con los otros aspectos organizacionales que, por tradición, se han asignado al concepto de compromiso. En este sentido, el compromiso organizacional puede ser entendido con mayor precisión si se incluye también en su definición el conjunto de los múltiples compromisos que el individuo experimenta con relación a los diferentes grupos que integran una organización, tales como dueños, gerentes, supervisores, subalternos, sindicatos y clientes. Esta perspectiva de compromisos múltiples se fundamenta en tres teorías. La primera ve a las organizaciones como coaliciones de entidades; la segunda como grupos de referencia; y la tercera como lugares donde los individuos desempeñan diferentes roles.

Desde el enfoque conceptual-multidimensional se han adoptado tres perspectivas teóricas diferentes en la conceptualización del compromiso organizacional (Varona, 1993). La primera es la perspectiva de intercambio que sugiere que el compromiso organizacional es el resultado de una transacción de incentivos y contribuciones entre la organización y el empleado. De acuerdo con esta conceptualización, el individuo percibe los beneficios que recibe asociados con el trabajo, tales como plan de retiro y seguro de salud, como incentivos para permanecer en la organización. La segunda es la perspectiva psicológica, que considera al compromiso con la organización como un componente de tres elementos: (a) identificación con los objetivos y valores de la organización; (b) deseo de contribuir para que la

organización alcance sus metas y objetivos; y (c) aspirar a ser parte de la organización. En esta perspectiva, el compromiso se define como el grado de identificación y entrega que el individuo experimenta en relación con la organización de la cual es parte. La tercera es la perspectiva de atribución que define al compromiso como una obligación que el individuo adquiere al realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables (Barraza y Acosta, 2008, pp.26-27).

El **compromiso afectivo** hace referencia al deseo. Según Meyer y Allen (1991 en Betanzos y Paz, 2007) es aquel que describe una orientación afectiva que siente el empleado hacia la organización; es la fuerza interna que identifica al individuo con la organización, lo que, a su vez, impacta directamente en la participación e involucramiento emocional que muestra éste para con su organización. Para Mowday, et al. (1979 en Betanzos y Paz, 2007) el compromiso afectivo se compone de cuatro categorías:

- a) Características personales: edad, género y educación.
- b) Características estructurales: relaciones del empleado y su supervisor o jefe inmediato; tener un puesto definido, así como la sensación de la importancia dentro de la organización.
- c) Características relativas al trabajo: tales como la participación en la toma de decisiones para el cumplimiento de necesidades, la utilización de capacidades y la expresión de valores compatibles con la organización.
- d) Experiencias profesionales: tienen que ver con el acoplamiento de la experiencia profesional y el compromiso afectivo.

El componente afectivo del que hablan Meyer, Allen y Gellatly (1990 en Betanzos y Paz, 2007) surge cuando el trabajador se involucra emocionalmente con la organización, estableciendo lazos emocionales al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas, lo cual lo lleva a buscar el bienestar de la empresa y a tener un fuerte orgullo de pertenecer a ella. Se evidencia su preocupación por los problemas que pueda afrontar la organización, generándose en él un carácter solidario y de cooperación (Arciniega y González, 2012).

El **compromiso normativo** (deber) es aquel que se refiere a ese sentimiento de obligatoriedad que tiene el sujeto para con la organización, ya que el permanecer dentro de ésta es aquello que considera correcto como una forma de lealtad con la organización, sin

importar cuánto pueda sentirse satisfecho o insatisfecho con su trabajo. La creencia de la lealtad a la organización se debe, posiblemente, a la recepción de todos los beneficios que se derivan de la labor, en el sentido del deber de proporcionar reciprocidad (Bayona *et al*, 2000).

Meyer y Allen (1991 en Betanzos, Andrade y Paz, 2006) especifican al compromiso normativo como aquel grado en que un individuo siente una obligación de carácter moral al pertenecer y permanecer en la organización. En el compromiso normativo se encuentra la creencia de la lealtad o un sentido moral, quizás por percibir que las prestaciones como la capacitación y algunos beneficios económicos (tales como bonos o prestaciones superiores a la ley) hacen que el empleado deba permanecer hasta que la deuda sea cubierta. Es decir, que aquella persona que recibe beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir la donante.

El **compromiso de continuidad** (necesidad) es el grado en que un individuo percibe que no tiene más opciones y, por lo tanto, debe permanecer en su organización. Es usual encontrar una tendencia consistente de los empleados respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización; o sea, de los costos financieros, físicos y psicológicos por haber permanecido largo tiempo en la misma organización, a la par de la incertidumbre psicológica que genera el encontrar otro empleo (Meyer y Allen, 1991 en Betanzos, Andrade y Paz, 2006). Podría decirse que existe un beneficio asociado con continuar participando en la organización y un costo asociado a irse. En el compromiso de continuidad se refleja una mirada introspectiva calculadora, pues se refiere a la progresión de inversiones, tales como las pensiones, primas de antigüedad y aprendizaje, acumuladas y resultantes de pertenecer por un determinado tiempo a la organización (Osorio y Cárdenas, 2016, p.98).

De modo que, una persona puede vincularse afectivamente a su organización, al mismo tiempo mantener (o no) un vínculo en términos de costo-beneficio, y sentir (o no) la obligación de serle leal. Estas tres formas de compromiso pueden darse simultáneamente y con mayor o menor intensidad (Barraza y Acosta, 2008, p.27).

## **CAPÍTULO II. ESTRUCTURA DEL SISTEMA EDUCATIVO Y EL PROFESOR DE NIVEL PRIMARIA**

La educación es la base para adquirir, transmitir y acrecentar la cultura mediante un proceso permanente con el objetivo de desarrollar las capacidades de las personas y contribuir a la transformación basada en responsabilidad e iniciativa (Ley General de Educación [LGE], 2019). La educación favorece a la formación integral del ser humano; constituye el principal camino para la superación económica y social; permite el desarrollo de capacidades y dominios para el desempeño en diversos aspectos de la vida diaria. Distintos factores afectan el logro académico, como es el caso de los recursos con que las escuelas cuentan, el nivel socioeconómico y cultural, la formación de los docentes, el compromiso de los padres y la metodología utilizada, entre otros (Plata et al., 2014).

El presente capítulo contextualiza el entorno del trabajo docente y cómo podría verse afectada su salud en el ámbito laboral. Se tocan algunas instituciones federales y estatales en materia educativa básica en el país y el Estado de México, así como la estructura educativa, rol e importancia que tienen los maestros y padres de familia en el aprendizaje de los niños y la relación con la calidad de la educación.

### **2.1 El sistema de educación en México y en el Estado de México**

Es importante conocer, por un lado, la estructura educativa para ayudar a tomar decisiones e intervenir de la mejor manera cuando sea necesario; por el otro, las causas de los riesgos psicosociales como desencadenante de estrés en los maestros y los efectos colaterales a la hora de transmitir conocimiento a los alumnos.

En cuanto a la estructura educativa, en la Ley General de Educación (LGE, 2019) se define al Sistema Educativo Nacional como el conjunto de actores, instituciones y procesos para la prestación del servicio público de la educación que imparta el Estado, desde la educación básica hasta la superior.

Los compendios legales que rigen actualmente en materia educativa son: la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 3° y 31°, la Ley General de Educación y Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, artículo 38°.

En cuanto a la primera, Artículo 3º: Toda persona tiene derecho a la educación. El Estado impartirá y garantizará la educación inicial, preescolar, primaria, secundaria, media superior y superior. La educación inicial es un derecho de la niñez y será responsabilidad del Estado concientizar sobre su importancia. Corresponde al Estado la rectoría de la educación; además de obligatoria, será universal, inclusiva, pública, gratuita y laica (DOF, 2019).

Artículo 31: Ser responsables de que sus hijas, hijos o pupilos menores de dieciocho años concurren a las escuelas, para recibir la educación obligatoria y, en su caso, la militar, en los términos que establezca la ley, así como participar en su proceso educativo, el revisar su progreso y desempeño, velando siempre por su bienestar y desarrollo (DOF, 2019).

De acuerdo con la Ley General de Educación (LGE, 2019) en el capítulo 1 de la nueva escuela mexicana, artículo 12, en la prestación de los servicios educativos se impulsará el desarrollo humano integral para:

- I. Contribuir a la formación del pensamiento crítico, a la transformación y al crecimiento solidario de la sociedad, enfatizando el trabajo en equipo y el aprendizaje colaborativo
- II. Propiciar un diálogo continuo entre las humanidades, las artes, la ciencia, la tecnología y la innovación como factores del bienestar y la transformación social
- III. Fortalecer el tejido social para evitar la corrupción, a través del fomento de la honestidad y la integridad, además de proteger la naturaleza, impulsar el desarrollo en lo social, ambiental, económico, así como favorecer la generación de capacidades productivas y fomentar una justa distribución del ingreso
- IV. Combatir las causas de discriminación y violencia en las diferentes regiones del país, especialmente la que se ejerce contra la niñez y las mujeres
- V. Alentar la construcción de relaciones sociales, económicas y culturales con base en el respeto de los derechos humanos.

La educación primaria es obligatoria y se imparte a niños de entre 6 y hasta 14 años. La duración de los estudios es de seis años dividida en seis grados. La primaria se ofrece en tres servicios: general, indígena y cursos comunitarios. Las asignaturas que se imparten en la primaria tienen como propósito organizar la enseñanza y el aprendizaje de contenidos básicos, para que los niños:

- Desarrollen las habilidades intelectuales y los hábitos que les permitan aprender permanentemente y con independencia, así como actuar con eficacia e iniciativa en las cuestiones prácticas de la vida cotidiana, tales como la lectura y la escritura, la expresión oral, la búsqueda y selección de información, y la aplicación de las matemáticas a la realidad.
- Adquieran los conocimientos fundamentales para comprender los fenómenos naturales, en particular los que se relacionan con la preservación de la salud, con la protección del ambiente y con el uso racional de los recursos naturales, así como aquellos que proporcionan una visión organizada de la historia y la geografía de México.
- Se formen éticamente mediante el conocimiento de sus derechos y deberes, y la práctica de valores en su vida personal, en sus relaciones con los demás y como integrantes de la comunidad nacional.
- Desarrollen actitudes propicias para el aprecio y disfrute de las artes y del ejercicio físico y deportivo.

En el nivel básico deben asegurarse las habilidades de lectura y escritura, destrezas matemáticas y selección y uso de la información. Las asignaturas que se imparten en primero y segundo grado son: español, matemáticas, conocimiento del medio (trabajo integrado de Ciencias Naturales, Historia, Geografía y Educación Cívica), Educación Artística y Educación Física. De tercer a sexto grado se imparten: Español, Matemáticas, Ciencias Naturales, Historia, Geografía, Educación Cívica, Educación Artística y Educación Física (SEP, 2018, pp. 3-8).

A continuación, se enuncian las principales instituciones que se encargan de darle seguimiento a la educación en el Estado de México.

La Secretaría de Educación Pública tiene por objetivos específicos regular actividades administrativas y entre sus funciones es proponer normas para regular las actividades administrativas de prestación de servicios. Tiene como propósito esencial crear condiciones que permitan asegurar el acceso, de las mexicanas y mexicanos, a una educación de excelencia con equidad, universalidad e integralidad, en el nivel y modalidad que la requieran y en el lugar donde la demanden (SEP, 2020). La Subsecretaría de Educación Básica se encarga de la educación inicial, preescolar, primaria, secundaria, telesecundaria, especial e

indígena a nivel federal. Garantiza el derecho a la educación pública y gratuita, estipulado en el Artículo 3º Constitucional, a todas las niñas, niños y jóvenes asegurando la igualdad de oportunidades para acceder a una educación básica de calidad, donde adquieran los conocimientos y habilidades necesarios que les permitan lograr una trayectoria escolar exitosa y una formación humana integral. Garantiza que todas las niñas, niños y jóvenes cursen, permanezcan y terminen la educación básica, al implementar políticas públicas centradas en el alumno, el docente y la escuela, asegurando la eficiencia y transparencia en la aplicación de recursos.

Los Servicios Educativos Integrados al Estado de México (SEIEM), organismo público descentralizado; su misión es ofrecer una educación de calidad que considere al alumno como su razón de ser, capaz de dotarle de conocimientos para que se incorpore al mundo global de manera responsable y competitiva, con un alto sentido nacionalista, ético y humanista; encauzado por docentes comprometidos, formados profesionalmente, capaces de hacer un uso adecuado de las tecnologías (Jiménez, 2017, pp.61-63).

## **2.2 Estructura del sistema educativo**

La formación básica necesita innovarse para sentar las bases que permitan a los individuos desempeñarse con éxito en el mundo laboral, el cual requiere personas que tengan no sólo conocimientos y habilidades, sino que sean activas y eficaces, que crean en sí mismas y con iniciativa. Es decir, se persiguen también características individuales que hagan al ser humano más competente en todo sentido (Plata et al., 2014).

Durante el gobierno el presidente Andrés Manuel López Obrador, la promesa de transformar la educación se ha traducido en una nueva reforma educativa, con cambios al Artículo Tercero Constitucional y en una discusión de la legislación secundaria que busca aterrizar con mayor detalle los ejes de los cambios prometidos. Destacan el reconocimiento de la educación inicial como un derecho de la niñez y su carácter obligatorio junto con los otros niveles educativos, además de contemplar también la obligatoriedad de educación superior (Fernández, Herrera y García, 2019).

Resulta evidente que la misión de educar a nuestros menores y jóvenes recae, directamente, sobre dos pilares esenciales: la familia y la escuela. Si bien en el campo de la familia la figura esencial que va a desempeñar las labores educativas y sociales son los padres, en el caso de la escuela, el sujeto clave de formación es el profesorado (Prieto, 2008, p.325).

La primera autoridad en las escuelas es el director del plantel, responsable del correcto funcionamiento, organización, operación y administración de la escuela y sus anexos. En las primarias existe un Consejo Técnico Escolar, como órgano de consulta y colaboración, cuya función es auxiliar al director en la planeación, el desarrollo y la evaluación de las actividades educativas y en la solución de los problemas del plantel. Este Consejo está constituido por el director, quien lo preside, un secretario y un número variable de vocales (el o los subdirectores, un jefe por cada una de las asignaturas del plan de estudios, un orientador educativo y los presidentes de la sociedad de alumnos, de la cooperativa escolar, y de la asociación de padres de familia) (SEP, 2018, p. 6).

Los supervisores deben conocer las necesidades educativas de la comunidad, organizar y promover el trabajo de la escuela en sus diferentes aspectos y vincular los lineamientos de la política educativa nacional con las realizaciones concretas de cada plantel. En el ejercicio de sus atribuciones normativas y de integración de la educación nacional, la Secretaría de Educación Pública (SEP) celebra reuniones periódicas nacionales y regionales entre las autoridades educativas de los estados y la Federación, con el objeto de articular acciones y programas, difundir la normativa que emite la SEP, así como proporcionar asesorías y apoyos que mejoren el desarrollo de los programas y recabar la información que sustenta la toma de decisiones de la propia SEP (2018, p.6).

### **2.3 Perfil del docente de educación primaria**

La educación de cada país es el reflejo de su comunidad y por ello queda expuesta a los problemas que surgen de ésta. La base para crear cambios en una sociedad es la educación. En México, las instituciones educativas presentan efectos que influyen en el desarrollo de los individuos que se desenvuelven correctamente en la comunidad. Existen factores que afectan negativamente el comportamiento, lo que genera insatisfacción, falta de compromiso, fatiga física, baja autoestima, compromiso nulo y deseos de abandonar el trabajo; estos problemas

hacen al docente distanciarse más y más de sus alumnos (Rodríguez, Guevara, y Viramontes, 2017, pp.4-5).

La OMS menciona que, el estrés laboral será la nueva epidemia del siglo XXI. En México se registran aproximadamente 19,000 infartos al año, causados por estrés laboral. Este padecimiento representa pérdidas entre un 0.5% y un 3.5% del producto interno bruto (PIB) de los países, de acuerdo con cifras reveladas por la OIT. Una encuesta hecha por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) dio a conocer que México ocupa el primer lugar con más porcentaje de estrés relacionado al trabajo a nivel mundial. Esta situación ocasiona pérdidas que van desde 5,000 a 40,000 millones de dólares al año (OMS, 2010).

Un número considerable de docentes muestran molestia hacia la institución en la que laboran. Los motivos son diversos, entre los que se destacan las condiciones laborales y la presión a la que están expuestos diariamente. Esta condición trae como resultado la aparición de estrés, crisis psicológicas y falta de motivación, problema que incide directamente en la calidad educativa, pues provoca menor interés por los alumnos, ausentismo y actitudes negativas con respecto a sus compañeros de trabajo. Todo esto obstaculiza el buen funcionamiento de una institución escolar (Rodríguez et al., 2017).

En tal sentido, el rol que el profesorado ha desempeñado dentro de las sociedades ha marcado rotundos cambios y reflexiones frente al sistema educativo, pues la labor docente va más allá de la reproducción de conocimientos; es decir, es el encargado de guiar a los educandos durante todo su proceso de enseñanza aprendizaje, pero sobre todo es quien facilita la construcción de su proyecto de vida hacia el saber (Calderón, y Loja, 2018).

Así, el “docente deseado” o el “docente eficaz” es caracterizado como un sujeto polivalente, profesional competente, agente de cambio, practicante reflexivo. Entre el abanico de cualidades y características que conforman su rol y su perfil, están las siguientes (Torres, 1998, p.5-6).

- Profesor investigador, crítico e intelectual transformador que domina los saberes, contenidos y pedagogías propios de su ámbito de enseñanza.
- Provoca y facilita aprendizajes, asumiendo su misión no en términos de enseñar sino de lograr que los alumnos aprendan.

- Interpreta y aplica un currículo, y tiene capacidad para recrearlo y construirlo a fin de responder a las especificidades locales.
- Ejerce su criterio profesional para discernir y seleccionar los contenidos y pedagogías más adecuados a cada contexto y a cada grupo.
- Comprende la cultura y la realidad locales, y desarrolla una educación bilingüe e intercultural en contextos bi y plurilingües.
- Desarrolla una pedagogía activa, basada en el diálogo, la vinculación teoría y práctica, la interdisciplinariedad, la diversidad y el trabajo en equipo.
- Participa, junto con sus colegas, en la elaboración de un proyecto educativo para su establecimiento escolar, contribuyendo a perfilar una visión y una misión institucional, y a crear un clima de cooperación y una cultura democrática en el interior de la escuela.
- Trabaja y aprende en equipo, transitando de la formación individual y fuera de la escuela a la formación del equipo escolar y en la propia escuela.
- Investiga, como modo y actitud permanente de aprendizaje, con el propósito de seleccionar y proveerse autónomamente la información requerida para su desempeño como docente.
- Toma iniciativa en el desarrollo de ideas y durante la puesta en marcha de proyectos innovadores capaces de ser sostenidos, expandirse e institucionalizarse.
- Reflexiona críticamente sobre su papel y su práctica pedagógica, la sistematiza y comparte en espacios de aprendizaje.
- Asume un compromiso ético de coherencia entre lo que predica y lo que hace, buscando ser ejemplo para los alumnos en todos los órdenes.
- Detecta oportunamente problemas (sociales, afectivos, de salud, de aprendizaje) entre sus alumnos, derivándolos a quien corresponde o buscando las soluciones en cada caso.
- Desarrolla y ayuda a sus alumnos a desarrollar los conocimientos, valores y habilidades necesarios para aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, y aprender a ser.
- Ayuda a sus alumnos a desarrollar cualidades consideradas indispensables para el futuro tales como creatividad, receptividad al cambio y la innovación, versatilidad en el conocimiento, anticipación y adaptabilidad a situaciones cambiantes, capacidad de discernimiento, actitud crítica, identificación y solución de problemas.

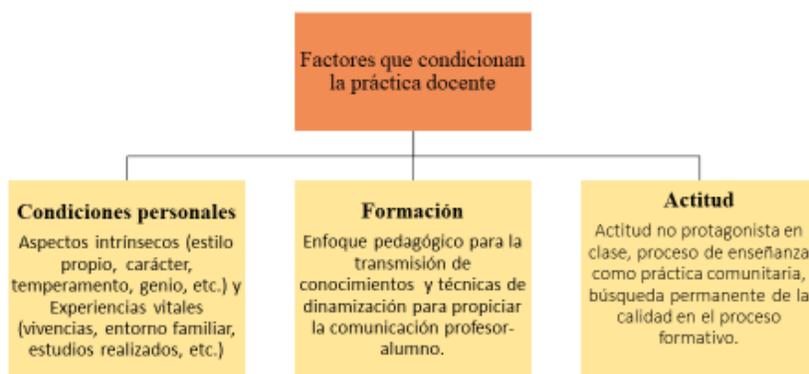
- Impulsa actividades educativas más allá de la institución escolar, incorporando a los que no están, recuperando a los que se han ido, y atendiendo a necesidades de los padres de familia y la comunidad como un todo.
- Se acepta como “aprendiz permanente” y se transforma en “líder del aprendizaje”, manteniéndose actualizado en sus disciplinas y atento a disciplinas nuevas.
- Se abre a la incorporación y al manejo de las nuevas tecnologías tanto para fines de enseñanza en el aula y fuera de ella como para su propio aprendizaje permanente.
- Se informa regularmente (a través de medios de comunicación) de diversas fuentes de conocimiento a fin de acceder a la comprensión de los grandes temas y problemas del mundo contemporáneo.
- Prepara a sus alumnos para seleccionar y utilizar críticamente la información proporcionada por los medios de comunicación de masas.
- Propicia nuevas y más significativas formas de participación de los padres de familia y la comunidad en la vida de la escuela.
- Está atento y es sensible a los problemas de la comunidad, y se compromete con el desarrollo local.
- Responde a los deseos de los padres respecto a los resultados educativos, a la necesidad social de un acceso más amplio a la educación y a las presiones en pro de una participación más democrática en las escuelas.
- Es percibido por los alumnos como un amigo y un modelo, alguien que los escucha y les ayuda a desarrollarse.

Un docente del siglo XXI, por ende, debe comprender la realidad actual y construir una nueva forma de concebir el aprendizaje. En otras palabras, está llamado a la comprensión de las nuevas tecnologías y a la adaptación de sus metodologías, convirtiéndose en un ente autónomo, eficaz, con responsabilidad social, crítico y reflexivo, que haga uso de las distintas herramientas tecnológicas que le ofrece la red, sin limitarse al uso instrumental de la tecnología (Calderón y Loja, 2018, p.4). Se está transformando profundamente el trabajo de los profesores, su imagen y también la valoración que la sociedad hace de su tarea. La escuela de ayer no se acomoda a nuevos retos que plantea la sociedad del siglo XXI, más globalizadora, dependiente y avanzada (Macías, 2016).

La situación escolar ha cambiado a tal grado, que la profesora y el profesor se ven expuestos a una gran presión por parte de los diversos actores que conforman el sistema educativo y por la demanda de una continua y permanente adaptación a las nuevas reformas educativas.

La escuela de hoy demanda un perfil profesional docente que adquiera “saber”, “saber hacer” y “saber ser”. Para ser maestro y maestra en la escuela actual, debe estar dotado de destrezas, habilidades cognitivas, sociales y procedimentales (Williams, Peralta, y Marín, 2020, p.3), que bien pueden agruparse en tres factores (figura 2.1) que determinan la práctica docente: condiciones personales, formación y actitud (Prieto, 2008).

**Figura 2.1 Factores que condiciona la práctica docente**



Fuente: Prieto, 2008

Por su parte, el alumnado es un colectivo muy variado que afecta al clima y la dinámica del aula, que a su vez se ven afectados por los sentimientos personales, la motivación, la autoestima de cada estudiante, que al mismo tiempo está condicionado por el contexto que le rodea, es decir, el tipo de familia, sus condiciones socioeconómicas y sus diferentes intereses, por ejemplo (Macías, 2016, p.4).

En esencia, el maestro y la maestra son figura esencial en la educación y en la formación del niño. La acción colectiva de ambos en el nivel de educación primaria, es uno de los momentos más relevantes del desarrollo del alumnado, ya que, durante esta etapa, el cerebro graba de

forma especial el sentido de las costumbres que orientarán su actitud frente al aprender y al ser (Macías, 2016).

## **2.5 Funciones principales de un docente de educación primaria**

Es preciso que todos los agentes educativos tengan bien delimitada su misión en el proceso formativo, con la idea de que puedan llegar a desempeñar su papel de la manera más correcta, dejando a un lado aquellas tareas que no son competencia suya (Prieto, 2008, p.326). “Eleva la calidad de la educación pasa necesariamente por conocer mejor al magisterio nacional, las condiciones de su formación y las realidades que circundan su desempeño, a fin de poder mejorar sus resultados” (Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación [INEE], 2015, p.1).

Orozco y Moriña (2019) definen las acciones o prácticas como aquellas posibilidades que un docente origina para que todos los niños aprendan, participen, construyan el conocimiento, progresen y se sientan en igualdad de condiciones, sin excepción. Estas actuaciones se caracterizan por emplear una variedad de estrategias metodológicas en el aula centradas en el alumnado que benefician a todos los estudiantes y los implica de forma activa porque se ajustan a sus necesidades, plantean retos, estimulan la creación de entornos de interacción y colaboración, apoyan la motivación, el compromiso, el acceso a la información y el alcance de los objetivos (Orozco y Moriña, 2019, p.332).

En líneas generales, la Ley Orgánica de Educación (2006) establece que las diferentes funciones generales para los profesores, independientemente del nivel educativo en el que intervengan, son las siguientes:

- a. La programación y la enseñanza de las áreas, materias y módulos que tengan encomendados.
- b. La evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado, así como la evaluación de los procesos de enseñanza.
- c. La tutoría de los alumnos, la dirección y la orientación de su aprendizaje y el apoyo en su proceso educativo, en colaboración con las familias.
- d. La orientación educativa, académica y profesional de los alumnos, en colaboración, en su caso, con los servicios o departamentos especializados.
- e. La atención al desarrollo intelectual, afectivo, psicomotriz, social y moral del alumnado.

- f. La promoción, organización y participación en las actividades complementarias, dentro o fuera del recinto educativo, programadas por los centros.
- g. La contribución a que las actividades del centro se desarrollen en un clima de respeto, de tolerancia, de participación y de libertad para fomentar en los alumnos los valores de la ciudadanía democrática.
- h. La información periódica a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas, así como la orientación para su cooperación en el mismo.
- i. La coordinación de las actividades docentes, de gestión y de dirección que les sean encomendadas.
- j. La participación en la actividad general del centro.
- k. La participación en los planes de evaluación que determinen las administraciones educativas o los propios centros.
- l. La investigación, la experimentación y la mejora continua de los procesos de enseñanza correspondiente.

Los profesores y las profesoras de educación básica realizarán las funciones expresadas en el apartado anterior bajo el principio de colaboración y trabajo en equipo (Ley Orgánica de Educación, 2006; Prieto, 2008, p.232-233):

- Instructor y especialista de una materia, que tiene que darla a conocer e impartirla sobre unos menores determinados.
- Educador como persona que es capaz de instruir y formar al alumno desde una perspectiva global, atendiendo a todas sus vertientes, así como a su propio desarrollo personal.
- Solucionador de problemas como aquella persona que debe de estar cualificada, para dar respuesta a todos los conflictos que le pueda presentar el alumno, sean éstos de carácter cognoscitivo o psicológico, sin tener en cuenta que el docente, no tiene el deber de poseer conocimientos específicos de psicología.
- Anexo familiar: son muchas las ocasiones en las que, el profesor o tutor debe «suplir» el afecto que el menor no posee en su familia.
- Mediador ante situaciones conflictivas: el tutor debe ser consciente de la realidad familiar que rodea al menor y, en determinados momentos en los que estas complicaciones puedan

llegar a interferir de una manera negativa en el desarrollo propio del alumno, debe ejercer de agente intermediario llegando a aconsejar a la propia familia sobre los pasos a dar, para zanjar este conflicto negativo para el niño.

- Todo profesor debe lograr al comienzo de una clase, como condición necesaria para activar la motivación de sus alumnos, captar su atención despertando su curiosidad, mostrando la relevancia de lo que han de aprender y creando las condiciones para mantener su interés.

## **2.6 Dimensiones del profesor y profesora de nivel primaria**

Como ya se dijo, el maestro es un elemento fundamental en la etapa temprana porque son guías y motivará al niño a seguir estudiando de la mejor manera posible, así como mostrar liderazgo, sentido del humor, conocimientos actualizados, escala de valores lo que conduce a un ambiente agradable y productivo para el proceso educativo. Según la Secretaría de Educación Pública (2018), son cinco las dimensiones que describen los dominios fundamentales del desempeño docente (figura 2.2).

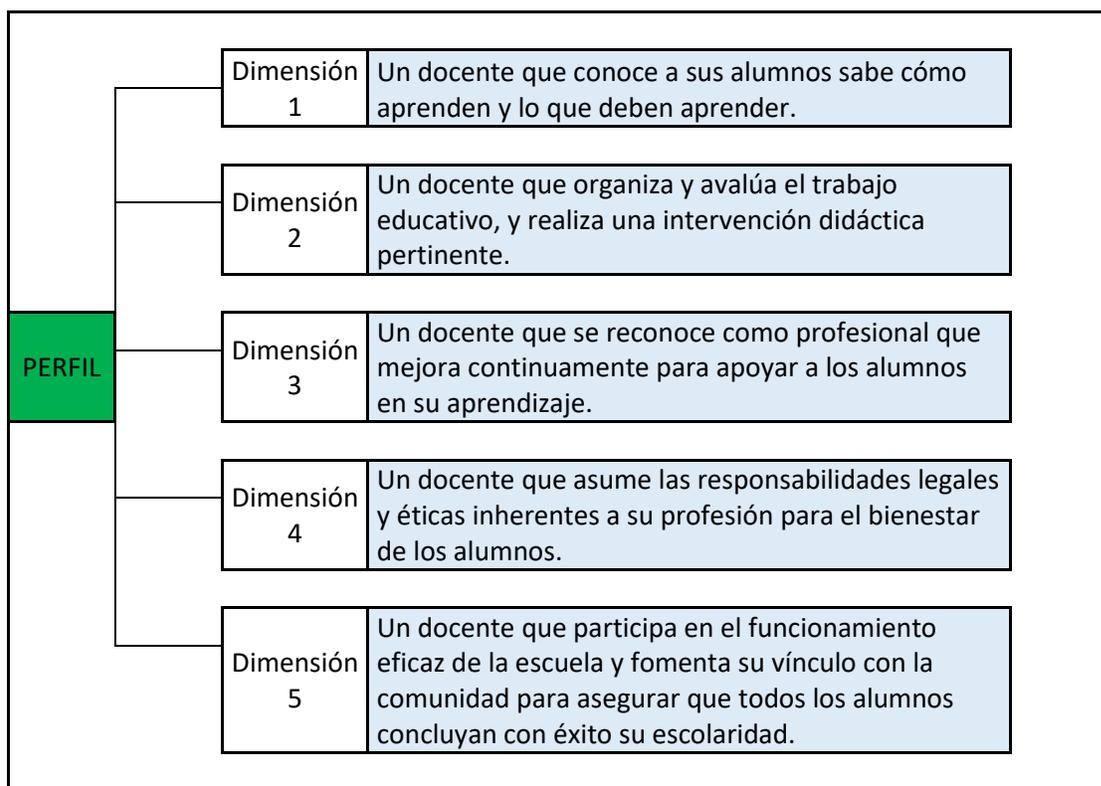
Dimensión 1: En esta dimensión, el docente:

- Conoce los procesos de desarrollo y de aprendizaje infantiles.
- Domina los propósitos educativos y los contenidos escolares de la Educación Preescolar.
- Explica los referentes pedagógicos y los enfoques didácticos del currículo vigente.

Dimensión 2: En esta dimensión, el docente:

- Organiza su intervención docente para el aprendizaje de sus alumnos.
- Desarrolla estrategias didácticas para que sus alumnos aprendan.
- Utiliza la evaluación de los aprendizajes con fines de mejora.
- Construye ambientes favorables para el aprendizaje.

**Figura 2.2 Dimensiones que describen los dominios fundamentales del desempeño docente**



Fuente: SEP, 2018.

Dimensión 3: En esta dimensión, el docente:

- Reflexiona sistemáticamente sobre su práctica docente como medio para mejorarla.
- Emplea estrategias de estudio y aprendizaje para su desarrollo profesional.
- Utiliza diferentes medios para enriquecer su desarrollo profesional.

Dimensión 4: En esta dimensión, el docente:

- Considera los principios filosóficos, los fundamentos legales y las finalidades de la educación pública mexicana en el ejercicio de su función docente.
- Establece un ambiente favorable para la sana convivencia y la inclusión educativa en su práctica docente.
- Considera la integridad y seguridad de los alumnos en el aula y en la escuela.
- Demuestra altas expectativas sobre el aprendizaje de todos sus alumnos.

Dimensión 5: En esta dimensión, el docente:

- Realiza acciones en la gestión escolar para contribuir a la calidad de los resultados educativos.
- Propicia la colaboración de los padres de familia y de distintas instituciones para apoyar la tarea educativa de la escuela.
- Considera las características culturales y lingüísticas de la comunidad en el trabajo de la escuela

## **CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MÉTODO DE TRABAJO**

### **3.1 Planteamiento del problema**

#### **3.1.1 Descripción del problema**

La globalización e incertidumbre que vive nuestro país genera cambios sociales, económicos y tecnológicos, escenario en donde la educación es un pilar importante para propiciar cambios benéficos porque marca significativamente el avance de una persona, familia y sociedad. Sin embargo, los resultados del Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos (PISA, por sus siglas en inglés) arrojan oportunidades de mejora: “alrededor del 27% de los estudiantes en México matriculados en una escuela desventajada y el 17% de los estudiantes matriculados en una escuela aventajada asisten a una escuela cuyo director informó que la capacidad de la escuela para proporcionar instrucción se ve obstaculizada, al menos en cierta medida, por escasez de personal docente (OCDE, 2019, p.2)”.

Desde 2015, el Informe PISA integra una encuesta de docentes a las evaluaciones. Para 2018, en más de la mitad de los 69 países y economías que disponen de datos comparables, se asigna mayor número de docentes por estudiante en escuelas en desventaja que en escuelas aventajadas, aunque pocos países han conseguido atraer a docentes más cualificados a los centros educativos con más dificultades. De hecho, sucede todo lo contrario, ya que en la mayor parte de los países los docentes de centros desventajados están menos cualificados y cuentan con menos experiencia. Otra recomendación es que aquellos centros educativos con una organización del trabajo flexible y abierta y que delegan más responsabilidades, puede ser bueno para que los docentes adapten mejor los recursos a la necesidad de asegurar la calidad, equidad y coherencia en el aula, el centro escolar y el sistema educativo (OCDE, 2018).

Si bien lo anterior es un escenario extra organizacional, la importancia de ello para este estudio es que los pilares de la educación son los docentes porque despiertan el interés, motivación, creatividad y curiosidad en los estudiantes, para lo cual es importante asegurarse que cuenten con herramientas adecuadas y necesarias para desempeñar su labor, y no sólo en cuanto a una estructura organizacional o presupuesto disponible y solvente, sino también en

la salud física, mental y social, esencial para que logren cubrir su rol y cumplir sus funciones de manera efectiva (OCDE, 2018).

A nivel organizacional, caracterizar los estresores organizacionales y las consecuencias en docentes es el antecedente para generar propuestas de afrontamiento. Al respecto, Matabanchoy, Matabanchoy y Jaramillo (2020) realizaron un estudio en un centro educativo rural encontrando que 80% de los docentes puntuaron niveles altos de estrés, los cuales son favorecidos por factores del entorno de trabajo y las condiciones laborales. El alcance de este estudio llegó a caracterizar los estresores en organizacionales y extra-laborales, lo cual favoreció la construcción de procesos de prevención, intervención y seguimiento contextualizado a las dinámicas del centro educativo y la oportunidad de promover la salud mental laboral.

El compromiso organizacional es una de las variables de mayor interés para los estudiosos del comportamiento humano en las organizaciones, debido a los efectos que generan, tales como: permanencia en la organización, rotación y desempeño. Robbins y Judge (2017) lo definen como la orientación de un empleado a su organización en términos de su lealtad hacia ella, y su involucramiento con la misma. En cuanto al compromiso personal de los docentes, Estrada y Mamani (2020) indican que los objetivos de un centro educativo de nivel básico son alcanzados de forma eficaz cuando los docentes desarrollan un alto nivel de identificación y compromiso. En ese sentido, el compromiso personal de los docentes hacia el centro educativo se ha convertido en uno de los fenómenos más estudiados en el campo de la administración y la gestión de recursos humanos. No obstante, en las instituciones educativas son pocas las políticas de revalorización, motivación, estímulos y mejora profesional hacia los docentes, lo que genera en ellos poco compromiso con el trabajo que realizan.

A partir de lo anterior, esta tesis se enfoca en conocer el nivel de estrés laboral y del compromiso organizacional bajo el enfoque de riesgos psicosociales, en los profesores de una escuela primaria del Municipio de Toluca, Estado de México, estudio que previamente no se ha realizado en este centro educativo. El enfoque de riesgos psicosociales hace referencia a las interacciones entre el medioambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador,

las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (OIT, 1986).

### **3.1.2 Objetivos general y específicos**

**Objetivo general:** Demostrar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en profesores de una escuela primaria (Toluca, 2020), bajo el enfoque de riesgos psicosociales, como base para la generación de propuestas de afrontamiento, tanto a nivel individual como organizacional.

#### **Objetivos específicos**

1. Identificar el nivel de estrés de los maestros de una escuela primaria de Toluca 2020.
2. Identificar el nivel de compromiso que tienen los maestros hacia la institución educativa.
3. Construir una política institucional para la prevención de riesgos psicosociales, en el marco de la NOM-0035-SPTS-2018.

### **3.1.3 Preguntas de investigación**

¿Existe relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en los profesores de una escuela primaria (Toluca, 2020)?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral que perciben estos profesores?

¿En qué medida están comprometidos estos profesores con su institución educativa?

### **3.1.4 Justificación**

El punto de partida de este estudio es doble. Por un lado, la educación es un pilar fundamental para el país y de los maestros depende, en parte, el éxito en la formación y aprendizaje de los alumnos. Por el otro, el estrés es el principal causante de enfermedades del siglo XXI con sus consecuencias en los incrementos de gastos económicos y la afectación a la salud humana.

Por lo anterior, la realización de este estudio se justifica al aportar evidencia empírica sobre el nivel de estrés y grado de compromiso organizacional en profesores de una escuela primaria, porque son ellos quienes, al transmitir conocimiento a sus alumnos, están contribuyendo a la conformación de mejores seres humanos y ciudadanos. De lo contrario,

el efecto también será inverso. Es importante mencionar que no sólo de ellos depende su bienestar y productividad. También el área administrativa participa en la calidad de la educación que puedan brindar los profesores, mediante la planeación, organización, gestión y control de las tareas, así como otros factores que intervienen en la organización.

El estrés laboral provoca cambios físicos y psicológicos como bajo rendimiento académico, dolor de espalda, depresión, dolores de cabeza, obesidad, falta de control en actividades, problemas interpersonales, entre otros. Y esto tiene como consecuencia que los maestros no rindan lo necesario para desempeñar su rol y, a su vez, verse afectado el proceso enseñanza aprendizaje con consecuencias negativas para docentes y alumnos. Por este motivo, es importante saber cuál es el nivel de compromiso de los docentes hacia el centro escolar en donde prestan sus servicios y de qué manera este compromiso contribuye al nivel de estrés. Así, el resultado estaría orientado hacia la prevención del estrés laboral bajo el enfoque de factores de riesgos psicosociales.

## 3.2 Hipótesis y variables

Hi: Existe relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral y el en el personal docente de una escuela primaria ubicada en el Municipio de Toluca, Estado de México.

**Figura 3.1. Definiciones conceptual y operacional de las variables**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional
Estrés laboral	Síndrome de reacciones fisiológicas del organismo a distintos agentes nocivos presentes en el medio ambiente. Conjunto de respuestas del trabajador frente a situaciones que provocan disminución de salud en los ámbitos fisiológico, psicológico, emocional y conductual (Medina, Preciado y Pando, 2008).	Cuestionario de 26 reactivos, medido en escala Likert: 1=nunca 2=raras veces 3=algunas veces 4=frecuentemente 5=siempre
Compromiso organizacional	Esfuerzo de edificar y realizar el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores. Orientación afectiva que siente el empleado hacia la organización. Sentimiento de obligatoriedad que tiene el colaborador, con la empresa. Grado en que el colaborador percibe que debe permanecer en su organización (Allen, Meyer y Smith, 1993 en Betanzos, Andrade y Paz, 2006).	Cuestionario de 18 reactivos, medido en escala Likert: 1=totalmente en desacuerdo 2=en desacuerdo 3=indeciso 4=de acuerdo 5=totalmente de acuerdo

## 3.3 Método de trabajo

### 3.3.1 Tipo de estudio

La presente investigación es cuantitativa, porque utiliza la recolección de datos primarios mediante un cuestionario para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p.4). También es correlacional porque pretende determinar la

relación de las variables (estrés laboral y compromiso organizacional). Es transversal porque los datos se recabaron en un tiempo único. Se recurre al método deductivo toda vez que: (a) parte de un marco teórico para soportar la hipótesis de trabajo; (b) se aplica un cuestionario para pasar a las pruebas empíricas, llegando a (c) resultados que pudieran ser generalizables a muestras similares (docentes de educación básica).

### **3.3.2 Población y muestra**

Este estudio abarcó a la población de docentes de un centro educativo de nivel primaria ubicado en el Valle de Toluca, siendo un total de 22 sujetos. Su estructura administrativa la integran 3 promotores y 3 directivos, quienes fueron excluidos para los fines de esta tesis.

### **3.3.3 Recolección de datos primarios**

Se utilizó un cuestionario (anexo 1) integrado por 44 preguntas que evalúa el nivel de estrés en el trabajo (Medina, Preciado y Pando, 2008) y compromiso organizacional (Salazar, 2019), aplicado a 22 maestros. Debido a las condiciones de confinamiento como estrategia para enfrentar la pandemia del Covid-19, la aplicación del cuestionario fue vía remota (google forms) el día primero de diciembre de 2020, contando para ello con el apoyo de la directora de la escuela. Para motivar la sinceridad de las respuestas, en las instrucciones del cuestionario se garantizó el anonimato y la confidencialidad, por lo que al ser aplicado en línea no se pudieron solicitar datos sociodemográficos como sexo, edad, nivel de estudios, o bien, la antigüedad como docente y los años de permanencia en el plantel. Sin embargo, la dirección del plantel proporcionó información global sobre el perfil de su planta docente.

Una vez aplicados los 22 cuestionarios, y utilizando el software SPSS (versión 20.0), se llevó a cabo el cálculo de la confiabilidad de las escalas de medición del compromiso organizacional y el estrés en el trabajo. La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. En este caso, la confiabilidad del instrumento de medición aplicado se determinó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, medida de congruencia interna que oscila entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y cuando el coeficiente es cercano a uno representa un máximo de confiabilidad. En otras palabras, cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Lo obtenido al respecto con la base de datos construida a partir de las

respuestas de los 22 cuestionarios, se aprecia que este coeficiente oscila entre .742 (para compromiso afectivo) y .898 (para condiciones organizacionales) (figura 3.1), lo que puede interpretarse como una confiabilidad entre aceptable y elevada.

**Figura 3.2 Confiabilidad del cuestionario aplicado**

Variable	Dimensiones	No. reactivos	Reactivos en el cuestionario	Confiabilidad Alpha de Cronbach
Estrés laboral	Condiciones organizacionales	11	5, 7, 9, 10, 14, 20, 25, 26, 27, 35, 41	.898
	Respaldo del equipo de trabajo	6	4, 12, 13, 19, 23, 30	.878
	Procesos administrativos	4	1, 18, 36, 42	.791
	Influencia del líder	3	15, 24, 28,	.817
	Tecnología	2	11, 16	.882
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	6	3, 31, 37r, 38, 39, 43r	.742 eliminando reactivos 3, 31 y 43r, por lo que sólo se utilizaron los reactivos 37r, 38 y 39
	Compromiso normativo	6	2, 6r, 21, 22, 29, 40	.763 eliminado reactivos 6r y 40, por lo que sólo se utilizaron los reactivos 2, 21, 22 y 29
	Compromiso de continuidad	6	8, 17, 32, 33, 34, 44	.779 eliminando reactivos 8 y 17, por lo que sólo se utilizaron los reactivos 32, 33, 34 y 44

\*Por el sentido (positivo o negativo) en que está construida la afirmación del reactivo, es necesario invertir la escala. Por ejemplo, en donde 1=totalmente en desacuerdo, ahora es 1=totalmente de acuerdo.

### 3.3.4 Análisis estadístico de datos

Con la misma base de datos, y toda vez que se utilizó una escala Likert en las respuestas, se obtuvieron los descriptivos de frecuencia y tendencia central de la población con la finalidad de identificar el nivel de estrés en el trabajo y compromiso organizacional del personal docente que integra el centro educativo en cuestión.

Para la interpretación descriptiva se consideró la media ( $\bar{x}$ ) y la desviación estándar (d.e.) de la muestra. Con la primera, se “atrapa” la percepción de los respondientes a partir de los valores de la escala de medición, por lo que se entiende que, a mayor puntaje, la fuente de

estrés tiene mayor peso y mayores son los niveles de compromiso organizacional. La segunda, la desviación estándar, es una medida de dispersión (distribución de los valores alrededor de un valor central) que se expresa en las unidades originales de medición. Se interpreta en relación con la media y cuanto mayor sea la dispersión de los datos alrededor de la media, mayor será la desviación estándar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 288). Un valor de la desviación estándar más alto indica una mayor dispersión de datos. En este caso, se recurrió al valor de la desviación estándar (mayor a uno) para referir el consenso en las respuestas, por lo que se acompaña del rango (valores mínimo y máximo) y las frecuencias de los reactivos.

Finalmente, a partir de que la hipótesis de investigación encierra una suposición acerca de la posible relación entre estrés en el trabajo y compromiso organizacional, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson, prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos (escala Likert). Se simboliza con  $r$  y también se le conoce como coeficiente producto-momento. Además de establecer que dos variables están (o no están) relacionadas, también se obtiene cómo es esa relación, es decir qué dirección sigue (positiva o negativa) de acuerdo al signo. Se reporta el nivel de significancia de los resultados de la correlación ( $p < .05$  ó  $p < .10$ ), lo que indica que existe 5% o 10% de posibilidad de error al aceptar la correlación al aplicar la prueba estadística; o bien, que se tiene 5% (ó 10%) de riesgo de que se rechace una hipótesis nula cuando es verdadera (Hernández, Collado y Baptista, 2014).

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS**

### **ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN PROFESORES DE UN CENTRO DE EDUCACIÓN PRIMARIA**

La actividad educativa se realiza a través de la relación humana que comparte a un tiempo enriquecimiento personal y compromiso, por lo que el trato con el educando puede reportar muchas alegrías, pero también la relación con el alumno o alumna conduce, a veces, a la frustración y la ansiedad. Hay profesores y profesoras que se ponen un escudo para protegerse, lo cual se manifiesta en rigidez e inhibición; otros, enferman ante los conflictos interpersonales y las múltiples responsabilidades. Aunque no se llegue a la quiebra de la salud mental, lo que sí se observa en algunos profesores y profesoras es una acumulación de malestar que lleva a vivir la actividad educativa como una mera vía de subsistencia, con lo cual ésta pierde su sentido y, en consecuencia, disminuye la calidad de la educación (Montiel, 2010, p.5).

#### **4.1 Caracterización de la muestra**

La organización anfitriona es un plantel educativo de nivel básica, ubicado en la Delegación de Santa Cruz Atzacapotzaltongo, Toluca, Estado de México. Su población estudiantil es de 721 alumnos (352 hombres y 369 mujeres), la cual es atendida por una planta docente integrada por 22 maestros: dos hombres y 20 mujeres; 14 con estudios en licenciatura, 5 con maestría y 3 tienen doctorado. La ausencia de algún otro dato sociodemográfico (estado civil, edad, por ejemplo) así como organizacional (antigüedad en el trabajo y categoría de contratación) se debe a la confidencialidad que garantiza el cuestionario aplicado en línea.

#### **4.2 Nivel de estrés laboral en los profesores**

“La docencia es un trabajo fascinante que permite ayudar a otros a aprender y desarrollarse, pero es también una labor exigente y todos los profesores acaban sufriendo estrés tarde o temprano” (Rodríguez, Oramas y Rodríguez, 2007, p.6).

En el artículo científico “El estrés laboral como síntoma de una empresa” (2007), se señala que no solamente los agentes físicos nocivos causan estrés, sino también las demandas

sociales a las que el ser humano tiene que adaptarse. Específicamente, “el problema de la salud mental en el magisterio se asocia al estrés laboral y a las condiciones laborales en la escuela” (Sieglin y Ramos,2007, p.1). Los resultados arrojados en el cuestionario para determinar la presencia de estresores como factores de riesgo en el trabajo son los siguientes:

**Figura 4.1 Nivel de estrés de los profesores (n=22)**

Fuente de estrés	Mínimo	Máximo	Media x	Desviación estándar d.e.	
Condiciones Organizacionales	1.09	4.18	2.7273	.77850	
Respaldo del equipo de trabajo	1.00	4.00	2.6742	.87813	
Procesos administrativos	1.00	3.50	2.3409	.75414	
Influencia del líder	1.00	4.67	2.8636	.97947	
Tecnología	1.00	5.00	2.8182	.99457	

Para fines de interpretación, la fuente de estrés es mayor a mayor puntaje.

De acuerdo con los resultados obtenidos, y retomando en cuenta que la escala de medición va de 1 (nunca) hasta 5 (siempre), ninguna fuente es notoriamente generadora de estrés ( $x \geq 3$ ) en el trabajo, aunque la influencia del líder y el uso de tecnología pueden empezar a detonar niveles moderados de estrés.

#### 4.2.1 Condiciones organizacionales

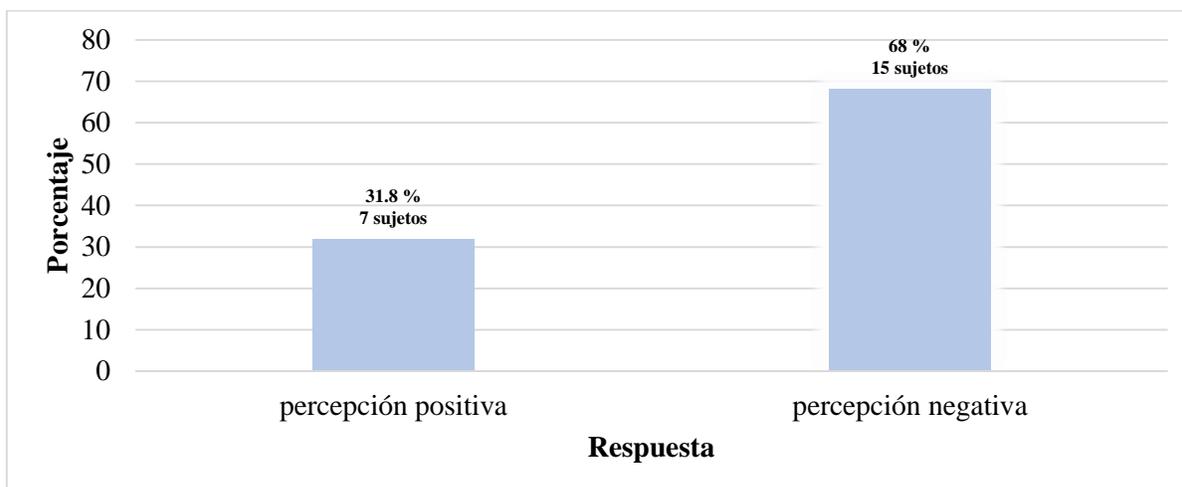
Como puede verse en la figura 4.2, entre las condiciones organizacionales que más estrés generan están las políticas del centro educativo vinculadas al desempeño ( $x = 3.14$ , d.e. = 1.25), la falta de respeto tanto a las autoridades como a la persona ( $x = 3.4545$ , d.e. = 1.010), el poco control sobre las condiciones al realizar el trabajo ( $x = 3$ , d.e. = 1.02) y la falta de claridad en la manera en la que trabajan ( $x = 2.95$ , d.e. = .898).

**Figura 4.2 Condiciones Organizacionales**

Fuentes de estrés a los profesores	Mínimo	Máximo	Media x	Desviación estándar d.e.
5.Las políticas del centro educativo que impidan el buen desempeño.	1	5	3.14	1.25
7.-Falta de respeto por parte las autoridades, a los profesores y a los demás colaboradores.	1	5	3.45	1.01
9.- Falta de control de las actividades de trabajo.	1	5	3.00	1.02
10.- No tener conocimiento técnico para competir dentro del centro educativo.	1	5	2.50	0.96
14.-La forma de trabajo no es clara en el centro educativo.	1	4	2.95	0.90
20.- Poco control sobre el trabajo dentro del centro educativo.	1	5	2.32	0.99
25.-Las autoridades no muestran preocupación por el bienestar de los maestros.	1	5	3.00	1.31
26.-Falta de espacio privado en el centro educativo.	1	5	2.82	1.18
27.-Falta de comprensión en las metas y misión del centro educativo.	1	5	2.36	1.14
35.-Falta de prestigio y valor dentro del centro educativo.	1	4	2.14	1.04
41.- Mis compañeros hablen mal de mí ante mis autoridades.	1	5	2.32	1.29

No menos importante es la ausencia de espacio privado, así como las pocas manifestaciones de preocupación por el personal académico por parte de las autoridades. Referente a esto último, la alta desviación estándar (d.e.=1.319) en la poca preocupación de las autoridades por el bienestar del personal docente, hace suponer que no todos los profesores tienen percepciones similares. Como se muestra en la figura 4.3, 7 sujetos (31.8%) perciben que sí tienen respaldo de las autoridades en cuanto a su bienestar, mientras que para la mayoría (15 sujetos, 68.2%) es lo contrario.

**Figura 4.3 Percepción sobre la preocupación que las autoridades muestran por el bienestar del profesorado (n=22)**

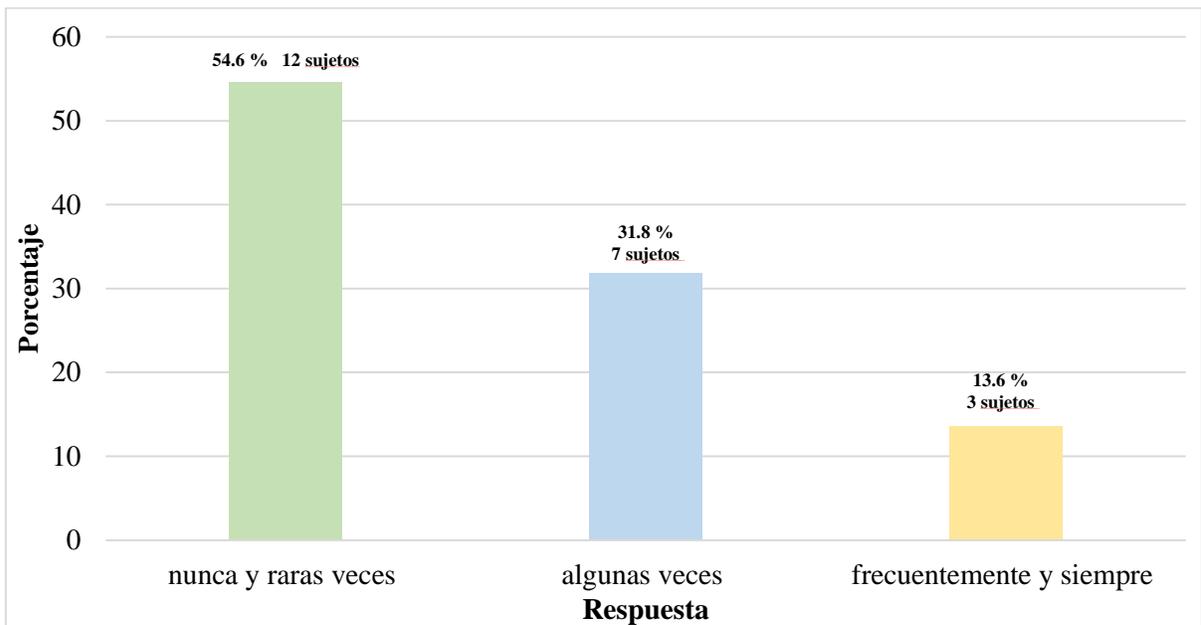


Lo mismo sucede con el reactivo “mis compañeros hablan mal de mí ante mis autoridades” (d.e.=1,29). Para 12 sujetos (54.6%) esta situación no es motivo de estrés, lo que hace suponer control de sus emociones, o bien, podría ser que son los que ejercen malos comentarios de una minoría (13.6%) (figura 4.4).

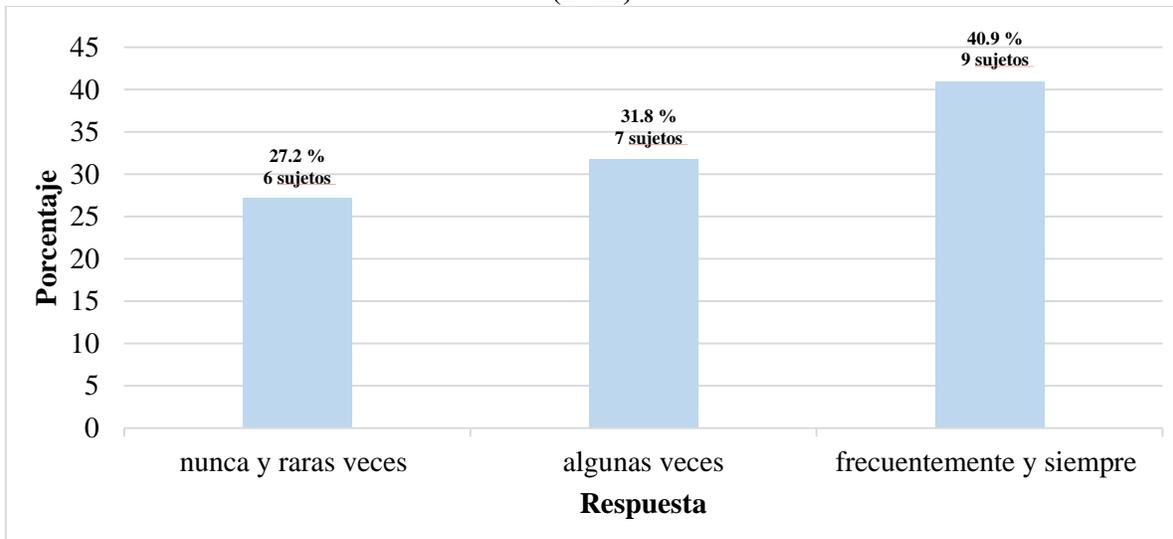
Las políticas del centro educativo impiden el buen desempeño (d.e. =1.25) para algunos, pero no para todos: 6 sujetos (27.2%) podrían ser maestros con poco interés en su labor y a 7 (31.8%) sólo algunas veces le afectan estas políticas (figura 4.5). Habría que realizar la revisión de las respectivas políticas.

Falta de espacio privado en el centro educativo es una generadora de estrés mientras para algunos más que para otros (d.e.=1.18). Es decir, a 10 maestros (45.5%) sólo algunas veces requieren de espacio privado (figura 4.6). Hay oportunidad para indagar en qué momentos de la labor docente los maestros requieren de un espacio privado.

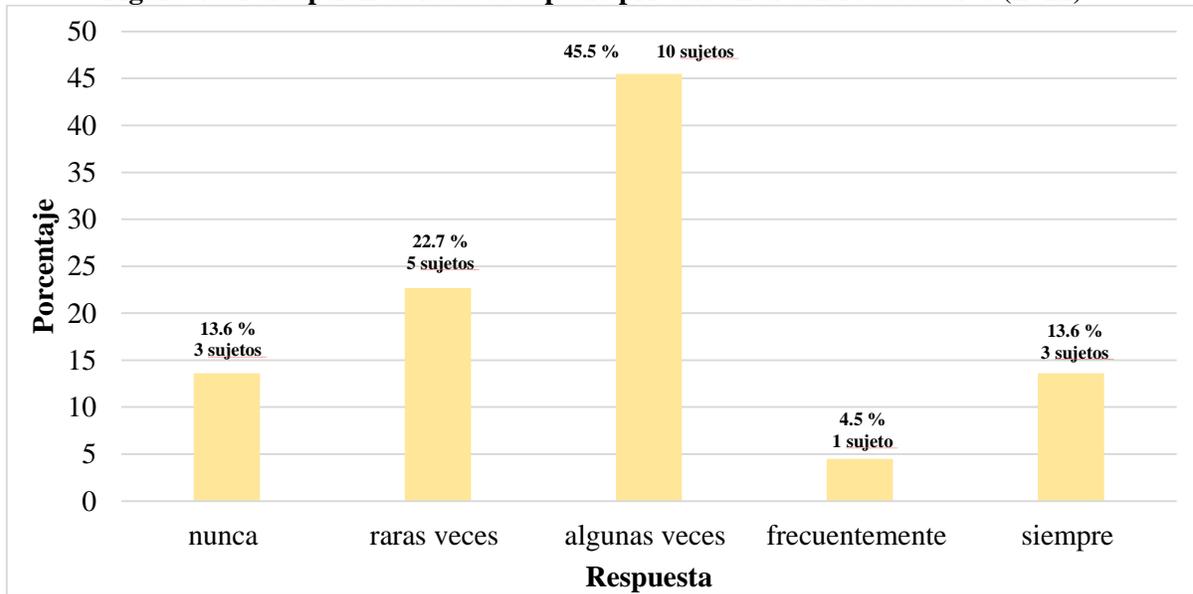
**Figura 4.4 Habladurías ante las autoridades (n=22)**



**Figura 4.5 Percepción sobre las políticas del centro educativo, impiden el buen desempeño (n=22)**



**Figura 4.6 Percepción de falta de espacio privado en el centro educativo (n=22)**



Por otro lado, entre los factores que nunca o casi nunca generan estrés al personal está no tener conocimiento técnico, es decir, en esta población el personal cuenta con preparación técnica suficiente para desempeñar sus tareas, lo cual puede estar respaldado por el programa permanente de capacitación, o bien, el espacio del Consejo Técnico en donde se presentan problemas y las soluciones son propuestas frente a grupo de colegas.

#### **4.2.2 Respaldo del equipo de trabajo**

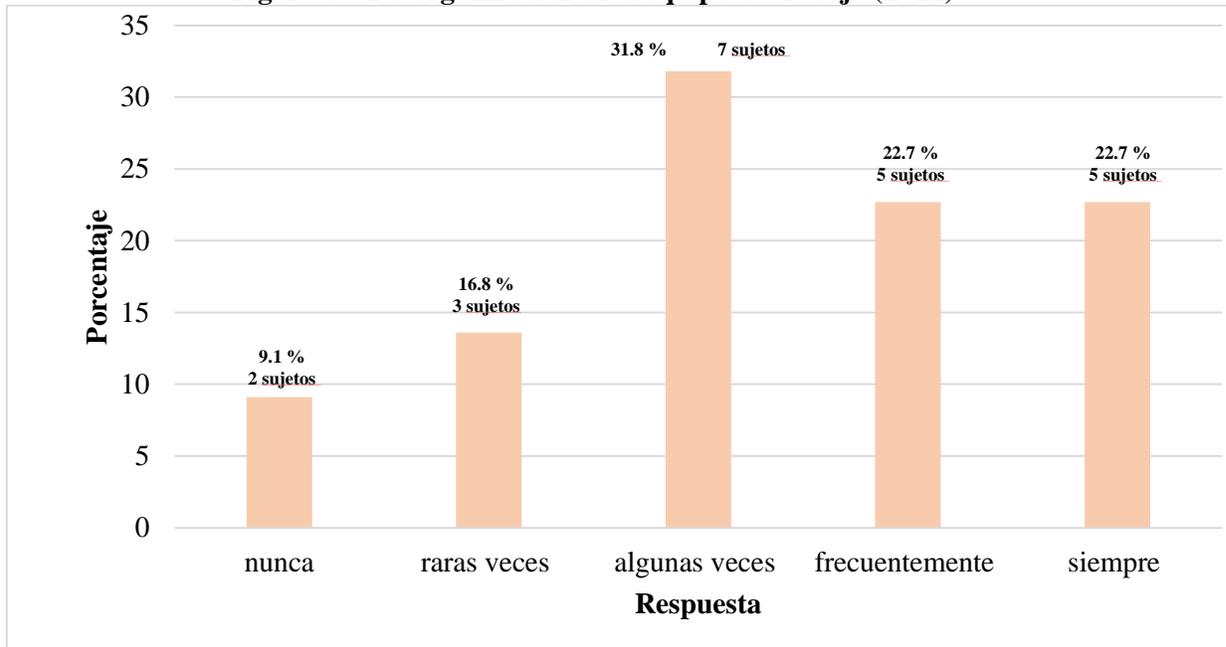
Como se muestra en la figura 4.7, entre las condiciones generadoras de estrés principalmente se encuentra la desorganización ( $x = 3.36$ ,  $d.e. = 1.26$ ), la alta presión por el equipo de trabajo ( $x = 2.82$ ,  $d.e. = 1.33$ ), la falta de participación con las demandas de trabajo en el centro educativo ( $x = 2.68$ ,  $d.e. = 1.04$ ) y la ausencia de respaldo de metas educativas ( $x = 2.5$ ,  $d.e. = 1.26$ ). Mientras que las condiciones que causan menor estrés están: ser parte de un equipo de trabajo que colabore estrictamente y cuando el equipo de trabajo no brinda ayuda técnica cuando se necesite.

**Figura 4.7 Respaldo del equipo de trabajo**

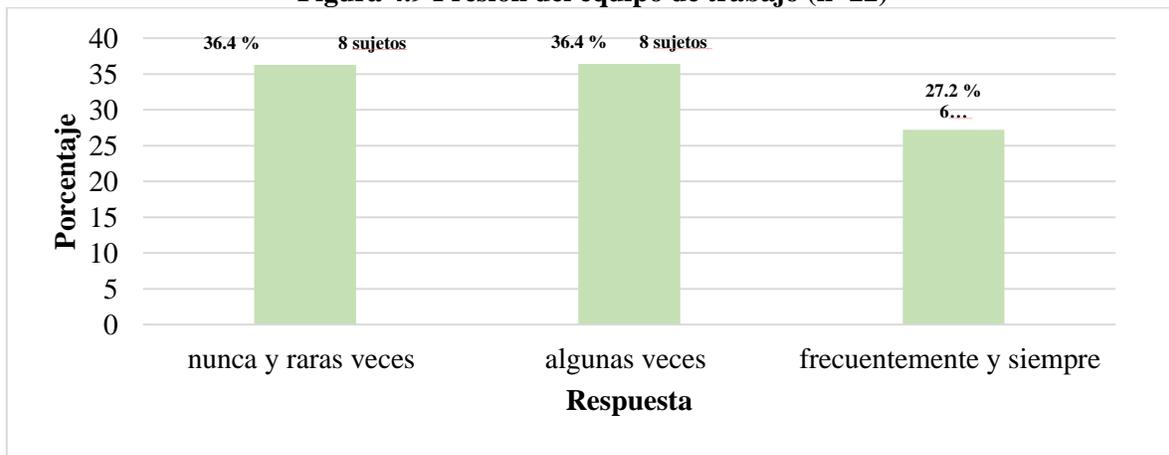
Respuestas	Mínimo	Máximo	Media x	Desviación estándar d.e.
4.-Equipo de trabajo se encuentra desorganizado.	1	5	3.36	1.26
12.-El equipo no muestra participación en relación con las demandas de trabajo que solicita el centro educativo	1	5	2.68	1.04
13.-Demasiada presión por el equipo de trabajo.	1	5	2.82	1.33
19.-Ser parte de un equipo de trabajo que colabore estrictamente.	1	4	2.36	1.00
23.-El equipo de trabajo no brinda ayuda técnica cuando se necesita.	1	4	2.32	0.84
30.-El equipo de trabajo no respalda las metas educativas.	1	5	2.50	1.14

Cuando el equipo de trabajo se encuentra desorganizado llega a causar estrés. La alta desviación estándar (d.e.=1.26) hace suponer que, en su mayoría, los maestros requieren técnicas que facilite la organización de sus actividades (figura 4.8): Mientras que para el 25.9% esta no es una fuente de estrés, para el 77.2% algunas veces, frecuentemente y siempre la desorganización en el equipo de trabajo llega a convertirse en un motivo de estrés laboral. Otra dimensión con alta desviación estándar (d.e.=1.33) es la presión por el equipo de trabajo (figura 4.9). Ocho sujetos (36.4%) casi no sienten presión, y son sólo algunas actividades en específico causantes del mismo. Seis respondientes (27.2%) consideran que siempre les genera estrés esta situación, tal vez por la sobrecarga y/o abuso con la minoría.

**Figura 4.8 Desorganización en el equipo de trabajo (n=22)**

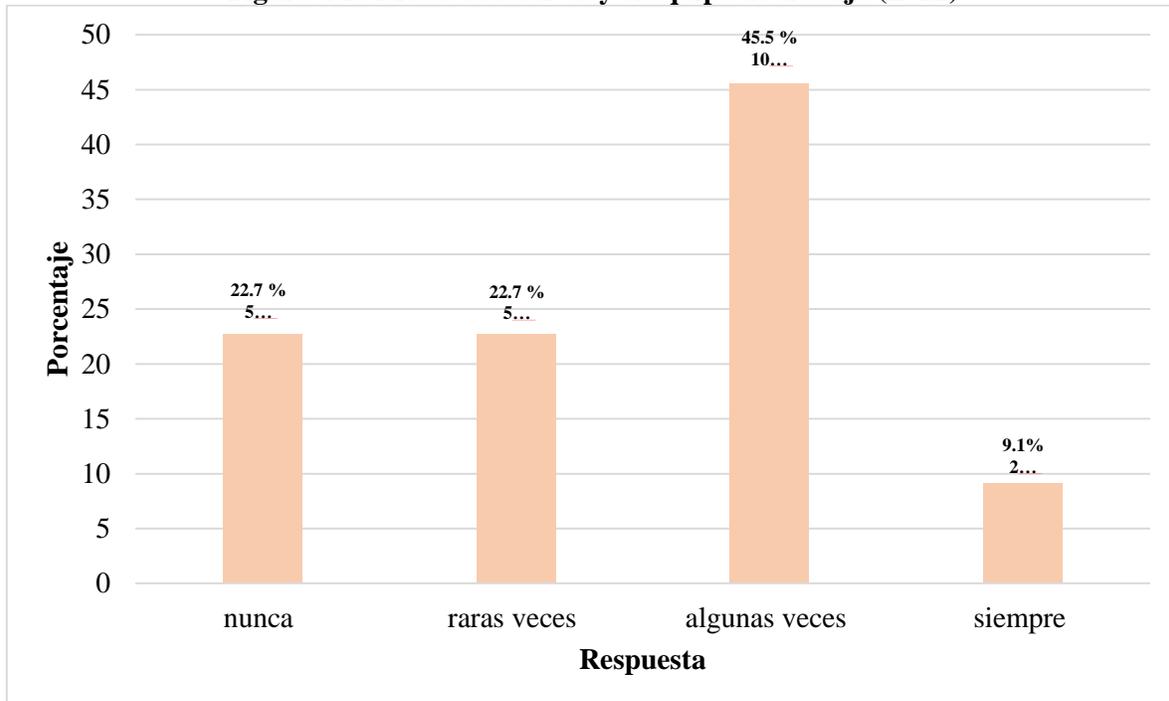


**Figura 4.9 Presión del equipo de trabajo (n=22)**



En la figura 4.10 se muestra la percepción del equipo de trabajo en cuanto a las metas educativas: ni siempre ni todos las respaldan (d.e.=1.04), pero sí las actividades en específico. Parece que casi la mitad de los sujetos (45.5%) no respalda las metas, siendo necesario continuar con más indagación para detectar las posibles causas de ello.

**Figura 4.10 Metas educativas y el equipo de trabajo (n=22)**



#### **4.2.3 Procesos administrativos**

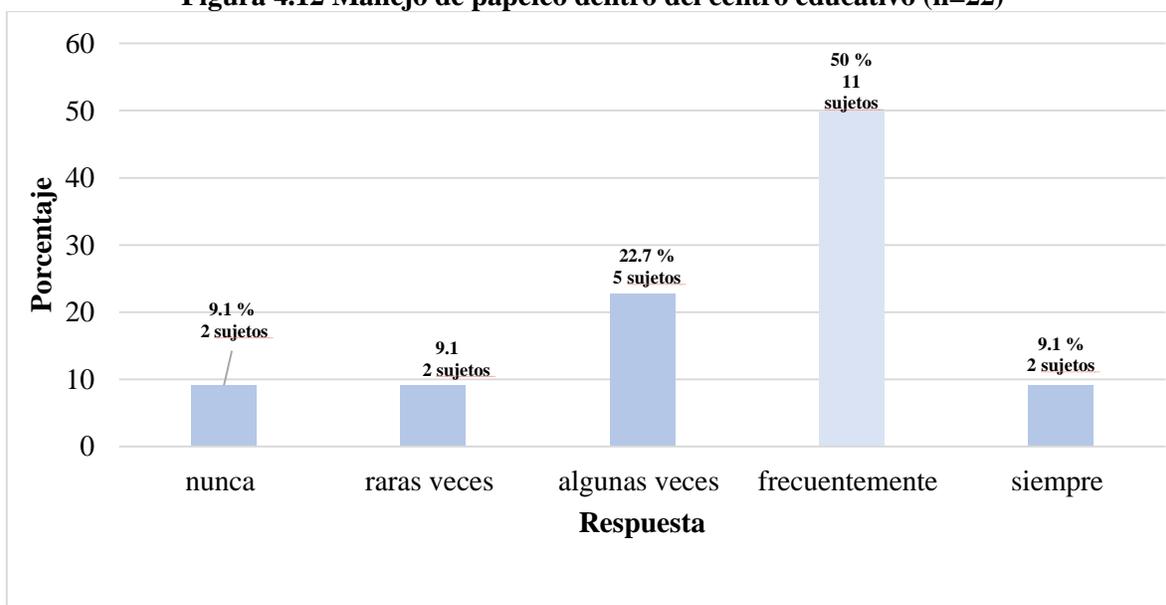
La figura 4.11 contiene los procesos administrativos que pueden ser fuente de estrés: manejo de papeleo ( $x = 3.41$ , d.e. =1.10) y rendición de informes a las autoridades ( $x = 2.00$ , d.e.=1.02). En contra parte, ni la atención a padres de familia ( $x = 1.86$ , d.e.=0.83) ni el trabajo con colegas de otras áreas de formación educativa ( $x = 2.09$ , d.e.=0.87) son actividades que les produzcan estrés a los profesores participantes en este estudio, lo cual habla de su gran apertura a la socialización.

**Figura 4.11 Procesos administrativos (n=22)**

Preguntas	Mínimo	Máximo	Media x	Desviación estándar d.e.
1.Trabajar con miembros de otras áreas de formación educativas.	1	4	2.09	0.87
18.-Rendir informes a los padres de familia.	1	3	1.86	0.83
36.-Rendir informes a las autoridades.	1	4	2.00	1.02
42-Manejo de papeleo dentro del centro educativo.	1	5	3.41	1.10

Cabe mencionar que una de las dimensiones causantes de estrés en los maestros es el manejo de papeleo (figura 4.12) con desviación estándar de (d.e. =1.10) lo que hace suponer que 11 sujetos (50%) tienden a estresarse debido a sus actividades personales, institucionales y a la desorganización. Es importante que la institución fomente algunas técnicas de administración del tiempo, ya que sólo 2 sujetos (9.1%) no muestra estrés por esta actividad.

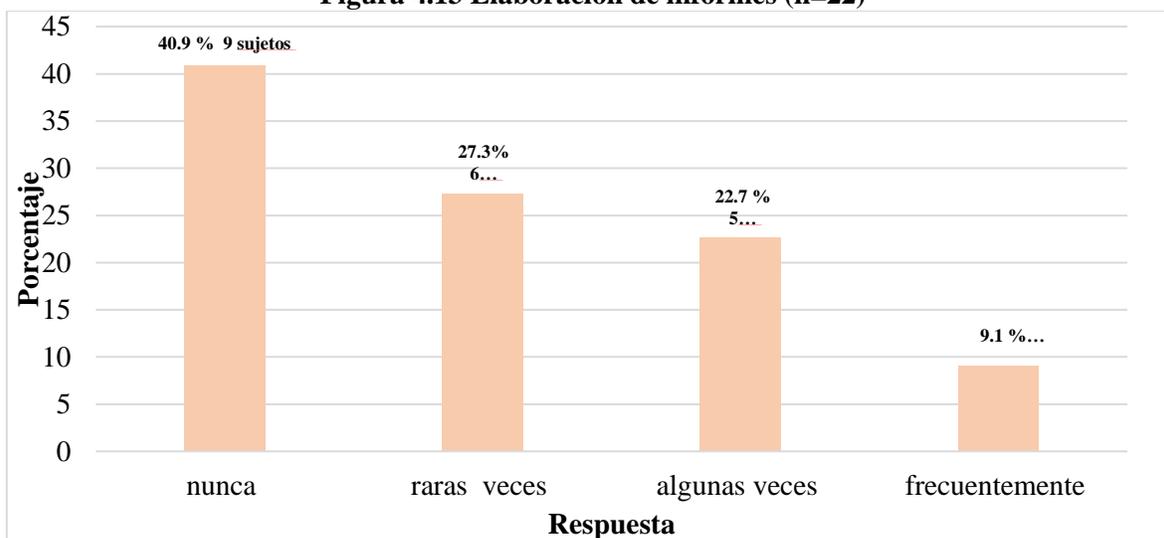
**Figura 4.12 Manejo de papeleo dentro del centro educativo (n=22)**



En la percepción de rendir informes a las autoridades (figura 4.13) se obtiene d.e.=1.02, lo que puede interpretarse como que, si bien no todos los maestros se estresan por dicha actividad, a algunos (5, 22.7%) les llega a estresar algunas veces y a otros (22.7%)

frecuentemente, al grado de no finalizar sus labores, el estrés que les provoca. Resulta importante, entonces, conocer la fuente de esta situación: ¿sobre carga de trabajo o falta de habilidades y recursos, o desorganización?

**Figura 4.13 Elaboración de informes (n=22)**



#### 4.2.4 Influencia del líder

Entre las causas de estrés está el liderazgo inefectivo en el centro educativo ( $x = 3.00$ ,  $d.e.=1.23$ ), las autoridades no muestran respeto ( $x = 2.91$ ,  $d.e.=1.27$ ), o bien, no confían en el desempeño del docente ( $x = 2.68$ ,  $d.e.=0.89$ ) (figura 4.14).

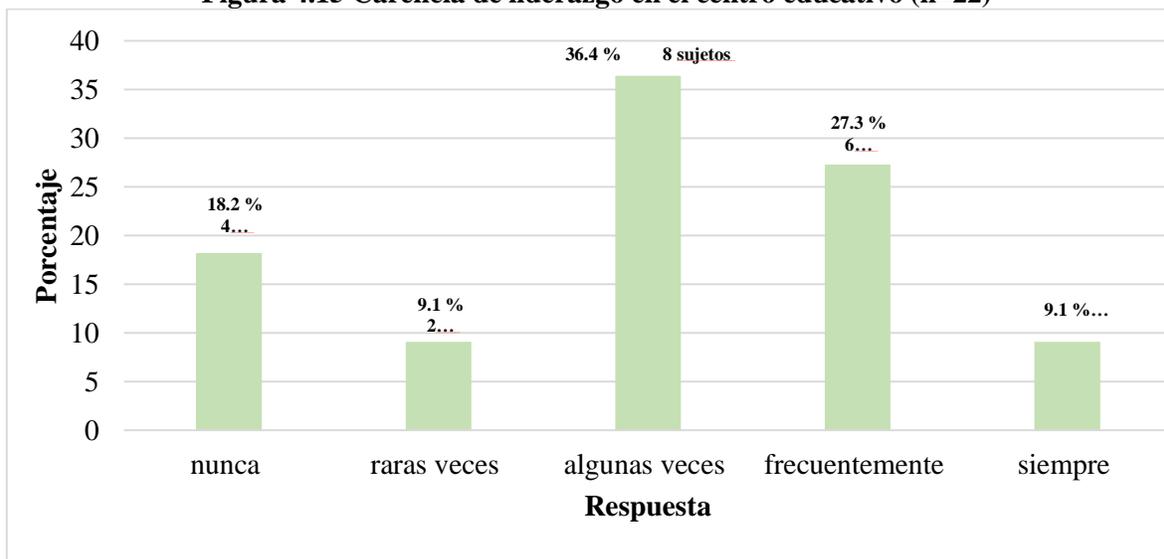
**Figura 4.14 Influencia del líder (n=22)**

Pregunta	Mínimo	Máximo	Media x	Desviación estándar d.e.
15.-Las autoridades no confían en el desempeño de trabajo.	1	4	2.68	0.89
24.-El centro educativo carece de liderazgo.	1	5	3.00	1.23
28.- Las autoridades no muestran respeto.	1	5	2.91	1.27

La desviación estándar obtenida ( $d.e.=1.23$ ) refleja poco consenso en cuanto al liderazgo en el centro educativo (figura 4.1 5), y tal vez se deba al liderazgo autocrático que beneficia a

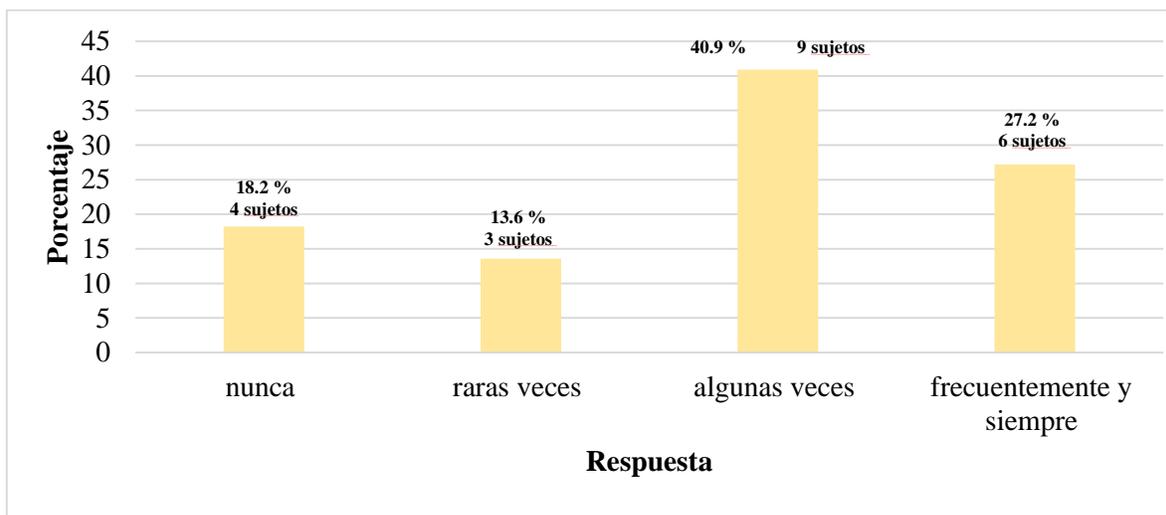
la minoría. Seis sujetos (17.2%) consideran que nunca o raras veces existen manifestaciones de falta de liderazgo, mientras que para la mayoría (16 sujetos, 72.8%) estas situaciones llegan a ser abiertas y frecuentes (figura 4.15).

**Figura 4.15 Carencia de liderazgo en el centro educativo (n=22)**



Coincidente con lo anterior, la opinión sobre el respeto que manifiestan las autoridades al personal académico también es variada (d.e.=1.27). En el ambiente laboral pudiera estar “flotando” el favoritismo. Sólo cuatro sujetos (18.2%) tienen una buena relación y la mayoría (68.1%) no percibe recibir el respeto que merecen. Tal vez pudiera deberse a la escasa comunicación asertiva (figura 4.16).

**Figura 4.16 Respeto de las autoridades hacia el personal (n=22)**



#### 4.2.5 Disponibilidad de la tecnología

Como se muestra en la figura 4.17, cuando de tecnología se trata, está el limitado equipo de cómputo para llevar a cabo el trabajo ( $x=2.77$ , d.e.=1.15), así como lo adecuado de la tecnología para hacer un trabajo de calidad ( $x =2.86$ , d.e.=0.94).

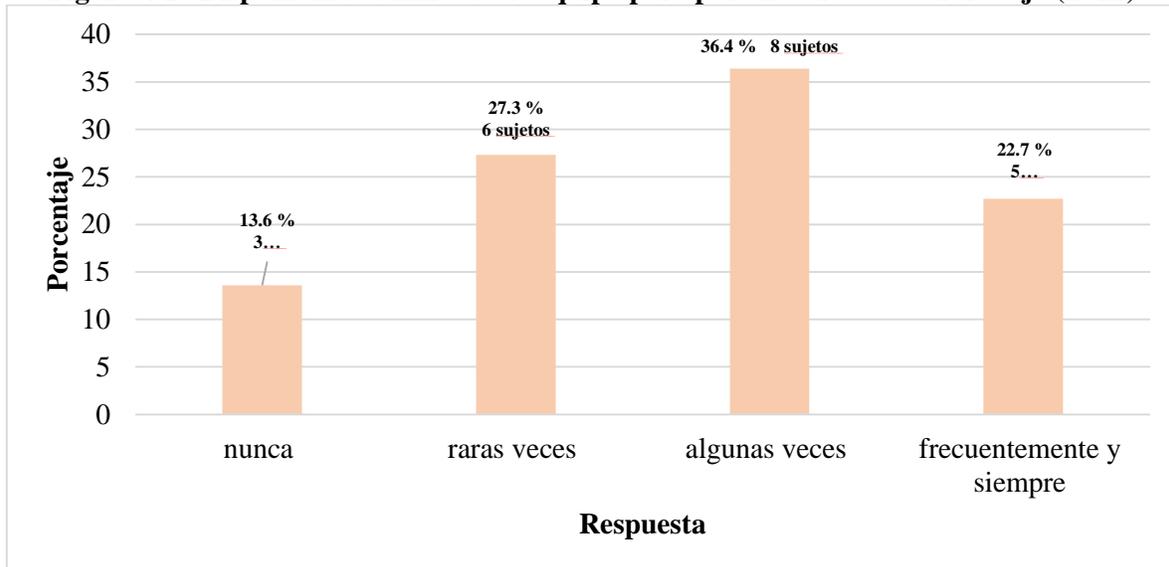
**Figura 4.17 Percepción de la disponibilidad de tecnología (n=22)**

Pregunta	Mínimo	Máximo	Media x	Desviación estándar d.e.
11.- El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo es limitado	1	5	2.77	1.15
16.- No contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad	1	5	2.86	0.94

El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo es limitado, aunque la desviación estándar mayor a uno (d.e. =1.15) podría traducirse en que algunos tienen mejor equipo que otros

(figura 4.18). Mientras que para 13 sujetos (59.10%) le genera estrés lo limitado de su equipo de trabajo, para el resto (40.9%) esta situación sólo les llega a estresar raras veces. Tal vez atrás de esto estén las habilidades o la falta de interés de los usuarios del equipo (figura 4.18).

**Figura 4.18 Disponibilidad limitada de equipo para para llevar a cabo el trabajo (n=22)**



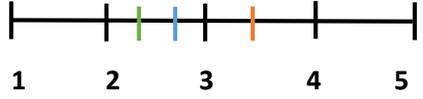
### 4.3 Compromiso organizacional

El compromiso organizacional resulta atractivo desde el punto de vista del empleado, pues hace posible vislumbrar estabilidad laboral, percibiendo provecho por su permanencia en la organización. El compromiso organizacional puede verse como un conductor que lleva al trabajador a decidir aportar su esfuerzo para obtener los beneficios a largo plazo, representando una ventaja también para las familias y la economía individual, familiar y nacional (Coronado, Valdivia, Aguilar y Alvarado, 2020, p.3).

En la figura 4.19 se aprecia el resultado global de las tres dimensiones de compromiso, predominando el normativo ( $x = 3.4$ , d.e. = 0.97), seguido del afectivo ( $x = 2.8$ , d.e. = 0.5) y, al final, aunque muy cercano, está el compromiso de continuidad ( $x = 2.4$ , d.e. = 0.96).

**Figura 4.19 Diagnóstico de compromiso organizacional (n=22)**

Dimensiones	Mínimo	Máximo	Media x	Desviación estándar d.e.
Compromiso Afectivo	1.33	3.67	2.8	0.5
Compromiso Normativo	1	5	3.4	0.97
Compromiso de Continuidad	1	4	2.4	0.96



Escala de medición: 1 total desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, a mayor puntaje mayor es el nivel de compromiso organizacional.

### 4.3.1. Compromiso afectivo

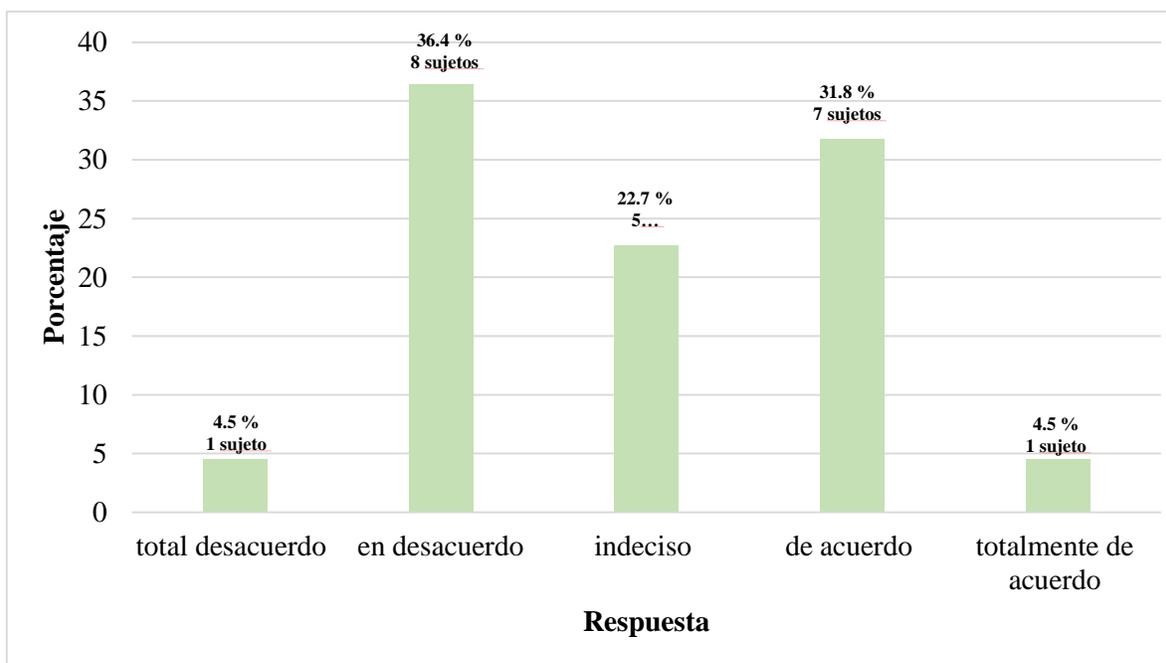
El compromiso afectivo evalúa cómo se siente el individuo en cuanto a su apego emocional y a permanecer en la organización. La principal condición es el fuerte sentimiento de pertenencia hacia el centro educativo ( $x = 3.59$ ,  $d.e. = 0.91$ ) y la felicidad por permanecer toda la vida en el centro educativo ( $x = 2.95$ ,  $d.e. = 1.05$ ), mientras que la falta de integración con las personas del centro hace que bajen los niveles de compromiso afectivo ( $x = 1.95$ ,  $d.e. = 0.79$ ) (figura 4.20).

**Figura 4.20 Compromiso afectivo (n=22)**

Pregunta	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar d.e.
37.- Falta de integración con las personas del centro educativo.	1	4	1.95	0.79
38.- Felicidad por permanecer toda la vida en el centro educativo.	1	5	2.95	1.05
39.- Fuerte sentimiento de pertenencia hacia este centro educativo.	1	5	3.59	0.91

Cabe mencionar que, al parecer, la felicidad por permanecer toda la vida en el centro educativo no para todos es la misma (d.e.=1.05): para nueve sujetos (40.9%) manifiestan su desacuerdo en cuanto a esta afirmación, es decir, los maestros podrían dejar el centro educativo si se les presentara una mejor oportunidad de trabajo. Cinco más (22.7%) están indecisos (figura 4.21).

**Figura 4.21 Felicidad por permanecer toda la vida en el centro educativo (n=22)**



#### 4.3.2 Compromiso normativo

El compromiso normativo se midió con cuatro reactivos para “atrapar” el sentido de obligación y deber moral que los profesores perciben tener hacia el centro educativo (figura 4.22) y que les orilla a permanecer en este trabajo.

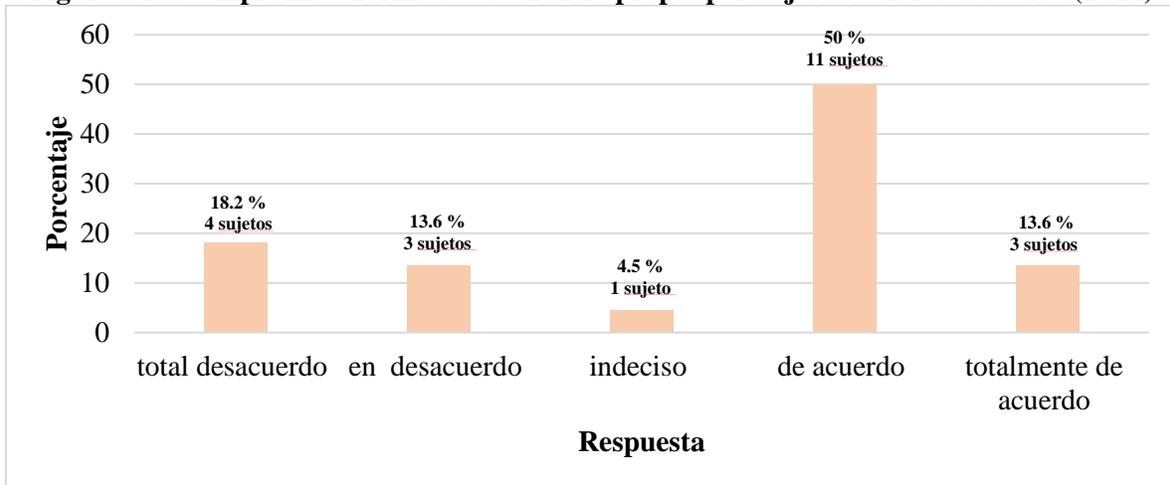
**Figura 4.22 Compromiso normativo (n=22)**

Pregunta	Mínimo	Máximo	Media x	Desviación estándar d.e.
2.- Por beneficio propio o no, no estaría bien dejar este centro educativo.	1	5	3.27	1.39
21.-Lealtad al centro educativo.	1	5	3.86	1.04
22.- Tengo obligación moral hacia el centro educativo.	1	5	3.18	1.37
29.- Moralmente le debo mucho a este centro educativo.	1	5	3.23	1.23

Los maestros tienen lealtad con la institución ( $x = 3.86$ ,  $d.e. = 1.04$ ) y consideran que no es apropiado dejar el centro educativo, aun si fuera por beneficio propio ( $x = 3.27$ ,  $d.e. = 1.39$ ). Moralmente le deben mucho al centro educativo ( $x = 3.23$ ,  $d.e. = 1.23$ ) y tienen la obligación hacia él ( $x = 3.18$ ,  $d.e. = 1.37$ ).

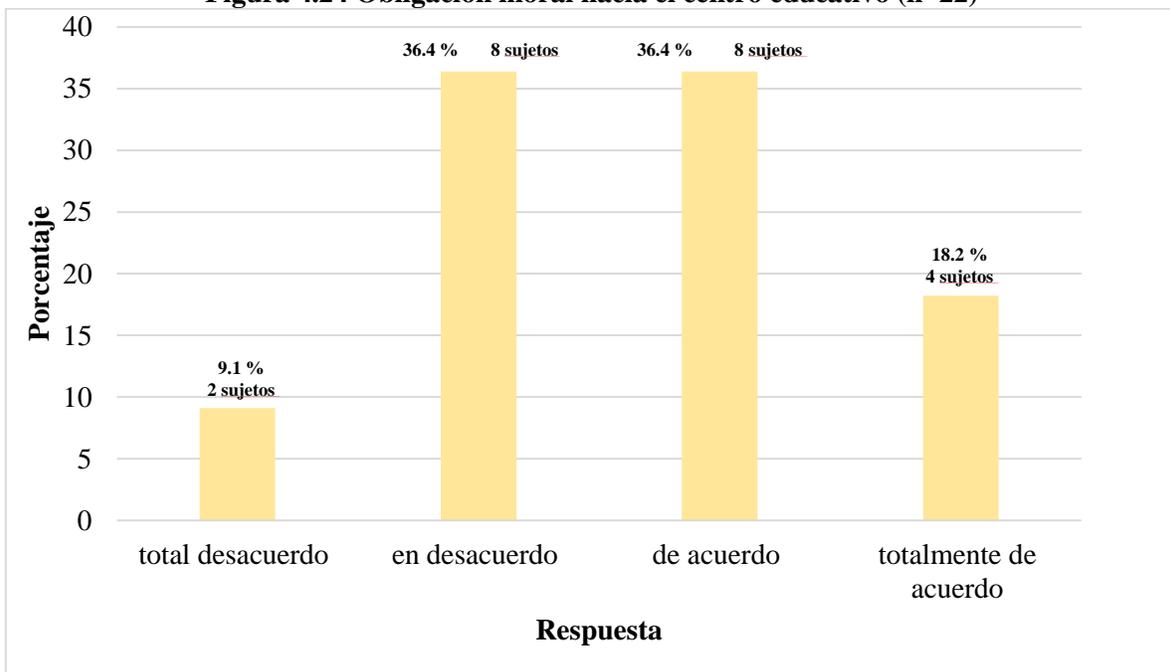
Resalta el hecho de que aún si fuera por beneficio propio, no estaría bien dejar este centro educativo por ahora (reactivo 2), ya que la desviación estándar ( $d.e. = 1.39$ ) podría suponer que 14 sujetos tienen un alto compromiso normativo (figura 4.22), mientras que el resto (7 sujetos) parece que sí se daría la oportunidad de pensar en alternativas paralelas.

**Figura 4.23 Compromiso normativo: beneficio propio por dejar el centro educativo (n=22)**



La alta desviación estándar (d.e.=1.37) del reactivo 22 (obligación moral hacia el centro educativo) (reactivo 22), se descompone en que 12 sujetos (54.6%) están de acuerdo y totalmente de acuerdo en permanecer en el centro escolar a partir de esta obligación moral, mientras que 10 sujetos (45.5%) ponen en duda esta percepción.

**Figura 4.24 Obligación moral hacia el centro educativo (n=22)**



### 4.3.3 Compromiso de continuidad (necesidad)

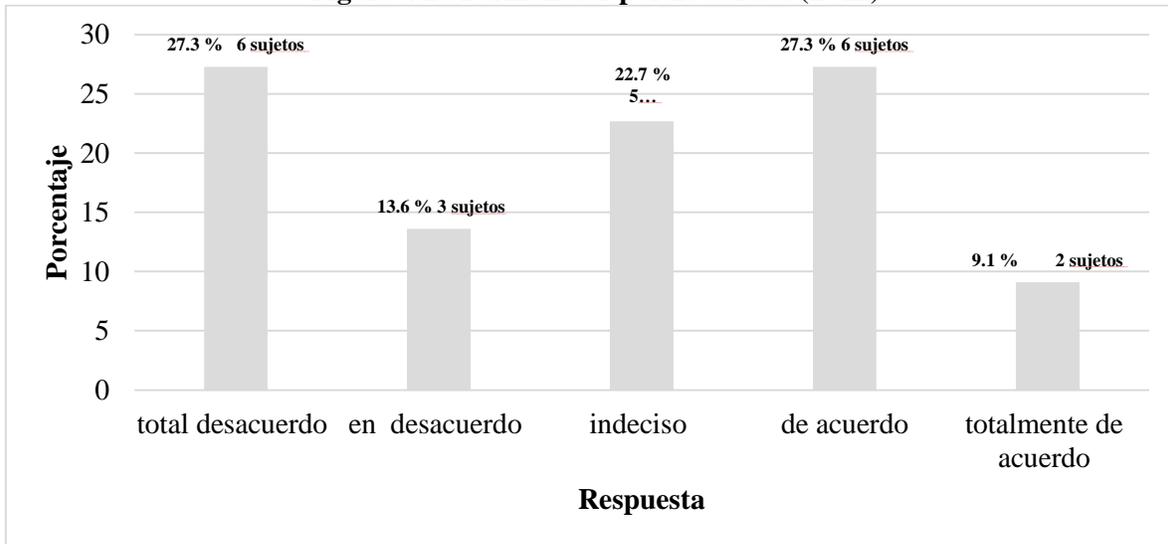
Se midió con cuatro reactivos y pondera los costos asociados con la separación laboral y la disponibilidad de alternativas atractivas de trabajo en otras organizaciones. Los resultados se muestran en la (figura 4.25). Pertenecer a este centro educativo es una cuestión primordialmente de necesidad ( $x = 2.27$ , d.e.=1.38), la vida del personal docente puede verse afectada al dejar este centro educativo ( $x = 2.55$ , d.e.=1.34), ya sea porque entre las consecuencias negativas de dejar este centro educativo está no encontrar otro trabajo ( $x = 2.18$ , d.e. =1.22), o porque hay pocas opciones laborales como para pensar en dejar este centro educativo ( $x=1.95$ , d.e.=1.00).

**Figura 4.25 Compromiso de continuidad (n=22)**

Pregunta	Mínimo	Máximo	Media x	Desviación estándar d.e.
32.- Vida afectada por salir de este centro educativo.	1	5	2.55	1.34
33.- Consecuencias negativas de dejar este centro educativo son pocas posibilidades de encontrar otro trabajo	1	5	2.18	1.22
34.- Pocas opciones de trabajo, como para pensar en dejar este centro educativo.	1	4	1.95	1.00
44.- Permanecer en este centro educativo es una cuestión primordialmente de necesidad	1	5	2.77	1.38

El reactivo “pertenecer a este centro educativo es una cuestión primordialmente de necesidad” arrojó una d.e.=1.38 (figura 4.26): seis sujetos (27.3%) están totalmente en desacuerdo y cinco (22.7%) manifiestan su indecisión. Una interpretación de ello es que estén comprometidos con el ejercicio de su profesión más que con la mera permanencia al centro educativo.

**Figura 4.26 Permanecer por necesidad (n=22)**



## 4.4 Correlaciones

Como se mencionó en el capítulo anterior, las correlaciones miden cómo están relacionadas las variables en estudio. Para tal fin, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson con la finalidad de identificar la asociación lineal entre las dimensiones del estrés laboral y el compromiso organizacional (figura 4.27) en la población de 22 profesores de un centro educativo del nivel primaria ubicado en el Valle de Toluca (figura 4.27).

**Figura 4.27 Correlación entre las variables en estudio (n=22)**

Variables	Compromiso Organizacional			Estrés laboral				
	Compromiso Afectivo	Compromiso Normativo	Compromiso de Continuidad	Condiciones organizacionales	Respaldo del equipo de trabajo	Procesos administrativos	Influencia del líder	Tecnología
Compromiso Afectivo	-							
Compromiso Normativo	-.134	-						
Compromiso de Continuidad	.521*	.376	-					
Condiciones organizacionales	-.053	-.023	.358	-				
Respaldo del equipo de trabajo	.043	-.004	.379	.923**	-			
Procesos administrativos	.081	.121	.186	.490*	.499*	-		
Influencia del líder	-.274	.163	.244	.821**	.755**	.415	-	
Tecnología	-.092	-.351	-.002	.752**	.701**	.261	.593**	-

\*  $p > .05$ ; \*\*  $p > .10$

Los resultados obtenidos reflejan la relación moderada y fuerte entre las cinco dimensiones del estrés laboral, pero no así entre éstas y el compromiso organizacional.

Es claro que las condiciones organizacionales, es decir, las políticas del centro educativo vinculadas al desempeño, el respeto, el control sobre el trabajo realizado y la claridad en la manera en la que trabajan los docentes, conforman y alimentan el respaldo que puede percibirse por parte del equipo de trabajo ( $r=.923$ ,  $p > .05$ ), la pertinencia de los procesos administrativos ( $r=.490$ ,  $p > .05$ ), la influencia del líder ( $r=.821$ ,  $p > .05$ ) y la utilidad del equipo de cómputo ( $r=.752$ ,  $p > .05$ ). Este resultado pudiera contribuir someramente a reconocer la existencia de factores de riesgo psicosocial en este centro educativo. Por otro lado, parece

que la influencia del líder ( $r=.821$ ,  $p>.05$ ), como fuente de estrés se extiende al respaldo del equipo de trabajo ( $r=.752$ ,  $p>.01$ ).

En cuanto al compromiso organizacional, sólo se obtuvo una moderada relación positiva entre el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad ( $r=.521$ ,  $p>.05$ ), de donde puede: (a) aquellos profesores que afectivamente están comprometidos, que sienten “amor” y “cariño” hacia el centro escolar, también planean permanecer muchos años. (b) con las respuestas que estos sujetos dieron al cuestionario de compromiso organizacional, no se cumple la afirmación de Mowday, Steers y Porter (1979 en Betanzos, Andrade y Paz, 2006) en cuanto a que esta variable se integra de lo afectivo, lo normativo y la continuidad como caracterización del lazo de permanencia hacia la organización.

Sin embargo, a pesar de los resultados obtenidos, los cuales no reflejan la relación esperada entre estrés laboral y compromiso personal hacia la organización, es importante reconocer que dicho vínculo es parte del modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa que se caracteriza por la ausencia de reciprocidad entre el esfuerzo que una persona invierte en su trabajo y lo que recibe a cambio. La interacción entre el esfuerzo elevado que realiza el trabajador y un bajo nivel de recompensas que recibe a cambio puede ser fuente de estrés y llegar a representar un riesgo para la salud. Casi siempre este desequilibrio se construye porque el trabajador presenta patrones de excesivo compromiso con el trabajo (sobre compromiso), producto de percepciones inapropiadas de las exigencias laborales. En otras palabras, las personas caracterizadas por un patrón actitudinal de compromiso excesivo relacionado con el trabajo corren el riesgo de sufrir tensiones por el intercambio no simétrico. Esto es, los sujetos que experimentan condiciones de estrés debido a las exigencias requeridas en el trabajo (alta capacidad, competitividad y compromiso con el trabajo) aunadas a una baja recompensa tienen más del doble de riesgo de desarrollar una enfermedad (Patlán, 2021).

## CAPITULO V. PROPUESTAS DE PREVENCIÓN

La exposición a los factores de riesgos psicosocial no deteriora necesariamente la salud del trabajador, pues si la organización y el individuo fomentan y utilizan estrategias de afrontamiento funcionales podrán manejar la situación laboral para eliminar el riesgo, o modificar su comportamiento, sus cogniciones o sus emociones para adaptarse a la situación y convivir con ella (Gil-Monte, 2012, p.238).

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2003) define la promoción de la salud en el lugar de trabajo como el esfuerzo en común de empresarios, trabajadores y la sociedad en su conjunto, con la finalidad de mejorar la salud y el bienestar laboral de los trabajadores. Para ello, se puede recurrir a (Gil-Monte, 2012, p.240):

- a. La mejora de la organización del trabajo mediante medidas que permitan flexibilizar la jornada laboral y los puestos de trabajo (por ejemplo, el teletrabajo), así como el aprendizaje permanente a través de la rotación y la diversificación de los puestos.
- b. La mejora del entorno de trabajo fomentando el apoyo entre compañeros, la participación en la toma de decisiones y brindar alimentación sana en los lugares de trabajo (por ejemplo, comedores, máquinas expendedoras de alimentos, etc.).
- c. Fomentar actividades saludables y actividades deportivas en el propio lugar de trabajo.
- d. Fomentar el desarrollo personal con cursos sobre competencias sociales, manejo del estrés, y programas para evitar tabaquismo o alcoholismo.

En el ámbito educativo, la importancia de prevenir y controlar el estrés laboral radica en disminuir las reacciones adversas que provoca, tales como bajo rendimiento académico, molestias o enfermedades (dolor de espalda, depresión, dolores de cabeza, obesidad), falta de control de actividades y presencia de problemas interpersonales, entre otros. Montiel (2010) afirma que el personal de los centros educativos se enfrenta cotidianamente a: “la delegación de responsabilidades educativas propias de la familia, el cambio de los valores y las relaciones sociales, la escasa valoración del profesorado, la diversidad de alumnado, el trasvase de responsabilidades al docente por falta de personal especializado, etc.” (p.14).

## 5.1 Propuesta de afrontamiento a los factores de riesgo psicosocial a nivel individual

Las distintas formas de intervención deben ser vistas desde tres niveles: primario, secundario y terciario. Su aplicación se define, por un lado, según el contexto, necesidades, satisfacción en el trabajo y las condiciones de la propia organización. Por el otro, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, su percepción y su situación personal fuera del trabajo porque también influye en la salud y desempeño (Moreno y Báez, 2010). En este sentido, algunas recomendaciones individuales para prevenir y reducir el estrés laboral en los profesores del centro educativo en cuestión aparecen en la figura 5.1.

**Figura 5.1 Prevención de estrés laboral (nivel individual)**

<b>Acción</b>	<b>Descripción</b>
Evitar conflictos de horarios	Cuando programe actividades, deje suficiente tiempo para terminar una tarea antes de empezar la siguiente. Evite programar demasiados eventos en el mismo día o semana.
Ser consciente de sus límites	Si no tiene tiempo, energía o interés, está bien decir que “no” amablemente cuando las personas le pidan que lleve a cabo tareas. En el trabajo, no se ofrezca como voluntario para proyectos que hagan que su carga laboral sea imposible de manejar.
Pedir ayuda	Apóyese en otros de maneras específicas; que lo ayuden con las compras, llevándolo a una cita médica, con la preparación de las comidas, con el cuidado de su mascota o recogiendo a su hijo de la escuela.
Priorizar tareas y dividir las en tareas más pequeñas	Haga una lista de las cosas que usted realiza periódicamente, tales como las tareas laborales y domésticas. Ordénelas según su importancia, teniendo en cuenta las cosas que usted debe hacer y aquellas que son más importantes para usted. Revise las tareas grandes y, si es posible, divídalas en tareas más pequeñas. Este proceso puede hacer que las tareas aparentemente abrumadoras sean más fáciles de manejar.
Pasar tiempo al aire libre	Camíne al aire libre, en un parque o en otro entorno natural para sentir la luz del sol, el aire fresco y los sonidos de la naturaleza.
Programar actividades sociales	Hágase de tiempo para socializar con sus familiares o amigos. Esta es una buena oportunidad para compartir sus sentimientos.
Programar diariamente un tiempo para relajarse	Dedique tiempo a leer un libro, mirar un programa de televisión, trabajar en el jardín o escuchar música.
Hacer cosas que usted disfruta	La risa puede reducir el estrés. Lleve a cabo actividades que traigan diversión, humor y alegría a su vida cotidiana.
Escribir un diario	Escribir sobre las cosas que le causan estrés y los acontecimientos de la vida, ofrece una manera privada de expresar sus sentimientos a su propio ritmo.

Fuente: Moadel, Christie y Powers, 2019.

### 5.1.1 Inteligencia Emocional

Desde 1995, Daniel Goleman publica su libro *Inteligencia Emocional*, en donde justifica que no debemos controlar nuestras emociones, sino, más bien, nos enseña a autodominar cinco competencias emocionales (Torres y Cobo, 2016, p. 290:

- ✓ Autodominio. Manejar efectivamente las emociones y los impulsos perjudiciales.
- ✓ Confiabilidad. Exhibir honradez e integridad y actuar éticamente.
- ✓ Escrupulosidad. Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones.
- ✓ Adaptabilidad. Flexibilidad para manejar cambios y desafíos.
- ✓ Innovación. Estar abierto a nuevas maneras de entender las situaciones.

**Figura 5.2 Gestión de las emociones**

Estrategias	Prácticas
Armonización lo que se piensa sobre las situaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar hacer generalizaciones</li> <li>• Evitar hacer calificaciones negativas, criticar o juzgar a los demás</li> <li>• Evitar “leer el pensamiento” de los demás</li> <li>• Prescindir de reglas sobre la manera en que deben actuar los demás</li> <li>• No exagerar el significado de los acontecimientos</li> </ul>
Desarrollo de diálogos interiores constructivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usar afirmaciones positivas que permitan serenarnos para hacer un manejo de la situación emocionalmente inteligente</li> </ul>
Identificación y manejo de los cambios fisiológicos (ansiedad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respirar profundo y contar hasta diez.</li> <li>• Visualización de imágenes agradables mediante las cuales se focaliza la energía a la vez que se usa la respiración consciente.</li> <li>• Entrenar la “respuesta de relajación condicionada”, que consiste en asociar la relajación con imágenes y pensamientos específicos, luego, cuando nos enfrentamos a una situación estresante, convocamos esas imágenes y pensamientos para relajarnos.</li> </ul>
Resolución de problemas de manera emocionalmente inteligente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y definir la situación problemática.</li> <li>• Cambiar nuestra percepción de la situación, considerando que el problema no es quién está implicado en esto; el verdadero problema es la manera en que yo respondo a esta situación.</li> <li>• Definir las mejores estrategias. Siempre tomando en cuenta: ¿Cómo afectaría esta estrategia a lo que necesito, a lo que quiero y a lo que siento?</li> <li>• Evaluar los resultados</li> </ul>

Fuente: Torres y Cobo, 2016.

### 5.1.2 Desarrollo de la automotivación

Esta capacidad consiste en el empleo de energía en una dirección y con un fin. Se utiliza el término automotivación con la intención de resaltar que es un proceso que depende fundamentalmente de uno mismo. Se distinguen cuatro aptitudes motivacionales (Goleman, 1999), que son:

- ✓ Afán de triunfo, búsqueda del mejoramiento continuo.
- ✓ Compromiso, adoptar una visión organizacional compartida.
- ✓ Iniciativa, proactividad que permite aprovechar las oportunidades.
- ✓ Optimismo, permite persistir aun cuando haya contratiempos y obstáculos.

**Figura 5.3 Estrategias para la automotivación**

Estrategias	Prácticas
Cultivo de la fuerza interior	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensar en forma positiva. La fuente más importante para motivarse son los pensamientos.</li> <li>• Aprovechar los estímulos fisiológicos para generar energía.</li> <li>• Acciones y conductas productivas.</li> </ul>
Establecimiento de relaciones mutuamente motivadoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener incentivos motivadores en amigos, familiares y colegas con afinidad.</li> <li>• Ofrecer incentivos y despertar la motivación en amigos, familiares y colegas afines.</li> </ul>
Inspirarse en héroes o figuras exitosas (“mentores” emocionales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntarnos: ¿Qué harías tú en esta situación? ¿Cómo te sentirías tú en esta situación? ¿Cómo resolvería X esta situación? Pensar en nuestro mentor emocional refuerza nuestra confianza, entusiasmo, tenacidad, resistencia y optimismo.</li> </ul>
Construcción de un entorno laboral estimulante y motivador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un espacio sano de trabajo, aire limpio, sonidos positivos, minimizar el ruido y buena iluminación.</li> <li>• Rodearse de objetos motivadores, tales como una frase o foto pueden elevar el grado de motivación.</li> <li>• Organizar el ambiente laboral, mantener los insumos de trabajo limpios y ordenados, esmerarse en economizar evitando el desperdicio, actuar serenamente y hacer las cosas con orden y persistencia.</li> </ul>

Fuente: Torres y Cobo, 2016.

### 5.1.3 Aplicaciones web para disminuir o controlar el estrés

*Breathe2Relax. Gratis para iPhone o Android:* Aplicación portátil para el manejo del estrés que ofrece información detallada sobre los efectos del estrés en el cuerpo. Los ejercicios de respiración pueden disminuir la respuesta del organismo al estrés y ayudar a estabilizar el estado de ánimo, controlar la ira y manejar la ansiedad. Esta aplicación puede emplearse

como herramienta independiente para la reducción del estrés, o junto con la atención clínica dirigida por un profesional médico.

*Calm. Gratis para iPhone o Android:* Aplicación de “meditación con atención plena” que ofrece sesiones de meditación guiadas de diversas duraciones. También incluye un programa de meditación diaria de 10 minutos y ofrece cuentos para ayudarlo a dormir, ejercicios de respiración, música tranquilizadora y relajantes sonidos de la naturaleza.

#### **5.1.4 Hábitos de salud: alimentación, ejercicio y meditación**

Tomar alimentos naturales (frutas, verduras, pescados, carnes magras, legumbres) y reducir los alimentos procesados (ricos en harinas blancas, en azúcares de absorción rápida y en grasas animales saturadas). Evitar los alimentos “de plástico”, la comida rápida. Una incorrecta alimentación ocasiona obesidad y secundariamente más tensión por querer disminuirla, evitar los estimulantes (tabaco, alcohol, café) así como cambios bruscos de temperatura, de presión, de humedad, cualquier cambio brusco puede hacer dispararse a los mecanismos del estrés (Barrio, García, López y Bedia, 2006, p.433).

Aprender a respirar mejor. Mientras vamos creciendo y nos enfrentamos a situaciones difíciles o quizá por malos hábitos de postura, nuestra respiración se va acortando o agitando. Quizá pensamos que respirar así es normal, pero estas respiraciones agitadas aumentan los niveles de estrés, el insomnio y las enfermedades del cuerpo. Debido al potente efecto que tiene la respiración en el cuerpo, es muy importante prestar atención a lo que nuestro cuerpo siente. Al realizar los ejercicios de respiración, no es necesario tensar los músculos del rostro ni de los hombros; lo importante es prestar atención a la suavidad de tu respiración todo el tiempo.

En este contexto, la propuesta de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito se acentúa en respirar para des-estresarte (10-15 min) (Pérez y Dakini, 2019):

1. Siéntate en el suelo o en una silla con apoyo en tu espalda y tus pies en el suelo, deja caer tus párpados y cierra tus ojos. Si prefieres, puedes hacer este ejercicio acostado en el suelo boca arriba.

2. Siente el peso de tu cuerpo ya sea sentado o acostado. Decide si quieres tener tus ojos abiertos o cerrados.
3. Respirando por la nariz, pon tus dos manos en tu estómago. Con ayuda de tus manos, presiona y relaja tu abdomen tres veces.
4. Ahora relaja tu abdomen por completo y siente cómo tus manos suben y bajan mientras respiras.
5. Asegúrate de que exhalas lentamente y por completo antes de volver a tomar aire por tu nariz. Intenta mantener tu atención en el movimiento de tu cuerpo al menos durante 10 ciclos de respiración.
6. Si tenías tus ojos cerrados, ábrelos y respira hondo por tu nariz soltando el aire por la boca con un gran suspiro «Ahhh». Repítelo de 4 a 5 veces.
7. Identifica cualquier zona de tu cuerpo que estés apretando o se sientas pesada (garganta, tórax, diafragma, abdomen) y relájala mientras exhalas. Suelta todo el aire mientras suspiras: «Ahhh».
8. Una vez completado lo anterior, cierra los ojos de nuevo y vuelve a respirar con normalidad con tus manos en tu regazo.
9. Observa las sensaciones de tu cuerpo sin dejar de prestar atención al movimiento natural de tu respiración.
10. Si lo sientes cómodo, pues continuar haciendo este ejercicio 2 o 3 minutos más antes de abrir tus ojos y terminar este ejercicio.

## **5.2 Propuestas a nivel organizacional**

Al igual que los factores de riesgo psicosocial, la presencia de estrés en el ámbito laboral es inherente a las actividades que se realizan diariamente. Como ya se dijo, el estrés en niveles moderados ayuda a llevar a cabo las tareas encomendadas; sin embargo, hay factores que desencadenan su aumento llegando a alterar la homeostasis de la salud de cada individuo. Por ello, la detección oportuna de algunas fuentes de estrés laboral ayuda a la prevención y control de este riesgo psicosocial.

### 5.2.1 Intervenciones de fortalecimiento del compromiso organizacional

El comportamiento organizacional puede contribuir a mejorar el desempeño de las organizaciones enseñando a los administradores la relación entre las actitudes y la conducta de los empleados. Los centros de trabajo deben centrar sus esfuerzos en mejorar los elementos o instrumentos para gestionar las actitudes de los trabajadores, entre las que se encuentran el compromiso personal hacia la organización. Así, la cultura organizacional, el ambiente de trabajo y la motivación influyen en el cambio de actitud colectiva en una organización (Molina, Briones y Arteaga, 2016, p.501). Al respecto, Espetia (2016, p.19) propone identificar las necesidades que más motivan al personal (figura 5.4).

**Figura 5.4 Identificación de necesidades del personal**

Tipo de necesidades	Preguntas
Fisiológicas	1. ¿Se encuentran usted y su familia afiliados al sistema de seguridad social? 2. ¿Considera que su salario es justo? 3. Considera usted que su nivel salarial con respecto a los salarios que ofrecen otros centros educativos al que usted pertenece es superior, igual o inferior.
De seguridad	4. ¿Siente que su empresa le brinda estabilidad laboral? 5. ¿Considera usted que las condiciones laborales que le ofrece el centro educativo son apropiadas para desarrollar eficientemente sus actividades laborales? 6. ¿Cuenta con todos los implementos de seguridad que necesita para desempeñar su labor? 7. ¿Está usted conforme con los horarios y carga laboral que le asigna la empresa? 8. ¿El centro educativo realiza pausas activas durante la jornada laboral?
Relaciones entre jefe y trabajador	9. ¿Considera que tiene buena comunicación con sus compañeros y jefes? 10. En el último año, ¿la empresa realizó jornadas de integración con sus trabajadores y familiares?
Toma de decisiones	11. ¿Sus puntos de vista son tenidos en cuenta por el centro educativo a la hora de tomar decisiones? 12. ¿Su desempeño laboral es evaluado por la empresa? 13. ¿Los directivos del centro educativo retroalimenta la evaluación de su desempeño y buscan mejorar las debilidades que arroja la evaluación? 14. ¿Considera importante que el centro educativo evalúe su desempeño? 15. ¿Cuándo se le presentan problemas laborales o familiares, el centro educativo le brinda un espacio para su solución?

También se proponen la implementación de dos modelos del comportamiento organizacional: Apoyo y Colegial. En el primero, el liderazgo y otros procesos de las organizaciones deben garantizar la máxima probabilidad de que, en función de sus antecedentes, valores y expectativas, cada uno de sus miembros conciba como sustentadora y alentadora de su valor e importancia personales la experiencia que recibe de todas y cada una de sus interacciones y relaciones con la organización. Este modelo de apoyo depende del liderazgo en lugar del poder y el dinero. A través del liderazgo, la dirección de una empresa ofrece un ambiente que ayuda a los empleados a crecer y a cumplir a favor de la organización aquello de lo que son capaces. El líder parte del supuesto de que los trabajadores no son pasivos por naturaleza ni se oponen a las necesidades de la organización, sino que, en todo caso, adopta actitudes como el presentismo a causa de las deficiencias del ambiente de apoyo en el trabajo. Si la dirección les da la oportunidad de hacerlo, asumirán responsabilidades, desarrollarán el impulso a contribuir y se superarán. En consecuencia, la orientación de la dirección apunta al apoyo del desempeño laboral de los empleados, no al simple apoyo de las prestaciones a los empleados. (Acevedo et al, 2013, p.13-15).

En cuanto al segundo, el término colegial alude a un grupo de personas con un propósito en común. El modelo colegial depende de la generación por parte de la dirección de una sensación de compañerismo con los empleados. El resultado es que éstos se sienten útiles y necesarios. En vez de ser vistos como jefes, se considera a los administradores como colaboradores. La orientación administrativa se dirige al trabajo en equipo. La dirección funge como el entrenador a cargo de la creación de un equipo de gran calidad. La respuesta de los empleados a esta situación es la responsabilidad. Por ejemplo, los empleados rinden un trabajo de calidad no porque la dirección se lo exija o por el riesgo de ser sorprendidos por un inspector en el momento de faltar a ello, sino porque se sienten íntimamente obligados a ofrecer alta calidad a los demás. Sienten, asimismo, la obligación de cumplir normas de calidad que signifiquen un reconocimiento tanto a su labor como a la compañía. El resultado psicológico del modelo colegial en los empleados es la autodisciplina. Dado que se saben responsables de sus actos, los empleados adoptan por sí solos la disciplina de alcanzar un elevado desempeño en el trabajo en equipo. En un entorno de este tipo es común que los empleados obtengan cierto grado de satisfacción, la sensación de realizar contribuciones

valiosas y una profunda sensación de autorrealización, la cual conduce de cualquier modo a un entusiasmo moderado por el desempeño (Acevedo et al. (2013).

### **5.2.2 Liderazgo transformacional para controlar el estrés laboral**

La importancia del liderazgo en la dirección de los asuntos humanos es aceptada universalmente. No hay posibilidad que una organización o sociedad sobreviva mucho tiempo sin líderes. El líder es quien incide sobre otras personas, un líder es un individuo que orienta a los otros hacia un objetivo en común a fin de que todos se sientan involucrados en todo el proceso. Un líder, es quien sale adelante para cumplir metas de un proyecto determinado (Rojas, Vivas, Mota y Quiñonez, 2020, p. 243).

Se enfoca en la línea de ejercer el liderazgo mediante significados (visión, cultura, compromiso, etc.) de un modo compartido con los miembros, imbuyéndolos en un sentido más alto a los propósitos inmediatos. Liderazgo que según las investigaciones realizadas por Leithwood y Jantzi (1999 en Salazar, 2006) es el más idóneo para organizaciones que aprenden, ya que favorece las metas comunes y compartidas. Además, promueve el compromiso colectivo hacia una renovación regular de las metas y valores de la organización e impulsa modos y procedimientos más efectivos y eficientes para llevar a cabo los procesos.

El modelo de Leithwood comprende ocho dimensiones de liderazgo y cuatro de gestión que a continuación explicitamos (Salazar, 2006, p. 2):

1. Construir una visión de la escuela, a falta de una visión de la escuela, que aglutine los esfuerzos de cambio, no habrá una línea común de mejora. El liderazgo, en esta dimensión, identifica para los demás lo que es importante (a nivel conceptual y operativo), aportando un sentido y propósito a la realidad organizativa, articulando los distintos puntos de vista. Es tarea del líder proveer dirección y guía para poner en práctica dicha visión, clarificando los procedimientos individuales para llevarla a cabo.
2. Establecer las metas, uno de los focos centrales del liderazgo debe ser establecer las metas y propósitos centrales de la escuela.
3. Proveer estímulos intelectuales, los líderes contribuyen a que el personal reexamine algunos de los supuestos de su práctica habitual, proveen nuevas ideas, incentivos y experiencias de desarrollo profesional.

4. Ofrecer apoyos individualizados. Incluye la adquisición de recursos (tiempo, materiales, asesores) para el desarrollo no sólo de los miembros del personal de la escuela, sino también organizativo o institucional. El profesorado precisa sentir que la dirección les apoya, está detrás de ellos cuando surgen problemas y reduce la incertidumbre.
5. Proporcionar modelos de las mejoras prácticas, de acuerdo con los valores importantes de la organización. Proponer prácticas, como modelos ejemplares, a seguir por el personal.
6. Inducir altas expectativas de realización (resultados), transmitir al personal altas expectativas de excelencia, consecución, calidad; de desarrollo profesional, exigir “profesionalismo” y comprometer a la escuela en el centro del cambio.
7. Construir una cultura escolar productiva, contribuir a que el centro se configure como una cultura que promueve el aprendizaje continuo, como “comunidad profesional” donde, “desprivatizada” la práctica en el aula, se comparta el trabajo y experiencias con los colegas.
8. Desarrollar estructuras para una mayor participación en las decisiones escolares, crear oportunidades para que todos los grupos implicados participen efectivamente en las decisiones

Los efectos transformacionales dependen de que los líderes de las escuelas infundan un significado y una finalidad a sus rutinas diarias, tanto para ellos mismos como para sus colegas”

En la formulación de Leithwood, Tomlinson y Genge (1996 en Salazar, 2006), el liderazgo transformacional tiene como metas fundamentales:

- Identificar, consensuar y establecer metas claras, estimular y desarrollar un clima de colegialidad, contribuir al desarrollo profesional de sus profesores, e incrementar la capacidad de la escuela para resolver sus problemas.
- Construir una visión colectiva y situar los objetivos prácticos.
- Creación de culturas de colaboración, altas expectativas de niveles de consecución y proveer apoyo psicológico y material al personal, son otras tantas dimensiones de estas funciones transformadoras (Salazar, 2006, pp. 6-7-8).

### **5.2.3 Mejoramiento continuo del centro escolar: aplicación de la filosofía Kaizen**

El concepto de Kaizen supone que nuestra forma de vida merece ser mejorada constantemente como la forma de pensar y estrategias de desarrollo orientadas hacia procesos para asegurar el mejoramiento continuo, involucrando a gente en todos los niveles jerárquicos de la organización. (Yenque, García y Raez, 2002, p.64). Al implementar el método Kaizen al centro educativo se busca que el ambiente sea agradable, así como aumentar la eficiencia, seguridad y el orden de las actividades a cargo de cada uno, donde se contribuya de manera particular empezando con el docente y después de manera general involucrando a la organización así mismo este método podría ayudar a los alumnos siendo un beneficio compartido.

KAI = Cambio ZEN = Bueno (para mejorar)

Los cinco pasos del Kaizen son (Jara, 2017, p. 170):

- SEIRI (Seleccionar). Retirar los artículos que no se necesitan en el área de trabajo y deshacerse de ellos.
- SEITON (Organizar). Ordenar los artículos necesarios, estableciendo lugares específicos, de modo que se puedan ubicar y utilizar fácilmente.
- SEISO (Limpiar). Eliminar la suciedad y mantener el área de trabajo limpio de tal manera no hay polvo en los pisos, máquinas y equipos.
- SEIKEITSU (Estandarizar). Lograr que los procedimientos, prácticas y actividades logrados en las tres primeras etapas se elaboren conscientemente y de manera regular para asegurar un alto estándar de limpieza y organización, en el área de trabajo.
- SHITSUKE (Disciplina y Hábito). Entrenar al personal para que las actividades de las 5Ss se conviertan en un hábito, manteniendo correctamente los procesos generados por el compromiso de todo el personal).

### **5.3 Política de Prevención de Riesgos Psicosociales de acuerdo a la NOM-035-STPS-2018.**

#### **POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA UN CENTRO ESCOLAR DE EDUCACIÓN PRIMARIA**

Para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, este Centro Educativo asume los compromisos siguientes:

Es obligación de los directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo;

Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable;

Se aplican medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas;

Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantiza la confidencialidad de los casos;

Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación;

Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención;

Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo;

Se respeta al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación, y

Se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados.

El responsable (con capacidad para su aplicación) será inmediatamente por el director y subdirector así mismo los docentes tiene obligación de mostrar solidaridad y compromiso de acatar la presente política. Se determinarán los recursos necesarios para cumplir con las políticas en todos los planos de la organización mediante una reunión de consejo técnico para determinar un presupuesto y llevar a cabo la asignación de responsabilidades tanto a las personas como a los equipos de trabajo, los cuales reciben la capacitación para la aplicación de la política.

La política se basa en los principios siguientes:

- 1.** Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el centro de trabajo se:
  - a)** Realizan reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo;
  - b)** Mantienen limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos;
  - c)** Trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes;
  - d)** Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos;
  - e)** Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud;
  - f)** Llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuenta con capacidades y preparación acordes;
  - g)** Realizan planes de promoción interna, y
  - h)** Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.
- 2.** En este centro de trabajo, para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores y empleados son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.

3. Este centro de trabajo, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores y empleados la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.
4. En este centro de trabajo, para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, se difunde y promueve el seguimiento a los manuales de organización y las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo.
5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo publica en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma, y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.
6. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, este centro de trabajo realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal de Trabajo, para tal efecto, define en los manuales de organización y en las descripciones de puesto que se emiten, así como en el Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza específica de la labor de que se trate.
7. Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato del trabajador o empleado de que se trate y los resultados de la misma sirven de base para determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.
8. Este centro de trabajo se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite e intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos.
9. Llevar a cabo la medición de los Riesgos Psicosociales y no sólo el estrés, utilizando el cuestionario de la Norma Oficial Mexicana NOM035 que abarca las categorías, dominio y dimensiones de la (figura 5.5).

**Figura 5.5 Dimensiones a evaluar de los riesgos psicosociales en el trabajo**

<b>Categoría</b>	<b>Dominio</b>	<b>Dimensión</b>
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras
		Condiciones deficientes e insalubres
		Trabajos peligrosos
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas
		Ritmos de trabajo acelerado
		Carga mental
		Cargas psicológicas emocionales
		Cargas de alta responsabilidad
		Cargas contradictorias o inconsistentes
Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	
	Limitada o nula posibilidad de desarrollo	
	Limitada o inexistente capacitación	
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral
		Influencia de las responsabilidades familiares
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones
		Características del liderazgo
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa
	Violencia	Violencia laboral

Fuente: NOM-0035-STPS-2018. Diario Oficial de la Federación, 2018.

## CONCLUSIONES

Las actividades, funciones y roles de los maestros dentro de su entorno organización y fuera de ella están en condiciones peligrosas e inseguras que dañan de manera directa e indirecta su salud, del mismo modo, su relación trabajo-familia. Los factores de riesgo psicosocial como lo define la NOM-035-STPS son aquellos que causan trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño vigilia, estrés grave y de adaptación derivados de la naturaleza de las funciones de puesto de trabajo, jornadas laborales, exposiciones a acontecimientos traumáticos severos y a actos de violencia laboral en los trabajadores. El estrés es el principal mecanismo que tiene el ser humano para detectar desequilibrio en la salud, los factores cognitivos (pensamientos, ideas, creencias y actitudes etc.) interviene en el impacto que este tenga. El estrés laboral se encuentra relacionado con la organización y el centro de trabajo, de acuerdo con la Comisión Europea de Seguridad y Salud lo define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajador no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajo” La exposición a fuentes de estrés es inevitable pero la respuesta a él se puede prevenir, moderar y controlar. El estrés se manifiesta de dos maneras, organizacionales y personales (físicas y psicológicas) cuando las exposiciones al estrés son breves o intensas es causante de enfermedades agudas y si es persistente se vuelven patologías crónicas. El propósito de dar a conocer los efectos que causan en el ser humano es de suma importancia para crear conciencia en directivos y trabajadores para la identificación, prevención y solución, así como la implementación, supervisión y seguimiento de políticas que gestionen las fuentes de estrés mejorando el bienestar de los trabajadores y aumentando su productividad. El compromiso organizacional es una variable de gran importancia como fuente de permanencia, ausentismo y generador de estrés en los integrantes de la organización, aunado a ello la recompensa (intrínsecas o extrínsecas) que perciban influye en su comportamiento hacia el centro educativo. El compromiso organizacional se entiende como un estado psicológico que interviene en la relación entre la persona y su organización donde las expectativas se adaptan a cada percepción, se caracteriza por el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, y el anhelo de permanecer a ella aceptando su filosofía. Conveniente a ello es importante que los maestros, así como los directivos cuenten con herramientas laborales para la salud necesarias para desempeñar efectivamente su labor pues de ellos depende la

formación de los alumnos en una manera integral que contribuyan a la superación de un su país.

La finalidad del estudio es demostrar la relación que existe entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en profesores de una escuela primaria (Toluca, 2020), bajo el enfoque de riesgos psicosociales, como base para la generación de propuestas de afrontamiento, tanto a nivel individual como organizacional. Para ello se da respuesta primero a las preguntas de investigación.

*¿Cuál es el nivel de estrés laboral que perciben estos profesores?*

No existe fuente notoriamente generadora de estrés, pero si existe relación entre las condiciones siendo las principales generadoras de estrés; influencia del líder  $x= 2.8636$ ; como la carencia de liderazgo, las autoridades no muestran respeto y no hay confianza en el desempeño del docente, se percibe que existe liderazgo autocrítico, favoritismo y una baja relación de comunicación asertiva. Tecnología  $x= 2.8182$ , los docentes no cuentan con equipos adecuados lo que genera estrés y así desinterés por aprender a manejar estas herramientas. Condiciones organizacionales  $x = 2.7273$  en ellas están las políticas del centro educativo vinculadas al desempeño, faltas de respeto de los directivos a algunos maestros, falta de claridad y control sobre la realización de actividades y poco respaldo de las autoridades.

*¿En qué medida están comprometidos estos profesores?*

El compromiso predominante en los maestros es el compromiso normativo, el puntaje global de la media es  $x= 3.4$  y su  $d.e=0.97$  está basado en el sentimiento de obligatoriedad por la organización dejando de lado su bienestar mostrando reciprocidad por los benéficos que se perciben.

En segundo lugar, está el compromiso afectivo, evalúa como se siente el individuo en cuanto a su apego emocional, el puntaje global de la media es  $x=2.8$  y su  $d.e=0.5$  este puntaje es bajo este tipo de compromiso permite que el talento humano permanezca en la organización, así como incrementa su participación en las actividades de reuniones, aportando ideas para mejorar la proactividad. Cabe mencionar que las dimensiones que tuvieron discrepancia son: falta de sentimiento de pertenencia esta dimensión está relacionada con la falta de liderazgo

que se mencionó anteriormente lo que conlleva a la disminución del compromiso y desempeño docente.

Finalmente, el compromiso de continuidad, el puntaje global de la media es  $x = 2.4$ ,  $d.e = 0.96$ , los maestros consideran que es cuestión primordial pertenecer al centro educativo.

Hipótesis:

*¿Existe relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los profesores de una escuela primaria (Toluca, 2020)?*

No existe relación, las dimensiones organizacionales tiene relación principalmente con respaldo del equipo de trabajo  $x = .923$ , influencia del líder  $x = .821$ , tecnología  $x = .752$  y procesos administrativos  $x = .490$ . esta relación demuestra que la institución podría tener indicios de factores de riesgo psicosocial. Solo se identificó una moderada relación con el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad.

La influencia del líder impacta de manera significativa, por ejemplo, motivar, facilitar la comunicación, analizar puestos que ayuden a la distribución adecuada de trabajo, brindar respeto, generar sentido de pertenencia, empoderar a los trabajadores, realizan feedback para fortalecer y desarrollar el crecimiento personal y organizacional de los trabajadores es por ello que las propuestas para disminuir el estrés laboral y favorecer el compromiso organizacional se enfocan en primer lugar en la persona; como la realización de ejercicio, meditación mejorar la alimentación, inteligencia emocional pues de él depende querer cambiar y modificar hábitos, actitudes y responsabilidades en el cuidado de su salud y así contribuir a la organización con las propuestas generales.

Las propuestas organizacionales son principalmente atacando una de las fuentes que produce estrés laboral, el liderazgo negativo, donde se hace la recomendación de adquirir el liderazgo transformacional, capacitación en el manejo de tecnología, filosofía Kaizen y la implementación de la política para la identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial.

Sin embargo, es importante mencionar que las estrategias que se utilicen pueden tener éxito, pero depende mucho del compromiso de los directivos y maestros para preservar su salud y mejorar su ambiente laboral.

## REFERENCIAS

- (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *Perspectivas*. (20), 55-66.  
[Consultado el 10 de enero de 2021]
- Acevedo, S.T., Aguirre, A. Castro, R., Condor, M., Gavilán, M. R. y Moran, R. (2013).  
Modelos de Comportamiento Organizacional (tesis de grado). Universidad Nacional  
de Huancavelica. Perú.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2003). Como abordar los  
problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo. Recuperado de  
<https://osha.europa.eu/es/publications/reports/309#:~:text=En%20la%20definici%C3%B3n%20de%20la, trabajo%20%5B...%5D>. [Consultado el 15 de marzo de 2021]
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2007). Resumen del informe  
anual 2007 de la agencia. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/publications/eu-osha-annual-report-2007-bringing-safety-and-health-closer-european-workers-summary>. [Consultado el 20 de enero de 2021]
- Aranda, C., Mares, B.Y., Ramírez, B.Y. y Rojas, N. (2016). Factores psicosociales y  
síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa  
metal-mecánica en El Salto, Jalisco. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*.  
16(2), 5-32.
- Arciniega, L. M., y González, L. (2012). Explorando los flancos de la lealtad: análisis de la  
estructura y significado de la dimensión normativa del compromiso organizacional.  
*Revista de Psicología Social*, 27(3), 273–285.
- Báez, R.A., Zayas, M.Z., Velázquez, R. y Lao, Y.O. (2019). Modelo conceptual del  
compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*. 40(1), 14-  
23.
- Barraza, A. (2007). El campo de estudio del estrés: del Programa de Investigación Estímulo-  
Respuesta al Programa de Investigación Persona-Entorno. *Revista Internacional De  
Psicología*, 8(02), 1–30
- Barraza, A., y Acosta, M. (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una  
institución de educación media superior. *Innovación Educativa*, 8(45),20-35.

- Barrio, J.A., García, M. R., López, M., y Bedia, M. (2006). Control del estrés. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 1-13.
- Bayona, C., Goñi, S. y Mondragón, C. (2000). Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 9(1), 1-25.
- Betanzos, N. y Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2), 207-215.
- Betanzos, N., Andrade, P. y Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. 22(1), 25-43.
- Calderón, P. M., y Loja, H. J. (2018). Un cambio imprescindible: el rol del docente en el siglo XXI. *ILLARI*, (6), 35-40.
- Camacho, A. y Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos, Derechos y Valores*, 20 (40), 159-172.
- Cano Vindel, A. (2003). Desarrollos actuales en el estudio del control emocional. *Ansiedad y Estrés*, 9, 203-229.
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A. y Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuentes. *Conciencia Tecnológica*. 60, julio-diciembre, 1-15.
- Daneri, M. (2012). *Psicobiología del estrés*. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Psicología. Trabajo práctico para la materia de Biología del Comportamiento. Recuperado de [https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/electivas/090\\_comportamiento/material/tp\\_estres.pdf](https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf) [Consultado 18 de abril 2021]
- Del Hoyo. M. A. (2004). *Estrés laboral*. MADRID: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. Disponible en <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>. [Consultado el 10 de diciembre de 2020]

- Di-Collaredo, C. Cruz, D.P. y Moreno, J. (2009). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Psicología. Avances de la disciplina*. 1(2), 125-156.
- Elena, G.A. (2002). Estrés: desarrollo histórico y definición. *Revista Argentina de Anestesiología*. 60(6), 350-353.
- Espinoza, A.A., Pernas, I.A. y González, R.L. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Humanidades Médicas*, 18(3), 697-717
- Espitia, L. F. (2016). Guía para el fortalecimiento de las estrategias de motivación al talento humano en las organizaciones. Documentos de docencia. DOI: <https://doi.org/10.16925/greylit.1936>
- Félix, R. O., García, C. y Mercado, S. M. (2018) El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*. 15(64), 31-42.
- Fernández, M., Herrera, N. y García, F. (2019). Las promesas de la nueva reforma educativa y sus contradicciones presupuestales para 2020. *Nexos*, septiembre 16. Recuperado de <https://educacion.nexos.com.mx/las-promesas-de-la-nueva-reforma-educativa-y-sus-contradicciones-presupuestales-para-2020/> <https://educacion.nexos.com.mx/?p=1916>. [Consultado el 25 de noviembre de 2020]
- García, G.P. y Guerrero, F.K. (2015). Estrés laboral: Diseño y construcción de la escala demanda-control-apoyo y trastornos psicósomáticos. Tesis de Licenciatura en Psicología. México: UNAM, Facultad de Psicología.
- Gil-Monte, P.R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241.
- Gil-Monte, P.R., López, J., Llorca, J.L. y Sánchez, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la Administración de Justicia de la Comunidad Valenciana (España). *Liberabit. Revista Peruana de Psicología*. 22(1), 7-19.
- Glazer, S. y Kruse, B. (2008). The role of Organizational commitment in Occupational Stress Models. *International Journal of Stress Management*, 15(4), 329-334.
- Goleman. D (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona, Kairos
- Confederación de Empresas de Málaga (2013). Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2013). Desarrollada por la Recuperado de <https://www.cem->

- [malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM\\_guia\\_riesgos\\_psicosociales\\_interactivo.pdf](http://malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf) [Consultado 14 enero 2021]
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hinojosa, C. (2010). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses (Tesis doctoral). Universidad de Playa Ancha, Programa de Doctorado en Gestión y Políticas Educativas. Valparaíso, Chile. Recuperado de <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILECO-OT%2710/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.pdf> [Consultado el 15 de marzo de 2020].
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSHT) (2018). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. Una visión general. Ministro de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social del Gobierno de España. Madrid. [Consultado el 01 de febrero de 2021]
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE). (2015). Los docentes en México (27). Recuperado de [http://www.inee.edu.mx/images/stories/2015/informe/Los\\_docentes\\_en\\_Mexico.\\_Informe\\_2015\\_1.pdf](http://www.inee.edu.mx/images/stories/2015/informe/Los_docentes_en_Mexico._Informe_2015_1.pdf) . [Consultado el 10 de enero de 2021]
- Jara, M. A. (2017). El método de las 5s: su aplicación. *RES NON VERBA*, 7(1), 167-179.
- Jiménez, F. (2017). Desarrollo de una estrategia tecnológica para la integración de las TIC con las TAC con el fin de enriquecer la competitividad e innovación de los alumnos de las Primarias Públicas de Municipios de Metepec. Tesis de grado. Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca Estado de México. [Consultado el 20 de julio de 2021]
- Ley Federal del Trabajo (2012). Diario Oficial de la Federación. (2012). Recuperado de [https://www.senado.gob.mx/comisiones/desarrollo\\_social/docs/marco/Ley\\_FT.pdf](https://www.senado.gob.mx/comisiones/desarrollo_social/docs/marco/Ley_FT.pdf). [Consultado el 10 de enero de 2021]
- Ley General de Educación. Secretaria de Servicios Parlamentarios. (2019). Recuperado de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE\\_300919.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE_300919.pdf). [Consultado el 22 de noviembre de 2020]

- Ley Orgánica de Educación (2006). Recuperado de <https://www.e-torredebabel.com/leyes/LOE/LOE-Titulo-III-Profesorado.htm> [consultado el 20 de noviembre de 2020]
- Li, E.Y. y Shani, A.B. (LGE) (1991). Stress Dynamics of Information Systems Managers: A Contingency Model, *Journal of Management Information Systems*, 7: 4, 107-130.
- Macías, C. (2016). Las funciones del maestro/a en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado: estudio comparativo entre un centro público y un centro concertado. Universidad de Sevilla. Recuperado de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/44753/TFG%20Cristina%20Macias%20Ayuso.pdf?sequence=1> [Consultado el 22 de enero 2021].
- Madariaga, J.M. y Goñi, A. (2009). El Desarrollo Psicosocial. *Revista de Psicodidáctica*. 14(1), 95-118.
- Mantilla, M. y Lameda, A. (1999). Compromiso organizacional, estrés laboral, disposición al cambio y satisfacción en el trabajo. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. 1(1), 99-106.
- Martínez, E.S. y Díaz, D.A. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escolar. *Educación y Educadores*. 10(2), 11-22.
- Matabanchoy, J., Paz, D., Matabanchoy, S. y Jaramillo, M. (2020). Estrés laboral en docentes de un centro educativo rural en Pasto. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 13(3), 19-28.
- Medina, M., Layne, B., Galeano, M. y Lozada, C. (2007). Lo psicosocial desde una perspectiva holística. *Revista Tendencia y Retos*. 12, 177-189.
- Medina, S., Preciado, M.L. y Pando, M. (2008). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista Salud Pública y Nutrición*. 8(4), 1-10.
- Mercado, P. y Gil-Monte, P. (2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en profesionales de servicios (salud y educación). *Revista Innovar*. 20(38), 161-174.
- Mercado, P. y Salgado, R.I. (2008). Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: un enfoque de desarrollo humano organizacional. *Estudios Gerenciales*. 24 (108), 15-36.

- Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. (1990). Fisiología del estrés (355). Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp\\_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fcea97276](https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fcea97276). [Consultado el 01 de noviembre de 2020]
- Moadel, A., Christie, A. y Powers, C. (2019). *Manejo del estrés. Efectos del estrés y cómo sobrellevarlos*. Novartis, Leukemia & Lymphoma Society. Disponible en: [https://www.lls.org/sites/default/files/National/USA/Pdf/Publications/PS92S\\_SP\\_Managing\\_Stress2019.pdf](https://www.lls.org/sites/default/files/National/USA/Pdf/Publications/PS92S_SP_Managing_Stress2019.pdf). [Consultado el 30 de agosto de 2021]
- Molina, L. A., Briones, I. B. y Arteaga, H. S. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Revista científica dominio de las ciencias*, 2(4). 489-510.
- Montiel, L.M. (2010). La importancia de la salud laboral docente: estudio de caso. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*. 3(5), 11-29.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. 1(57), 4-19.
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales: formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid, Ministerio de Trabajo e Inmigración, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas> [Consultado el 13 de abril de 2020]
- Moreno, J.D. (agosto de 2018). *Marco legal de los factores de riesgo psicosocial*. IMSS. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/02-Marco-Legal.pdf>. [Consultado el 10 de enero de 2021]
- Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación del 23 de octubre de 2018. Recuperado de

- [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018).  
[Consultado el 10 de enero de 2021]
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016). Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/meetingdocument/wcms\\_524929.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/meetingdocument/wcms_524929.pdf) . [Consultado el 25 de enero de 2021]
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Organización Mundial de la Salud (OMS). (1984). Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo presentado en la Novena Reunión de Ginebra “Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y Prevención”. Recuperado de <http://www.factorpsicosociales.com/wpcontent/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>. [Consultado el 10 de enero de 2021]
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2010). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Madrid, España.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2019). Programa para la evaluación internacional de alumnos (PISA). Recuperado de [http://www.oecd.org/pisa/publications/PISA2018\\_CN\\_MEX\\_Spanish.pdf](http://www.oecd.org/pisa/publications/PISA2018_CN_MEX_Spanish.pdf).  
[Consultado el 20 de enero de 2021]
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2018). *Políticas docentes efectivas. Conclusiones del Informe PISA*. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264301603-en> [Consultado el 1° de septiembre de 2019].
- Orozco, I., y Moriña, A. (2019). Prácticas Docentes para una Pedagogía Inclusiva en Educación Primaria: Escuchando las voces del Profesorado. *Aula abierta* 48 (3), 331-338.
- Osorio, J. E., y Cárdenas, L. E. (2016). Estrés Laboral. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*,13(1), 81-90.
- Patlán, J. (2021). *Estrés laboral. Fundamentos teóricos, medición, investigación e intervención*. México: UNAM/DGAPA/Facultad de Psicología

- Pérez, L. y Dakini, J. (2019). *Yoga y meditación para personas privadas de su libertad en México*. Secretaria de Seguridad y Protección Ciudadana, Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. México. Disponible en <https://www.unodc.org/documents/mexicoandcentralamerica/publications/JusticiaPenal/UNODC - Yoga y Meditacion.pdf> [Consultado el 30 de agosto de 2021].
- Plata, L., Gonzáles, N. I., Oudhof, H., Valdez, J. L., Gonzáles, S. (2014). Factores psicológicos asociados con el rendimiento escolar en estudiantes de educación básica *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*. 16 (2), 134-149.
- Prieto, E. (2008). El papel del profesorado en la actualidad. Su función docente y asocial. *Foro de Educación*, (10), 325-345.
- Raffo, E., Ráez, L. y Cachay, O. (2013). Riesgos psicosociales. *Industrial Data*. 16(1), 70-79.
- Rivera, Y. S. y Briseño, J. E. (2013). El estrés en las organizaciones. *Contribuciones a la economía*, (2013-04).
- Robbins, S. y Judge, T.A. (2017). *Comportamiento Organizacional*. 17a ed. México: Pearson.
- Rodríguez, J. A., Guevara, A., y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 8 (14), 1-24.
- Rodríguez, L., Oramas, A., y Rodríguez, E. (2007). Estrés en docentes de educación básica: estudio de caso en Guanajuato. *Salud de los Trabajadores*, 15(1), 5-16.
- Rodríguez, R. y de Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (*burnout*): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. 57(1), 72-88.
- Rojas, O. A., Vivas, A. D., Mota, K. T. y Quiñonez, J. Z. (2020). El liderazgo transformacional desde la perspectiva de la pedagogía humanista. *Sofía, Colección de Filosofía de la Educación*. (28), 237-262.
- Salazar, M. (2019). Relación entre maquiavelismo y compromiso organizacional entre trabajadores mexicanos de la iniciativa privada en la zona metropolitana del Valle de México. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en <https://repositorio.unam.mx/contenidos/relacion-entre-maquiavelismo-y->

[compromiso-organizacional-en-trabajadores-mexicanos-de-la-iniciativa-privada-en-la-z-3429380?c=0eJPQl&d=false&q=\\*\\*&i=20&v=1&t=search\\_1&as=0](https://www.repositorio.cepal.org/bitstream/handle/10665/43829380?c=0eJPQl&d=false&q=**&i=20&v=1&t=search_1&as=0).

[Consultado el 15 de enero de 2021]

Salazar, M. A. (2006). El liderazgo transformacional ¿modelo para organizaciones educativas que aprenden? *Unirevista*, 1(3), 1-12.

Sánchez, J.M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*. 8(2), 55-64.

Secretaría de Educación Pública. (2018). La estructura del Sistema Educativo Mexicano.

Recuperado de

[https://siteal.iiiep.unesco.org/sites/default/files/sit\\_accion\\_files/siteal\\_mexico\\_0101.](https://siteal.iiiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/siteal_mexico_0101.pdf)

pdf. [Consultado el 20 de septiembre 2020]

Secretaría de Educación Pública. (2020). *Perfil, parámetros e indicadores para docentes y técnicos docentes en Educación Básica*. Recuperado de <http://file-system.cnspd.mx/2018-2019/diagnostica/ba/misc/PPI.pdf>.

[Consultado el 16 de mayo de 2021]

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2020). *Guía Informativa*. NOM-035-SPTS-2018.

Factores de riesgo psicosocial. Identificación, análisis y prevención. México.

Disponible en: [Guía informativa\\_NOM035.pdf](#). [Consultado el 16 de mayo de 2021]

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2020). NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo

psicosocial en el trabajo – identificación, análisis y prevención. Mitos y realidades. y realidades. Recuperado de

[http://trabajoseguro.stps.gob.mx/bol086/vinculos/salud\\_bol086.pdf](http://trabajoseguro.stps.gob.mx/bol086/vinculos/salud_bol086.pdf). [Consultado el

20 de septiembre 2020].

Sieglin, V. y Ramos, M.E. (2007). Estrés laboral y depresión entre maestros del área

metropolitana de Monterrey. *Revista Mexicana de Sociología*. 69(3), 517-551.

Torres, P. y Cobo, J. (2016). Estrategias de gestión de la inteligencia emocional para la

prevención del Síndrome de Burnout en docentes de aula. *Educación en Contexto*, 2, 281-295.

Torres, R. M. (1998). Nuevo papel docente. ¿Qué modelo de formación y para qué modelo

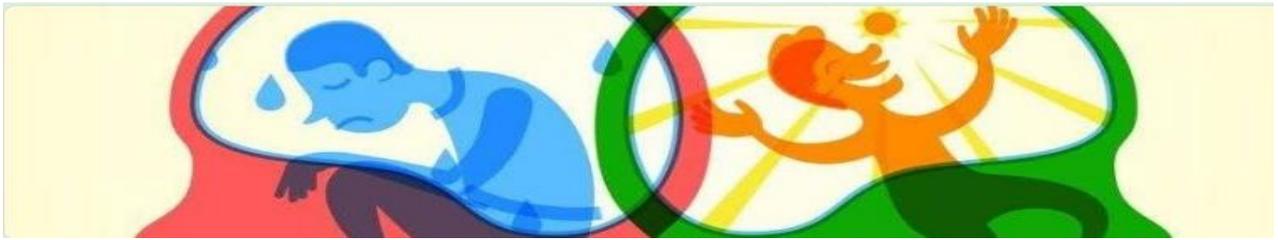
educativo? *Perfiles Educativos*, (82), octubre-diciembre.

Uribe, E.C. (2015). Características sociodemográficas asociadas con el estrés académico,

depresión y ansiedad en estudiantes de la universidad adventista de Colombia,

- Medellín, 2015. Tesis para Magister en Salud Pública. Repositorio de Tesis. Universidad Peruana Unión. Recuperado de <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/729>. [Consultado el 15 de enero de 2020]
- Uribe, J.F. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público. *Investigación Administrativa*, 49(125),1-17.
- Varona, M. F. (1993). Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional. *Diálogos de la Comunicación*. 35, 68-77.
- Vilar, J.F. (2016). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Requisitos. Pensamiento Basado en Riesgo. Recuperado de [https://www.aec.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=da0deb3f-7c6c-4d27-98f0-a12e04e64dbd&groupId=10128](https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=da0deb3f-7c6c-4d27-98f0-a12e04e64dbd&groupId=10128). [Consultado el 15 de agosto de 2020].
- Williams, L., Peralta, M. y Marín, J. (2020). El papel del docente frente a las nuevas formas de aprendizaje: ubicuo, flexible y abierto. *Revista Científica Universitaria*, 10 (1), 1-6.
- Yenque, J., García, M. y Ruez, L. (2002). Kaizen o la mejora continua. *Industrial Data*,5(1), 62-65.

## ANEXO: Cuestionario aplicado



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

FACULTADA DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

A continuación, encontrará una serie de enunciados relacionados con su trabajo en este Centro Educativo. Se le solicita su opinión sincera. No hay respuestas correctas o incorrectas; buenas o malas. Todas son valiosas pues se refieren a su experiencia y percepción. Responda tan rápido como sea posible después de leer cuidadosamente cada enunciado. Deberá contestar marcando una opción de la escala. Sus respuestas son CONFIDENCIALES y permanecerán en el ANONIMATO.

- 1.- El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas de formación educativas me estresa  
1) Nunca                      2) Raras veces              3) Algunas veces              4) Frecuentemente              5) Siempre
- 2.- Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar este centro educativo ahora.  
1) Total desacuerdo              2) En desacuerdo              3) Indeciso              4) De acuerdo              5) Totalmente de acuerdo
- 3.- Este centro educativo significa personalmente mucho para mí.  
1) Total desacuerdo              2) En desacuerdo              3) Indeciso              4) De acuerdo              5) Totalmente de acuerdo
- 4.- El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa  
1) Nunca                      2) Raras veces              3) Algunas veces              4) Frecuentemente              5) Siempre
- 5.- El que las políticas del centro educativo impidan mi buen desempeño me estresa  
1) Nunca                      2) Raras veces              3) Algunas veces              4) Frecuentemente              5) Siempre
- 6.- No siento obligación moral de permanecer en este centro educativo  
1) Total desacuerdo              2) En desacuerdo              3) Indeciso              4) De acuerdo              5) Totalmente de acuerdo
- 7.- El que no respeten a mis autoridades, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés  
1) Nunca                      2) Raras veces              3) Algunas veces              4) Frecuentemente              5) Siempre
- 8.- Sería muy difícil para mí dejar este centro educativo, inclusive si lo quisiera.  
1) Total desacuerdo              2) En desacuerdo              3) Indeciso              4) De acuerdo              5) Totalmente de acuerdo
- 9.- El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés  
1) Nunca                      2) Raras veces              3) Algunas veces              4) Frecuentemente              5) Siempre
- 10.- El no tener el conocimiento técnico para competir dentro del centro educativo me estresa  
1) Nunca                      2) Raras veces              3) Algunas veces              4) Frecuentemente              5) Siempre
- 11.- El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa  
1) Nunca                      2) Raras veces              3) Algunas veces              4) Frecuentemente              5) Siempre
- 12.- El que mi equipo no muestre participación en relación con las demandas de trabajo que solicita el centro educativo me causa estrés  
1) Nunca                      2) Raras veces              3) Algunas veces              4) Frecuentemente              5) Siempre
- 13.- El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés  
1) Nunca                      2) Raras veces              3) Algunas veces              4) Frecuentemente              5) Siempre
- 14.- Que no sea clara la forma en que trabaja el centro educativo me estresa

- 1) Nunca                      2) Raras veces                      3) Algunas veces                      4) Frecuentemente                      5) Siempre
- 15.- El que mis autoridades no tengan confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés
- 1) Nunca                      2) Raras veces                      3) Algunas veces                      4) Frecuentemente                      5) Siempre
- 16.- El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés
- 1) Nunca                      2) Raras veces                      3) Algunas veces                      4) Frecuentemente                      5) Siempre
- 17.- Si no hubiera puesto tanto de mí mismo(a) en este centro educativo, podría pensar en trabajar en otro sitio.
- 1) Total desacuerdo                      2) En desacuerdo                      3) Indeciso                      4) De acuerdo                      5) Totalmente de acuerdo
- 18.- El rendirles informes a los padres de familia me estresa
- 1) Nunca                      2) Raras veces                      3) Algunas veces                      4) Frecuentemente                      5) Siempre
- 19.- El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés
- 1) Nunca                      2) Raras veces                      3) Algunas veces                      4) Frecuentemente                      5) Siempre
- 20.- El que las personas que están a mi nivel dentro del centro educativo tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés
- 1) Nunca                      2) Raras veces                      3) Algunas veces                      4) Frecuentemente                      5) Siempre
- 21.- Este centro educativo merece mi lealtad.
- 1) Total desacuerdo                      2) En desacuerdo                      3) Indeciso                      4) De acuerdo                      5) Totalmente de acuerdo
- 22.- No abandonaré este centro educativo en estos momentos, porque tengo una obligación moral hacia el.
- 1) Total desacuerdo                      2) En desacuerdo                      3) Indeciso                      4) De acuerdo                      5) Totalmente de acuerdo
- 23.- El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés
- 1) Nunca                      2) Raras veces                      3) Algunas veces                      4) Frecuentemente                      5) Siempre
- 24.- Cuando el centro educativo carece de liderazgo me causa estrés
- 1) Nunca                      2) Raras veces                      3) Algunas veces                      4) Frecuentemente                      5) Siempre
- 25.- El que mis autoridades no se preocupen por mi bienestar me estresa
- 1) Nunca                      2) Raras veces                      3) Algunas veces                      4) Frecuentemente                      5) Siempre
- 26.- El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa
- 1) Nunca                      2) Raras veces                      3) Algunas veces                      4) Frecuentemente                      5) Siempre
- 27.- El que no comprenda las metas y misión del centro educativo me causa estrés
- 1) Nunca                      2) Raras veces                      3) Algunas veces                      4) Frecuentemente                      5) Siempre
- 28.- El que mis autoridades no me respeten me estresa
- 1) Nunca                      2) Raras veces                      3) Algunas veces                      4) Frecuentemente                      5) Siempre
- 29.- Moralmente le debo mucho a este centro educativo.
- 1) Total desacuerdo                      2) En desacuerdo                      3) Indeciso                      4) De acuerdo                      5) Totalmente de acuerdo
- 30.- El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés
- 1) Nunca                      2) Raras veces                      3) Algunas veces                      4) Frecuentemente                      5) Siempre
- 31.- Realmente siento como si los problemas del centro educativo fueran míos
- 1) Total desacuerdo                      2) En desacuerdo                      3) Indeciso                      4) De acuerdo                      5) Totalmente de acuerdo
- 32.- Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de este centro educativo en estos momentos.
- 1) Total desacuerdo                      2) En desacuerdo                      3) Indeciso                      4) De acuerdo                      5) Totalmente de acuerdo
- 33.- Una de las consecuencias negativas de dejar este centro educativo es que tengo pocas posibilidades de encontrar otro trabajo
- 1) Total desacuerdo                      2) En desacuerdo                      3) Indeciso                      4) De acuerdo                      5) Totalmente de acuerdo
- 34.- Siento que tengo pocas opciones de trabajo, como para pensar en dejar este centro educativo.
- 1) Total desacuerdo                      2) En desacuerdo                      3) Indeciso                      4) De acuerdo                      5) Totalmente de acuerdo
- 35.- El que mi trabajo no tenga prestigio ni valor dentro del centro educativo me causa estrés
- 1) Nunca                      2) Raras veces                      3) Algunas veces                      4) Frecuentemente                      5) Siempre

36.- El rendirles informes a mis autoridades me estresa

1) Nunca                      2) Raras veces              3) Algunas veces              4) Frecuentemente              5) Siempre

37.- No me siento integrado(a) plenamente con las personas de este centro educativo.

1) Total desacuerdo              2) En desacuerdo              3) Indeciso              4) De acuerdo              5) Totalmente de acuerdo

38.- Estaría feliz si pasara el resto de mi vida en este centro educativo.

1) Total desacuerdo              2) En desacuerdo              3) Indeciso              4) De acuerdo              5) Totalmente de acuerdo

39.- Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia este centro educativo.

1) Total desacuerdo              2) En desacuerdo              3) Indeciso              4) De acuerdo              5) Totalmente de acuerdo

40.- Me sentiría culpable si dejara este centro educativo ahora.

1) Total desacuerdo              2) En desacuerdo              3) Indeciso              4) De acuerdo              5) Totalmente de acuerdo

41.- El que mis compañeros hablen mal de mi ante mis autoridades me estresa

1) Nunca                      2) Raras veces              3) Algunas veces              4) Frecuentemente              5) Siempre

42.- El que se maneje mucho papeleo dentro del centro educativo me causa estrés

1) Nunca                      2) Raras veces              3) Algunas veces              4) Frecuentemente              5) Siempre

43.- No me siento ligado(a) emocionalmente a este centro educativo.

1) Total desacuerdo              2) En desacuerdo              3) Indeciso              4) De acuerdo              5) Totalmente de acuerdo

44.- Para mí, permanecer en este centro educativo es una cuestión primordialmente de necesidad

1) Total desacuerdo              2) En desacuerdo              3) Indeciso              4) De acuerdo              5) Totalmente de acuerdo

¡Gracias por su participación!