

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR-MATRIZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE MAGÍSTER EN INNOVACIÓN EN EDUCACIÓN

GUÍA DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS
LABORAL (SÍNDROME BURNOUT) PARA DOCENTES DE
EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA EN LA UNIDAD EDUCATIVA MEJÍA
D7.

AUTORA: PATRICIA ALEXANDRA PILICITA RODRIGUEZ

DIRECTORA: MGTR. JOHANNA ANABEL HERRERA SEGARRA

QUITO, NOVIEMBRE 2020

DIRECTOR:

Mgtr. Johanna Anabel Herrera Segarra

LECTORES:

Mgtr. Carlos Corrales Gaitero

Mgtr. Claudia Jenny Bravo Castaneda

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

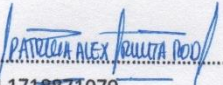
DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, Patricia Alexandra Pilicita Rodríguez, C.I 1718871070 autor(a) del trabajo de graduación titulado: "GUÍA DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL (SÍNDROME BURNOUT) PARA DOCENTES DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA EN LA UNIDAD EDUCATIVA MEJÍA D7.", previa a la obtención del grado académico de **MAGISTER EN INNOVACIÓN EN EDUCACIÓN** en la Facultad de **Ciencias de la Educación**:

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, 30 de noviembre 2020


.....
C.I 1718871070

Quito, 07 de septiembre del 2020

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Directora–Tutora del Trabajo de Posgrado Titulado “**Guía de estrategias de afrontamiento del estrés laboral (Síndrome Burnout) para docentes de educación general básica en la Unidad Educativa Mejía D7** de la maestrante Patricia Alexandra Pilicita Rodríguez, titular de la Cédula de Identidad 1718871070, para optar al Grado de Magíster en Innovación en Educación, considero que dicho Trabajo de Investigación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación por parte de los Lectores –Evaluadores que se designen para tal fin por parte de las autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación

Atentamente,



Mtr. Johanna Herrera

Docente Tutora Facultad Ciencias de la Educación

Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

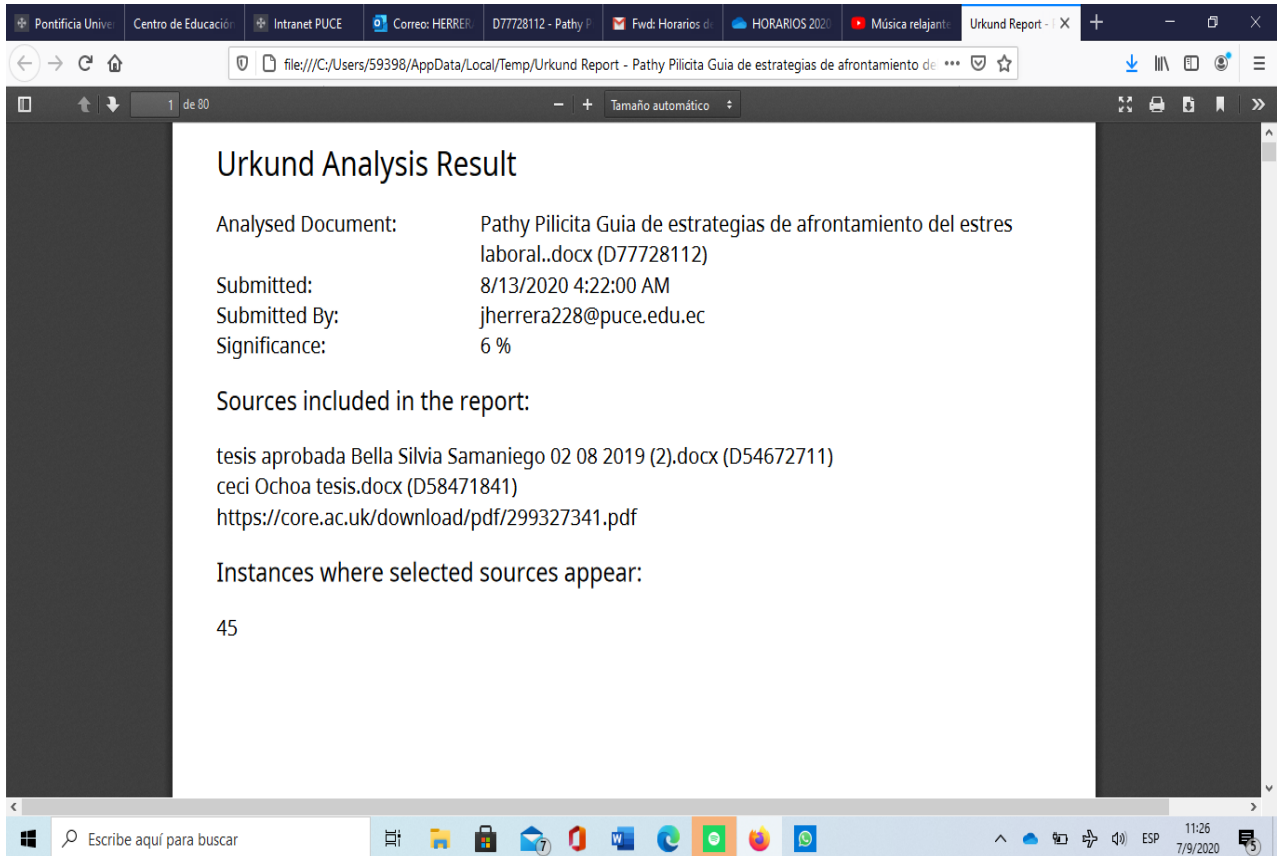
Jherrera228@puce.edu.ec

Teléfono de contacto. 2991700 ext. 103

NOTA:

A la presente se le anexa las páginas preliminares del informe **Urkund Analysis Result** en las que se corrobora el porcentaje 6% de plagio, el cual es recibido por el/la Director(a)-tutor(a), en el correo institucional, una vez realizada la revisión correspondiente del documento en la referida herramienta de anti plagio.

ANÁLISIS DEL URKUND



The screenshot shows a web browser window displaying an "Urkund Analysis Result" report. The browser's address bar shows a local file path: file:///C:/Users/59398/AppData/Local/Temp/Urkund Report - Pathy Pilcita Guia de estrategias de afrontamiento de... The report content is as follows:

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Pathy Pilcita Guia de estrategias de afrontamiento del estres laboral..docx (D77728112)
Submitted: 8/13/2020 4:22:00 AM
Submitted By: jherrera228@puce.edu.ec
Significance: 6 %

Sources included in the report:

- tesis aprobada Bella Silvia Samaniego 02 08 2019 (2).docx (D54672711)
- ceci Ochoa tesis.docx (D58471841)
- <https://core.ac.uk/download/pdf/299327341.pdf>

Instances where selected sources appear:

45

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Patricia Alexandra Pilicita Rodríguez, titular de la Cédula de Identidad No. 1718871070 Declaro que los resultados obtenidos en la investigación, como requisito previo a la obtención del grado académico de MAGISTER EN INNOVACIÓN EN EDUCACIÓN en la Facultad de Ciencias de la Educación, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos, que se desprenden del trabajo de investigación, y luego de la redacción de este documento, son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

En la ciudad de Quito, a los 30 días del mes de noviembre del 2020



Patricia Alexandra Pilicita Rodríguez

CI: 1718871070.

DEDICATORIA

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres José y Teresa quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía

A mi esposo Ignacio y mi hija Nathalia por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a los excelentes profesores quien con sus conocimientos me apoyaron y guiaron a través de cada una de las etapas de mi formación.

También quiero agradecer a mi familia por brindarme todos los recursos y apoyo sin ellos no hubiese podido concluir esta etapa. En especial a Ignacio y Nathalia que siempre estuvieron ahí para darme palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para renovar energías.

Por último, quiero agradecer a todos mis compañeros y amigos, por apoyarme aun cuando mis ánimos decaían.

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.- Problema.....	3
1.2.- Interrogantes fundamentales de la investigación:.....	4
1.3.- Objetivos del proyecto de investigación:.....	4
1.3.1.- Objetivo General:.....	4
1.3.2.- Objetivos Específicos:.....	4
1.4.- Justificación.....	5
CAPITULO II.....	7
2. FORMULACIÓN TEÓRICA.....	7
2.1 Antecedentes.....	8
2.2 Bases Teóricas.....	12
2.2.1.- Síndrome de Burnout.....	12
2.2.1.1 Agotamiento Emocional.....	14
2.2.1.2 Despersonalización.....	15
2.2.1.3 Baja realización personal.....	15
2.2.2 Estrés y burnout.....	15
2.2.2.1 Diferentes Perspectivas del Burnout.....	16
2.2.3 Fases Del Síndrome Del Burnout.....	17
2.2.3.1 Fase inicial o de entusiasmo.....	17
2.2.3.2 Fase de estancamiento.....	17
2.2.3.3 Fase de frustración.....	18
2.2.3.4 Fase de hiperactividad y apatía.....	18
2.2.3.5 Fase del quemado.....	18
2.2.4 Efectos que genera el síndrome de burnout en las personas.....	18
2.2.4.1 Sintomatología Cognitiva.....	18
2.2.4.2 Sintomatología afectiva.....	19
2.2.4.3 Sintomatología física.....	19
2.2.4.4 Sintomatología conductual.....	19
2.2.5 Etiología del <i>burnout</i>	20

2.2.5.1 Modelos explicativos del burnout.....	20
2.2.5.2 Modelos teóricos generales.....	20
2.2.5.3 Modelos etiológicos de la teoría sociocognitiva	21
2.2.5.4 Modelos etiológicos sustentados en teorías de intercambio social	23
2.2.5.5 Modelos etiológicos basados en la teoría organizacional.....	24
2.2.5.6 Modelo etiológico basado en la Teoría estructural	24
2.2.5.7 Modelos explicativos en relación al ámbito educativo.....	25
2.2.6 Desempeño del docente	27
2.2.6.1 Comportamiento social del docente.....	27
2.2.6.2 Estudios sobre el afrontamiento en docentes	30
2.2.6.3 Relación entre las estrategias de afrontamiento y el burnout	31
2.2.7 Estrategias de prevención e intervención.....	32
2.2.7.1 Estrategias de intervención individual	32
2.2.7.2 Técnicas fisiológicas	33
2.2.7.3 Técnicas conductuales	33
2.2.7.4 Técnicas cognitivas	34
2.2.7.5 Estrategias de intervención social.....	34
2.2.7.6 Estrategias de intervención organizacional.....	35
2.2.3 Bases legales	36
CAPÍTULO III	38
MARCO METODOLÓGICO	38
3.1.- Diseño de Investigación:	38
3.1.1.- Enfoque.....	38
3.1.2. Tipo de investigación.....	39
3.2.- Unidades de Estudio:	40
3.2.1.- Población y Muestra.....	40
3.3.- Selección de Técnica e Instrumento	41
3.3.1.- Técnica e instrumentos.....	41
CAPÍTULO IV	43
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADO	43
CAPÍTULO V.....	70
PRESENTACIÓN DE PROPUESTA	70
4.1 Descripción de la propuesta.....	71

4.2 Alcance de la propuesta.....	72
4.3 Objetivo de la propuesta.....	72
4.3.1 Objetivos específicos.....	72
4.4. Alcance y limitaciones de las estrategias de agotamiento.....	72
4.1.1 Alcance.....	72
4.4.2 Limitaciones.....	72
4.5 Desarrollo del programa de intervención o prevención del síndrome del Burnout.....	72
4.5.1 Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial.....	73
4.5.2 Aplicación de actividades de acción preventiva primaria.....	74
4.5.3 Proceso de aplicación del programa de intervención para actividades primarias.....	78
4.5.4 Aplicación de actividades de acción preventiva secundaria.....	79
4.5.5 Proceso de aplicación del programa de intervención para actividades secundarias.....	82
4.5.6 Aplicación de actividades de acción preventiva secundaria.....	83
4.5.7 Proceso de aplicación del programa de intervención para actividades terciarias.....	86
4.6 Evaluación de las estrategias de prevención.....	87
4.6.1 Indicadores para la evaluación de los riesgos laborales.....	88
4.6.2 Técnicas de prevención del estrés laboral.....	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
Bibliografía.....	95
Capítulo I Planteamiento del Problema.....	101
1.1.- Problema.....	101
1.2.- Interrogantes fundamentales de la investigación:.....	102
1.3.- Objetivos del proyecto de investigación:.....	102
1.3.1.- Objetivo General:.....	102
1.3.2.- Objetivos Específicos:.....	102
1.4.- Justificación.....	103
2.1.- Antecedentes.....	104
2.2.2.3. El síndrome de <i>burnout</i> en la escuela.....	114
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....	119
3.1.- Diseño de Investigación:.....	119
3.1.2.- Enfoque.....	119
3.1.3.- Método.....	119
3.1.4.- Nivel y Tipo de Diseño.....	120

3.1.5.- Diseño de Campo	120
3.1.6.- Tipo de investigación	120
3.2.- Unidades de Estudio:	120
3.2.1.- Población	120
3.2.2.- Muestra	120
3.3.- Selección de Técnica e Instrumento	120
3.3.1.- Técnica e instrumentos.....	120
Capítulo IV Presentación y Análisis de Resultados	121
La ejecución y difusión de los resultados obtenidos en el presente estudio, tendrán un alcance representativo para diseñar estrategias que optimicen el fortalecimiento del clima organizacional en las instituciones educativas. Capítulo V Presentación de Propuesta....	121
Conclusiones.....	121
BIBLIOGRAFÍA	122

Índice de tablas

Tabla 1 Consecuencias del síndrome del burnout	19
Tabla 2 Estrategias de afrontamiento	29
Tabla 3 Agotamiento emocional.....	46
Tabla 4. Despersonalización.....	56
Tabla 5. Satisfacción personal.....	62
Tabla 6.Evaluación de factores de riesgo	73
Tabla 7.Actividades de intervención primaria dirigidas a la organización	75
Tabla 8.Actividades de intervención primaria dirigidas al individuo	76
Tabla 9.Actividades de prevención secundaria dirigida al individuo.....	80
Tabla 10. Actividades de prevención secundaria dirigida a la organización.....	81
Tabla 11.Actividades de intervención terciaria dirigidas al individuo	84
Tabla 12.Actividades de intervención terciaria dirigidas a la organización.....	85
Tabla 13. Evaluación de los riesgos laborales.....	88

Índice de figuras

Figura 1 Diferencias entre el estrés y el burnout	16
Figura 2. Población por género.....	45
Figura 3. Agotamiento emocional	47
Figura 4. Agotamiento emocional	48
Figura 5. Agotamiento emocional	49
Figura 6. Agotamiento emocional	50
Figura 7. Agotamiento emocional	51
Figura 8. Agotamiento emocional	52
Figura 9. Agotamiento emocional	53
Figura 10. Agotamiento emocional	54
Figura 11. Agotamiento emocional	55
Figura 12. Despersonalización	57
Figura 13. Despersonalización	58
Figura 14. Despersonalización	59
Figura 15. Despersonalización	60
Figura 16. Despersonalización	61
Figura 17.Satisfaccion personal.....	63
Figura 18. Satisfacción personal.....	64
Figura 19. Satisfacción personal.....	65
Figura 20. Satisfacción personal.....	66
Figura 21. Satisfacción personal.....	67
Figura 22. Satisfacción personal.....	68
Figura 23. Satisfacción personal.....	69
Figura 24. Actividades de prevención primaria.....	74
Figura 25. Acciones preventivas secundarias.....	79
Figura 26. Actividades de intervención terciaria.....	83

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN INNOVACIÓN EN EDUCACIÓN

**GUÍA DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL
(SÍNDROME BURNOUT) PARA DOCENTES DE EDUCACIÓN GENERAL
BÁSICA EN LA UNIDAD EDUCATIVA MEJÍA D7.**

Autor (a):

PATRICIA ALEXANDRA PILICITA RODRIGUEZ

Director (a) -Tutor (a):

JOHANNA ANABEL HERRERA SEGARRA

Fecha:

Septiembre, 2020

Resumen

El desarrollo del presente trabajo se enfoca en determinar la relación causa y efecto que existe entre la estructura organizacional, el ambiente laboral y el síndrome del Burnout en los docentes de educación general básica de la Unidad Educativa Mejía D7. El tipo de estudio utilizado para el tratamiento del tema es cualitativo con un enfoque descriptivo y correlacional, mediante el cual, se describió el entorno laboral y su incidencia en el bienestar físico y emocional de los docentes que integran el plantel, de igual forma se determinó la relación existente entre los generadores del ya mencionado agotamiento y cada una de las dimensiones del síndrome. En el estudio se aplicó una encuesta a 23 docentes de EGB de la jornada matutina y vespertina, como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario de “Maslach Burnout Inventory (MBI), de Maslach y Jackson”, cuyas 22 variables se agrupan en tres dimensiones como son el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Los resultados demostraron el alto nivel de insatisfacción y desgaste al que se encuentran expuestos emocionalmente los docentes, evidenciando la existencia de una relación positiva entre el ambiente de trabajo y las dimensiones en las que hemos categorizado al síndrome, cuyos factores incrementan el riesgo de sufrir el síndrome del Burnout. Como propuesta se planteó un programa de intervención orientado a controlar el estrés laboral por medio de estrategias grupales e individuales con la finalidad de afrontar la situación de cansancio y despersonalización que genera la sobrecarga de trabajo generada por el normal desempeño de las actividades educativas.

Palabras claves:

Agotamiento emocional, docentes, despersonalización, estrés laboral, estrategias de afrontamiento,

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN INNOVACIÓN EN EDUCACIÓN

GUIDE TO STRATEGIES FOR COPING WITH WORK STRESS (BURNOUT SYNDROME) FOR TEACHERS OF BASIC GENERAL EDUCATION AT THE MEJÍA EDUCATIONAL UNIT D7.

Author (a):

PATRICIA ALEXANDRA PILICITA RODRIGUEZ

Director (a) -Tutor (a):

JOHANNA ANABEL HERRERA SEGARRA

Date:

September, 2020

ABSTRACT

The development of this work focuses on determining the cause and effect relationship that exists between the organizational structure, the work environment and the Burnout syndrome in the basic general education teachers of the Mejia D7 Educational Unit. The type of study used to treat the subject is qualitative with a descriptive and correlational approach, through which the work environment and its impact on the physical and emotional well-being of the teachers who make up the campus were described, in the same way it was determined the relationship between the generators of the aforementioned exhaustion and each of the dimensions of the syndrome. In the study, a survey was applied to 23 GBS teachers in the morning and evening hours. The “Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire by Maslach and Jackson” was used as a data collection instrument, whose 22 variables are grouped into three dimensions such as emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment. The results demonstrated the high level of dissatisfaction and attrition to which teachers are emotionally exposed, evidencing the existence of a positive relationship between the work environment and the dimensions in which we have categorized the syndrome, whose factors increase the risk of suffering the Burnout syndrome. As a proposal, an intervention program aimed at controlling work stress through group and individual strategies was proposed in order to face the situation of fatigue and depersonalization that generates the work overload generated by the normal performance of educational activities

Keywords:

Emotional exhaustion, teachers, depersonalization, work stress, coping strategies,

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador, durante las últimas décadas se ha generado grandes cambios en el sector de la educación tanto primaria como secundaria. Los docentes se han visto afectados por múltiples presiones derivadas de los cambios organizacionales, forjados por la nueva Ley de Educación, la cual se ha convertido en una fuente potencial del estrés laboral. Debido a que los maestros imparten clases a grupos numerosos de estudiantes, es previsible que la figura del personal de enseñanza se vea afectada por los nuevos retos que se impone al profesorado, mismos que van más allá de la reestructuración del sistema educativo en cuanto a la calidad del servicio, sino que involucra al docente en otras actividades, tales como las administrativas, que impacta de lleno el concepto de profesionalismo del tutor.

En este sentido, se plantea la posibilidad de desarrollar un estudio que permita identificar las principales causas que afectan la salud física y emocional de los docentes de las unidades educativas, cuyo factor incide en el desempeño laboral del personal docente.

La presente investigación está desarrollada en cinco capítulos, mismos que se detallan continuación:

En el primer capítulo se analiza la situación problemática en la que desarrollan las actividades laborales los docentes de la unidad educativa, así como también se plantean los principales objetivos, y justificación que conlleva la investigación.

En el segundo capítulo se desarrolla una investigación bibliográfica, de todos los temas relacionados con el síndrome del estrés laboral, identificando los principales postulados que permite fundamentar el desarrollo del tema.

En el tercer capítulo se desarrolló un marco metodológico en el cual se encuadra el presente estudio, determinado tanto instrumentos como herramientas de recolección necesarias para la recolección y análisis de la información que requiere el desarrollo del tema, de igual forma en el presente capítulo se establece la muestra de estudio que será objeto de investigación.

En el cuarto capítulo se presenta un análisis de los principales resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los docentes establecidos como muestra de estudio, mediante

los cuales se recolectó la información necesaria para el desarrollo del tema, cuyos resultados permitieron determinar las estrategias más idóneas para minimizar o mitigar los factores de riesgo de sufrir estrés laboral, dentro de la institución.

En el quinto capítulo se desarrolla un programa de intervención conformado tanto por estrategias grupales como individuales orientadas a controlar los factores que genera el síndrome del burnout, finalmente se presentan las respectivas conclusiones y recomendaciones derivadas del desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.- Problema

Debido a las características del trabajo docente de Educación General Básica a tiempo completo y a las diversas de actividades del año lectivo, es normal encontrar momentos en los que los docentes se encuentren más estresados. Algunas de estas actividades comprenden: la aplicación de nuevo currículos escolares sin capacitación previa, el impartir la clase a grupos numerosos de niños, el tener en clase grupos de estudiantes que necesitan adaptaciones curriculares, la escasa colaboración por parte de los padres familia, la carga administrativa, las sanciones establecida por parte de la autoridades todo esto nos lleva a que los docentes se desmotiven y surge el desgaste profesional que es un problema socio-académico que se ha venido presentando por largo tiempo en los distintos niveles de educación, siendo poco estudiado pero de gran importancia, esto conlleva a un deterioro de la calidad de vida tanto laboral como personal de cada docente.

La organización Internacional del Trabajo (OIT) en (2004) informó sobre la alta frecuencia de estrés entre los profesores del mundo, mencionando como factores de riesgo a la excesiva burocratización, escaso trabajo en equipo, dificultades de comunicación con los directivos y escasos espacios informales de contacto; es decir, aspectos relacionados fundamentalmente con los factores del clima o ambiente organizacional.

En el Ecuador dentro del reglamento se establece que la jornada laboral docente es de cuarenta horas semanales, que se dividen en treinta horas pedagógicas dentro del aula y las diez horas restantes son actividades educativas fuera de clase en las que se realizan informes, diseño de materiales pedagógicos, capacitaciones, revisión de tareas, y demás actividades de naturaleza educativa. (Reglamento General de la LOEI, art. 40-41, (2015).

El desempeñar la labor docente en condiciones constantes de tensión y preocupación son responsables de daños en la salud. Entre estos daños, debe destacarse la presencia del Síndrome de Burnout, como resultado del cansancio que genera el desempeño de las actividades laborales, el cual se evidencia en actitudes y emociones negativas expresadas

dentro de la comunidad educativa, mismo que afecta el desempeño del docente, ya que éste se encuentra emocionalmente vulnerable.

Debido a la demanda de carga laboral los docentes pueden verse afectados por muchos factores, entre ellos las actividades educativas, dificultades económicas y sociales, que derivan a manifestar riesgos psicosociales, entre ellos el “burnout” o síndrome del quemado como respuesta al estrés laboral crónico, que genera actitudes y sentimientos negativos en el docente hacía las personas con quienes mantienen un contacto diario (Fernández, 2002).

1.2.- Interrogantes fundamentales de la investigación:

¿Cómo diseñar una guía de estrategias de afrontamiento del estrés laboral (Síndrome Burnout) para docentes de educación general básica durante el año lectivo 2018-2019 en la Unidad Educativa Mejía D7 Quito?

Sub preguntas de investigación:

- ¿Cuál son las causas y síntomas del estrés docente?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en los docentes de la Unidad Educativa Mejía D7 para presentar cuadros de estrés laboral?
- ¿Cuál es el índice estrés laboral en los docentes de la Unidad Educativa Mejía D7?
- ¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento del estrés laboral que serían adecuadas aplicar en la unidad Educativa Mejía D7?

1.3.- Objetivos del proyecto de investigación:

1.3.1.- Objetivo General:

Diseñar una guía de estrategias de afrontamiento del estrés laboral (Síndrome Burnout) para docentes de educación general básica en la Unidad Educativa Mejía D7

1.3.2.- Objetivos Específicos:

1. Identificar las causas y sistemas que ocasiona estrés laboral

2. Evidenciar los principales factores que influyen en el desempeño escolar de los docentes Educación General Básica de la Unidad Educativa Mejía D7
3. Identificar el índice de satisfacción laboral y desgaste docente Síndrome de Burnout (prevalencia de realización personal, despersonalización y cansancio emocional), a través de una evaluación psicométrica para los docentes Educación General Básica de la Unidad Educativa Mejía D7
4. Interpretar los resultados obtenidos en la evaluación psicométrica sobre el estrés laboral aplicada a los docentes.
5. Configurar estrategias de afrontamiento del estrés para disminuir el Síndrome de Burnout en docentes de Educación General Básica de la Unidad Educativa Mejía D7.

1.4.- Justificación

La docencia es siempre una actividad ambivalente, nos presenta, como en el mito de Jano - el de las dos caras - una puerta abierta por la que podemos entrar o salir. Por una parte, la enseñanza puede vivirse con optimismo, y convertirse en una forma de autorrealización profesional, ya que en ella podemos darle sentido a toda una vida. Por otra parte, no es posible esconder la otra cara de la profesión docente: una profesión exigente, a veces físicamente agotadora, sujeta siempre al juicio de un público que con sus preguntas nos pone a prueba, no solo en nuestros conocimientos, sino también en nuestra propia coherencia personal. (Esteve, 2005, pág. 13)

Los maestros son la fuerza más influyente para la equidad, el acceso y la calidad en la educación y representan la clave para el desarrollo sostenible del planeta. La Declaración de Incheon por una Educación al 2030 compromete a los países para trabajar "para que los docentes y los educadores estén empoderados, sean debidamente contratados, reciban una buena formación, estén cualificados profesionalmente, motivados y apoyados dentro de sistemas que dispongan de recursos suficientes, que sean eficientes y que estén dirigidos de manera eficaz". (UNESCO, 2017)

El estrés forma parte de la vida cotidiana de un docente ecuatoriano debido a la excesiva carga administrativa que en estos últimos años las autoridades han impuesto a los maestros

, además una gran cantidad de estudiantes dentro del aula y entre ellos algunos de los cuales necesitan adaptaciones curriculares, a esto hay que sumarle las actividades pedagógicas que hay que realizar a lo largo del año lectivo como proyectos escolares, proyecto TINI , fiesta de la lectura, el programa de desarrollo humano integral que pretende brindar al estudiante una educación de calidad , sin tomar en cuenta si el docente está teniendo una adecuada carga laboral (Guía ECA, 2019).

En el campo de la educación los estudios sobre el estrés laboral en docente son recientes y escasos, entre otras razones porque históricamente la docencia se ha configurado como un apostolado, como un “servicio social” más que como un trabajo para el cual se requería de calificaciones, estándares de desempeño y procesos de evaluación. El concepto de profesionalidad del trabajo docente surge, relativamente, hace poco tiempo, en medio de los debates acerca de la calidad de la educación y su relación con el desarrollo. (UNESCO, 2005, pág. 15)

El Síndrome de Burnout o desgaste profesional en los últimos años se ha ido incrementando hasta convertirse silenciosamente en un problema de salud pública y ocupacional, a pesar de esto, ninguna autoridad local o nacional la atiende. Parte del sector vulnerable se encuentran los profesionales de educación, por lo que es de gran importancia proponer planes de intervención donde se pueda prevenir y reducir los niveles de este síndrome.

Con lo anteriormente mencionado se devela la importancia de abordar el síndrome de Burnout, para entender cuáles son los factores que producen su aparición y cuáles son algunas estrategias y alternativas que pueden aplicarse para prevenir que esta condición siga afectando el rendimiento laboral y la calidad de vida de los maestros ecuatorianos , quienes deben exigirse cada vez más en respuesta a la presión a la que están sometidos por parte de las actividades docentes y sus responsabilidades dentro de su la vida diaria.

CAPITULO II

2. FORMULACIÓN TEÓRICA

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) para el año 2000, declaró que el síndrome de Burnout, es considerado como un factor de riesgo laboral, que puede llegar afectar la salud mental y física de los individuos, repercutiendo directamente en la calidad de vida (Monte, 2015), el síndrome de burnout se presenta como una repuesta a la crisis emocional, misma que es atribuida como producto de la sobrecarga de trabajo y excesos de estrés laboral en las personas que trabajan con grupos humanos. De manera inicial este tipo de situación se evidenció dentro de las distintas ocupaciones destinadas a proporcionar servicios humanos, los cuales afrontan desafíos emocionales debido a la interrelación y cuidado de personas, como es el caso de los médicos, trabajadores sociales, enfermeras y docentes (Maslach, 2001).

Para el caso de los docentes de Educación Básica General, la presión de cumplir con los parámetros del currículo académico establecido por el Ministerio de Educación, sumado a esto las actividades internas propias de cada Unidad Educativa, puede generar una sobre carga de trabajo, llevándolos a los docentes a enfrentar un alto grado de agotamiento laboral, o más conocido como el síndrome del burnout. Actualmente el síndrome de burnout afecta a más personas no solo en el sector profesional, sino que también dentro de aquellos ámbitos donde no mantiene contacto personal con clientes u usuarios, sin embargo, trabajan con una alta carga de tensión y desajustes emocionales como son, el aburrimiento, crisis en el desarrollo profesional, escasas condiciones económicas, falta de motivación, sobre carga laboral y asilamiento.

Según el análisis se evidencia que la carga laborar de los docentes se incrementa debido a que la planificación de las clases impartidas debe estar orientada según las capacidades de cada estudiante, lo cual les demanda mayor tiempo de trabajo, adicionalmente a esto, se debe considerar que el trabajo del docente no solo se limita a las horas de enseñanza dentro del salón de clase, sino que también a las actividades extracurriculares y demás eventos educativos que se encuentran fuera de la jornada laboral, sin embargo, estas actividades requieren de la participación activa de los docentes para ser ejecutada exitosamente, por lo tanto, la docencia presenta una fuerte demanda emocional, contacto intensivo con los

estudiantes y padres de familia, incrementando el agotamiento emocional y la posibilidad de sufrir de esteres.

2.1 Antecedentes

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) en su revisión sobre este síndrome establecen que el término se acuña a mediados de los años 70, a partir de observaciones hechas en agencias de cuidados de la salud, donde algunas personas experimentaban pérdida de motivación y compromiso, como consecuencia de su quehacer diario. Una pionera en el estudio de este fenómeno es Cristina Maslach, psicóloga social que estudiaba las emociones en el lugar de trabajo. Abordó trabajadores de servicios asistenciales para indagar acerca del estrés emocional ocasionado por el trabajo y descubrió que los modos de afrontamiento tienen efecto sobre la identidad profesional y sobre el comportamiento laboral.

De acuerdo con Maslach y otros (2001), el síndrome de burnout es una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo y se explica a través de tres dimensiones: agotamiento, cinismo e ineficacia. El agotamiento es la cualidad central del burnout y la más obvia manifestación de este síndrome, y se refiere a acciones puntuales que distancian emocionalmente a la persona de su trabajo, como una forma de sobrellevar la sobrecarga laboral. Por otra parte, el cinismo o despersonalización presenta un alto componente actitudinal y comportamental (Gil Monte, 1999), que se traduce en el intento que realiza el trabajador de poner distancia entre él mismo y los receptores de su servicio, ignorándolos activamente, y considerándolos objetos impersonales, por medio de una actitud cínica e indiferente. Por último, en la ineficacia intervienen elementos cognitivo-aptitudinales (Gil Monte, 1999) que se evidencian en sentimientos de baja realización personal, incompetencia y fracaso.

Hace más de una década el Burnout cobró importancia en la labor docente cuando las evidencias nacionales e internacionales comenzaron a mostrar la relación entre las licencias médicas laborales de tipo psiquiátrica, el incremento del ausentismo laboral, el gasto en reemplazos y los problemas de rendimiento en el trabajo (Moriani & Herruzo, 2004). La preocupación internacional por la temática, aunque en un grado menor, todavía existe (Borges, 2012; Saavedra, R., 2007). Por ejemplo, existen evidencias que un estrés prolongado puede llevar a enfermedades físicas y mentales (Cornejo, 2007), también se mantiene la

preocupación por mejorar la calidad de vida laboral de los docentes (Alvarado, 2010) y se mantiene el consenso en que el burnout puede dañar significativamente la relación del docente con sus alumnos y la calidad de la enseñanza y compromiso que él despliega (Tatar & Yahav, 1999).

A nivel nacional, se han realizado estudios sobre prevalencia de este síndrome. Por ejemplo, en un estudio en docentes de educación media de liceos y colegios municipalizados de la comuna de La Reina (Zúñiga, 2007), pero salvo el estudio realizado por (Alvarado, 2010), no se observan estudios actualizados.

En Chile las acciones en post de la salud mental de los profesores y traducidas en programas ministeriales, se cimentaron en estudios realizados hace más de una década. Es así como la investigación realizada por la Universidad de Valparaíso (De la Rosa, M., 1998) para validar un test sobre actitudes ante el trabajo, concluyó que la mayor parte de la población estudiada se agrupa en la categoría “proclive al burnout”, indicando que un alto porcentaje de docentes se encuentra en riesgo y que sufre las consecuencias de este síndrome.

Otro estudio de carácter nacional realizado por la Universidad Católica de Chile (Valdivia, G., 2003), mostró que la mayoría de los docentes estudiados manifiesta proclividad o presencia de burnout. También se observó que, los docentes con nivel alto de burnout, en relación a aquellos que poseen niveles bajos, proveen significativamente menos información, menos refuerzo y menos aceptación a las ideas de los estudiantes, e interactúan con ellos con menor frecuencia. Por lo tanto, el burnout tiene un impacto negativo en docentes y en los estudiantes a los cuales enseñan, a su vez (Capel, 1987).

En este panorama, en el cual el derecho fundamental a la Educación de calidad no es garantizado por el Estado, cada parte del sistema jugará un rol determinante. Tal es el caso del docente, quien cobra un papel central en la calidad de la educación brindada en las instituciones educativas, así como en el cambio y mejoramiento de la misma en busca de una educación más democrática (Soria & Chiroque, 2004; Prieto, 2008). Sin embargo, muchas veces la tarea del docente se puede ver afectada por diversos factores que ponen en juego su desempeño y bienestar, lo que repercute a su vez en su entorno laboral (Menghi & Oros, 2014; Zamora, 2016).

Es así, que más allá de la preparación para ejercer su profesión y su disposición a hacerlo, la tarea docente se ve influida por variables como la salud física y la salud mental, las cuales de no ser atendidas podrían también poner en riesgo la integridad de los estudiantes. Por tanto, la salud será un factor transversal al ejercicio de la docencia y a la calidad de la enseñanza que se brinde, cobrando una importancia que aún no ha sido adecuadamente atendida en nuestro contexto (UNESCO, 2005).

Ante esto, los problemas de salud que presente el docente actuarán como obstáculos que impedirán un adecuado ejercicio de su actividad y tendrán un impacto en los diversos grupos que componen el sistema educativo. Estudios realizados en Perú y América Latina concluyen que muchas veces son las características mismas del trabajo docente las que predisponen al profesorado a presentar ciertas alteraciones en su salud (Soria & Chiroque, 2004; García & Muñoz, 2013); y dan a conocer las preocupaciones acerca de las deficientes condiciones en que los docentes ejercen su actividad (Fabara, 2010).

En esta línea, un estudio realizado por la UNESCO (2005) en países de Latinoamérica, que incluyó a Perú, menciona que los problemas de salud física más comunes entre los docentes en el país son las enfermedades gástricas y respiratorias. Mientras que, en lo referente a la salud mental, por encima de la ansiedad y depresión, destaca el estrés laboral. Estos resultados fueron encontrados también por Fabara (2010), quien menciona que el estrés laboral afecta hasta a un tercio de los docentes en países de América Latina.

Este trastorno ha adquirido tanta relevancia que la OMS lo ha calificado como un riesgo laboral (Gutiérrez et al., 2006) que puede generar daños a nivel personal, organizacional y social (Kulakova, Moreno, Garrosa, Sánchez, y Aragón, 2017) Este síndrome se investigó en el ámbito de los servicios como cuidado de la salud, trabajo social y la enseñanza (Ortiz y Elena, 2017), desde tiempos pasados las profesiones de medicina y la docencia han tenido bastante reconocimiento social y por ende responsabilidades de gran trascendencia para el futuro de la sociedad (Chavarría, 2017).

Freudenberger en (1974) denominó a éstas “profesiones de ayuda” cuyas actividades van dirigidas a otras personas, con las que existe contacto directo (Ponce et al., 2005), es en estas profesiones donde existe mayor riesgo de prevalencia del síndrome, debido a que trabajan

con personas y están centradas en el bienestar de los demás. Dávila y Nevado (2016); Gutiérrez et al., 2006; Simancas, Fortich, y González (2016).

En la actualidad el profesorado está en una situación compleja y delicada, dado que se le culpabiliza de los problemas en el contexto escolar, especialmente en relación entre profesor y estudiante, así como los referentes a cuestiones de tipo social (Arís, 2009). Además, la sociedad constantemente exige una mejora en la calidad educativa (Ratto Dattoli, García Pérez, Silva, y González, 2015). Por lo que la docencia es considerada como una de las profesiones con mayor probabilidad a padecer el síndrome de estar quemado (Extremera, Fernández, y Durán, 2003) existen numerosos estudios sobre los factores de riesgo y sus repercusiones en estos profesionales (Fernández, 2002) puesto que el estrés laboral afecta tanto a la calidad de vida de los profesionales, así como también a su salud física y mental (Gutiérrez et al., 2006).

El docente que tiene prevalencia del síndrome es, frecuentemente, impredecible en su conducta y con constantes contradicciones. Por lo que siente la imperiosa necesidad de culpar a alguien por lo que pasa, también precisa olvidar al máximo todo lo relacionado con su trabajo (Arís, 2009), además de los efectos negativos en su salud física y mental, el ambiente de aprendizaje y el logro de los objetivos educativos (Durán, Extremera, Montalbán, y Rey, 2005; Vallejo, 2017). Además de otras consecuencias como: impuntualidad, abundancia de interrupciones, evasión del trabajo, absentismo y el abandono de la profesión (Guerrero, 2003)

Estudios realizados sobre el Síndrome de Burnout en la población docente evidencian una serie de variables comúnmente asociadas a su aparición, desarrollo y mantenimiento (Mancebo, 2016); y han precisado el impacto y repercusiones que tiene en el trabajador. Por ejemplo, se asocia el SB a la generación de altos niveles de agotamiento emocional y cinismo (Lourel & Gueguen, 2007); cansancio físico e irritabilidad (Quevedo-Aguado et al., 1999); y/o sintomatología somática (Matud, García, & Matud, 2002).

En la actualidad, diversos estudios siguen esta tendencia, indicando que el SB docente se asocia a cansancio crónico, problemas del sueño y baja capacidad de recuperación al estrés (Gluschkoff et al., 2016); disminución de la eficacia profesional (Shoji et al., 2016); síntomas ansiosos y depresivos (Szigeti, Balázs, Bikfalvi, & Urbán, 2017); falta de compromiso

(Mojša-Kaja, Golonka, & Marek, 2015); dificultades cognitivas (Bianchi, Verkuilen, Brisson, Schonfeld, & Laurent, 2016); variaciones en la respuesta inmunológica y trastornos conductuales en los estudiantes asociados al SB de su profesor (Oberle & Schonert-Reichl, 2016); y/o extenuación emocional y despersonalización del docente asociada a la percepción de apoyo autónomo y motivación del estudiante (Shen et al., 2015)

2.2 Bases Teóricas

2.2.1.- Síndrome de Burnout

El concepto del burnout es introducido inicialmente por Freudenberger en (1974), cuando explica la relación que existe entre el desgaste emocional y físico presentado en profesionales voluntarios que se encontraban ayudando a pacientes en una clínica de desintoxicación. El síndrome de burnout, presenta diversas definiciones a lo largo del tiempo, donde cada autor lo ha expuesto a su manera, sin embargo, todos coinciden como una sensación de cansancio y frustración generada por la sobrecarga laboral, forma de vida o de la relación desgastando, a largo plazo la estructura física y emocional; metamórficamente ha sido descrito como el “síndrome del quemado” debido al alto deterioro físico y emocional que sufren los profesionales. (Moreno-Jiménez, 2006)

De acuerdo con Guerrero (1997) el síndrome de burnout toma relevancia en Europa para los años 80 donde múltiples investigaciones afirman que en el desgaste psíquico están involucrados factores que van desde lo personal, el contexto organizacional, hasta aquellos relacionados con la formación académica (excesos de contenidos teóricos y escasas actividades prácticas), que estos profesionales reciben dentro de las escuelas y centros universitarios.

El síndrome del burnout se evidencia como resultado de la sobre carga laboral, el cual ocasiona un estrés emocional, reflejando síntomas como cansancio emocional, físico y psicológico, además de una actitud indiferente y despersonalizada del círculo social, a desarrollar, en determinados casos se considera que la persona no se siente capaz de proporcionar nada a nivel afectivo, presenta falta de energía y recursos emocionales.

Estos síntomas son muy comunes en docentes, por tanto, al referirse que el profesional está quemado, se expresa que está agotado y que su capacidad de adaptación se ha reducido.

Bardo P en 1979; Álvarez y Fernández en (1991) y Guerrero y Vicente (2001), afirmaron que entre los efectos que genera el síndrome del burnout, se destaca consecuencias tanto desde el punto de vista profesional como la impuntualidad, abundancia de interrupciones evitación del trabajo, absentismo, impuntualidad, falta de compromiso en el trabajo, disminución del autoestima, incapacidad para asumir con responsabilidad las obligaciones de la institución; las personas afectadas con el síndrome de burnout presentan mayor vulnerabilidad a padecer accidentes laborales, síntomas médicos como depresión, hipertensión, alteraciones de tipo gastrointestinal, pérdida de la voz , e inclusive puede presentarse un abuso de las drogas incluyendo el trabajo, lo cual influye directamente en el rendimiento académico del alumnado.

Para (Kyriacou, 1978), afirmó que, aunque el estrés ocupacional no solo es específico en el ámbito de la educación, diversos estudios muestran que el síndrome del burnout se presenta con mayor frecuencia dentro de la profesión de docentes, en comparación a otras profesiones con similares demandas académicas y personales. El campo de la docencia constituye uno de los sectores más afectados por la depresión, la fatiga psíquica, el estrés y otras dolencias psíquicas, así como también otras aflicciones derivadas de ellas como es el denominado síndrome del quemado o burnout.

Los principales síntomas del burnout, no aparecen inmediatamente, ni todos en conjunto, estos forman parte de un proceso de desgaste laboral, destacándose la irritabilidad y repentinos cambios de humor, cansancio crónico y falta de energía, falta de apreciación de sus propios errores, e incapacidad para visualizar los éxitos laborales, ausencia injustificada al trabajo, insomnio etc. Cuyos síntomas forma parte de una serie de dolencias que dan lugar a un círculo vicioso del estrés laboral.

En este sentido el docente no recibe ninguna formación específica, ni preparación psicológica para enfrentar la desmotivación de los estudiantes, la falta de recursos para solucionar los diversos problemas que se presentan en el grupo de trabajo, generando con ello impotencia para solucionar los conflictos cotidianos, los mismos que conllevan a problemas psicológicos y una alta tensión laboral, junto a ello las malas condiciones educativas y la ausencia de reconocimiento social ante la ardua tarea del docente, inciden de manera directa en el bienestar del profesional.

Según Moos (1974, Citado por Levy, (1985), consideró que el ambiente es un determinante decisivo del bienestar de los individuos, en sus investigaciones realizadas sobre la calidad de vida en aspectos relacionados con la salud, alimentación, educación, ocio, trabajo, relaciones interpersonales y sociales conceptualizo el rol del ambiente en el comportamiento humano, debiendo contemplarse la combinación de variables organizacionales y sociales, conjuntamente con las variables físicas.

El clima organizacional es considerado como un factor que incide en la salud física y mental de los trabajadores, según Parker (2003), un clima organizacional positivo provee logros, afiliación, poder, productividad, baja rotación y satisfacción, mientras que un clima organizacional negativo genera inadaptabilidad, alta rotación, ausentismo y baja productividad, asegurando con ello que el crecimiento de toda entidad se centra en el manejo de los recursos humanos orientados en líneas de trabajo acordes a los intereses de los directivos (González, 2006))

Entre los diferentes conceptos del síndrome del burnout el más acertado es el expuesto por los investigadores Maslach y Jackson en 1981 citado por (Díaz, 2012), el cual profundiza y lo conceptualiza como: “síndrome de fatiga emocional y despersonalización con un desempeño personal minimizado, el cual se presenta en personas que mantiene contacto directo con otras personas”.

Los estudios efectuados por (Maslach C. y., 1999), expresan que el síndrome del burnout es tridimensional y que se desarrolla en aquellos profesionales que trabajan en contacto directo con personas u usuarios; añaden tres dimensiones características:

- El agotamiento emocional
- Despersonalización
- Sentimiento de bajo logro profesional o personal.

2.2.1.1 Agotamiento Emocional

Considerado como el desgaste físico y psicológico generado en el profesional tras la continua interacción generada producto a su actividad laboral con sus usuarios y demás profesionales integrantes de su organización, generando sentimientos negativos como desesperación,

frustración, apatía, etc. de igual forma se experimenta una sensación de incapacidad para cumplir con sus actividades laborales de manera eficiente.

2.2.1.2 Despersonalización

Se presenta en la falta de demostración de actitudes cálidas o amables por parte de los profesionales, mostrándose fríos e indiferentes, insensibles o irritables con las personas que por obligación laboral deben ser atendidas por ellos.

2.2.1.3 Baja realización personal

Se considera como una sensación negativa de auto concepto, mediante la cual los profesionales no se conciben totalmente capacitados para realizar las tareas encomendadas en el trabajo, no se sienten valorados por la organización en la que desempeñan sus labores ni por la sociedad.

La pérdida de un mundo simbólico relacional y existencial generado por la desestabilidad que ocasiona el síndrome del burnout encuentra en la carencia de una adecuada organización sistemática una de las principales causas el mal funcionamiento racional y comunicativo entre el sujeto - docente conlleva a engendrar factores de riesgo para sufrir el síndrome de burnout (Ministerio de Sanidad y Consumo, 2019)

Es así que la práctica mal planeada por parte del docente, una visión equivocada por parte de los alumnos, la carencia de formación profesional, deficiente comunicación, distantes relaciones entre compañeros, equivocadas concepciones sobre el proceso de enseñanza, falta de estrategias de afrontamiento, inadecuados ambientes físicos, falta de flexibilidad por parte de los docentes interactúan como ejes fundamentales para la consideración de las particularidades del sujeto quemado (Muños y Milena , 2012, p. 227-228)

2.2.2 Estrés y burnout

El estrés y el burnout, mantienen conceptos parecidos que habitualmente suelen confundirse. El estrés es definido por la OMS “como un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción” (Slipak, 1991), mientras que el burnout ha sido definido por varios autores como un estrés de tipo laboral, las diferencias se distinguen en función de la temporalidad, es decir que cuando se habla de estrés se refiere a una reacción física del cuerpo que ocasiona una determinada situación inesperada, alertando a las personas para que

mediante esta activación puedan resolver de manera apremiante el hecho estresante, sin embargo, si se habla de burnout, se relaciona a un mantenimiento del estrés por un tiempo prolongado, el mismo que ocasiona diferentes efectos nocivos en las personas que los padecen.

A continuación, se presenta ciertas diferencias entre el estrés y el burnout

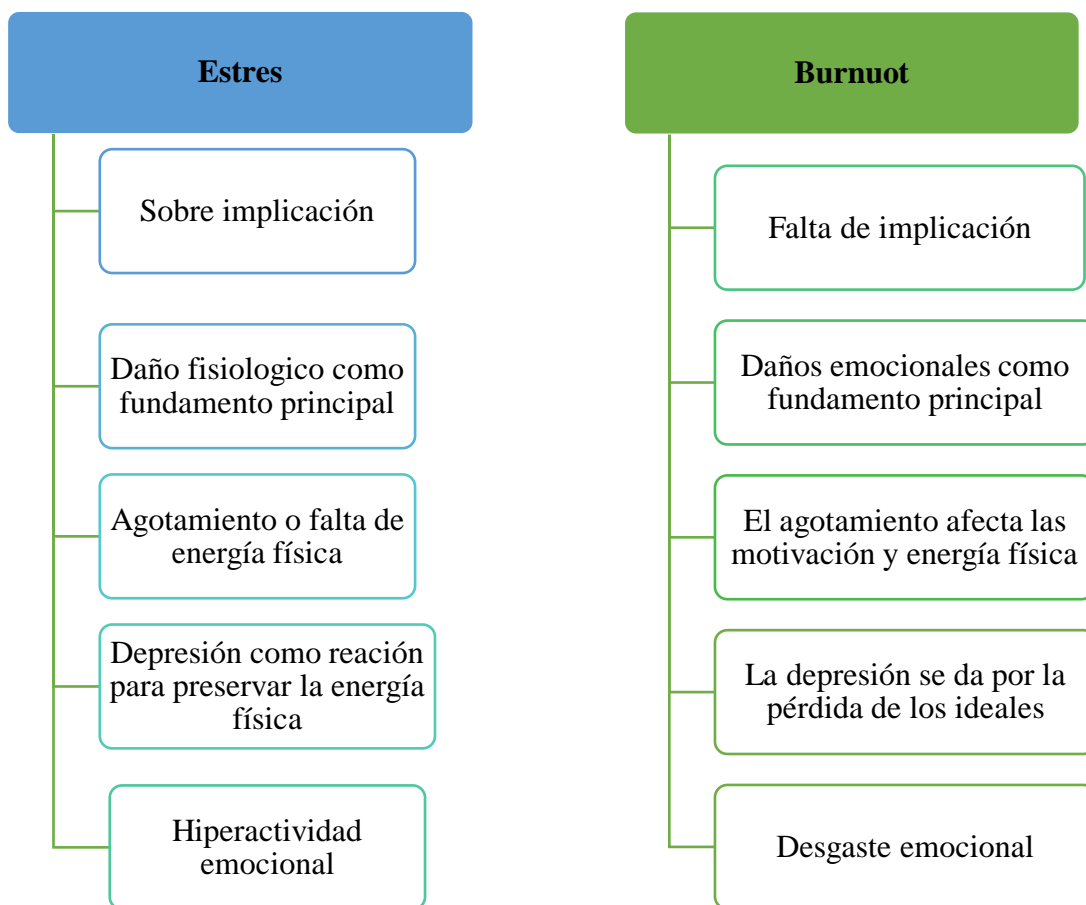


Figura 1 Diferencias entre el estrés y el burnout
Fuente: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (UGT), 2006.

2.2.2.1 Diferentes Perspectivas del Burnout

Partiendo de las indicaciones sugeridas por Manassero et al 1995, citado por B (Barría Muños, 2001), donde se expone que existe diferentes perspectivas, que sustentan los diferentes estudios realizados en cuestión del burnout, dichas perspectivas se clasifican en.

- **Perspectiva psicosocial**

La perspectiva psicosocial expone que los factores del entorno afectarían a la aparición del síndrome del burnout, convirtiéndose en un elemento importante para ser estudiado y a la vez permitir encontrar un tratamiento adecuado, sus principales predecesores fueron Maslach y Pines, cuyo enfoque se centralizó fundamentalmente en las manifestaciones emocionales de las personas que los padecen.

- **Perspectiva organizativa**

Su mayor defensor de esta perspectiva fue Cherniss el cual en 1980, dividió al síndrome de burnout en diferentes ámbitos, individual, organizativo, social, el cual se centralizaba en la aparición de sensaciones negativas de los profesionales que se encuentran interactuando con diferentes personas que deben atender por su trabajo.

- **Perspectiva histórica**

Esta perspectiva hace referencia al cambio laboral y social que se produjo en Estados Unidos tras la segunda guerra mundial, su principal defensor fue Saranson

2.2.3 Fases Del Síndrome Del Burnout

El síndrome de burnout no es una enfermedad que parece de forma repetida, sino más bien ésta sigue un proceso, por medio del cual la persona que lo padece sufre diversos cambios o alteraciones psíquicas, físicas y sociales de forma progresiva.

Entre las principales fases que componen el síndrome del burnout se detallan a continuación:

2.2.3.1 Fase inicial o de entusiasmo.

Las profesionales se muestran con una actitud positiva y de mucha energía frente a un nuevo empleo, tienen altas expectativas sobre la labor que van a desempeñar.

2.2.3.2 Fase de estancamiento

Los profesionales realizan una evaluación sobre el esfuerzo realizado en el desempeño de su trabajo y los resultados obtenidos del mismo, así como también los beneficios obtenidos, sin encontrar una distribución equitativa, donde ellos sienten no estar lo bastante capacitados o

no disponen de los recursos requeridos para desempeñar de forma eficaz las actividades laborales, lo cual les provoca una situación de estrés.

2.2.3.3 Fase de frustración

Los profesionales van perdiendo la motivación para desempeñar las actividades diarias de manera eficiente y eficaz, en esta etapa se presentan los problemas entre los compañeros en los equipos multidisciplinarios, aparecen las primeras muestras de los problemas de salud relacionados con esta situación (Barría Muños, 2001).

2.2.3.4 Fase de hiperactividad y apatía

En esta etapa los profesionales han asumido demasiadas responsabilidades y tareas a la vez, lo que los ha llevado a una situación de sobre carga emocional, cuyo método de prevención los profesionales suelen evitar interactuar con las personas a las que deben prestarles sus servicios (Byrne, 1999).

2.2.3.5 Fase del quemado

En esta etapa los profesionales padecen importantes cambios o consecuencias tanto a nivel físico o profesional, los cuales generan problemas tanto en el entorno laboral como en el entorno familiar y social (Byrne, 1999).

2.2.4 Efectos que genera el síndrome de burnout en las personas

Existen diversas clasificaciones para describir los efectos que producen el síndrome del burnout en las personas que los padecen, según (Barría Muños, 2001), dentro de los síntomas del síndrome del burnout se puede detallar los siguientes

2.2.4.1 Sintomatología Cognitiva

La persona que lo padece debe haber perdido la capacidad de flexibilidad de pensamiento lo que generará una actitud negativa, la misma que no le permite facilitar la capacidad de afrontamiento (Barría Muños, 2001).

2.2.4.2 Sintomatología afectiva

Los pacientes muestran habitualmente sentimientos contradictorios entre el malestar personal y el no poder cumplir con sus responsabilidades como profesionales.

2.2.4.3 Sintomatología física

Los profesionales van perdiendo parte de su energía y vitalidad de manera progresiva, las cuales se muestran dentro de desenvolvimiento diario de sus actividades, se hallan propensos a contraer algún tipo de enfermedad (Barría Muños, 2001).

2.2.4.4 Sintomatología conductual

En esta etapa la persona afecta con el síndrome de burnout presenta diversas actitudes que reflejan su estado de ansiedad y desequilibrio, adoptando determinados comportamientos que lo ponen en riesgo (Byrne, 1999).

Tabla 1 Consecuencias del síndrome del burnout

Grupo	Consecuencia
Psicológicas	• Problemas psicossomáticos
	• Actitudes negativas hacia sí mismo
	• Depresión
	• Sentimientos de culpabilidad
	• Ansiedad
	• Cólera
	• Aburrimiento
	• Baja tolerancia a la frustración
	• Abuso de las drogas
Contexto organizacional	• Disminución del rendimiento
	• Actitud negativa hacia el trabajo
	• Falta de motivación
	• Actitud negativa hacia los clientes o usuarios
	• Incapacidad para realizar el trabajo eficiente
	• Rotación
	• Abandono del trabajo
	• Absentismo, descansos y largas pausas en el trabajo
Contexto ambiental	• Insatisfacción en el trabajo
	• Disminución del compromiso
	• Actitudes negativas hacia la vida en general
	• Disminución de la calidad de vida personal

Fuente (Barría Muños, 2001)

2.2.5 Etiología del *burnout*

El Síndrome de Burnout es un proceso multicausal y altamente complejo se proponen diversas causas, entre ellas cabe destacar: aburrimiento, stress, crisis en el desarrollo de la carrera profesional y pobres condiciones económicas, sobrecarga de trabajo y falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento:

A todo ello colaboran: Componentes personales pre mórbidos que aumentan la susceptibilidad personal; junto con el cual cobra interés

- **La edad:** relacionada con la experiencia
- **El sexo:** las mujeres pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el trabajo.
- **Variables familiares:** la armonía y estabilidad familiar conservan el equilibrio necesario para enfrentar situaciones conflictivas.
- **Personalidad:** por ejemplo, las personalidades tipo A: extremadamente competitivas, impacientes, hiperexigentes y perfeccionistas, y por otro aquellas con sentimientos de altruismo e idealismo como: mayor acercamiento al sufrimiento cotidiano y mayor implicación emocional.
- **Inadecuada formación profesional;** por ejemplo, excesivos conocimientos teóricos, escaso entrenamiento en actividades prácticas, falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional, escasa información sobre el funcionamiento de las organizaciones en la que se va a desarrollar el trabajo.

2.2.5.1 Modelos explicativos del burnout

Dentro de este título se analizará los diferentes modelos teóricos que han abordado la investigación de la etiología y los procesos relacionados con el síndrome del burnout

2.2.5.2 Modelos teóricos generales

De acuerdo con Álvarez y Fernández (2001), quienes consideraron tres teorías fundamentales que atribuyeron a explicar el burnout, tales como la teoría cognitiva, la teoría organizacional, y la ecológica, para los años 70 proliferaron diversas explicaciones sobre el síndrome del burnout desde la perspectiva psicoanalítica, enfatizándose en las variables individuales y

demás rasgos de la personalidad que impulsan el burnout. Entre los modelos que procedían de la teoría psicoanalítica, detallaban los rasgos de la personalidad que propiciaba a elegir una profesión de ayuda, destacando la importancia que conlleva las necesidades emocionales insatisfechas y el propio sufrimiento de la elección de una profesión de ayuda.

Para la mitad de los años 80 tuvieron un auge los modelos sociales basados en la teoría sociocognitiva de Bandura (1969-1989). Estos modelos sociales resaltan el fundamental papel que juegan las variables cognitivas en la explicación del burnout, entre la cuales destaca las actitudes, creencias, autoconcepto, autoeficacia. Sustentados en las aportaciones de Lazarus y Folkman (1986), se consideraban que las creencias o grados de seguridad de los individuos para lograr cumplir con sus objetivos, la facilidad o dificultad que se presente para conseguirlos establecerá determinadas reacciones emocionales, ente ellas la depresión que impulsa a la acción, la autoeficacia y eficacia en el desempeño laboral, cuya variable es fundamental para el desarrollo del síndrome del burnout.

Entre los modelos que conforman el marco social se encuentra el modelo de comparación social planteado por Buunk Schaufeli (1993), donde expone 3el burnout como un síndrome contagioso, de igual forma el modelo de Hobfoll y Fredy (1993-1994), suponen que el estrés laboral inicia en la precepción de desventaja desarrollada en las personas como consecuencia de una comparación social.

Para la década de los noventa aparece la relevancia del paradigma sintético organizacional, el cual destaca la importancia de la estructura organizacional, el clima, las disfunciones del rol o el apoyo social. En cuanto a la relación que se establece entre las distintas dimensiones del burnout, se puede encontrar en la literatura hasta cinco modelos diferente: Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), Leiteer y Maslach (1988), Lee y Ashforth (1990, 1993 y 1996), y Leiter (1993). Cuya diferencia radica en la respuesta inicial que surge ante el estrés laboral.

2.2.5.3 Modelos etiológicos de la teoría sociocognitiva

Estos modelos establecen que las percepciones cognitivas individuales afectan de manera decisiva en la conducta y conocimiento de las personas, estos conocimientos se modifican debido a los efectos de sus acciones en sí mismo y en los demás, donde se sugiere que la creencia y seguridad que poseen las personas en sus propias capacidades son un aspecto determinante que les permite alcanzar los objetivos propuestos. Así mismo se considera que

según el grado de seguridad y confianza en sí mismo, establecerá el nivel de dificultad que presenta el cumplimiento de las metas, así como también las diferentes reacciones emocionales que se puedan presentar, tales como la depresión o el estrés.

Estos modelos resaltan la relevancia de las variables concernientes a la autoconfianza, autoeficacia y autoconcepto, entre los cuales se destaca la clasificación del modelo de competencia social planteado por Harrison en 1983, el cual adjudica que el síndrome de burnout se sustenta en el efecto que ejerce la competitividad y eficiencia que observa en el individuo. Las personas que comienzan a ejercer actividades de asistencia social, cuentan con una alta motivación para proporcionar este tipo de servicios, sin embargo, en la práctica se encontrarán tanto con factores de ayuda, como con barreras que imposibiliten la labor.

Las personas que cuenten con instrumentos de ayuda, incrementarán el nivel de motivación y eficacia en el desempeño de las actividades obteniendo resultados beneficiosos, mientras que las personas que se encuentren con distintas barreras que limiten el logro de los objetivos dentro del contexto laboral, se debilitará el sentimiento de autoeficacia, depresión y frustración, llegando a provocar el síndrome de burnout si dicha situación es prolongada, entre estos factores de ayuda y de barrera se resalta la existencia de los diferentes objetivos laborales realizables, el ajuste entre el valor corporativo y los valores personales de cada uno de los trabajadores, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la disponibilidad de recursos, retroalimentación, sobre carga laboral, conflictos interpersonales, entre otros.

En el modelo planteado por Pines 1993, prevalece el sentido existencial dentro del trabajo, el cual se genera por medio de la identificación total de las personas con las tareas, incrementando su motivación, lo cual les proporciona un sentido de pertenencia, sin embargo, cuando algo falla se frustran las expectativas e impiden el cumplimiento de los objetivos; disminuye su autoconcepto, experimentando sentimientos de incapacidad para alcanzar las metas profesionales, lo que ocasiona el síndrome de burnout, donde el profesional entra en un estado de agotamiento emocional y físico, generado como respuesta de un estrés crónico.

El modelo planteado por Cherniss 1993, se relaciona con la autoeficacia, en el cual sugiere que el cumplimiento eficiente de los objetivos proporciona un alto nivel de motivación y

autoeficacia personal, mientras que el incumplimiento de las metas y objetivos laborales , genera una disminución del autoconcepto percibido por los individuos, ocasionado sentimientos de fracaso y desesperación , dando lugar al desarrollo del síndrome del quemado, mientras que los trabajadores que mantiene una fuerte autoeficacia sienten menos estrés al momento de afrontar situaciones adversas, entre tanto el logro de los objetivos laborales desarrolla un alto nivel de autoeficacia.

El modelo de autocontrol de Thopson, Page y Coper (1993), detalla cuatro factores concluyentes para el desarrollo del síndrome del burnout, tales como la oposición entre la demanda de las tareas y los recursos del individuo, las expectativas de éxito personal y la autoconfianza profesional son consideradas por los autores como variables definitivas para el desarrollo del síndrome.

2.2.5.4 Modelos etiológicos sustentados en teorías de intercambio social

Este modelo está basado enfocado en los principios de la teoría de la equidad, entre los cuales se analiza el modelo de comparación social expuesto por Buunk y Schaufeli 1993, así como también la teoría defendida por Hobfoll y Fredy 1993, donde resalta la relevancia que tiene la conservación de los recursos, argumentado que lo individuos mediante la interacción personal activan mecanismos cognitivos de comparación social que les permite visualizar las situaciones de desventaja, cuya inquietud estimula el riesgo de desarrollar el burnout.

Los autores Buunk y Schaufeli 1993 desarrollaron el modelo de comparación social como una repuesta a los profesionales del sector de la salud (enfermería) en aspectos del burnout, relatando dos tipos etiologías, la una basada en los procesos de intercambio social entre paciente y médico y la segunda se sustentaba en las relaciones interpersonales entre compañeros. Mientras que el modelo de conservación de recursos planteada por Hobfoll y Fredy 1993, señalaba que el estrés se desarrolla a partir de situaciones críticas que minimicen la motivación de los trabajadores, generando sentimiento de desconformidad y frustración, vía en al cual se suele desplegar el burnout. La facilitación de los recursos necesarios para que los trabajadores puedan enfrentar determinadas situaciones personales, permitirá minimizar el riesgo de vulnerabilidad ante el síndrome del burnout.

2.2.5.5 Modelos etiológicos basados en la teoría organizacional

Este tipo de modelos organizacionales se sustenta en la estructura y sus disfunciones, la insalubridad organizacional, la cultura y el clima laboral, los estresores del contexto organizacional y las estrategias de afrontamiento juegan un papel preponderante en este tipo de modelos.

El modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter 1988, parte de la propuesta planteada por Maslach y Jackson 1981, la cual se ha ido trabajado con diversas investigaciones y experimentos con varios colaboradores como: Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983); Golembiewski y Munzenrider (1984); Golembiewski, Munzenrider y Stevenson (1984) y 1986); Golembiewski y Munzenrider (1988); Golembiewski, Boudreau, Goto y Murai (1993).

Golembiewski 1979, señala que, para entender el síndrome del burnout, es necesario analizar las cogniciones que los individuos efectúan ante las situaciones de riesgo que provoca el síndrome, expone que el burnout se presenta como una respuesta al estrés laboral crónico, ocasionada por la sobrecarga de trabajo. Ante esta situación se delimita estrategias de afrontamiento que incluya un distanciamiento, que supone la despersonalización.

Seguidamente se desarrolla sentimientos de baja realización personal en el ámbito laboral, los cuales a plazos extendidos ocasiona un agotamiento emocional, por tanto, la dimensión más acertada que predice la aparición del síndrome del burnout es la despersonalización, seguidamente de la falta de realización personal y por último el agotamiento emocional, Golembiewski (1983) considera que el síndrome puede manifestarse con un inicio agudo o a su vez presentar una evolución crónica más paulatina, para poder adecuar de manera más eficaz las estrategias de intervención necesariamente se deberá analizar el inicio y su evolución, puesto que según la fase y el tipo de burnout en el que se encuentren los pacientes, las consecuencias serán distintamente significativas.

2.2.5.6 Modelo etiológico basado en la Teoría estructural

Estos modelos resaltan la importancia de los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales, en el momento de analizar la etiología del síndrome, los cuales atribuyen que el estrés se presenta como una respuesta de un determinado desequilibrio generado por las demandas de las personas y su incapacidad para poder resolver ciertas situaciones.

Gil Monte, Piero y Valcárcel (1999), establecieron un modelo estructural donde se detalla la etiología del síndrome del quemado, citando a las variables organizacionales, personales y estructurales, conjuntamente con las distintas estrategias de afrontamiento, según el modelo el burnout se desarrolla producto de un proceso de una reevaluación de las estrategias de afrontamiento, aplicadas para minimizar el estrés laboral, las misma que no has surtido el efecto esperado.

Otro importante modelo que expone la teoría organizacional es el modelo MPB (Multipathways to burnout) expuesto por Friedman en 1996, donde se presenta al síndrome como una relación entre el trabajo y la autoeficacia profesional de los trabajadores, aquí se detalla el proceso de múltiples vías de acceso hacia el burnout, anteponiendo tres posibles escenarios antes de llegar a la fase central del burnout, ente ellos está el escenario cognitivo, escenario emocional y la combinación de ambos (Guerrero E. , 1997).

Este modelo presenta tres fases importantes antes de llegar a su etapa final , en la primera fase se presenta los estresores, la segunda lo conforman los síntomas del estrés como fatiga, agotamiento emocional, ansiedad irritabilidad, cambios emocionales y cognitivos, en la tercera fase se presenta las reacciones producto de un estrés como la actitud negativa, apatía, cinismo, indiferencia emocional, alejamiento del contacto personal, ausentismo del trabajo , falta de motivación y compromisos.

Gil Monte y Piero (1998), plantearon un modelo alternativo para dar una explicación acerca del síndrome del burnout, considerándolo como una consecuencia generada por el estrés laboral crónico, el desarrollo del síndrome es producto de la aplicación de estrategias de afrontamiento ineficaces, las cuales ha generado en los individuos un sentimiento de incapacidad y agotamiento personal, ocasionando en los sujetos actitudes negativas frente a los usuarios del servicios, en conclusión una despersonalización del individuo.

2.2.5.7 Modelos explicativos en relación al ámbito educativo

Uno de los modelos más adecuadas para dar explicación acerca del síndrome del burnout y su efecto en los docentes es el modelo expuesto por los autores Kyriacou y Sutcliffe (1978), quienes señalaron al estrés como un proceso por medio del cual el burnout se evidencia,

tomando en cuenta las valoraciones y estrategias que el docente utiliza para dar respuesta a las diferentes demandas laborales.

En el modelo establecido por Byrne (1999), se relaciona los factores que propicia el síndrome con los aspectos como el agotamiento mental, la despersonalización y baja autoestima, cuyos estudios concluye que el conflicto del rol correlaciona en forma positiva con la despersonalización y el cansancio emocional, mientras que la ambigüedad del rol se relaciona con la baja realización personal, por otra parte se establece que la sobre carga laboral se relaciona con el cansancio emocional y la autoestima se relaciona con la realización personal, el apoyo y la equidad.

Para Rudow (1999), la carga cognitiva y la carga emocional son variables que interfieren de manera directa en el desempeño de los docentes y las cuales anteceden a la invariabilidad y fatiga, considerando que un estado de estrés crónico provoca el síndrome de burnout, ocasionando como consecuencia una limitación de las capacidades y competencias pedagógicas, así como también consecuencias psicosomáticas que afectan la personalidad del docente, en conclusión afirman que el estado endémico del estrés y la sobrecarga laboral son detonantes del síndrome del burnout.

En la investigación realizada por Leithwood, Menzies, Jantzi (1999), resaltan las causas de la aparición del síndrome en los docentes, las cuales están basadas en la interrelación que presenta la transformación de las unidades educativas y las decisiones de los administradores y directores de las instituciones educativas, los factores organizacionales y personales, donde se evidencia una diversidad de variables que clasifican a los factores antes mencionados.

En el modelo multidimensional planteado por Maslach y Leite (1999), detalla tres componentes, tales como la experiencia del estrés, la evaluación de los otros y la evaluación de uno mismo, donde el síndrome se concibe como una experiencia acomodada del estrés, estrechamente relacionada con el entorno social, el burnout está constituido por un evidente agotamiento emocional, cuyo componente implica la capacidad de las personas para enfrentar las demandas laborales; la despersonalización y una baja realización personal.

Al analizar los distintos modelos que intentan explicar las causas y síntomas del síndrome del burnout generado en los docentes, se concluye la existencia de un conceso generalizado

que provee una fuerte significancia hacia la dimensión emocional del síndrome, donde una perspectiva concurrente de las diversas dimensiones considera al burnout como un proceso progresivo de carácter lineal (Morianana & Herruzo, 2004).

2.2.6 Desempeño del docente

De acuerdo con (Rudow, 1999), el desempeño laboral de un docente que padece el síndrome del burnout es inferior al de otros docentes, puesto que muestra acciones impropias como, por ejemplo, la irritabilidad frente a los alumnos en situaciones conflictivas u otras de carácter cognitivo, tales como pasar por alto errores mientras corrige los exámenes escritos, en diversas ocasiones el, docente evita la realización de determinadas tareas, desentendiéndose del trabajo o a su vez este emplea menos tiempo, desconectándose psicológicamente de los usuarios; existe una pérdida progresiva del compromiso con el trabajo , el nivel de compromiso organizacional es considerado como un mediador en la producción del Burnout.

2.2.6.1 Comportamiento social del docente

Las relaciones interpersonales de los docentes que padecen el síndrome se ven seriamente afectadas, debido a la despersonalización, pues estos carecen de participación, carisma y de emociones saludables y cálidas cuando tratan con sus estudiantes, afectando de manera directa en el proceso de aprendizaje, la motivación y disciplina de los alumnos (Morianana & Herruzo, 2004).

Las consecuencias del síndrome del burnout, se traducen en la falta de salud personal y laboral en el docente afectado, ocasionando una variabilidad en los estados de ánimo, impactando negativamente a las relaciones interpersonales que establece con su pareja, familia y su desempeño laboral y específicamente en el comportamiento social.

- **Estrategias de afrontamiento**

Los docentes que sufren del síndrome del burnout presentan una minimización de sus capacidades, tanto para relacionarse con las personas que requieren de sus servicios como para desempeñar de manera eficaz su trabajo, todo esto les genera un desgaste emocional y físico, ocasionándoles malestar en su puesto de trabajo al sentirse poco realizados profesionalmente, por lo cual las personas que padecen el síndrome buscan acciones o

mecanismos que les permita mitigar o evitar esos sentimientos o estados de ánimo negativos, a estos mecanismos se los conoce como estrategias de afrontamiento.

Con el transcurrir del tiempo el estudio del síndrome del Síndrome Burnout ha ido cambiando progresivamente el marco teórico, para inicios de los años 50 los autores afirmaban que cualquier persona expuesta a ciertas características estructurales padecía de estrés y agotamiento emocional. Sin embargo, tiempo después, diversas investigaciones confirmaron que el nivel de estrés de las personas está estrechamente relacionado con la capacidad para afrontar, y la importancia que le da la persona a determinado suceso, la línea de investigación con respecto al burnout, donde diversos autores han llegado a concluir de cierta manera el significado de las estrategias de afrontamiento.

El autor (Barría Muños, 2001), afirma que al hablar de estrategias de afrontamiento se refiere a: “a todos los esfuerzos mentales, y comportamentales que cambia de manera constante y su desarrollo permite el manejo de diferentes demandas tanto internas como externas, las cuales son valoradas como excedentes o desbordadores de recursos de los individuos”. Entre otras definiciones podemos hablar de aprender a manejar el estrés negativo y las emociones que provocan la situación a la que nos enfrentamos (Sánchez y Cánovas, citado por (Barría Muños, 2001))

Los estilos de afrontamiento se los define como las disposiciones personales para enfrentar las distintas circunstancias estresantes (Sandín, 1995), el afrontamiento es conocido como una característica estructural de la personalidad propia de cada individuo, que actúa de forma estable para enfrentar las situaciones adversas de la vida, otra concepción del afrontamiento es considerada como un proceso desarrollado por una serie de fases de carácter cíclico, debido a sus continuas evaluaciones de la relación entre el entorno y el individuo. En este sentido el autor (Barría Muños, 2001), establece en sus investigaciones 15 variables para clasificar las estrategias de afrontamiento.

Tabla 2 Estrategias de afrontamiento

Tipo de estrategia	Significado
Afrontamiento Activo	Llevar a cabo acciones que permita eliminar el estresor
Planificación	Analizar cómo se va hacer frente al tensor y planear sus esfuerzos de afrontamiento activo
Búsqueda de apoyo social e instrumental	Buscar consejos y ayuda acerca de qué hacer
Búsqueda de apoyo social y emocional	Obtener simpatía y apoyo emocional de alguien
Suspensión de actividades distractoras	Quitar intención de otras actividades que puedan estar implicando, concentrarse de forma completa en el estresor
Religión	Incrementar actividades de carácter religioso
Reinterpretación positiva y crecimiento personal	Aprovechar la situación para desarrollarse como persona, ver las situaciones desde una perspectiva positiva
Refrenar el afrontamiento	Afrontar las situaciones adversas de manera positivas
Aceptación	Aceptar el hecho de que el suceso que ha ocurrido es real
Centrarse en las emociones y desahogarse	Incremento de la atención hacia su propio malestar emocional, descargar o expresar esos sentimientos.
Negación	Intentar rechazar la realidad del suceso estresor
Desconexión mental	Desconectarse psicológicamente del objetivo en el que el estresor está infiriendo por medio del sueño o auto distracción
Desconexión conductual	Renunciar a cualquier esfuerzo o abandonar el alcance de los objetivos
Consumo de drogas y alcohol	Ingerir alcohol u otras drogas para hacer frente al tensor
Humor	Hacer bromas sobre el estresor

Fuente: (Barría Muños, 2001)

El modo de afrontamiento está estrechamente relacionado con los recursos con los que dispone la persona que padece un determinado suceso, por un lado, se distingue los recursos personales donde conlleva las creencias, la salud física, valores y motivación para hacer frente el echo estresante, la capacidad para resolver los problemas y los medios materiales con los que cuenta para lograr una solución.

Otros autores han realizado otra clasificación menos compleja, la cual comprende de cuatro categorías básicas de afrontamiento, ente las cuales se resalta la:

- Aproximación cognitiva
- Aproximación comportamental
- Evitación cognitiva
- Evitación comportamental

Según esta clasificación el afrontamiento depende de la perspectiva temporal de las demandas y de la certidumbre de los eventos, distingue cuatro tipos de afrontamiento, el reactivo anticipatorio, preventivo y reactivo donde cada uno de ellos permite hacer frente a sucesos ocurridos en el pasado y el presente.

2.2.6.2 Estudios sobre el afrontamiento en docentes

Diversos estudios resaltan que los docentes recurren a determinados recursos, como el respaldo social, el refugio en el hogar, buscar la manera de hacer más interesante el trabajo, centrarse en un determinado problema, aceptar la situación etc. Como una estrategia para combatir el estrés laboral, sin embargo, se observa similitudes entre los docentes y demás profesionales en la utilización de estrategias laborales, tales como la organización del trabajo, delegación de tareas y la planeación anticipada de las actividades diarias.

Seguidamente se presenta una serie de estrategias de manejo que los docentes utilizan en una situación de estrés en el campo educativo, los resultados efectuados por Bartell 1984, por medio de la aplicación de una encuesta a 500 profesionales, estableció que la mayor parte de respuestas de frotamiento ante un hecho estresantes, son de naturaleza pasiva y no focalizada en el problema.

Otro estudio realizado por (Kyriacou, 1978), evidenció que las estrategias más utilizadas por los docentes se centran en intentar mantener las cosas bajo una perspectiva correcta, evitar las confrontaciones y el relajamiento después del horario laboral, una mínima parte realizan ejercicios de relajación y meditación.

En los estudios efectuados por Travers y Coopers (1997) con la participación de 2000 docentes , donde demostró que el afrontamiento no es emocional, estos utilizan la atención selectiva , concentrándose en un problema específico y en una eficiente administración de su tiempo, esto le permite enfrentar los diversos cambios que mantiene el contexto educativo, controlando de mejor manera el exceso de trabajo, como una estrategia alternativa para minimizar el estrés es inmersión de pasatiempos y aficiones, con lo cual se entiende la necesidad que presentan los docentes de realizar actividades de ocio.

De acuerdo con Guerrero, Gómez y García (2011), las principales estrategias de afrontamiento de los docentes españoles, se relaciona con el apoyo social, la planeación y la reevaluación positiva, demostrando que los docentes utilizan estrategias activas como paliativas para superar los cuadros de estrés.

2.2.6.3 Relación entre las estrategias de afrontamiento y el burnout

Según las investigación se ha evidenciado distintas formas de enfrentar el estrés laboral , sin embargo, se resalta que los profesores altamente estresados, presentan un déficit en la utilización de estrategias de afrontamiento , direccionadas a la acción y centradas al problema específico, donde los docentes enfrentan el estrés laboral con la inclusión de acciones más pasivas que los docentes menos estresados, las estrategias centradas en las emociones caracterizan a los docentes que padecen del síndrome de burnout, es decir que las combinaciones de afrontamiento y el estrés más complejo estando afectados por el Síndrome Burnout, presentan altos niveles emocionales negativos, mientras que los residentes al burnout son los que presentan un perfil contrario.

Estos resultados han sido confirmados en diversos estudios, donde se indica que la utilización de las estrategias de auto focalización negativa y de expresión emocional abierta se asocian con la presencia del síndrome del burnout, mientras que la realización personal está asociada con el uso de estrategias de resolución de problemas y una evidente reevaluación positiva de sí mismo, igualmente se considera que la afectividad negativa es un predictor del síndrome y estas nos e relacionan de manera eficiente con las estrategias de afrontamiento. Es decir que tanto el afrontamiento activo como el hecho de centrarse en las necesidades y demandas de los estudiantes, son factores mediadores entre la evaluación emocional y el burnout.

En conclusión, los docentes que presentan altos niveles de cansancio emocional y despersonalización son aquellos que utilizan en menor medida las estrategias de resolución de problemas, reestructuración cognitiva y búsqueda de apoyo social; estos docentes prefieren la utilización de estrategias pasivas, donde la reestructuración cognitiva caracteriza a docentes con sentimientos de bajo logro personal. En este sentido el apoyo social resulta relevante del síndrome del burnout dentro de las dimensiones como el cansancio emocional y la despersonalización.

2.2.7 Estrategias de prevención e intervención

Considerando que el Síndrome Burnout en los docentes genera ingresos altos y varias pérdidas tomado en cuenta la importancia que tiene la salud, como para la organización debido a la ausencia, los cambios y el bajo rendimiento académico, así como también para la sociedad, debido a que la labor del docente intervine dentro de la sociedad en sí. en función a esto es fundamental la prevención e intervención en las etapas iniciales del síndrome, aparte de las estrategias de afrontamiento existen diversas formas de intervención o tratamientos para mitigar o minimizar el estrés laboral, permitiendo con ello mejorar las situaciones de los centros educativos, las cuales se presentan a continuación.

2.2.7.1 Estrategias de intervención individual

Los docentes pueden hacer uso de sus habilidades enfrentar con éxito las diversas situaciones de estrés laboral, constituyéndose como un instrumento preventivo, que permitirá fomentar y promover la obtención de estrategias que impulsen la capacidad de adaptación de las personas a las fuentes de estrés, considerando que la capacidad de adaptación y afrontamiento forma parte de múltiples factores personales.

Según Lazarus y Folkman (1986), expresan que el uso de estrategias y esfuerzos conductuales y cognitivos efectuados por los individuos para dominar o reducir las exigencias producto del estrés, consideran que las respuestas de afrontamiento pueden ser adaptativas, ya que permiten comprimir el estrés y promover estados de salud a largo plazo o inadaptación, en este caso estas estrategias permitirán reducir el estrés en corto plazo, sin embargo, generarán consecuencias graves a largo plazo.

Dentro de ello se encuentra dos tipos de estrategia de intervención individual, las dirigidas a las emociones y las dirigidas al problema. En el primer caso las estrategias dirigidas a regular las emociones, trata de desviar la atención hacia los procesos cognitivos encargados de reducir el nivel de trastorno emocional que es ocasionado por una situación adversa. Este tipo de estrategias son utilizadas cuando las personas perciben que la situación adversa no puede ser modificada y es necesario aprender a interactuar con ella. El segundo tipo de estrategias dirigidas al problema se radican en intentar modificar la fuente de estrés, buscando alternativas de solución a dicho problema.

En esta línea de investigación (Sandín, 1995), ha expuesto que la tensión se puede controlar, modificando la activación fisiológica inicial o su manteamiento, o a su vez modificando los pensamientos, situaciones o conducta que se concibe sobre ellas, por otro lado Gil Monte y Pieró (1997), ha establecido que el empleo de las estrategias centradas en el problema evitan la aparición del síndrome del burnout, mientras que las estrategias de evitación o escape , centradas en las emociones, facilitan el desarrollo del síndrome. Por lo tanto, se puede clasificar las estrategias individuales en tres categorías.

- Técnicas fisiológicas
- Técnicas conductuales
- Técnicas cognitivas

2.2.7.2 Técnicas fisiológicas

Esta técnica facilita la reducción de los síntomas de malestares emocionales y físicos generados por la sobre carga laboral, la misma que consiste en el relajamiento físico y el control de la respiración, puesto que una situación estresante ocasiona una respiración rápida, aumentando la tensión general del organismo, impidiendo la oxigenación adecuada del mismo.

2.2.7.3 Técnicas conductuales

El principal objetivo de la técnica conductual es lograr que las personas domine un conjunto de habilidades y competencias que les permita afrontar los problemas laborales con mayor facilidad, entre las cuales se localiza el entrenamiento asertivo, el entrenamiento en habilidades sociales, técnica de solución de problemas y autocontrol, diversos autores ha

señalado que una técnica para evitar el síndrome de desbloqueo de trabajo excesivo con los usuarios, por tanto es recomendable tomar pequeños descansos durante el trabajo, incrementar actividades de refuerzo y opciones de carácter positivo, así como también disfrutar de actividades distractoras en momentos de ocio.

2.2.7.4 Técnicas cognitivas

Las técnicas cognitivas permiten mejorar la percepción, interpretación y evaluación de los problemas laborales y recursos personales que realizan las personas, una de las técnicas cognitivas de mayor discernimiento se encuentra la de sensibilización sistemática, la detección del pensamiento, la inoculación del estrés, la reestructuración cognitiva y el control de los pensamientos irracionales entre otras.

2.2.7.5 Estrategias de intervención social

Este tipo de estrategias permite romper el aislamiento, a fin de mejorar los procesos de sensibilización mediante la potencialización del apoyo social, por medio de la implantación de políticas cooperativas; según estudios realizados se ha demostrado que el apoyo social minimiza los efectos generados por el estrés laboral, facilitando la capacidad de las personas para enfrentar situaciones en conflictos, (Sandín, 1995), considera que el apoyo social sensibiliza la salud de forma directa, certificando que el mantener una amplia red de apoyo, facilita las experiencias individuales e incrementa el autoestima, y el autocontrol que protegen a las personas de posibles trastornos, mejorando con ellos el sistema inmunológico.

Para lo cual se plantea la creación de dinámicas grupales que permitan romper el aislamiento laboral, con el fin de contribuir a minimizar las actitudes negativas y mejorar la comprensión de los problemas, el apoyo social cumple un papel fundamental en relación al burnout, tales como:

- a) Escucha, es muy importante que las personas compartan la alegría y tristeza con los demás
- b) Apoyo profesional, permiten valorar las técnicas profesionales a fin de afirmar sus propias competencias.
- c) Apoyo emocional, establece la importancia de las relaciones interpersonales, donde se trata de apoyar a las personas en situaciones difíciles.

- d) Ofrecer retos profesionales, permite alcanzar nuevos retos a fin de mejorar nuestra capacidad de afrontamiento de situaciones de estrés

Las variables sociales actúan como mediadores que reducen los efectos estresantes generados por el ambiente.

2.2.7.6 Estrategias de intervención organizacional

Las estrategias de intervención organizacional esta direccionadas a reducir los aspectos disfuncionales presentadas en la estructura de una determinada organización, comunicación y formación de los profesionales, toma de decisiones y demás actividades propias del docente., según Parkes (2001), considera que es inútil someter a los trabajadores a programas de entrenamiento contra el estrés, si dentro de la empresa se mantiene las mismas exigencias, o las condiciones de trabajo impropias.

Para los docentes incrementar las competencias profesionales por medio de la implantación de una formación continua, es una estrategia que permite prevenir el estrés laboral, y el síndrome del burnout, ante esto se propone que los planes de formación para los docentes contemplen una información realista e incluyente de temas relacionados con la metodología de enseñanza moderna, así como también se contemple los relativo a sus derechos y obligaciones. De igual forma se deberá contempla una orientación para la problemática que los docentes se verán sometidos de manera habitual, permitiendo exponer determinadas estrategias para afrontar el estrés y el manejo del control.

En este sentido proporcionarles a los docentes la participación en la toma de decisiones, entregarles información sobre destrezas y conocimientos eficiente para facilitar el desempeño de las tareas, impulsar el trabajo en equipo, son estrategias organizacionales altamente beneficiosas para los participantes, ya que aumenta el control, sobre su propio trabajo , evitando los riesgos de sufrir estrés laboral, en conclusión se establece que la aparición de conflictos en el ámbito laboral es habitual y requiere de la implementación de planes de acción que permitan reducir el riesgo de la aparición del síndrome, por medio de al ceración de procesos de arbitraje y medición de conflictos.

2.2.3 Bases legales

La población de estudiantes y padres de familia que no se involucra con la docencia o con la educación directamente no conoce lo que hay detrás de una hora de clase dictada por un profesor. En el Ecuador, el Art. 40 del reglamento de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI, 2012) establece que: Los docentes tendrán asignadas diariamente seis horas pedagógicas de labor en aula y deberán permanecer un mínimo de seis horas reloj diario al interior del establecimiento educativo. El tiempo restante hasta cumplir las ocho horas reloj diarias podrá realizarse dentro o fuera del establecimiento educativo y será dedicado a labores educativos fuera de clase, de conformidad con el artículo 41 del presente Reglamento y acorde a la planificación institucional. Existen dos tipos de gestiones a realizar fuera de clase que los docentes tienen la obligación realizar según el Ministerio de Educación del Ecuador (2015): 1) La gestión individual, que corresponden a no más del 65% del total de horas destinadas a labor educativa fuera de clase, y que incluyen actividades tales como las siguientes: - planificar actividades educativas - revisar tareas estudiantiles - evaluarlas y redactar informes de retroalimentación - diseñar materiales pedagógicos 7 - conducir investigaciones relacionadas a su labor - asistir a cursos de formación permanente, y otras que fueren necesarias según la naturaleza del docente; 2) La gestión participativa, que corresponden al menos al 35% del total de horas destinadas a labor educativa fuera de clase, y que incluyen actividades tales como las siguientes: - realizar reuniones con otros docentes - atender a los representantes legales de los estudiantes - realizar actividades de refuerzo y apoyo educativo para estudiantes que lo necesiten - colaborar en la organización - supervisión y control de las diversas actividades estudiantiles, y otras que fueren necesarias según la naturaleza de la gestión docente. Si el docente es tutor de un grado, el Ministerio de Educación (2012) le suma responsabilidades como: - coordinación de actividades académicas - coordinación de actividades deportivas, sociales y culturales - interlocutor entre la institución y los representantes legales de los estudiantes - encargado de realizar el proceso de evaluación conductual - mantener una buena comunicación con el resto de docentes de curso

Docentes en Ecuador: Condiciones de trabajo (honorarios) El INEC (2010) refleja que en el Ecuador existen 299.065 personas que se ocupan de la enseñanza. La provincia del Guayas es la que más despunta con un total de 63.333. 8. El año 2017, Freddy Peñafiel, ex

vice ministro de educación, estableció que a los docentes se les habría de incrementar el sueldo de \$530 a \$ 817 (monto que reciben quienes ingresan bajo nombramiento), pero el incremento de sueldos beneficiará a 15.000 docentes: 8.000 titulados y 7.000 por titularse (El Telégrafo, 2017) dejando a la mayor parte de los docentes en Ecuador con el mismo sueldo que mantienen desde sus inicios. Hasta la actualidad, no se ha expresado por parte del Ministerio de Educación, Ministerio de Trabajo o de alguna entidad pública en Ecuador, el incremento o la regularización de los honorarios por su carga laboral. Este es un factor a considerar cuando se quiere conocer el contexto de las condiciones de trabajo de los docentes.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.- Diseño de Investigación:

3.1.1.- Enfoque

El desarrollo de la presente investigación se encuadra en un estudio enmarcado en un enfoque cualitativo, el cual se involucró directamente con los integrantes sujetos de estudio, para el caso los docentes de la Unidad Educativa Mejía D7, ubicada en la provincia de Pichincha dentro del Distrito Metropolitano de Quito, donde se investigó las diferentes causas y efectos que genera el síndrome del burnout, así como también las distintas estrategias que se puede implantar para afrontar el estrés laboral en los docentes de la educación general básica

En este sentido la Dra. Baena P (2014), definió a los datos cualitativos como las descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones en relación a un hecho o fenómeno acontecido. Así mismo (Hernandez S. , 2006), consideró que los estudios cualitativos no pretenden generalizar de forma específica los resultados, así como también no pretenden obtener muestras representativas.

De igual manera a partir del análisis de las causas y efectos que genera el síndrome del burnout, se diseñó estrategias de afrontamiento, para que los docentes puedan emplear con la finalidad de reducir o minimizar los síntomas del estrés laboral crónico, mejorando con ello la capacidad de los docentes para enfrentar pasivamente las diversas situaciones conflictivas que se les pueda presentar a lo largo de la jornada laboral.

Según el autor (Hernandez S. , 2006), las principales características que define un estudio de enfoque cualitativo se centran en:

- El investigador plantea un problema, pero no sigue un proceso claramente definido.
- Primero se utiliza preguntas de investigación para refinar o descubrir.

- Bajo la búsqueda cualitativa el investigador comienza examinando el mundo social y en esto hecho desarrolla una teoría coherente con lo observado.
- Las investigaciones cualitativas se fundamentan en un proceso inductivo (explorar y descubrir para luego generar perspectivas teóricas), es decir va de lo particular a lo general.

3.1.2. Tipo de investigación.

El tipo de estudio de la presente investigación se basó en un método de acción participativa, puesto que se enfoca en un análisis crítico con la participación activa de los grupos involucrados con el fin de estimular la práctica transformadora del cambio social, combinando los procesos del conocer y del actuar. Evaluando diversos aspectos, dimensiones o elementos de un hecho o fenómeno a investigar, “así mismo se centra en aportar información que guie a la toma de decisiones para proyectos, procesos y reformas estructurales (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p.496), cuyo objetivo fundamental es propiciar el cambio social.

Para el caso se pudo indagar los diferentes problemas por los que el docente tiene que enfrentar en su diario convivir tanto con los padres de familia como con los estudiantes, los cuales le ha ocasionado un desgaste tanto emocional como físico, así como también una despersonalización y baja realización personal. Por lo que los instrumentos de investigación se aplicaron de forma individual.

La presente investigación se encuadró en un diseño **de investigación de acción práctico**, debido a que el principal objetivo de las investigadoras se basó en identificar e interpretar la práctica de la implantación de estrategias de afrontamiento dirigidas a los docentes con el fin de valorar la capacidad con la que cuentan para enfrentar dichas situaciones conflictivas, que impiden el buen desempeño laboral.

La investigación de acción práctica es una indagación autorreflexiva que involucra a los participantes en situaciones de orden social, mejorando la racionalidad y la justicia de sus propias prácticas, incrementando su capacidad de entendimiento y resolución de problemas a los cuales tienen lugar el síndrome del burnout (Willianson, 2002).

En este tipo de investigación según el autor (Hernandez, 2006), el proceso es más relevante que los resultados finales, quien toma en cuenta la preocupación por lo práctico mostrada por Oakeshortt (1962), donde se establece la relación entre el deseo de todo ser humano de mejorar y la práctica misma. Es así que, en la actividad práctica, toda imagen es el reflejo del “Yo” deseante, comprometido en construir su mundo y continuar construyendo de tal manera que proporcione placer (citado por Mckernam, 1999).

Por lo tanto y tomando en cuenta la complejidad del síndrome del burnout, a partir de la investigación de acción práctica no se pretende proponer soluciones mágicas para evitar el estrés laboral, sino más bien actuar sobre el problema, que al final es el que permite conocer y evidenciar las afectaciones (Willianson, 2002), partiendo de una teoría contextualizada para soportar e intervenir en la práctica de las personas.

3.2.- Unidades de Estudio:

3.2.1.- Población y Muestra

De acuerdo con el autor (Hernandez S. , 2006) definió a la población como” el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (P. 174) y a muestra como “la esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenece a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (P. 175).

Para el desarrollo del presente proyecto se tomó como población de estudio a los docentes de la Unidad Educativa Mejía D7, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, la cual está conformada por un total de 23 docentes de EGB de la jornada matutina y vespertina.

No se consideró necesario el cálculo de una muestra ya que su población es limitada, y las características que aporten cada uno de sus integrantes es fundamental para el desarrollo de la investigación.

En un estudio cualitativo se utiliza una muestra no probabilística, denominada también muestra dirigida, la cual establece que la “selección de los elementos no dependen de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características del investigador o el que hace la muestra” (Hernandez Sampieri, 2003)

3.3.- Selección de Técnica e Instrumento

3.3.1.- Técnica e instrumentos

- **Fichas de observación.**

Para el presente proyecto investigativo fue necesaria la aplicación de una ficha de observación a los 23 docentes de la Unidad Educativa Mejía D7, la cual permitió obtener información concerniente a la satisfacción laboral que presenta cada docente en el desempeño de sus actividades, evaluando su actitud positiva o negativa para la resolución de conflictos

Una ficha de observación es un instrumento de las técnicas de investigación, que sirve para la recolección de los datos o información relacionada con el objeto de estudio, en la cual se establece las variables o categorías específicas (Pérez y Merino 2014).

- **Test**

Es un instrumento de investigación que permite recopilar información de un número considerable de personas, al respecto el autor Díaz de Rada (2012) “describió al test como la búsqueda sistemática de investigación en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados” (p. 65).

Para la recolección de la información referente al objeto de estudio se aplicará un Cuestionario “Maslach Burnout Inventory (MBI), de Maslach y Jackson”, cuyas 22 variables o indicadores se agrupan en tres dimensiones, a saber: agotamiento emocional; despersonalización, y; realización personal. (Maslach, 2018), está destinado para medir específica y objetivamente el desgaste profesional de una forma autiaplicada en 10 a 15 minutos, mismo que fue creado por Cristina Maslach en el año de 1986, cuyas aplicaciones del instrumento permitió obtener los tres aspectos fundamentales del síndrome del burnout, analizando dimensiones como cansancio emocional, despersonalización y realización personal en 22 enunciados sobre sentimientos y actitudes del profesional dentro del trabajo hacia las personas a las que brinda el servicio profesional (alumnos).

3.3.2 Técnicas de análisis de datos

Técnicas de análisis de datos se considera a las herramientas que permiten, organizar, describir y analizar los datos recopilados por medio de los instrumentos de investigación, dentro de los estudios cualitativos se utiliza un análisis comparativo o correlacional, por medio de la triangulación de los datos, el cual permite resumir, analizar e interpretar los resultados de manera sistemática y objetiva. (Martínez y Galán, 2014).

En el presente proyecto para el análisis de la información se procedió a ejecutar diferentes operaciones, tales como:

- a.) La clasificación de la información recopilada en función a las categorías establecidas en el test.
- b.) Registro de la información utilizando los medios más adecuados cómo puede ser digital o físico (papel).
- c.) Codificación para su posterior análisis y presentación de resultados, misma que comprende de la asignación de un valor numérico o alfanumérico a todos los datos, con la finalidad de llevar un control y seguimiento específico de la información.
- d.) La tabulación de datos, permitió agrupar, ordenar y clasificar los datos recopilados por medio de la aplicación del test, utilizando medios electrónicos que facilitaron el conteo.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADO

Cuantitativa: Nos ayudó a decidir entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que fueron tratadas mediante herramientas estadísticas

Descriptiva: Describe las situaciones y los fenómenos planteados, se consideraron los indicadores del actual estudio, se consideraron los indicadores del Síndrome de Burnout y los de clima laboral que serán detallados en los resultados lo que permite deducir una relación entre los indicadores de Burnout y Clima Laboral de los docentes.

Diseño de la Investigación No experimental: En la investigación no se va a intervenir ni a manipular las variables a investigar.

Transversal. La recolección de los datos se va obtener a través de dos instrumentos (cuestionarios) en un solo momento de investigación. Unidad de Análisis. Unidad Educativa Mejía D7. Institución de servicio público, con un total de 26 docentes.

Población: Los sujetos de este estudio fueron 23 docentes de nómina. Serán tanto de género masculino como femenino, los mismos se encontrarán en un rango de edades de 20 a 61 años, han trabajado como docentes de 1 a 40 años y con diferencia en su estado civil. Criterios de Inclusión Tiempo de trabajo como docente Nivel de instrucción, tercer nivel, cuarto nivel) Edad (20 a 61 años) Criterios de Exclusión Alumnos Personal de servicios Personal administrativo Practicantes Criterios de Eliminación.

Se utilizó el test denomina Maslach Burnout Inventory para educadores

Instrumento: Test de Maslach Burnout Inventory: La función del instrumento es medir Baja Realización personal, Agotamiento Emocional y Despersonalización. Cuestionario de Litwin George H. Y Robert A:

Consta de 22 preguntas cerradas con escalamiento tipo Lickert, con opciones de respuesta del uno al siete.

Nunca (0) } Alguna vez al año o menos (1) } Una vez al mes o menos (2) } Algunas veces al mes (3) } Una vez a la semana (4) } Varias veces a la semana (5) } Diariamente (6)

El Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1996) mide los grados de Burnout en tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Logro Personal. El instrumento tiene una alta consistencia interna y una confiabilidad cercana al 0,9. En estudios con muestras españolas, varía entre 0,90 para la escala Agotamiento Emocional; 0,79 para la escala Despersonalización y de 0,71 para la escala Logro Personal (Realización personal).

El instrumento tiene una alta consistencia interna y una confiabilidad probada por el coeficiente alfa de Crobach obteniendo un valor de 0,963. Para determinar el grado de confiabilidad del instrumento

A continuación, se representan los análisis estadísticos realizados en esta investigación. Se han establecido de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados en la misma

RESULTADO DE LA INVESTIGACION

Composición de la Población

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	4	17%
Femenino	19	83%
Total	23	100%

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

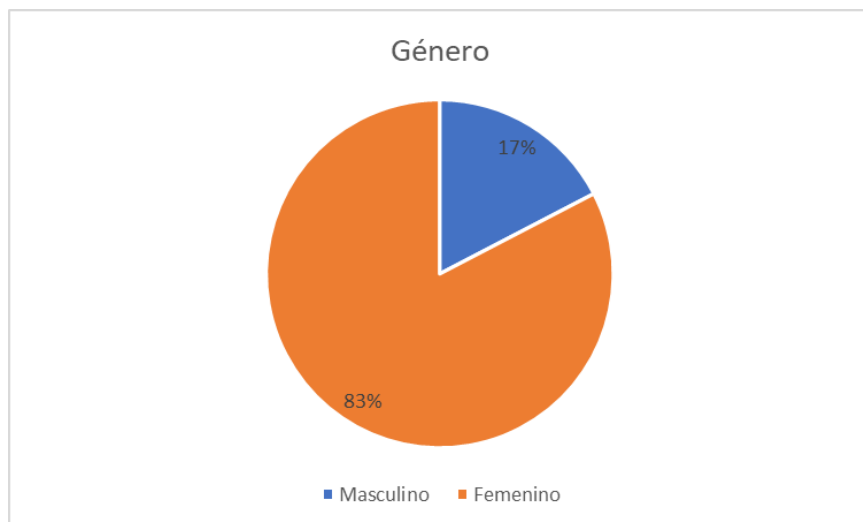


Figura 2. Población por género
Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Interpretación

De acuerdo con la población establecida para el desarrollo de la presente investigación se constató que del 100% de los encuestados el 83% pertenecen al género femenino, mientras que el 17% pertenece al género masculino.

Tabla 3 Agotamiento emocional

		0	1	2	3	4	5	6	
N°	Preguntas	NUNCA.	POCAS VECES AL AÑO O MENOS.	UNA VEZ AL MES O MENOS.	UNAS POCAS VECES AL MES.	UNA VEZ A LA SEMANA.	POCAS VECES A LA SEMANA.	TODOS LOS DÍAS	
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1	2	2	3	7	5	3	23
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	3	2	2	5	6	3	2	23
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	3	2	1	2	6	5	4	23
6.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	2	1	0	3	7	6	4	23
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando	1	3	1	1	7	5	5	23
13.	Me siento frustrado en mi trabajo	4	0	1	3	7	5	3	23
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	3	3	2	1	4	5	5	23
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	3	2	2	1	4	6	5	23
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	8	4	2	1	2	1	5	23
		28	19	13	20	50	41	36	
		0	19	26	60	200	205	216	726
									31,56/ 54

- El puntaje que reflejaría que existe un nivel alto de agotamiento emocional en los docentes es 54 puntos.
- Al realizar una media aritmética de los puntos obtenidos en las preguntas a los 23 docentes da un puntaje de 31,56/54.
- Lo que reflejaría que existe un nivel medio de agotamiento emocional en los docentes encuestados



Figura 3. Agotamiento emocional
 Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
 Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que del 100% de los encuestados, el 30 % aseguraron que el desempeño de las labores diarias les deja emocionalmente agotados al término de la semana, mientras que el 22% considera que su agotamiento emocional se presenta unas pocas veces a la semana, así mismo el 13% están de acuerdo en sentir agotamiento todos los días laborados, sin embargo el 9% aseguran sentir cansancio y agotamiento emocional al menos una vez al mes o al término del año escolar, con lo cual se ratifica que el desempeño de las actividades escolares diarias, genera cansancio físico y mental, ocasionándoles un desequilibrio emocional en los docentes en determinadas ocasiones, cuyo factor incide en el padecimiento del estrés laboral o síndrome del burnout.

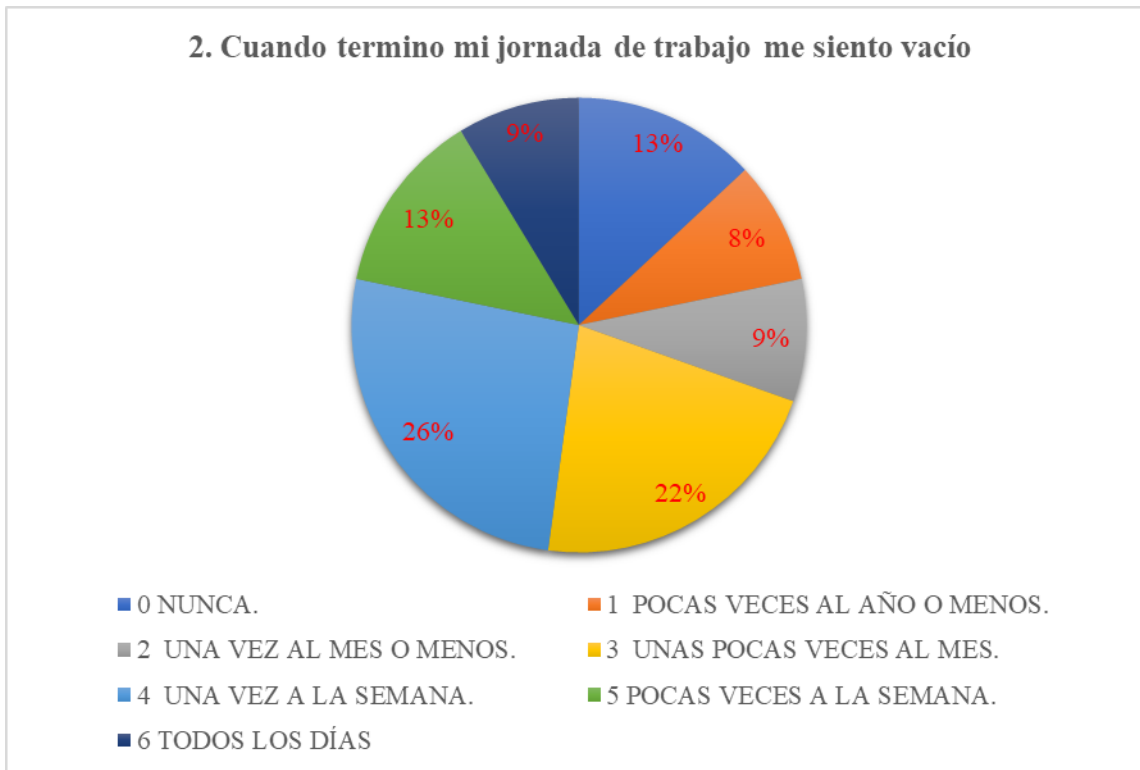


Figura 4. Agotamiento emocional
 Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
 Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que el 100% de los encuestados se identifican con el indicador de agotamiento emocional, puesto que el 26% aseguran que al término de su jornada de trabajo a menudo se siente vacíos, mientras que 22% consideran que al término de cada mes no han llenado sus expectativas lo que les genera un vacío, de igual manera el 13% de los docentes evaluados respondieron que al término de la semana se sienten agotados y con la sensación de vacío, mientras que el 8 y 9% aseguró que muy pocas veces ha experimentado esa sensación de vacío o incumplimiento de sus expectativas, lo cual demuestra el grado de afectación emocional que sufren los docentes, esto producto del desempeño de sus labores y la carga de trabajo excesivo.

3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado

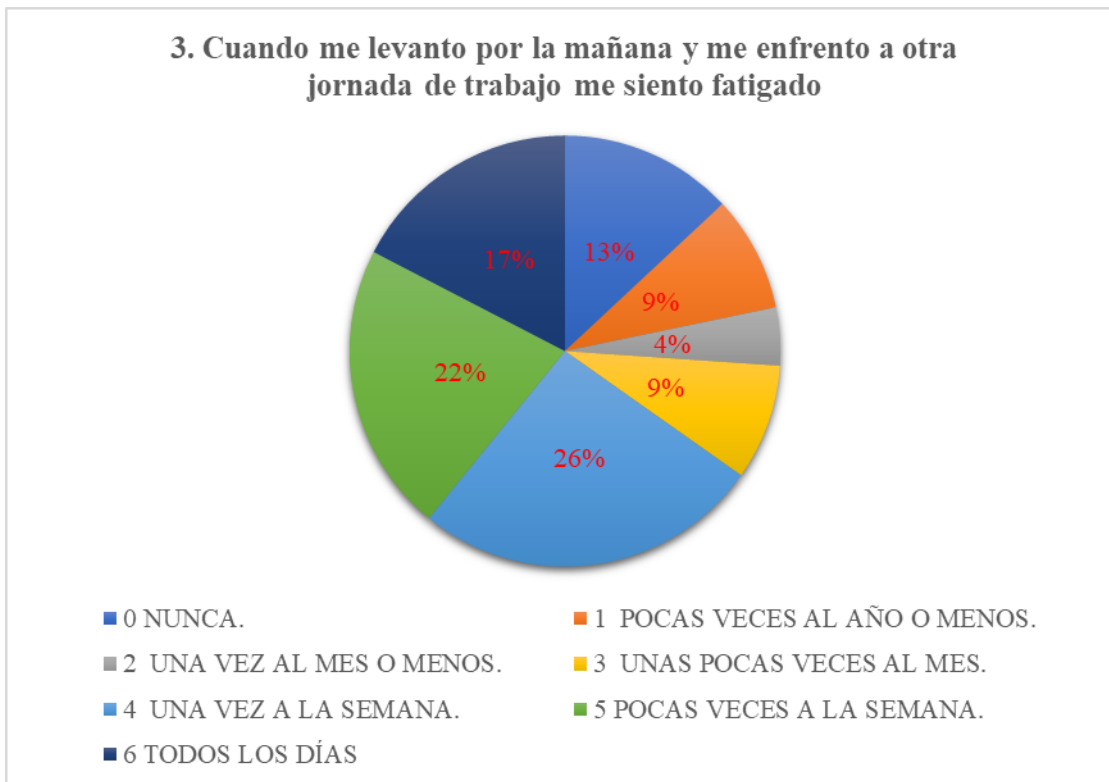


Figura 5. Agotamiento emocional

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que el 100% de los encuestados se identifican con el indicador de agotamiento emocional, ya que el 26% aseguró que al inicio de la jornada de trabajo al menos una vez a la semana sienten una sensación de cansancio y fatiga, mientras que 22% aseguraron que pocas veces a la semana ha sentido que al inicio de su jornada diaria se han sentido fatigados, mientras que el 17% de los docentes afirmaron que todos los días sienten cansancio emocional y fatiga, así mismo el 13% consideran nunca haber sentido fatiga al inicio de sus labores diarias, sin embargo el 9% contestó haber experimentado fatiga y cansancio por lo menos una vez al mes o al año, lo cual evidencia el agotamiento emocional que acumulan los docentes diariamente, lo que podría generarles estrés, afectando su capacidad para desempeñar sus labores de manera óptima.

6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa

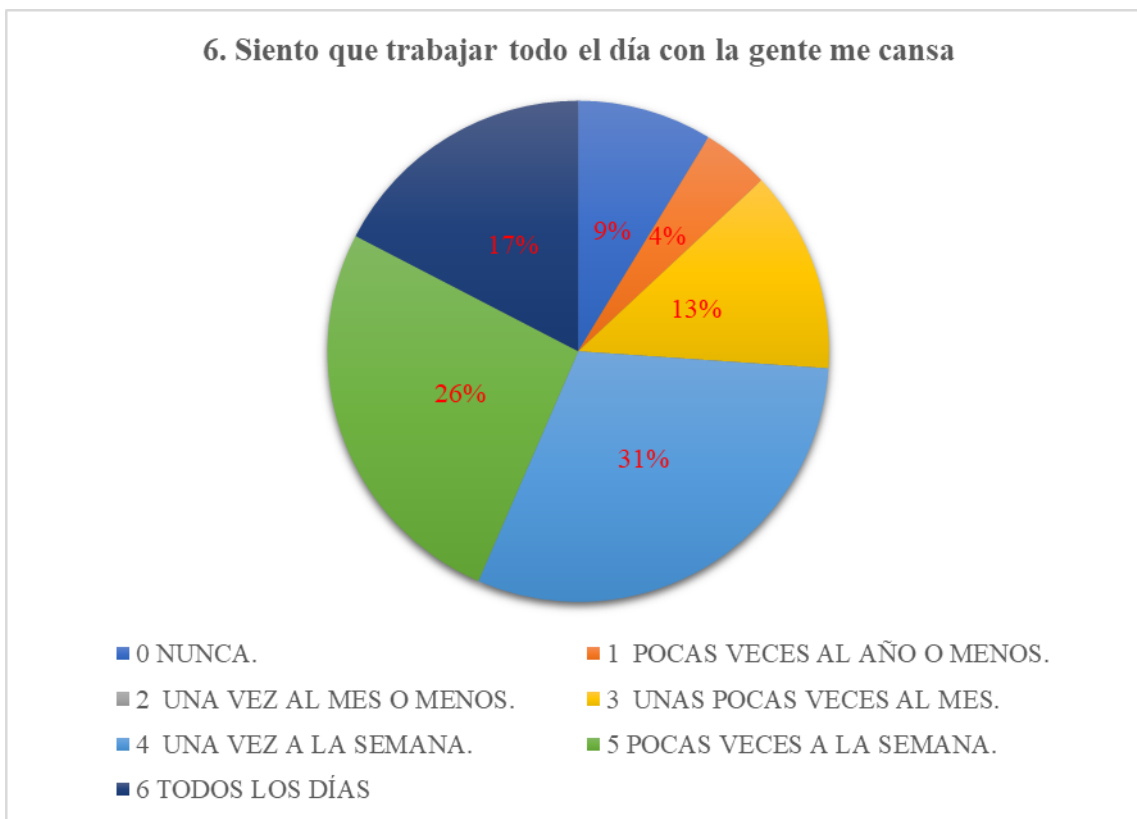


Figura 6. Agotamiento emocional

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que el 100% de los encuestados se identifican con el indicador de agotamiento emocional, ya que el 31% aseguraron que al menos una vez a la semana se sienten mentalmente cansados al trabajar todo el día con la gente, así mismo el 26% confirmaron que pocas veces en la semana sienten agotamiento al interactuar todo el día con la gente, mientras que 17% de los docentes evaluados aseguraron que no se sienten cómodos trabajando con la gente ya que a diario terminan cansados, sin embargo el 13% afirmaron que pocas veces al mes han experimentado cansancio al interactuar con la gente, esto demuestra que a la mayor parte de docentes les afecta emocionalmente el hecho de tener que interactuar con los niños y padres de familia.

8. Siento que mi trabajo me está desgastando



Figura 7. Agotamiento emocional

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que el 100% de los encuestados se identifican con el indicador de agotamiento emocional, puesto que el 31% aseguraron que el desempeño de sus labores semanalmente les está desgastando, así mismo el 22% afirman que unas cuantas veces en la semanas se sienten desgastados después del su jornada de trabajo, por otro lado el 22% aseguraron que todos los días de trabajo se sienten desgastados física y emocionalmente, sin embargo el 13% de los docentes consideran que han sentido desgaste emocional por lo menos una vez al mes o al año, mientras que solo el 4% afirmaron nunca experimentar ese tipo de sensaciones negativas, puesto que su labor de docente le satisface. Este factor demuestra el alto grado de vulnerabilidad en que se encuentran los docentes ante el padecimiento del síndrome de estrés laboral.

13. Me siento frustrado en mi trabajo

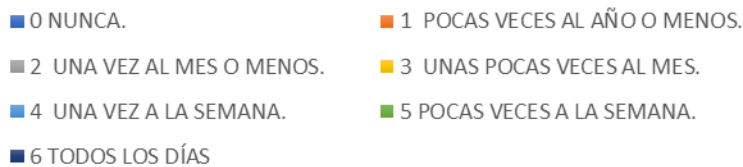
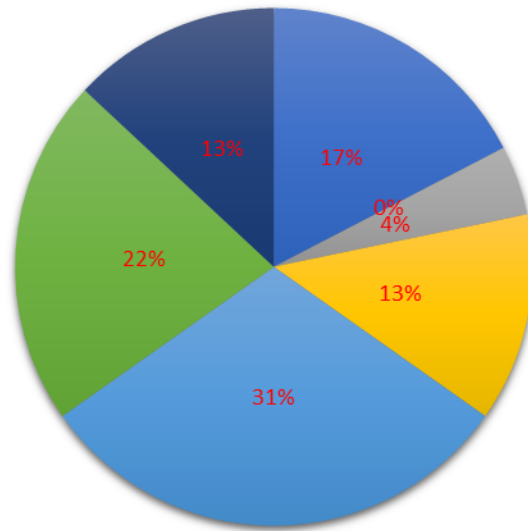


Figura 8. Agotamiento emocional

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que el 100% de los encuestados se identifican con el indicador de agotamiento emocional, puesto que el 31% aseguran que al término de la semana laboral se sienten frustrados, ya que no han alcanzaron sus expectativas, así mismo el 22% aseguraron que algunas veces a la semana se sienten frustrados al no poder cumplir con el plan de estudio propuesto, mientras que el 13% aseguran que a diario siente frustración y cansancio, puesto que por diversos motivos no han podido alcanzar las metas planteadas dentro del plan de trabajo, de igual forma el 17 % aseguran nunca experimentar cesaciones de frustración dentro de la jornada de trabajo, con lo cual se puede evidenciar que la mayoría de docentes no se encuentran emocionalmente satisfechos con sus labores diarias, afectando el desempeño de sus actividades dentro y fuera del salón de clase.



Figura 9. Agotamiento emocional

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
 Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que el 100% de los encuestados se identifican con el indicador de agotamiento emocional, debido a que el 22% consideran que todos los días pasan demasiado tiempo dentro del establecimiento educativo, de igual forma el 17% de los docentes afirman que por lo menos una vez a la semana les ha tocado quedarse fuera del horario de trabajo desempeñando labores extracurriculares, así mismo el 13% de los docentes consideran que pocas veces en el mes les ha tocado obligatoriamente trabajar fuera del horario establecido, mientras que el 4% consideran que muy pocas veces les ha tocado desempeñar actividades extra curriculares fuera del horario de clases, lo que permite deducir que el cansancio emocional que experimentan los docentes se debe a la carga excesiva de trabajo, el cual les obliga a tomar más de las 8 horas diarias, restándoles tiempo de calidad para sus familias.

16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa

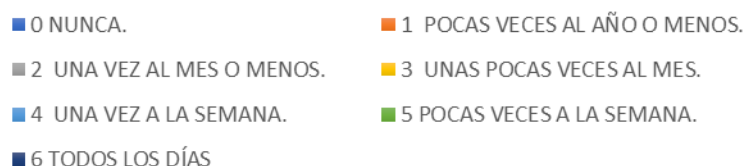
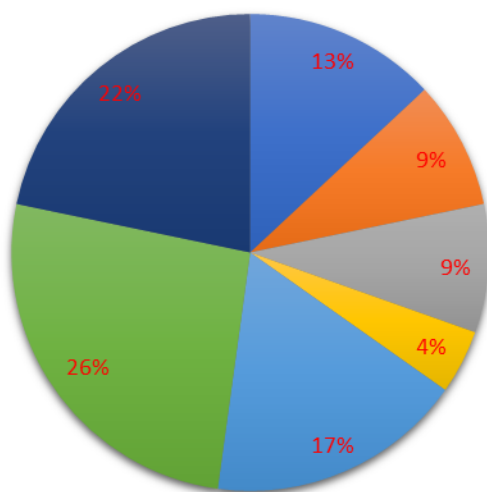


Figura 10. Agotamiento emocional

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que el 100% de los encuestados se identifican con el indicador de agotamiento emocional, debido a que el 26% de los docentes aseguran que pocas veces a la semana se sienten agotados en el desempeño de sus labores, sobre todos al tener que interactuar con niños y padres de familia, así mismo 22% aseguran que a diario sienten malestar tener que ponerse en contacto directo con las demás personas, sin embargo, el 17% están conscientes que cada semana se sienten incómodos por tener que contactarse directamente con los padres de familia, de igual forma el 9% aseguran por lo menos una vez al mes o al año sienten cansancio físico y mental el tener que trabajar directamente con las personas. Este factor evidencia que la mayor parte de los docentes están afectados por los síntomas del estrés, por tanto, es necesario tomar medidas para evitar que este síndrome se vuelva crónico y afecte a todo el personal de la unidad educativa.

20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

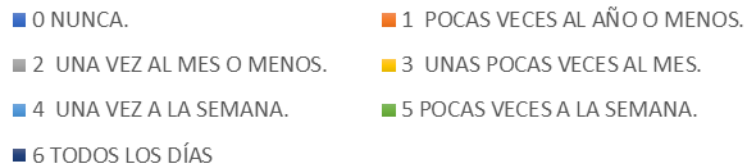
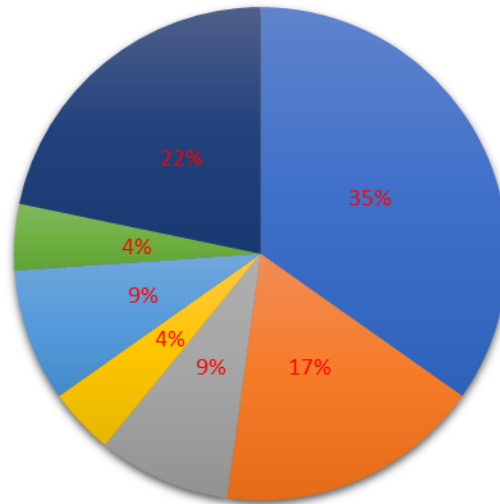


Figura 11. Agotamiento emocional

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que el 100% de los encuestados se identifican con el indicador de agotamiento emocional, debido a que el 35% de los docentes evaluados aseguraron que al término de cada semana se sienten totalmente agotados tanto física como emocionalmente, así mismo el 22% de los docentes afirmaron que al finalizar su jornada diariamente se sienten extremadamente agotados, mientras que el 17% afirmaron que pocas veces en el mes o año han sentido tal agotamiento, que no les ha permitido continuar con su planificación escolar, con lo cual se puede evidenciar que la mayor parte de los docentes no se sienten ni emocional ni físicamente satisfechos con el desempeño de sus labores diarias, esto debido al estrés que se encuentran experimentando, lo que les impide disfrutar de su trabajo.

Tabla 4. Despersonalización.

		0	1	2	3	4	5	6	
N°	Preguntas	NUNCA.	POCAS VECES AL AÑO O MENOS.	UNA VEZ AL MES O MENOS.	UNAS POCAS VECES AL MES.	UNA VEZ A LA SEMANA.	POCAS VECES A LA SEMANA.	TODOS LOS DÍAS	
5.	Siento que estoy tratando a algunos estudiantes como si fueran objetos impersonales	2	3	1	2	6	5	4	23
10.	Siento que me he hecho más duro con la gente	1	4	2	1	4	6	5	23
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	1	3	0	1	4	3	11	23
15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis estudiantes	3	4	3	1	6	5	1	23
22.	Me parece que los estudiantes o padres de familia me culpan de alguno de sus problemas	2	4	2	1	3	6	5	23
		9	18	8	6	23	25	26	
		0	18	16	18	92	125	156	425
									18,47 /30

- El puntaje máximo que reflejaría que existe una marcada despersonalización en los docentes es 30 puntos
- Al realizar una media aritmética de los puntos obtenidos en las preguntas a los 23 docentes da un puntaje de 18,47/30
- Existe un alto índice de despersonalización en los docentes encuestados

5. Siento que estoy tratando a algunos estudiantes como si fueran objetos impersonales

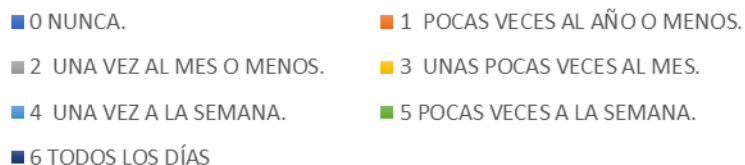
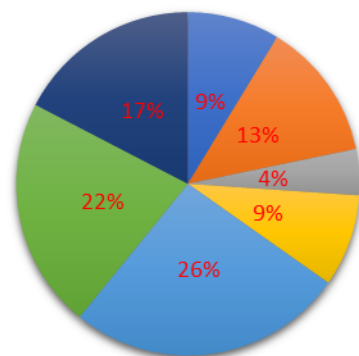


Figura 12. Despersonalización

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación

Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que el 100% de los encuestados se identifican con el indicador despersonalización, debido a que el 26% aseguraron que por lo menos una vez a la semana a sentido que su trato con los estudiantes no es el adecuado, así mismo el 22% aseguran que en pocas ocasiones en la semana de trabajo han tratado a sus estudiantes de manera indiferente, mientras que el 17% de los docentes consideran que se les ha hecho costumbre tratar a los estudiantes como objetos, sin detenerles a analizar el comportamiento y los sentimientos emocionales de cada alumno, esto demuestra que la mayoría de docentes ha sufrido síntomas de despersonalización, como una forma de evadir los problemas que les afecta emocionalmente, esto les impide desempeñarse eficientemente dentro de la escuela.



Figura 13. Despersonalización
 Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
 Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que el 100% de los encuestados se identifican con el indicador despersonalización, debido a que el 26% aseguraron sentir que pocas veces a la semana ha sentido que su carácter es duro e intransigente con los estudiantes, mientras que el 22% afirmaron que han tenido que endurecer su carácter puesto que a diario los estudiantes ocasionan diversos conflictos, y esa es una manera de controlar sus emociones, así mismo el 17% ratificaron que por lo menos una vez a la semana, les ha tocado tratar con personas conflictivas, ocasionándoles que su manera de comportarse sea indiferente y poco condescendiente. Con lo cual se constata que la mayoría de docentes de la unidad educativa están afectados emocionalmente, esto dado a las experiencias vividas dentro del salón de clase, así como del cansancio físico y mental provocado por el estrés que les ha generado el ambiente de trabajo.

11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

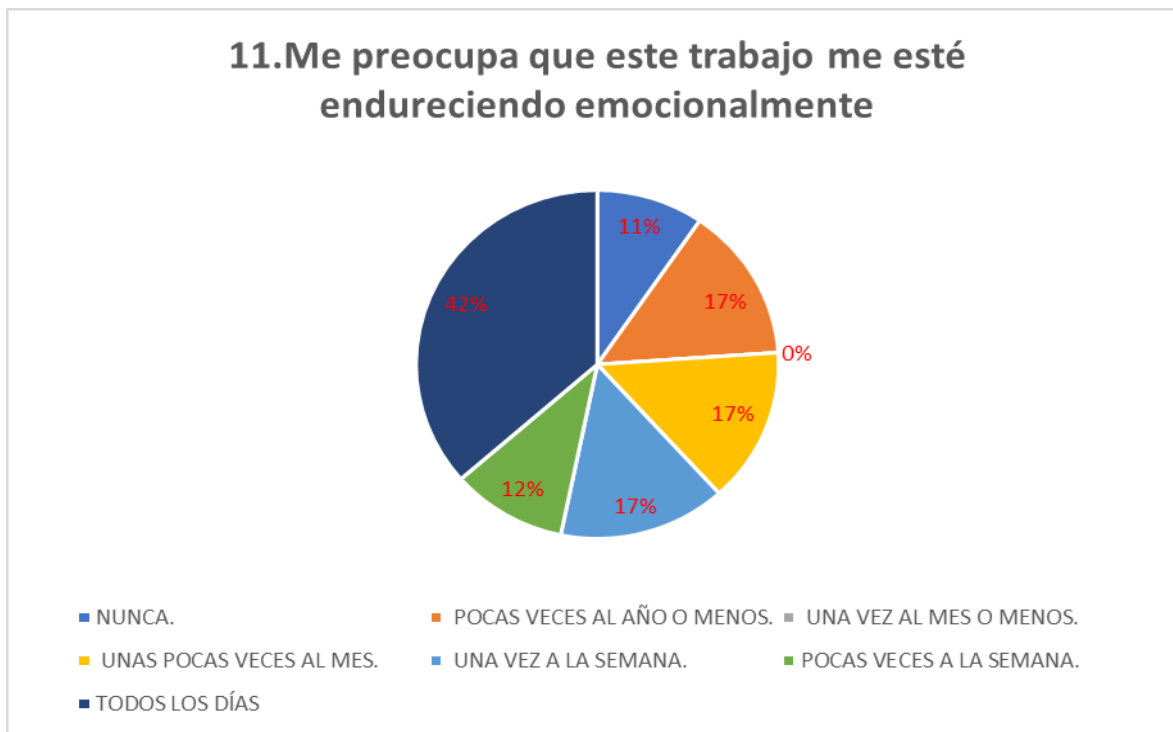


Figura 14. Despersonalización

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación

Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que el 100% de los encuestados se identifican con el indicador despersonalización, debido a que el 42% de los docentes aseguraron que se sienten preocupados porque consideran que a diario sienten que el desempeño laboral los está convirtiendo en personas emocionalmente indiferentes y duras, incapaces de sentir afinidad con los estudiantes, mientras que el 17% en repetidas ocasiones o por lo menos una vez a la semana, mes, o año sienten que se han convertido en personas emocionalmente duras e intransigentes, incapaces de comprender la situación en la que viven los estudiantes solo se rigen al plan de estudio establecidos, este factor se refleja como un mecanismo de defensa para protegerse de la frustración y el agotamiento que les ha ocasionado la sobre carga laboral.

15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis estudiantes



Figura 15. Despersonalización
Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que el 100% de los encuestados se identifican con el indicador despersonalización, debido a que el 38% consideran que al menos una vez al mes ha experimentado indiferencia por los problemas o conflictos que les pueda afectar a sus estudiantes, así mismo el 33% aseguran que cada semana tratan con problemas de padres e hijos y que ya no les afecta para nada lo que les pase a cada estudiante, mientras que el 22% afirman que muy pocas veces se sienten conmovidos en la semana por los problemas de sus estudiantes, de igual forma el 20% consideran que muy pocas veces se ha preocupado si emocionalmente se identifican con los problemas de sus estudiantes, con ello se ratifica el síntoma despersonalización que les está afectado a los docentes, lo que les impide desarrollarse de forma adecuada dentro y fuera de la institución.

22. Me parece que los estudiantes o padres de familia me culpan de alguno de sus problemas



Figura 16. Despersonalización

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que el 100% de los encuestados se identifican con el indicador despersonalización, debido a que el 25% consideran que por lo menos una vez al mes sienten que los padres de familia y los estudiantes le responsabilizan de la gravedad de sus problemas, así mismo el 24% aseguran que pocas veces en la semana se sienten responsables de los conflictos generados en la institución tanto entre padres como estudiantes, el 22% aseguran que por lo menos una vez por semanas los padres de familia y alumnos los culpan de los problemas ocasionados dentro de la institución, mientras que el 19% aseguran que a diario escucha a los estudiantes culparles de los problemas que ellos ocasionan dentro del salón de clase, esto nos permite identificar el grado afectación emocional que les ha causado el síndrome del Burnout, ya que producto del cansancio físico y emocional no logran canalizar con claridad su emociones.

Tabla 5. Satisfacción personal.

		0	1	2	3	4	5	6	
N°	PREGUNTAS	NUNCA.	POCAS VECES AL AÑO O MENOS.	UNA VEZ AL MES O MENOS.	UNAS POCAS VECES AL MES.	UNA VEZ A LA SEMANA.	POCAS VECES A LA SEMANA.	TODOS LOS DÍAS	
4.	Siento que puedo entender fácilmente a los estudiantes	4	3	3	3	2	5	3	23
7.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis estudiantes	2	4	3	2	4	6	2	23
9.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	2	3	3	2	4	4	5	23
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	3	4	3	4	5	4	23
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis estudiantes	1	1	1	2	3	4	11	23
18.	Me siento estimado después de haber compartido con mis estudiantes	6	3	1	3	3	5	3	24
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	4	3	2	3	2	4	5	23
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	7	3	3	2	2	4	2	23
		26	23	20	20	24	37	35	
		0	23	40	60	96	185	210	614
									26,69/48

- El puntaje que reflejaría que los docentes sienten plenamente realizados es de 48 puntos
- Al realizar una media aritmética de los puntos obtenidos en las preguntas a los 23 docentes da un puntaje de **26,69/48**
- Existe un nivel bajo de realización personal en los docentes encuestados.

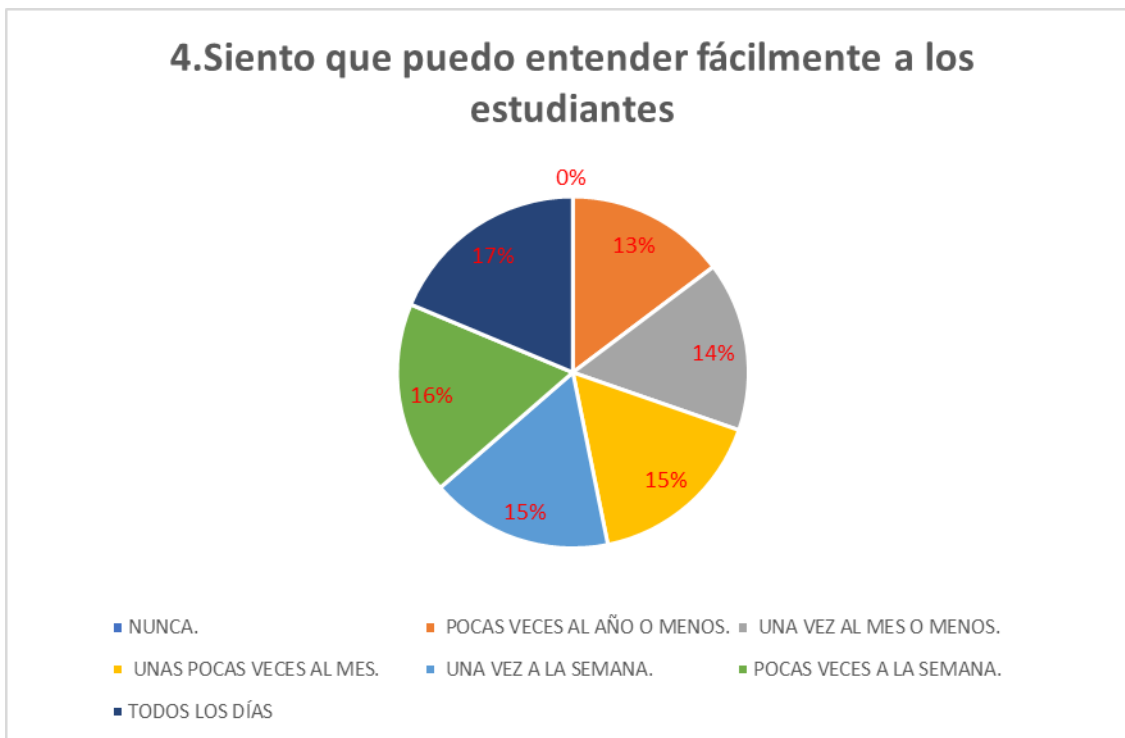


Figura 17. Satisfacción personal

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que del 100%, el 17% aseguran que todos los días sienten que pueden entender con mucha facilidad a los estudiantes, sin embargo, con el paso del tiempo terminan frustrados al no lograr solucionar sus conflictos, mientras que el 16% aseguran que pocas veces a la semana logran comprender los conflictos de sus estudiantes, así mismo el 15% afirman que pocas veces al mes se sientan a tratar de entender los conflictos que tienen sus estudiantes. Podemos observar que hay docentes dentro de la unidad educativa que tienen dificultades al momento de solucionar los problemas que se les presentan dentro del salón de clase y comprender a sus alumnos para ayudarlos a mejorar, esto les afecta emocionalmente, causándoles dificultad para desenvolverse con facilidad dentro del trabajo, lo cual les ha generado una baja satisfacción personal.

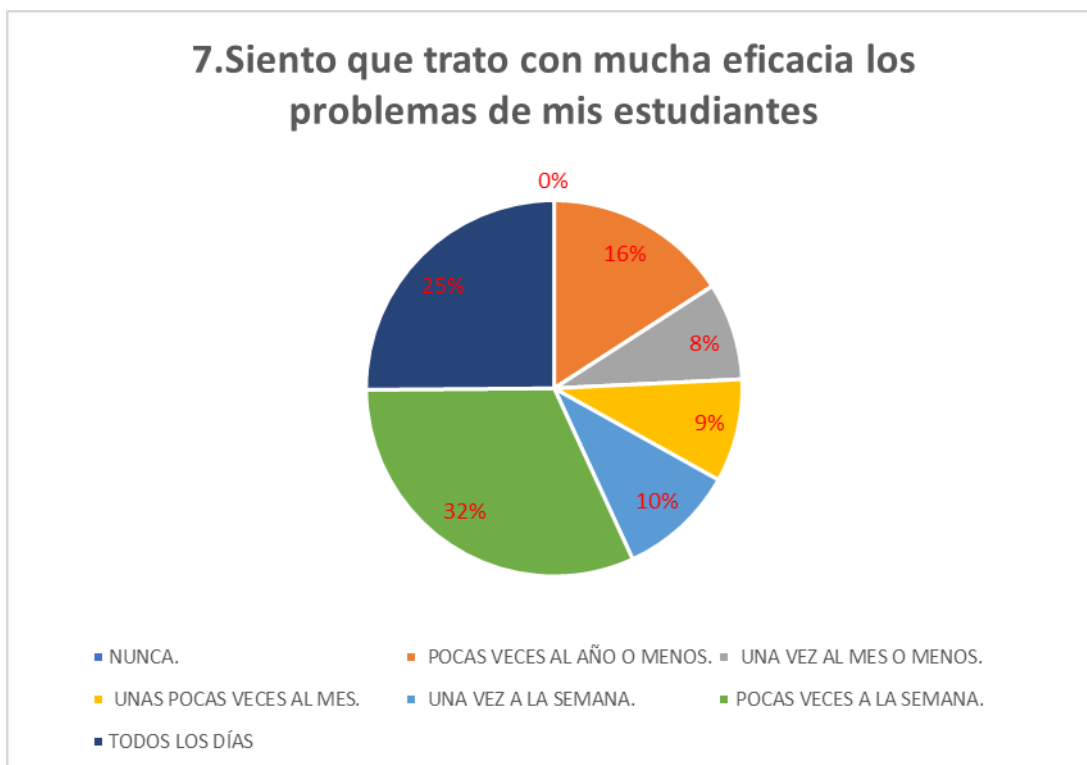


Figura 18. Satisfacción personal

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación

Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que del 100%, el 32% consideran que pocas veces a la semana logran solucionar de manera educada los problemas de sus estudiantes, mientras que el 25% aseguran que a diario se esfuerzan por tratar los problemas de sus estudiantes de forma eficiente y adecuada, sin embargo se constató que el 16% están de acuerdo que al menos una vez al año han logrado solucionar los conflictos con optimismos y eficiencia, así mismo el 10% aseguran que cada semana trata de solucionar los problemas que se les presenta dentro y fuera del salón de clase con mucha eficacia. Con ello se constata que hay docentes no han logrado solucionar de manera adecuada y oportuna los problemas suscitados dentro del salón de clase.

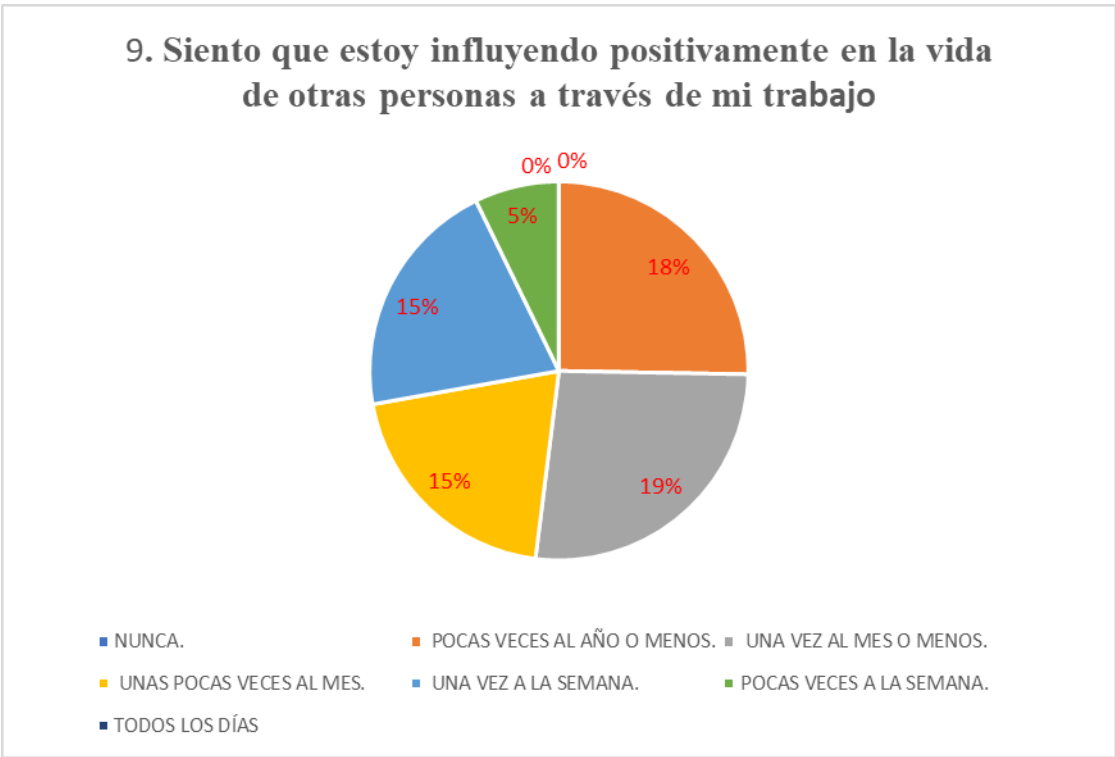


Figura 19. Satisfacción personal
 Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
 Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que del 100%, el 5% consideran que pocas veces en a la semana sienten que su actuar y su esfuerzo dentro del salón de clase está influyendo de forma positiva en los estudiantes, mientras que el 15% consideran que pocas veces en el mes han sentido que su presencia ha influido de manera positiva es sus alumnos, sin embargo el 19% están seguros que por lo menos una vez al año han sentido que su esfuerzo fue valorado de manera positiva por sus alumnos, lo que demuestra que hay docentes se sienten desmotivados con el desempeño escolar y conductual de sus alumnos, ya que no han logrados satisfacer sus expectativas, lo cual le ha ocasionado frustración, poca satisfacción personal con su propio desempeño laboral.

12.Me siento con mucha energía en mi trabajo

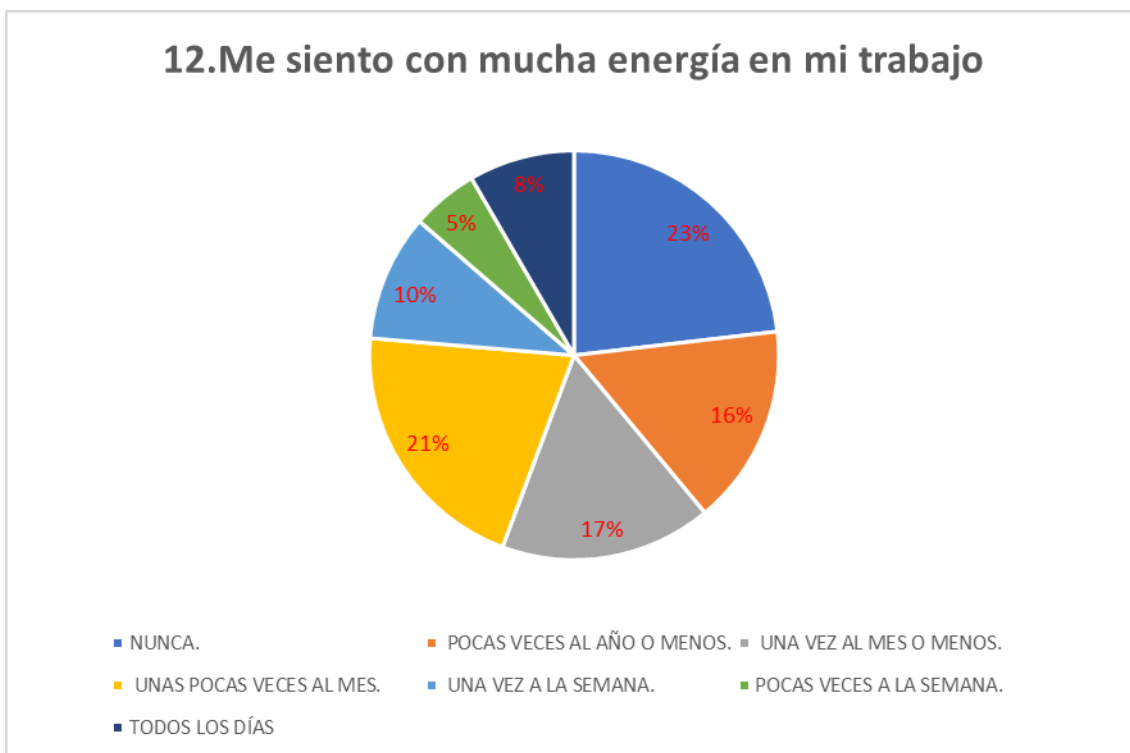


Figura 20. Satisfacción personal

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que del 100%, el 23% considera que nunca se ha sentido con suficiente energía para desempeñar las labores diarias, mientras que el 21% aseguran que pocas veces al mes logran contar con la energía requerida para la realización de las actividades escolares, así mismo el 17% están de acuerdo que al menos una vez al mes han contado con la disposición física y mental para trabajar de manera óptima, por otra parte el 10% consideran que al menos un día a la semana cuentan con la energía que requieren para desempeñarse dentro y fuera del salón de clases, así mismo el 8% aseguran que todos los días cuentan con el entusiasmo y las ganas de trabajar y lograr cumplir con el plan de trabajo establecido. Esto ratifica el cansancio físico y mental en el que se encuentran los docentes, afectándoles en su bienestar y satisfacción personal.

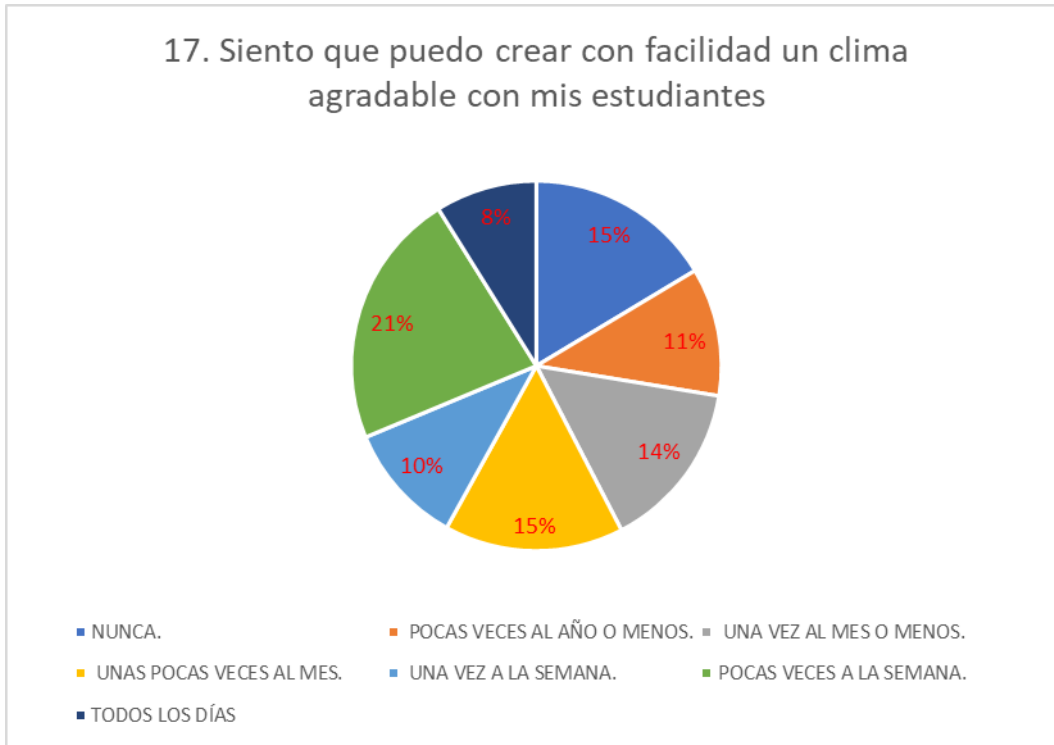


Figura 21. Satisfacción personal
 Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
 Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que del 100%, el 21% aseguraron que muy pocas veces a la semana han logrado crear un clima escolar agradable, mientras que el 15% esta consientes que pocas veces al mes o nunca ha logrado mantener un ambiente laboral agradable, debido a los diversos conflictos que se presentan entre los estudiantes, así mismo el 14% aseguraron que por lo menos una vez al mes han logrado sentirse satisfechos dentro del salón de clase, sin embargo solo el 8% de los docentes consideran que todos los días tratan de crear un clima escolar agradable que beneficie a sus estudiantes, esto nos demuestra que existen dificultades para establecer un buen clima de aula , lo que les ocasiona cansancio físico y mental , falta de satisfacción con el desempeño de sus labores, volviéndolos vulnerables para sufrir estrés.

18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis estudiantes

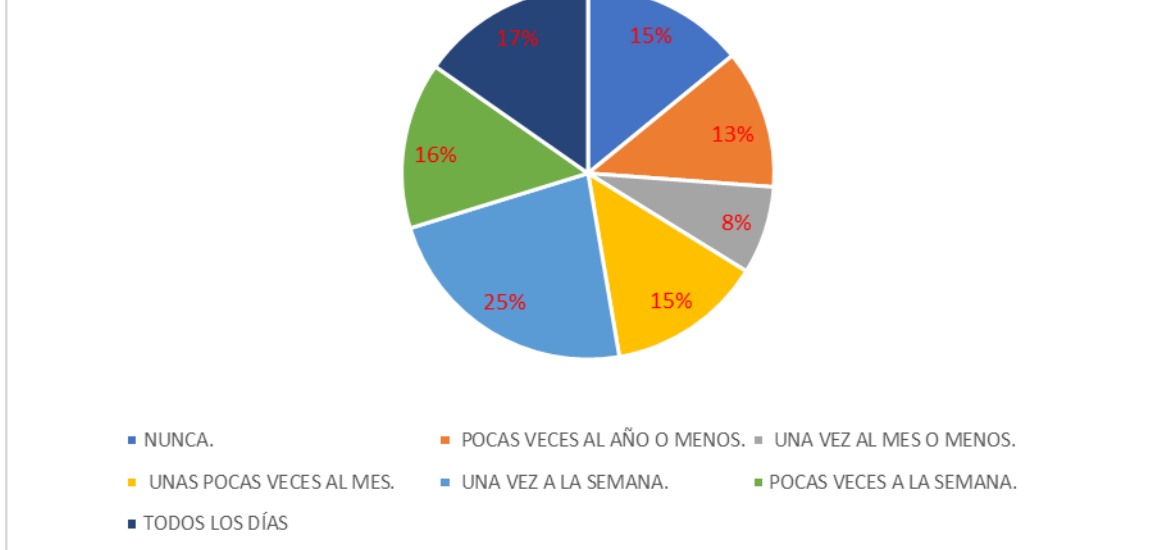


Figura 22. Satisfacción personal

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que del 100%, el 25% considera que una vez a la semana logra trabajar de manera adecuada con sus estudiantes, esto lo hace sentir aceptado y comprendido por sus alumnos, mientras que el 17% aseguran nunca haber logrado ganarse la confianza y estima de sus estudiantes, ya que los problemas que se presentan les obliga a endurecer sus carácter y ser enérgicos con sus alumnos, así mismo el 16% consideran que pocas veces cuentan con el ánimo para escuchar sus problemas y ayudar a solucionar, esto no les permite crear un ambiente de confianza y amistad con sus alumnos. Con lo cual se constata que los docentes y estudiantes no mantiene una buena comunicación afectiva entre ellos, esto genera inconformidad con el desempeño de los alumnos.

19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

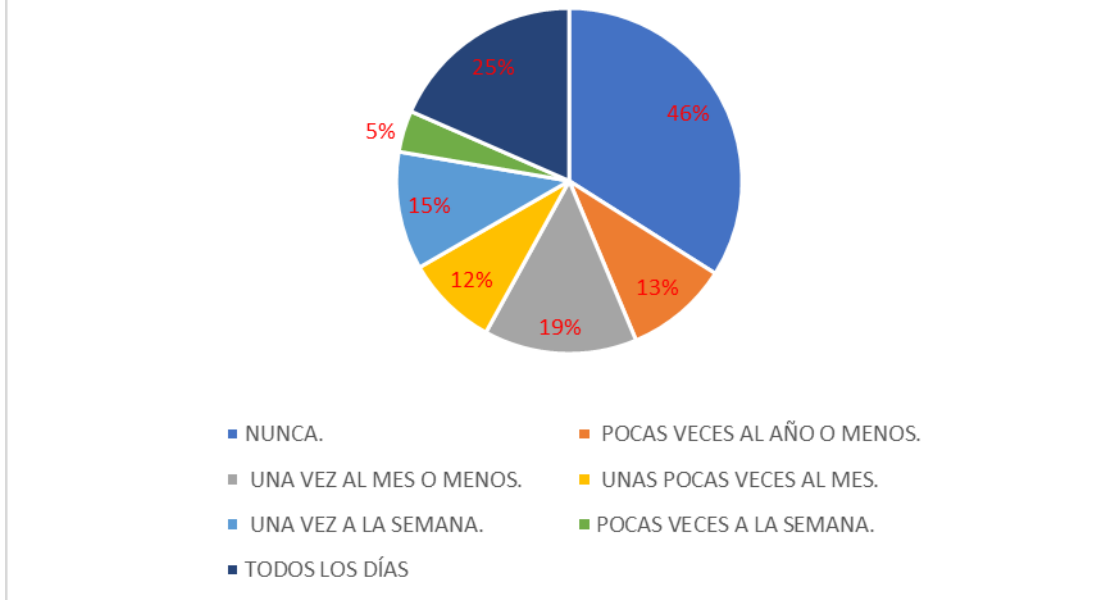


Figura 23. Satisfacción personal

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Análisis e interpretación

Según los resultados que refleja la aplicación del cuestionario a los 23 docentes de la unidad educativa, se establece que del 100%, el 46% asegurarán que nunca se han sentido satisfechos con sus logros mientras que el 25% están de acuerdo a diario han logrado cosas importantes dentro del salón de clase, esto generado por su alto desempeño escolar, así mismo el 19% consideran que al menos una vez al mes logran sentirse satisfechos por el cumplimiento que ha tenido sus metas y planes propuestos, con lo cual se ratifica que los docentes no se sienten satisfechos con sus logros, lo que les ha ocasionado un bajo interés por su crecimiento personal y autoestima, cuya insatisfacción es un factor importante de la presencia de la recarga de estrés laboral que están padeciendo.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE PROPUESTA

En el presente apartado inicialmente se presentara un análisis de los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación, los cuales están relacionados con el cumplimiento de los objetivos planteados con anterioridad, mismos que contribuyen a dar respuesta la pregunta de investigación, el primer resultado obtenido se relacionó con la identificación de las causas y síntomas que ocasionan el estrés laboral, el cual consistió en la aplicación de un análisis bibliográfico de todos los temas relacionados con el Burnout, expuestos por autores expertos en el mismo, lo cual permitió conocer los síndromes y fases que presenta el estrés laboral crónico.

Seguidamente se identificó los principales factores que inciden en el desempeño escolar de los docentes de Educación General Básica de la Unidad Educativa Mejía D7, para lo cual se aplicó una encuesta sustentada en un cuestionario elaborado en base a tres categorías, donde se determina la relevancia de realización personal, despersonalización y cansancio emocional.

Mediante la codificación de los resultados de la encuesta se pudo determinar el nivel de satisfacción laboral y desgaste al que se encuentran expuestos los docentes de la unidad educativa, cuya interpretación se presenta a continuación.

- La mayoría de docentes se sienten emocionalmente agotados después de una jornada laboral, lo cual les genera una sensación de vacío, por lo que se sienten frustrados
- En el inicio de cada jornada la mayoría de los docentes aseguran sentirse fatigados, cansados, esto no les permite responder con actitud positiva a plenitud ante las exigencias de los alumnos.
- La mayoría de docentes aseguran que la carga horaria es extenuante, que no tiene tiempo para sus proyectos personales y han descuidado sus intereses individuales y familiares, por lo que consideran que trabajar con la gente los está desgastando física y emocionalmente.

- La mayoría de los docentes consideran que en diversas ocasiones el agotamiento emocional les ha inducido a tratar a sus estudiantes como objetos impersonales, con los que evitan relacionarse de manera afectiva, como un medio para proteger sus emociones, esto no les permite comprender ni mantener una comunicación efectiva entre docente y alumnos.
- La mayoría de docentes consideran que no llevan una buena relación entre padres de familia y compañeros pues no les interesa involucrarse en sus problemas personales, lo que les ha ocasionado un aislamiento social.
- Así mismo se identificó que la mayor parte de los docentes se sienten incapaces de crear un ambiente escolar positivo, que no pueden entender las necesidades de sus alumnos, lo que les ha generado frustración y falta de realización personal y profesional

Este resultado coincide con las concepciones plateadas por los autores (**Guerrero y Vicente 2001**) quienes afirman que el estrés laboral crónico comprende de una serie de alteraciones físicas, psicológica, emocionales y conductuales por parte de los profesionales producto de la sobrecarga horaria, cuyo factor pone en riesgo el desenvolvimiento óptimo de cada profesional dentro de la institución. Por lo tanto, el principal objetivo propuesto en el presente trabajo se centra en el diseño de estrategias preventivas que permitan afrontar o minimizar los síntomas, causa y efectos que genera el estrés laboral, las mismas que serán aplicadas en los docentes de D 7 de la unidad educativa Mejía con el fin de mejorar el entorno laboral tanto para los docentes como para los alumnos.

Dado que los docentes no se encuentran en óptimas condiciones para rendir de manera adecuada en el desempeño de sus labores escolares, afectando con ello la calidad de la enseñanza, se propone un programa de prevención e intervención para el estrés de los docentes como un medio estratégico para minimizar los riesgos de sufrir el síndrome del Burnout.

4.1 Descripción de la propuesta

La presente propuesta se centra en el planteamiento de un programa de prevención para el control del estrés laboral, el cual estará conformado por estrategias individuales y grupales

que permitan afrontar la situación de cansancio y despersonalización que genera la sobrecarga de trabajo a la que están expuestos los docentes.

4.2 Alcance de la propuesta

El programa de intervención está diseñado para ser utilizado dentro del área de gestión y administración del talento humano de la Unidad Educativa Mejía, así como también por todos los profesionales que se encuentren desarrollando actividades laborales en contacto directo con la gente.

4.3 Objetivo de la propuesta

Prevenir e intervenir los posibles casos existentes de síndrome de agotamiento laboral dentro de la Unidad Educativa Mejía, por medio de un conjunto de actividades individuales y grupales desarrolladas con la institución.

4.3.1 Objetivos específicos

- Establecer las actividades de prevención primaria que la institución puede implantar el fin de prevenir, disminuir la incidencia del síndrome del estrés laboral.
- Proporcionar a la unidad educativa las herramientas necesarias para implantar las actividades de prevención secundaria y terciaria con el propósito de minimizar la prevalencia y reducir la aparición de secuelas derivadas del síndrome del burnout

4.4. Alcance y limitaciones de las estrategias de agotamiento

4.4.1 Alcance

Las presentes estrategias incluyen acciones de carácter administrativo, individual y organizacional, encaminadas a disminuir, prevenir e intervenir los casos de síndrome del burnout.

4.4.2 Limitaciones

El presente programa de prevención se ha diseñado como un medio preventivo, por tanto, no incluye aspectos relacionados con el manejo clínico ni farmacológico del síndrome del estrés laboral.

4.5 Desarrollo del programa de intervención o prevención del síndrome del Burnout

El programa de intervención estará conformado por tres tipos de acciones preventivas

- Prevención primaria
- Prevención secundaria
- Prevención terciaria

Las estrategias inician con la identificación y valoración de los principales factores de riesgo psicosocial, de cuyos resultados se propondrá las actividades de prevención que podrán ser aplicadas por la unidad educativa para gestionar de manera integral el síndrome de agotamiento laboral.

4.5.1 Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial

Para la identificación y evaluación de riesgo se utilizará instrumentos establecidos para la evaluación de factores psicosociales, que sean validadas dentro del país y las mismas permitan clasificar la exposición a los factores de riesgo psicosocial en 5 grupos detallados a continuación.

Tabla 6. Evaluación de factores de riesgo

Grupo	Observación	Recomendación
Sin riesgo	Riesgo muy bajo, no requiere aplicación de actividades de intervención	Establecer acciones o programas de prevención
Riesgo bajo	No se presentan síntomas significativos de estrés laboral	Establecer acciones de intervención para mantener los niveles de riesgo lo más bajo posible o eliminarlos
Riesgo medio	Presenta una respuesta del estrés laboral moderada	Es recomendable mantener u a observación y aplicación de acciones sistemáticas de intervención y prevención de efectos
Riesgo alto	Presenta una respuesta a los síntomas del estrés laboral alta	Para este nivel de riesgo es necesario mantener una vigilancia continua, dentro de un marco de un sistema de control epidemiológico
Riesgo muy alto	Presenta respuesta asociados a los síntomas del estrés muy altas	Se recomienda intervención médica inmediata dentro de un sistema de vigilancia epidemiológica

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación

Una vez identificado el nivel de riesgo en el que se encuentran los docentes, es responsabilidad del área administrativa de la unidad educativa clasificar al personal según el tipo de actividades de prevención que requieren, tales como docentes sanos, docentes sospechosos y docentes afectados.

Los docentes sanos corresponden al personal que no presenta ningún tipo de alteraciones de la salud, tanto físico como emocional, para los cuales se recomienda aplicación de actividades de **prevención primaria**, por el contrario los docentes que presenta signos o síntomas sugestivos de síndrome de agotamiento laboral como “Sospechoso”, a los cuales se aplicará actividades de prevención secundaria, y finalmente a los docentes que presentan un diagnóstico de síndrome del burnout “Afectados”, para los cuales se aplicará acciones de prevención terciaria

4.5.2 Aplicación de actividades de acción preventiva primaria

Este tipo de actividades estarán dirigidas tanto a la organización como al individuo, y las mismas permitirán asegurar la adaptabilidad y ajuste de los docentes a las exigencias propias de la unidad educativa y de los estudiantes.

Actividades de intervención primaria

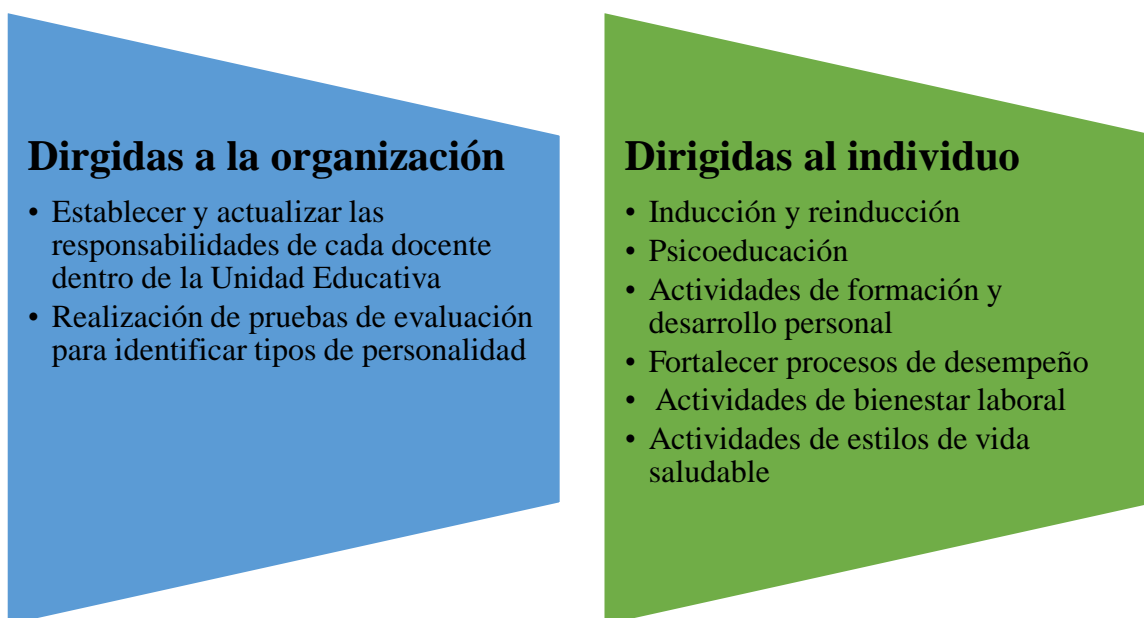


Figura 24. Actividades de prevención primaria
Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Tabla 7. Actividades de intervención primaria dirigidas a la organización

Actividades	Objetivo	Estrategias
Establecer y actualizar las responsabilidades de cada docente dentro de la Unidad Educativa	Las responsabilidades deben ser ajustadas según las actividades que se va a desempeñar, a fin de evitar conflictos, resaltando con claridad el rol del docente y lo que se espera de el	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer objetivos y expectativas alcanzables • Promover el trabajo en equipo. • Fomentar la colaboración y comunicación entre todos los miembros de la Unidad Educativa.
Realización de pruebas de evaluación para identificar tipos de personalidad	Identificar el nivel de capacidad de cada docente para afrontar el estrés, la tolerancia y frustración, que genera el agotamiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la inclusión social de los docentes con mayores aptitudes para afrontar los retos de la sobrecarga laboral. • Impartir capacitación en temas del síndrome del burnout

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
 Responsable Patricia Pilicita

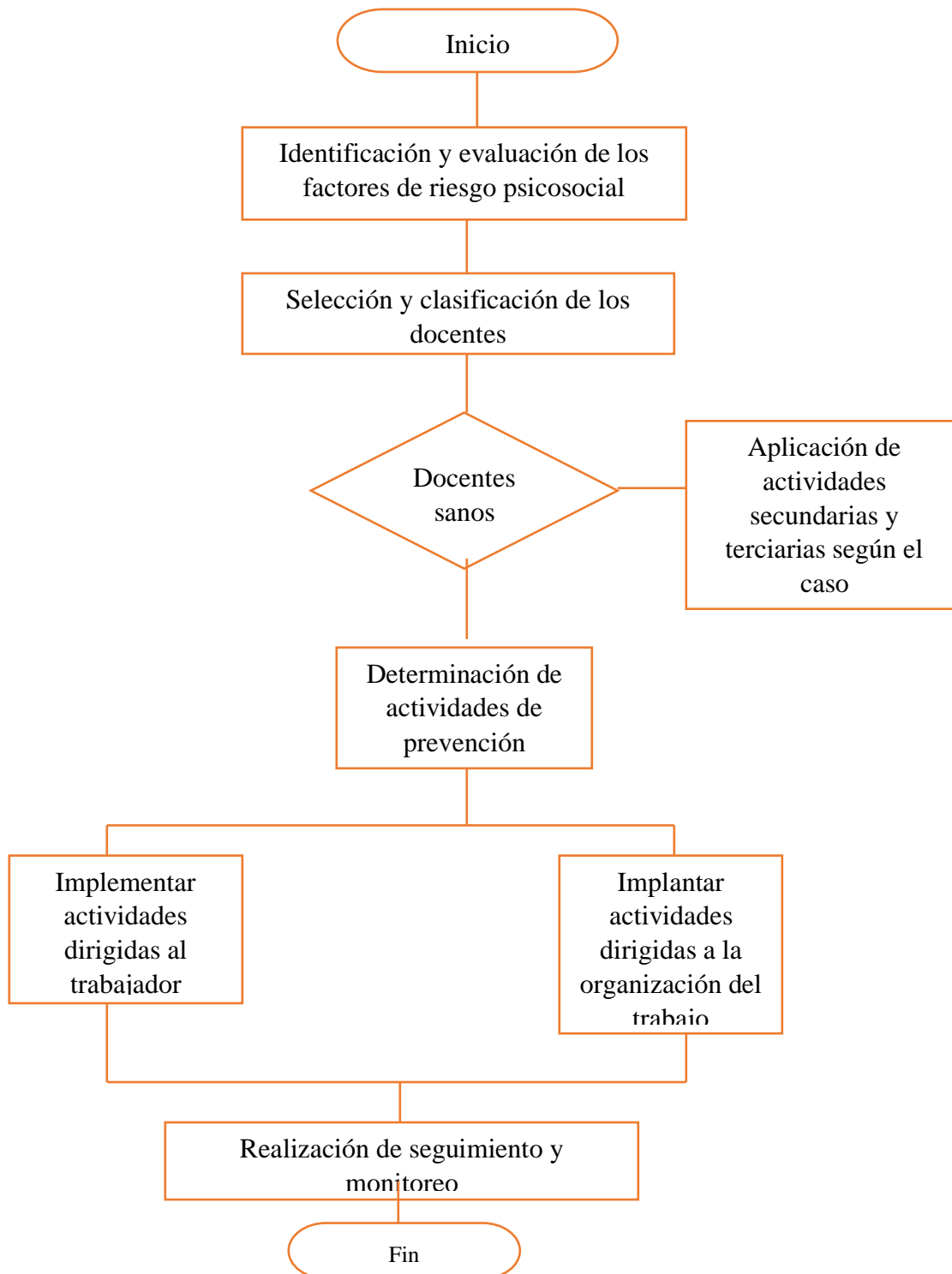
Tabla 8. Actividades de intervención primaria dirigidas al individuo

Actividades	Objetivo	Estrategias
<ul style="list-style-type: none"> • Inducción y re inducción 	<p>Reducir la ansiedad y el nerviosismo generados por el ingreso de un nuevo trabajador o los nuevos cambios en el sistema educativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización de políticas internas, principios y valores, • Establecer herramientas para conocer y evaluar los factores de riesgo • Socialización de los posibles efectos que genera la sobrecarga de trabajo en la salud de los docentes
<ul style="list-style-type: none"> • Psicoeducación 	<p>Permitirá identificar de manera previa los signos y síntomas sugestivos del burnout</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en programas de psicoeducación en función al rol que desempeñan los docentes. • Conocer las causa y síntomas y consecuencias que genera el síndrome del burnout • Socialización de técnicas para discriminar, resolver problemas • Practica de técnicas de relajación
<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de formación y desarrollo personal 	<p>Permitirá impulsar el crecimiento y desarrollo personal y profesional de cada uno de los docentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar herramientas para mejorar las relaciones interpersonales. • Establecer técnicas para manejar los conflictos personales

<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer procesos de desempeño 	<p>Identificar fortalezas y oportunidades de mejora en el ámbito profesional y personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de planes de crecimiento profesional, personal y familiar
<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de bienestar laboral 	<p>Permitirá estimular y motivar la participación de los docentes dentro del grupo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de espacios de esparcimiento e integración • Actividades para fortalecer la confianza entre los miembros del equipo de trabajo • Impulsar acciones de apoyo entre docentes
<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de estilos de vida saludable 	<p>Incrementar la capacidad de resistencia de los docentes a desarrollar el síndrome de agotamiento laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Charlas de nutrición saludable y un programa de acondicionamiento físico. • Planificación de periodos de descanso

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
 Responsable Patricia Pilicita

4.5.3 Proceso de aplicación del programa de intervención para actividades primarias



Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

4.5.4 Aplicación de actividades de acción preventiva secundaria

Una vez efectuado el análisis del síndrome de agotamiento laboral mediante la aplicación de pruebas médicas ocupacionales, entrevistas diagnosticas o mediante el uso de escalas que permitan valorar el nivel de estrés que presentan los docentes, se establecerá las actividades de prevención secundaria, las cuales se orienta a docentes que presente síntomas y signos sugestivo del desarrollo del síndrome del burnout., así como también para los docentes que ya cuentan con un diagnostico confirmado.

Aplicación de acciones de prevención secundarias

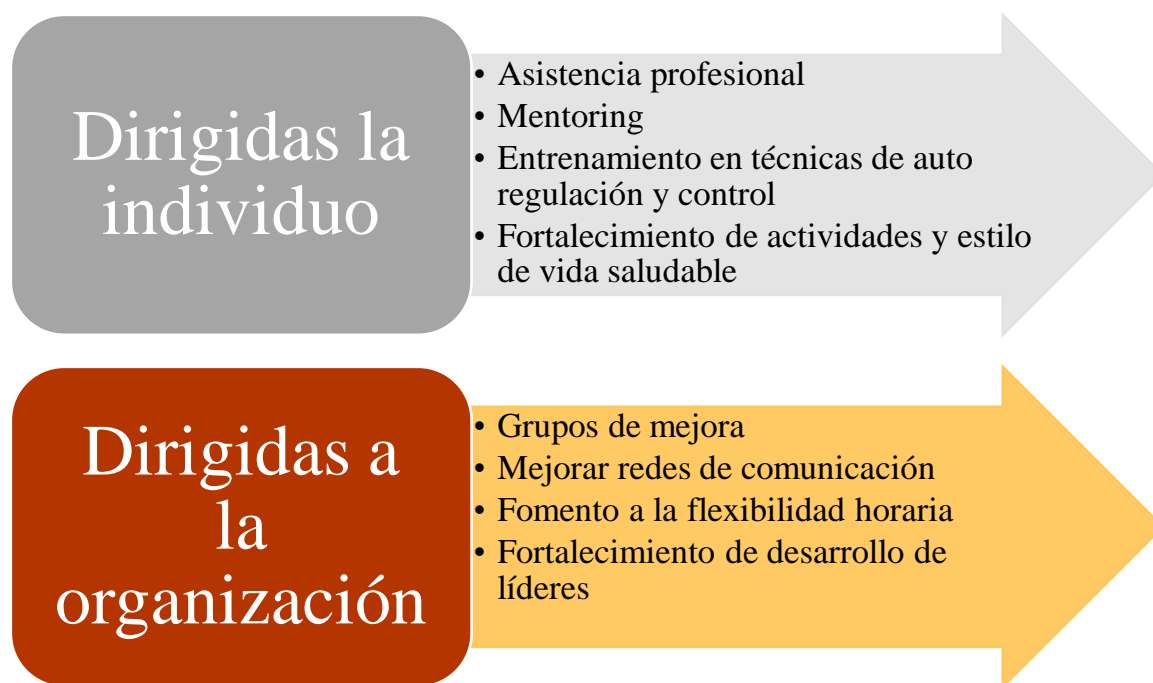


Figura 25. Acciones preventivas secundarias
Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Tabla 9. Actividades de prevención secundaria dirigida al individuo

Actividades	Objetivo	Estrategias
<ul style="list-style-type: none"> Asistencia profesional 	Adquisición y mejoramiento de formas de afrontamiento a fin de modificar el los procesos y mejorar la salud de los docentes	<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico del padecimiento del síndrome de estrés laboral Establecer el nivel de afectación del síndrome Asegurar el tiempo para que el trabajador asista a las citas y terapias. Ejecución de mesas de salud con la participación de MSP Actividades dirigidas para el docente con síntomas sugestivos de agotamiento
<ul style="list-style-type: none"> Mentoring 	Impulsar el desarrollo personal y profesional en docente s que presentan cuadros clínicos sugestivos del síndrome	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento oportuno Mentoría proporcionar guías de información e información por parte de personas con mayor experiencia en el ámbito laboral Talleres de resolución de conflicto
<ul style="list-style-type: none"> Entrenamiento en técnicas de auto regulación y control 	Optimizar las competencias de relación y comunicación dentro del grupo	<ul style="list-style-type: none"> Uso de la agenda para planificar el tiempo que se invierta en el desarrollo personal y profesional Taller desarrollo de habilidades sociales, técnicas de autorregulación y control Charla sobre la motivación y sentido del desempeño en el trabajo
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento de actividades y estilo de vida saludable 	Reducir o minimizar la tensión y sistemas somáticos relacionados con el estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> Rutina de ejercicios físicos y tiempos de relajación Uso de técnicas de entrenamiento y autocontrol de ciertas funciones corporales

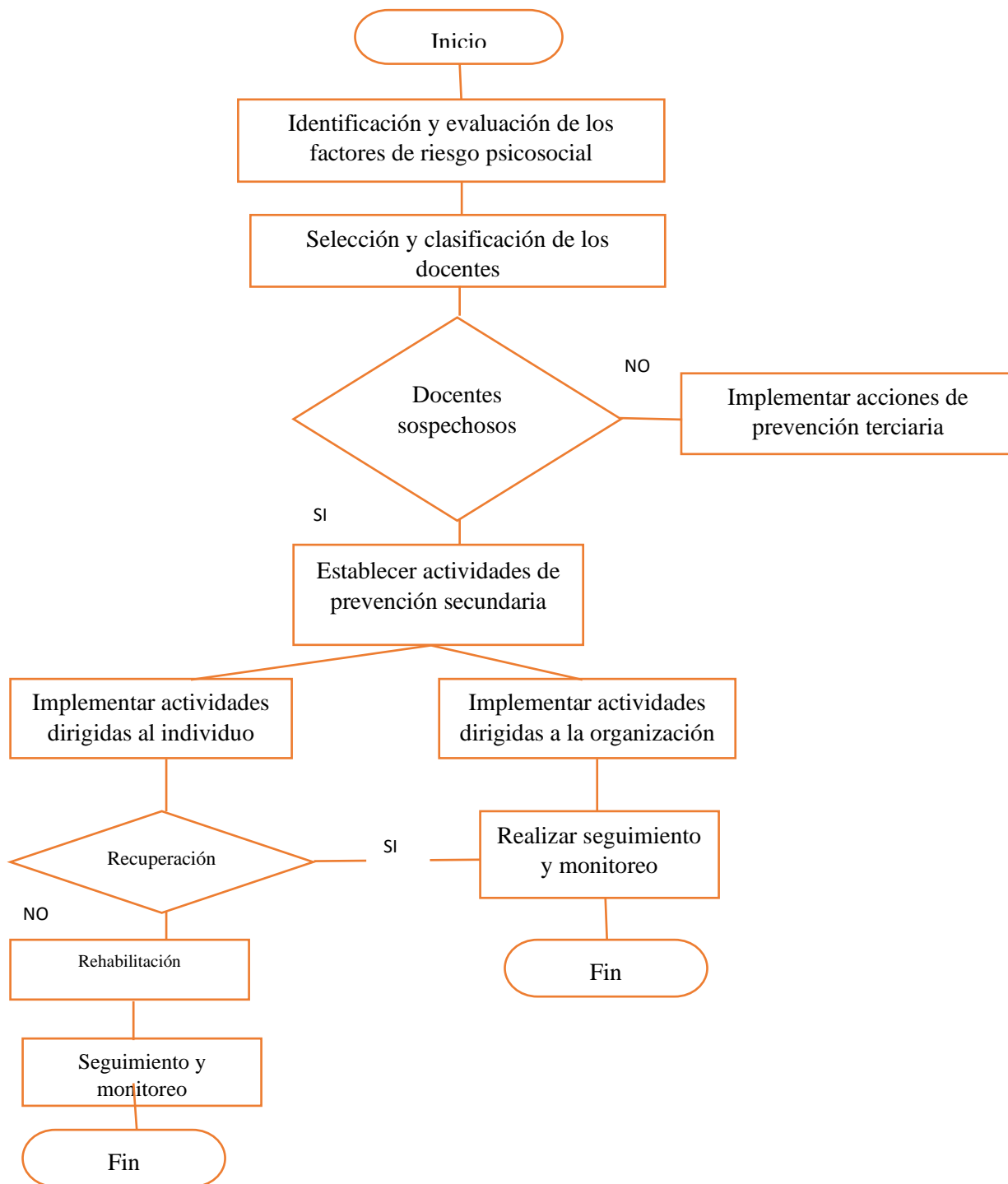
Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Tabla 10. Actividades de prevención secundaria dirigida a la organización

Actividades	Objetivo	Estrategias
<ul style="list-style-type: none"> • Grupos de mejora 	Mejorar el ambiente laboral incrementado la participación y trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de docentes para trabajar en forma regular. • Intercambio de información y apoyo emocional entre docentes. • Reconocimiento, confort y compañerismo entre el grupo de docentes
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar redes de comunicación 	Promover la participación colectiva de los docentes en el trabajo organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de factores estresores y creación de un plan de acción para minimizarlos • Charlas para mejorar comunicación social • Operar positivamente sobre el estrés
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de desarrollo de líderes 	Identificar de manera temprana el desarrollo de los síntomas de estrés crónico	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de los docentes en los programas de prevención • Determinar acciones o técnicas para atención y prevención del síndrome
<ul style="list-style-type: none"> • Fomento a la flexibilidad horaria 	Optimizar tiempo y recursos y mejorar la calidad de vida de los docentes	<ul style="list-style-type: none"> • Replantear nuevos horarios de atención • Establecer tiempo de descanso. • Incrementar la motivación hacia el trabajo • Reducción de actividades repetitivas, e innecesarias

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

4.5.5 Proceso de aplicación del programa de intervención para actividades secundarias



Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

4.5.6 Aplicación de actividades de acción preventiva secundaria

Estas actividades están orientadas a desarrollar técnicas de recuperación y rehabilitación laboral del docente al cual ya se encuentre diagnosticado con síntomas y signos de estrés laboral, en la recuperación de los docentes afectados con el síndrome, intervendrá de manera directa tanto las actividades o estrategias individuales como las establecidas para la organización, mismas que se detallan a continuación.

Actividades de prevención terciaria

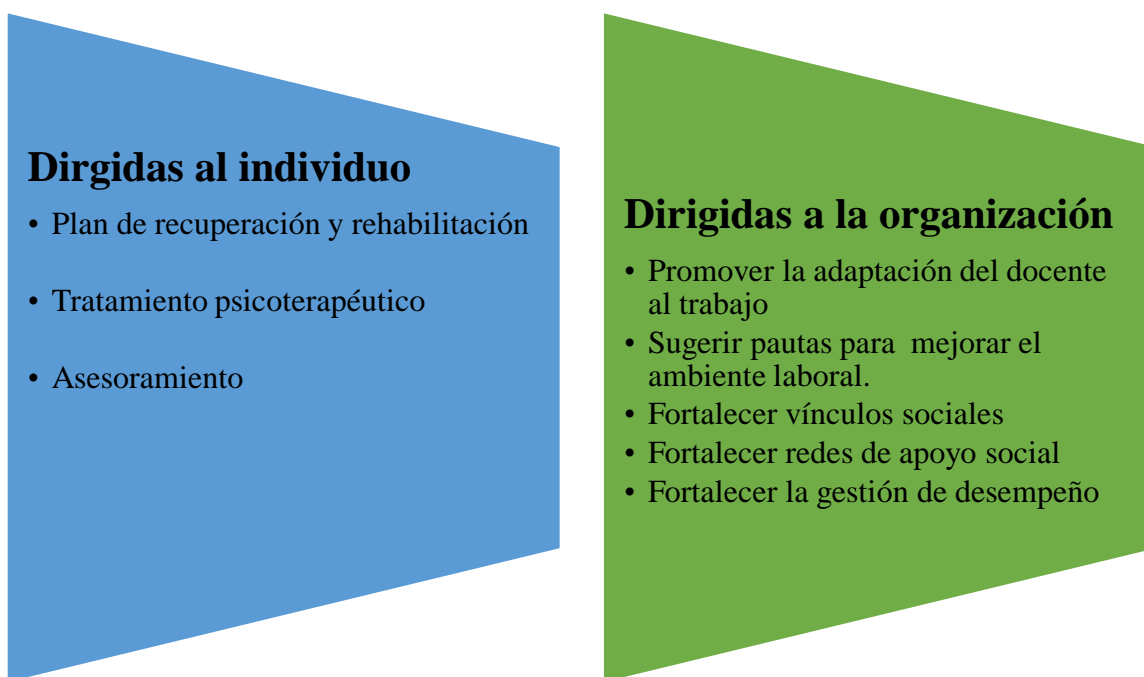


Figura 26. Actividades de intervención terciaria
Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Tabla 11. Actividades de intervención terciaria dirigidas al individuo

Actividades	Objetivo	Estrategias
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de recuperación y rehabilitación 	<p>El tratamiento psicoterapéutico se basa en los principios de la terapia cognitiva y conductual, el cual deberá ser realizado con la ayuda de profesionales psiquiatras o psicólogos</p>	<p>Aplicación de técnicas para</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de los síntomas por medio de la aplicación de técnicas cognitivas conductuales • Comprensión de la personalidad de uno mismo • Afrontamiento del problema • Preparación para el futuro
<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento psicoterapéutico 	<p>Reducir los síntomas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sesiones para hablar del problema y demás preocupaciones • Condicionamiento de los impulsos para la capacidad de relajarse • Técnicas de control de estímulos de irritabilidad
<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento 	<p>Restaurar el control del docente sobre su vida laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entender y aceptar el problema, concientizar que la solución solo depende de su propio esfuerzo. • Aplicación de técnicas para describir y afrontar el problema. • Prepararse para el retorno al trabajo por medio de una exposición sistemática

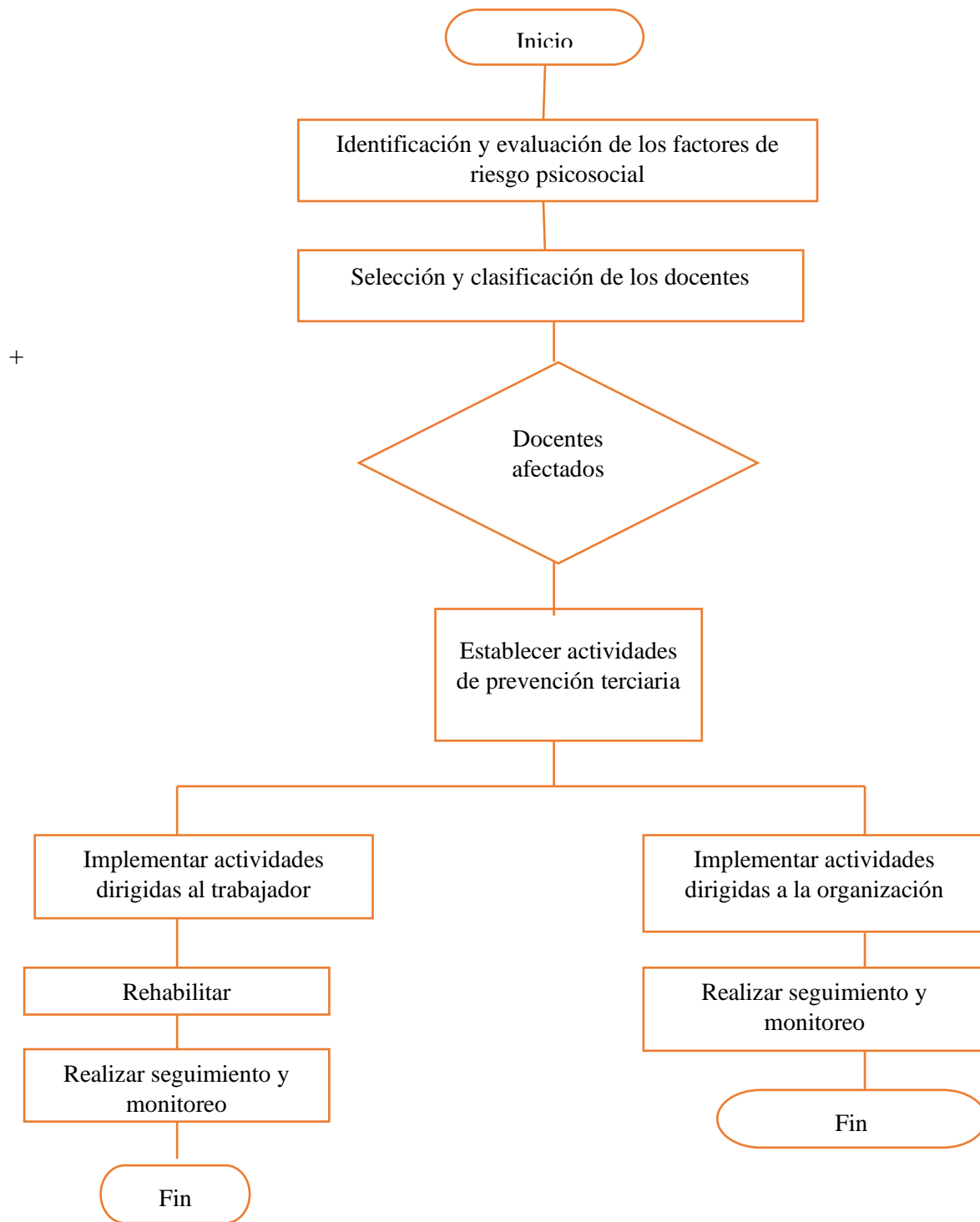
Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

Tabla 12. Actividades de intervención terciaria dirigidas a la organización

Actividades	Objetivo	Estrategias
<ul style="list-style-type: none"> Promover la adaptación del docente al trabajo 	Incorporar de manera eficaz al docente afectado al desenvolvimiento y sus actividades	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia profesional y técnica Actividades de formación y entrenamiento para los procesos operativos del docente Capacitación continua en temas de seguridad y salud ocupacional Reforzar los conocimientos en factores de riesgo laboral
<ul style="list-style-type: none"> Modificar el ambiente de trabajo 	Efectuar cambios administrativos en beneficio de los docentes afectados	<ul style="list-style-type: none"> Rediseños de los puestos de trabajo Mejoras en el entorno escolar Reconocimiento de las capacidades de los docentes en el desempeño de sus labores
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer vínculos sociales 	Entablar mejoramiento a las relaciones laborales entre compañeros	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración mutua Trato cordial entre compañeros Manejo de dinámicas grupales para desarrollar habilidades de autocontrol
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer redes de apoyo social 	Proporcionar apoyo para el docente afectado con el síndrome	<ul style="list-style-type: none"> Implementar consultorios jurídicos de apoyo psicológico, Cajas de compensación familiar Realizar convenios con entidades especializadas en el manejo de trastornos del comportamiento
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la gestión de desempeño 	Mantener motivado al docente y ayudarlo a desarrollar su autoestima personal	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento a los docentes por las actividades finalizadas Incentivos por logros obtenidos

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
 Responsable Patricia Pilicita

4.5.7 Proceso de aplicación del programa de intervención para actividades terciarias



Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

4.6 Evaluación de las estrategias de prevención

La evaluación del presente programa de intervención incluye la participación de un equipo interdisciplinario que asegure la identificación, valoración y seguimiento de las alteraciones de la salud de los docentes expuestos a factores de riesgos psicosociales ocasionadas por el estrés laboral. Por medio de este equipo se podrá proporcionar al docente la ayuda requerida para la prevención y gestión de los riesgos.

Para lo cual se establece indicadores de proceso, estructura, resultados de las actividades realizada para un análisis de la tendencia que presenta las alteraciones en la salud de los docentes diagnosticados. Los mismos que se detalla a continuación.

4.6.1 Indicadores para la evaluación de los riesgos laborales

Tabla 13. Evaluación de los riesgos laborales

Objetivo	Actividad	Indicador	Método de calculo	Responsable	Periodicidad
Establecer actividades de intervención primaria	Establecer y actualizar las responsabilidades de cada docente dentro de la Unidad Educativa	Estructura	Perfil profesional actualizados	Administración	Anual
	Indicación y reinducción	Estructura	Programas de Re inducción e inducción	Administración	Anual
	Psicoeducación	Estructura	Programas de psi coeducación	Administración	Anual Semestral Trimestral
Establecer actividades de intervención terciaria	Asistencia profesional	Procesos	Número de docentes que reciben apoyo médico	Administración	Anual Semestral Trimestral
	Promover la adaptación del docente a las labores cotidianas	Procesos	Número de casos con adaptación entre docentes y puesto de trabajo adaptado al docente	Administración	Anual Semestral Trimestral
	Evolución de la eficacia del programa	Resultado	Número de caso nuevos dentro del periodo	Administración	Anual Semestral Trimestral
		Resultado	Total, docentes diagnosticados con síndrome de estrés laboral	Administración	Anual Semestral Trimestral
		Resultado	Número de días perdidos por ausentismo asociado al síndrome de agotamiento laboral	Administración	Anual Semestral Trimestral

Fuente: Elaborada por el autor datos de la investigación
Responsable Patricia Pilicita

4.6.2 Técnicas de prevención del estrés laboral

Las técnicas de prevención en contra del estrés laboral estarán agrupadas en tres categorías, que se detalla a continuación

Técnicas Individuales y personales

Estas estrategias están orientadas a regular las emociones, desarrollar habilidades comunicativas, entrenarse en la solución de problemas y el manejo eficiente del tiempo adoptando estilos de vida saludable, las cuales se enfocan en:

- No sobre cargarse de tareas y menos si estas no conforman las habituales
- Desahogarse ante las distintas situaciones inquietantes
- Realizar reuniones a fin de conocer las opiniones de todo el grupo de trabajo
- Identificar el volumen de actividades que pueden asumir antes de llegar al límite de las posibilidades
- Desarrollar técnicas para controlar las emociones
- Orientar a los docentes a pedir ayuda en momentos de presión o cuando se asume tareas a las que no se encuentran totalmente capacitados.
- Llevar una vida sana y saludable
- Mantener una buena relación interpersonal y satisfactoria dentro del equipo de trabajo
- Permitir un tiempo prudente de distracción durante la jornada de trabajo
- Desarrollar habilidades comunicativas
- Utilizar las nuevas tecnologías de comunicación para facilitar el desarrollo de los temas escolares

Técnicas Grupales e interpersonales

Estas estrategias se basan en fortalecer las relaciones interpersonales de carácter profesional que se establecen dentro del entorno laboral las mismas se concentran en:

Fortalecer el apoyo social en el trabajo mediante acciones como

- Escuchas a los compañeros de forma activa, evitando dar consejos, ni juzgar sus acciones
- Dar apoyo técnico

- Crear en el profesional necesidades y pensamientos de reto, desafío, creatividad e implicación al trabajo
- Ofrecer apoyo emocional desafiante
- Participar dentro de la realidad social del individuo
- Entrenar las habilidades sociales para enseñar a los profesionales a ofrecer y pedir apoyo por medio de
 - La capacidad de decir NO
 - La capacidad de pedir favores y hacer peticiones
 - La capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos
 - La capacidad de iniciar, mantener y terminar conversaciones

Técnicas Organizacionales

Estas estrategias son fundamentales puesto que en contexto se centran en el entorno laboral y su principal vía de intervención es la individual. De las cuales son:

- Mejorar el clima laboral promoviendo el trabajo en equipo
- Incrementar el grado de autonomía y control del trabajo
- Establecer líneas claras de responsabilidad y autoridad
- Establecer con claridad los puestos de trabajo
- Fomentar la participación y colaboración de todos los miembros
- Fomentar la flexibilidad horaria
- Definir las competencias y responsabilidades de manera precisa y realista en función a sus capacidades reales de cada miembro

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Por medio de la investigación bibliografía se pudo identificar las principales causas, síntomas y efectos que genera la sobre carga laboral en los trabajadores, y de manera específica los riesgos a los que se encuentran expuestos los profesionales de la educación, cuya información permito direccionar el proceso de la investigación, así como también permitió sustentar el diseño de la propuesta.
- Los resultados obtenidos por medio de la aplicación del cuestionario a los docentes de Educación General Básica de la Unidad Educativa Mejía D7, se constató que dentro de las tres dimensiones evaluadas se presenta una alta incidencia de afectación debido a los diferentes factores que generan estrés laboral , puesto que los docentes evaluados evidenciaron rangos altos de cansancio físico y emocional, a más de una despersonalización, esto en relación al género y al edad de cada docente , así como también debido al tiempo que laboran en la institución.
- De igual forma a través de la evaluación se pudo identificar que en relación con la dimensión de satisfacción personal, existe un índice bastante alto de insatisfacción, dado que la mayoría de docentes aseguran estar expuestos a una sobre carga horaria con extensas jornadas de trabajo, cuyo factor ha generado un desgaste emocional, imposibilitando con ello el cumplimiento de las metas y objetivos tanto individuales como institucionales, causa primordial de la desmotivación y bajo rendimiento dentro de la institución y el rol familiar que cada docente tiene en manera individualizada.
- Por otra parte, mediante la evaluación psicométrica se pudo detectar que la mayoría de los docentes de la unidad educativa no llevan una buena relación afectiva entre compañeros, padres de familia y sobre todo estudiantes, esto debido a que la mayoría de docentes se encuentran afectados por el síndrome del Burnout, cuya

sintomatología a afectado la capacidad afectiva y comunicativa de los trabajadores, esto a su vez no les permite involucrarse de manera positiva en los problemas personales y educativos de sus estudiantes, generando un evidente aislamiento social.

- En otro aspecto se evidencia que dentro de la Unidad Educativa no existe un ambiente escolar positivo tanto para los docentes como para los estudiantes debido a la incapacidad que presenta los docentes para crear un entorno escolar eficiente que satisfaga las necesidades y expectativas de los alumnos, creando frustración, baja autoestima y falta de realización personal y profesional.
- Una vez efectuado un análisis de los resultados encontrados en los diferentes procesos de investigación, se pudo diseñar estrategias de afrontamiento para minimizar los riesgos de sufrir estrés laboral crónico, las cuales, al ser aplicadas en entorno educativo, mejorará la convivencia escolar entre padres de familia docentes y estudiantes, potencializando con ello el proceso de aprendizaje de los alumnos.

Recomendaciones

- Se recomienda aplicar el programa de prevención para el control de los síntomas del estrés laboral planteado en la presente propuesta, dentro del área administrativa como como en el área operativa de la unidad educativa, con la finalidad de dar a conocer las técnicas y estrategias que les ayude a los docentes a minimizar los riesgos de sufrir el síndrome del estrés laboral.
- Realizar las debidas capacitaciones a los docentes en temas relacionados con la conceptualización de términos y riesgos psicosociales a los que se encuentra expuestos los docentes de la unidad educativa, así como también determinar la manera más conveniente de reducir el impacto de los mismos.
- Es importante realizar una estandarización de todos los métodos e instrumentos con la finalidad de acoplarlos a la realidad que se presenta dentro de la unidad educativa, de tal manera que se logre una mayor confiabilidad de los resultados esperados
- Ejecutar nuevos estudios relacionados con la ejecución de programas de evaluación para ser aplicado a los docentes de la unidad educativa, de tal manera que englobe no solo competencias académicas, sino que también las capacidades y aptitudes personales y sociales de cada docente.
- Considerar como parte primordial la formación continua de cada docente, en aspectos relacionados con el desarrollo personal y profesional de manera obligatoria, presionándole diversas alternativas como capacitaciones técnicas, programas de autoestima y manejo de emociones, técnicas anti estrés, solución de conflictos orientados al desarrollo del liderazgo, entre otras.
- Dentro del entorno escolar es importante realizar categorizaciones de todos los procesos y procedimientos, con el fin de buscar nuevos métodos, por medio de los

cuales se pueda facilitar la realización de trámites, incentivando a la claridad de las funciones y responsabilidades propias del resto de los docentes.

Bibliografía

- Alvarado, R. (2010). *Calidad de Vida Laboral de los Docentes*. Buenos Aires.
- Álvarez, E. y. (1991). El síndrome de burnout y desgaste profesional (II). Estudio empírico de los Profesionales Gallegos del área de salud mental. *Revista Asociación española de neuro-psiquiatría*, 10 (39), 257-265.
- Álvarez, E. y. (2001). El síndrome del Burnout o desgaste profesional. I Revisión . *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría* , 991, vol. 11, No39.
- Barría Muños, J. (2001). *El síndrome del Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile*. Chile: Universidad Católica de Chile.
- Byrne, B. (1999). Burnout: Testing for the validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers. *American Educational Research Journal* , 31, 645-676.
- Chavarría, E. (2017). *Perspectivas de la agricultura y del desarrollo rural en las Américas 2017-2018: una mirada hacia América Latina y el Caribe*. México: Food & Agriculture Org., 2018.
- Christopher, P. (2003). *Relaciones entre las percepciones psicológicas del clima y los resultados laborales: una revisión metaanalítica*. New York.
- Cornejo, R. (2007). *Enfermedades Físicas y Mentales* . Mexico : ISBM.
- Díaz, F. L. (2012). *actores asociados al síndrome de Burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia*. Colombia : Universitas Psychologica, 11(1), 217-227.
- Esteve, J. M. (2005). *El profesorado de secundaria. Hacia un nuevo perfil profesional para enfrentar los problemas de la educación contemporánea*. España: Facultad de CC de la Educación, Universidad de Sevilla, España. .
- Fernández, M. (2002). Desgaste Psíquico (Burnout) en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana. *Persona*, 5, 27-66.

- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Gil Monte, P. P. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, (15), 261-268.
- González, A. &. (2006). *Sexualidad y géneros. Alternativas para su educación ante los retos del siglo XXI*. La Habana: Científico - Técnica.
- Guerrero, E. (1997). *Bornout o desgaste Psíquico y afrontamiento del estres en el trabajo* . Buenos Aires : Universidad de Extremadura .
- Guerrero, E. (2001). *Burnout o desgaste psíquico y afrontamiento del estrés en el profesorado universitario*. Universidad de Extremadura.
- Guía ECA. (22 de 05 de 2019). Planificación curricular. *Guía para Implementar un currículo* , 3-4.
- Kyriacou, C. y. (1978). A model of teacher stress. *Educational Studies*, 4, 1-6.
- Lazarus, R. &. (1986). *Estrés y procesos cognitivos Barcelona*. Universidad Abierta Interamericana.
- Leithwood, K. A. (1999). Teacher burnout. *critical challenge for leaders of restructuring schools*, pp. 85-114).
- Levi.Susan. (1985). *Avanzando hacia la investigación en educación para la salud*. Shool Journal .
- Maslach, C. S. (2001). *Job Burnout. Annual Review of Psychology*.
- Maslach, C. y. (1999). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do About it*. San Francisco: Jossey Bass.
- Ministerio de Educación. (2015). *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN*. Ecuador: Foros Ecuador.
- Ministerio de Sanidad y Consumo. (2019). *Revista española de salud pública*. España : Ministerio de Sanidad y Consumo.

- Monte, P. R. (2015). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*.
- Moreno-Jiménez, B. A. (2006). Factores psicosociales y burnout en docentes del centro universitario de ciencias de la salud. *Investigaciones en Salud*, 7 (3), 173-177. .
- Moriana, J. A., & Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (3), 597-621.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2004). *Panorama Laboral 2004 de la OIT*. Lima.
- Rudow, B. (1999). Stress and burnout in the teaching profession: European studies, issues, and research perspectives. En R. Vanderberghe y A. M. Huberman (Eds.). *Understanding and preventing teacher burnout. A sourcebook of international research and practice*, (pp 38-58).
- Sandín, B. (1995). *El estrés*. En A. Belloch, B.Sandín y F. Ramos (Eds.). Madrid : Manual de psicopatología, 2, 3-52.
- Slipak, O. (1991). Historia y concepto del estrés. *Alcenon, Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica*.
- Tatar, M., & Yahav, V. (1999). *Calidad de la enseñanza , compromiso de los docentes .* Madrid.
- Travers, C. J. (1997). *El estrés de los profesores*. Barcelona: La presión en la actividad.
- UNESCO. (2005). *Factor Transversal del Ejercicio de la Docencia .* México.
- UNESCO. (2017). *La Educación transforma vidas*. Francia : UNESCO.
- Zúñiga, M. (2007). *Estudio de Docentes de Educación Media .* Madrid.

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRIA EN INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN**

Anexos

PLAN DE TESIS

TEMA: Guía de estrategias de afrontamiento del estrés laboral (Síndrome Burnout) para docentes de educación general básica en la Unidad Educativa Mejía D7.

PATRICIA ALEXANDRA PILICITA RODRIGUEZ

SEGUNDO SEMESTRE

PROYECTO DE TITULACIÓN

Contenido

Capítulo I Planteamiento del Problema	i
1.1.- Problema.....	3
1.2.- Interrogantes fundamentales de la investigación:.....	4
1.3.- Objetivos del proyecto de investigación:.....	4
1.3.1.- Objetivo General:.....	4
1.3.2.- Objetivos Específicos:	4
1.4.- Justificación	5
CAPITULO II FORMULACIÓN TEÓRICA	104
2.1.- Antecedentes	104
2.2.- BASES TEÓRICAS	108
2.2.1.- SÍNDROME DE BURNOUT.....	12
2.2.1.1. Etiología del <i>burnout</i>	108
2.2.1.2. Factores	109
2.2.1.3. Síntomas.....	109
2.2.1.4. Fases del Síndrome de Burnout.....	110
2.2.1.5. Consecuencias	110
2.2.2. ROL DOCENTE.....	111
2.2.2.1. Los docentes y sus emociones.....	112
2.2.2.2. La interacción maestro-alumno.....	112
2.2.2.4. Interacciones y emociones en el aula	113
2.2.2.3. El síndrome de <i>burnout</i> en la escuela.....	114
2.2.2.4. Fuentes de estrés docente	115
2.2.3 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO.....	116
2.2.3.1. Afrontamiento	116

2.2.3.2. Estrategias de intervención y prevención.....	116
2.2.3.3. Inteligencia emocional y su relación con las estrategias de afrontamiento....	117
2.2.4 BASES LEGALES	117
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....	38
3.1.- Diseño de Investigación:	38
3.1.2.- Enfoque	38
3.1.3.- Método	119
3.1.4.- Nivel y Tipo de Diseño	120
3.1.5.- Diseño de Campo.....	120
3.1.6.- Tipo de investigación.....	120
3.2.- Unidades de Estudio:	40
3.2.1.- Población.....	40
3.2.2.- Muestra	120
3.3.- Selección de Técnica e Instrumento	41
3.3.1.- Técnica e instrumentos	41
Capítulo IV Presentación y Análisis de Resultados	43
Capítulo V Presentación de Propuesta.....	43
Conclusiones.....	121
Referencias Bibliográficas.....	¡Error! Marcador no definido.
Bibliografía.....	122

Capítulo I Planteamiento del Problema

1.1.- Problema

Debido a las características del trabajo docente de Educación General Básica a tiempo completo y a las diversas de actividades del año lectivo, es normal encontrar momentos en los que los docentes se encuentren más estresados. Algunas de estas actividades comprenden: la aplicación de nuevo currículos escolares sin capacitación previa, el impartir la clase a grupos numerosos de niños, el tener en clase grupos de estudiantes que necesitan adaptaciones curriculares, la escasa colaboración por parte de los padres familia, la carga administrativa, las sanciones establecida por parte de la autoridades todo esto nos lleva a que los docentes se desmotiven y surge el desgaste profesional que es un problema socio-académico que se ha venido presentando por largo tiempo en los distintos niveles de educación, siendo poco estudiado pero de gran importancia, esto conlleva a un deterioro de la calidad de vida tanto laboral como personal de cada docente.

La organización Internacional del Trabajo (OIT) en el 2004 informó sobre la alta frecuencia de estrés entre los profesores del mundo, mencionando como factores de riesgo a la excesiva burocratización, escaso trabajo en equipo, dificultades de comunicación con los directivos y escasos espacios informales de contacto; es decir, aspectos relacionados fundamentalmente con el constructo de clima o ambiente organizacional.

En el Ecuador dentro del reglamento se establece que la jornada laboral docente es de cuarenta horas semanales, que se dividen en treinta horas pedagógicas dentro del aula y las diez horas restantes son actividades educativas fuera de clase en las que se realizan informes, diseño de materiales pedagógicos, capacitaciones, revisión de tareas, y demás actividades de naturaleza educativa. (Reglamento General de la LOEI, art. 40-41, 2015).

El desempeñar la labor docente en condiciones constantes de tensión y preocupación son responsables de daños en la salud. Entre estos daños, debe destacarse la presencia del Síndrome de Burnout, el cual es la respuesta al agotamiento laboral, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (estudiantes, autoridades, padres de familia) y hacia el propio rol docente, así como por la sensación de encontrarse emocionalmente agotado.

Debido a la demanda de carga laboral los docentes pueden verse afectados por muchos factores, entre ellos las actividades educativas, dificultades económicas y sociales, que derivan a manifestar riesgos psicosociales, entre ellos el “burnout” o síndrome del quemado como respuesta al estrés laboral crónico, que genera actitudes y sentimientos negativos en el docente hacia las personas con quienes mantienen un contacto diario. (Fernández, 2002)

1.2.- Interrogantes fundamentales de la investigación:

¿Cómo diseñar una guía de estrategias de afrontamiento del estrés laboral (Síndrome Burnout) para docentes de educación general básica durante el año lectivo 2018-2019 en la Unidad Educativa Mejía D7 Quito?

Sub preguntas de investigación:

- ¿Cuál son las causas y síntomas del estrés docente?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en los docentes de la Unidad Educativa Mejía D7 para presentar cuadros de estrés laboral?
- ¿Cuál es el índice estrés laboral en los docentes de la Unidad Educativa Mejía D7?
- ¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento del estrés laboral que serían adecuadas aplicar en la unidad Educativa Mejía D7?

1.3.- Objetivos del proyecto de investigación:

1.3.1.- Objetivo General:

Diseñar una guía de estrategias de afrontamiento del estrés laboral (Síndrome Burnout) para docentes de educación general básica en la Unidad Educativa Mejía D7

1.3.2.- Objetivos Específicos:

6. Identificar el índice de satisfacción laboral y desgaste docente Síndrome de Burnout (prevalencia de realización personal, despersonalización y cansancio emocional), a través de una prueba psicométrica. en los docentes Educación General Básica de la Unidad Educativa Mejía D7

7. Interpretar los resultados obtenidos en la evaluación psicométrica sobre el estrés laboral aplicada a los docentes.
8. Configurar estrategias de afrontamiento del estrés para disminuir el Síndrome de Burnout en docentes de Educación General Básica de la Unidad Educativa Mejía D7.

1.4.- Justificación

La docencia es siempre una actividad ambivalente, nos presenta, como en el mito de Jano - el de las dos caras - una puerta abierta por la que podemos entrar o salir. Por una parte, la enseñanza puede vivirse con optimismo, y convertirse en una forma de autorrealización profesional, ya que en ella podemos darle sentido a toda una vida. Por otra parte, no es posible esconder la otra cara de la profesión docente: una profesión exigente, a veces físicamente agotadora, sujeta siempre al juicio de un público que con sus preguntas nos pone a prueba, no solo en nuestros conocimientos, sino también en nuestra propia coherencia personal. (Estevez, 2005, p. 13)

Los maestros son la fuerza más influyente para la equidad, el acceso y la calidad en la educación y representan la clave para el desarrollo sostenible del planeta. La Declaración de Incheon por una Educación al 2030 compromete a los países para trabajar "para que los docentes y los educadores estén empoderados, sean debidamente contratados, reciban una buena formación, estén cualificados profesionalmente, motivados y apoyados dentro de sistemas que dispongan de recursos suficientes, que sean eficientes y que estén dirigidos de manera eficaz". (UNESCO, 2017)

El estrés forma parte de la vida cotidiana de un docente ecuatoriano debido a la excesiva carga administrativa que en estos últimos años las autoridades han impuesto a los maestros , además una gran cantidad de estudiantes dentro del aula y entre ellos algunos de los cuales necesitan adaptaciones curriculares, a esto hay que sumarle las actividades pedagógicas que hay que realizar a lo largo del año lectivo como proyectos escolares, proyecto TINI , fiesta de la lectura, el programa de desarrollo humano integral que pretende brindar al estudiante un educación de calidad , sin tomar en cuenta si el docente está teniendo una adecuada carga laboral.

En el campo de la educación los estudios sobre el estrés laboral en docente son recientes y escasos, entre otras razones porque históricamente la docencia se ha configurado como un apostolado, como un “servicio social” más que como un trabajo para el cual se requería de calificaciones, estándares de desempeño y procesos de evaluación. El concepto de profesionalidad del trabajo docente surge, relativamente, hace poco tiempo, en medio de los debates acerca de la calidad de la educación y su relación con el desarrollo. (UNESCO,2005 p.15)

El Síndrome de Burnout o desgaste profesional en los últimos años ha ido incrementando hasta convertirse silenciosamente en un problema de salud pública y ocupacional que nadie ninguna autoridad local o nacional atiende y que se presenta frecuentemente en profesionales de educación por lo que es de gran importancia proponer planes de intervención donde se pueda prevenir y reducir los niveles de este síndrome.

Con lo anteriormente mencionado se devela la importancia de abordar el síndrome de Burnout, para entender cuáles son los factores que producen su aparición y cuáles son algunas estrategias y alternativas que pueden aplicarse para prevenir que esta condición siga afectando el rendimiento laboral y la calidad de vida de los maestros ecuatorianos , quienes deben exigirse cada vez más en respuesta a la presión a la que están sometidos por parte de las actividades docentes y sus responsabilidades dentro de su la vida diaria.

CAPITULO II FORMULACIÓN TEÓRICA

2.1.- Antecedentes

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) en su revisión sobre este síndrome establecen que el término se acuña a mediados de los años 70, a partir de observaciones hechas en agencias de cuidados de la salud, donde algunas personas experimentaban pérdida de motivación y compromiso, como consecuencia de su quehacer diario. Una pionera en el estudio de este fenómeno es Cristina Maslach, psicóloga social que estudiaba las emociones en el lugar de trabajo. Abordó trabajadores de servicios asistenciales para indagar acerca del estrés emocional ocasionado por el trabajo y descubrió que los modos de afrontamiento tienen efecto sobre la identidad profesional y sobre el comportamiento laboral.

De acuerdo con Maslach y otros (2001) el síndrome de burnout es una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo y se explica a través de tres dimensiones: agotamiento, cinismo e ineficacia. El agotamiento es la cualidad central del burnout y la más obvia manifestación de este síndrome, y se refiere a acciones puntuales que distancian emocionalmente a la persona de su trabajo, como una forma de sobrellevar la sobrecarga laboral. Por otra parte, el cinismo o despersonalización presenta un alto componente actitudinal y comportamental (Gil-Monte y Peiró, 1999) que se traduce en el intento que realiza el trabajador de poner distancia entre él mismo y los receptores de su servicio, ignorándolos activamente, y considerándolos objetos impersonales, por medio de una actitud cínica e indiferente. Por último, en la ineficacia intervienen elementos cognitivo-aptitudinales (Gil-Monte y Peiró, 1999) que se evidencian en sentimientos de baja realización personal, incompetencia y fracaso

Hace más de una década el Burnout cobró importancia en la labor docente cuando las evidencias nacionales e internacionales comenzaron a mostrar la relación entre las licencias médicas laborales de tipo psiquiátrica, el incremento del ausentismo laboral, el gasto en reemplazos y los problemas de rendimiento en el trabajo (García-Calleja, 1991, en Herruzo J., Moriana, J., 2004). La preocupación internacional por la temática, aunque en un grado menor, todavía existe (Borges, 2012; Saavedra, R., 2007). Por ejemplo, existen evidencias que un estrés prolongado puede llevar a enfermedades físicas y mentales (Cornejo, R., 2007), también se mantiene la preocupación por mejorar la calidad de vida laboral de los docentes (Alvarado, R., 2010) y se mantiene el consenso en que el burnout puede dañar significativamente la relación del docente con sus alumnos y la calidad de la enseñanza y compromiso que él despliega (Tatar, M. & Yahav, V., 1999) A nivel nacional, se han realizado estudios sobre prevalencia de este síndrome. Por ejemplo, en un estudio en docentes de educación media de liceos y colegios municipalizados de la comuna de La Reina (Zúñiga, M., 2007), pero salvo el estudio realizado por Alvarado (2010), no se observan estudios actualizados.

En Chile las acciones en post de la salud mental de los profesores y traducidas en programas ministeriales, se cimentaron en estudios realizados hace más de una década. Es así como la investigación realizada por la Universidad de Valparaíso (De la Rosa, M., 1998) para validar

un test sobre actitudes ante el trabajo, concluyó que la mayor parte de la población estudiada se agrupa en la categoría “proclive al burnout”, indicando que un alto porcentaje de docentes se encuentra en riesgo y que sufre las consecuencias de este síndrome. Otro estudio de carácter nacional realizado por la Universidad Católica de Chile (Valdivia, G., 2003), mostró que la mayoría de los docentes estudiados manifiesta proclividad o presencia de burnout. También se observó que, los docentes con nivel alto de burnout, en relación a aquellos que poseen niveles bajos, proveen significativamente menos información, menos refuerzo y menos aceptación a las ideas de los estudiantes, e interactúan con ellos con menor frecuencia. Por lo tanto, el burnout tiene un impacto negativo en docentes y en los estudiantes a los cuales enseñan, a su vez (Capel, 1987).

En este panorama, en el cual el derecho fundamental a la Educación de calidad no es garantizado por el Estado, cada parte del sistema jugará un rol determinante. Tal es el caso del docente, quien cobra un papel central en la calidad de la educación brindada en las instituciones educativas, así como en el cambio y mejoramiento de la misma en busca de una educación más democrática (Soria & Chiroque, 2004; Prieto, 2008). Sin embargo, muchas veces la tarea del docente se puede ver afectada por diversos factores que ponen en juego su desempeño y bienestar, lo que repercute a su vez en su entorno laboral (Menghi & Oros, 2014; Zamora, 2016). Es así, que más allá de la preparación para ejercer su profesión y su disposición a hacerlo, la tarea docente se ve influida por variables como la salud física y la salud mental, las cuales de no ser atendidas podrían también poner en riesgo la integridad de los estudiantes. Por tanto, la salud será un factor transversal al ejercicio de la docencia y a la calidad de la enseñanza que se brinde, cobrando una importancia que aún no ha sido adecuadamente atendida en nuestro contexto (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2005; Fabara, 2010; Zamora, 2016). Burnout y afrontamiento en docentes.

Ante esto, los problemas de salud que presente el docente actuarán como obstáculos que impedirán un adecuado ejercicio de su actividad y tendrán un impacto en los diversos grupos que componen el sistema educativo. Estudios realizados en Perú y América Latina concluyen que muchas veces son las características mismas del trabajo docente las que predisponen al profesorado a presentar ciertas alteraciones en su salud (Soria & Chiroque, 2004; García &

Muñoz, 2013); y dan a conocer las preocupaciones acerca de las deficientes condiciones en que los docentes ejercen su actividad (Fabara, 2010). En esta línea, un estudio realizado por la UNESCO (2005) en países de Latinoamérica, que incluyó a Perú, menciona que los problemas de salud física más comunes entre los docentes en el país son las enfermedades gástricas y respiratorias. Mientras que, en lo referente a la salud mental, por encima de la ansiedad y depresión, destaca el estrés laboral. Estos resultados fueron encontrados también por Fabara (2010), quien menciona que el estrés laboral afecta hasta a un tercio de los docentes en países de América Latina.

Este trastorno ha adquirido tanta relevancia que la OMS lo ha calificado como un riesgo laboral (Gutiérrez et al., 2006) que puede generar daños a nivel personal, organizacional y social (Kulakova, Moreno, Garrosa, Sanchez, y Aragón, 2017) Este síndrome se investigó en el ámbito de los servicios como cuidado de la salud, trabajo social y la enseñanza (Ortiz y Elena, 2017), desde tiempos pasados las profesiones de medicina y la docencia han tenido bastante reconocimiento social y por ende responsabilidades de gran trascendencia para el futuro de la sociedad (Chavarría et al., 2017), Freudenberg en 1974 denominó a éstas "profesiones de ayuda" cuyas actividades van dirigidas a otras personas, con las que existe contacto directo (Ponce et al., 2005), es en estas profesiones donde existe mayor riesgo de prevalencia del síndrome, debido a que trabajan con personas y están centradas en el bienestar de los demás. Dávila y Nevado (2016); Gutiérrez et al., 2006; Simancas, Fortich, y González (2016). En la actualidad el profesorado está en una situación compleja y delicada, dado que se le culpabiliza de los problemas en el contexto escolar, especialmente en relación entre profesor y estudiante, así como los referentes a cuestiones de tipo social (Arís, 2009). Además, la sociedad constantemente exige una mejora en la calidad educativa (Ratto Dattoli, García Pérez, Silva, y González, 2015). Por lo que la docencia es considerada como una de las profesiones con mayor probabilidad a padecer el síndrome de estar quemado (Extremera, Fernández, y Durán, 2003) existen numerosos estudios sobre los factores de riesgo y sus repercusiones en estos profesionales (Fernandez et al., 2015) dado que este síndrome no sólo afecta su calidad de vida y la salud mental del profesional que lo padece (Gutiérrez et al., 2006). El docente que tiene prevalencia del síndrome es, frecuentemente, impredecible en su conducta y con constantes contradicciones. Por lo que siente la imperiosa necesidad de culpar a alguien por lo que pasa, también precisa olvidar al máximo todo lo relacionado con su

trabajo (Arís, 2009), además de los efectos negativos en su salud física y mental, el ambiente de aprendizaje y el logro de los objetivos educativos (Durán, Extremera, Montalbán, y Rey, 2005; Vallejo, 2017). Además de otras consecuencias como: impuntualidad, abundancia de interrupciones, evasión del trabajo, absentismo y el abandono de la profesión (Guerrero, 2003)

Estudios realizados sobre el Síndrome de Burnout en la población docente evidencian una serie de variables comúnmente asociadas a su aparición, desarrollo y mantenimiento (Mancebo, 2016); y han precisado el impacto y repercusiones que tiene en el trabajador. Por ejemplo, se asocia el SB a la generación de altos niveles de agotamiento emocional y cinismo (Lourel & Gueguen, 2007); cansancio físico e irritabilidad (Quevedo-Aguado et al., 1999); y/o sintomatología somática (Matud, García, & Matud, 2002). En la actualidad, diversos estudios siguen esta tendencia, indicando que el SB docente se asocia a cansancio crónico, problemas del sueño y baja capacidad de recuperación al estrés (Gluschkoff et al., 2016); disminución de la eficacia profesional (Shoji et al., 2016); síntomas ansiosos y depresivos (Szigeti, Balázs, Bikfalvi, & Urbán, 2017); falta de compromiso (Mojsa-Kaja, Golonka, & Marek, 2015); dificultades cognitivas (Bianchi, Verkuilen, Brisson, Schonfeld, & Laurent, 2016); variaciones en la respuesta inmunológica y trastornos conductuales en los estudiantes asociados al SB de su profesor (Oberle & Schonert-Reichl, 2016); y/o extenuación emocional y despersonalización del docente asociada a la percepción de apoyo autónomo y motivación del estudiante (Shen et al., 2015)

2.2.- BASES TEÓRICAS

2.2.1.- SÍNDROME DE BURNOUT

Un conjunto de síntomas médico – biológicas y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía (Freudenberger H. J., 1974)

El burnout es conocido como un síndrome psicológico de agotamiento emocional de los recursos emocionales con la presencia de sentimientos que se evidencian con el cansancio debido a una sobrecarga laboral.

2.2.1.1. Etiología del *burnout*

El Síndrome de Burnout es un proceso multicausal y altamente complejo se proponen diversas causas, entre ellas cabe destacar: aburrimiento, stress, crisis en el desarrollo de la carrera profesional y pobres condiciones económicas, sobrecarga de trabajo y falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento:

A todo ello colaboran: Componentes personales premorbidos que aumentan la susceptibilidad personal; junto en el cual cobra interés

- **La edad:** relacionada con la experiencia
- **El sexo:** las mujeres pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el trabajo.
- **Variables familiares:** la armonía y estabilidad familiar conservan el equilibrio necesario para enfrentar situaciones conflictivas.
- **Personalidad:** por ejemplo, las personalidades tipo A: extremadamente competitivas, impacientes, hiperexigentes y perfeccionistas, y por otro aquellas con sentimientos de altruismo e idealismo como: mayor acercamiento al sufrimiento cotidiano y mayor implicación emocional.

Inadecuada formación profesional; por ejemplo, excesivos conocimientos teóricos, escaso entrenamiento en actividades prácticas, falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional, escasa información sobre el funcionamiento de las organizaciones en la que se va a desarrollar el trabajo.

2.2.1.2. Factores

Factores laborales o profesionales: condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo. La relación cuasidada médico paciente que tiene como centro un momento afectivo en el cual aparecen la transferencia y la contratransferencia, relaciones disarmónicas con compañeros y/o con superiores, excesiva presión y control ejercida por auditores, contadores, administradores y a veces por los mismos dueños de las organizaciones de donde ejercen su labor los diferentes profesionales de la salud. Como trabajador y productor el médico se convirtió en mano de obra barata sin relaciones laborales legalmente establecida y asediada por la sombra de la mala praxis (Juez Eugenio Zaffaroni)

Factores sociales: como la necesidad de ser un profesional de prestigio a toda costa, para tener una alta consideración social y familiar y así un alto estatus económico.

Factores ambientales: cambios significativos de la vida como: muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos.

2.2.1.3. Síntomas

Signos y síntomas físicos: Cefaleas sensoriales, fatiga, agotamiento, insomnio, trastornos gastrointestinales, dolores generalizados, malestares indefinidos.

Signos y síntomas psíquicos: Falta de entusiasmo e interés, dificultad para concentrarse, permanente estado de alerta, actitud deflexiva, irritabilidad, impaciencia, depresión, negativismo, frustración, desesperanza, desasosiego.

Síntomas laborales: Sobre involucramiento, no comparten ni delegan trabajo, ausentismo laboral.

2.2.1.4. Fases del Síndrome de Burnout

Etapa de entusiasmo: Período caracterizado por expectativas positivas acerca del trabajo a desempeñar, por una gran energía y por una excesiva involucración y una sobrecarga de trabajo voluntario. (Gil Monte, 2005)

En tal sentido, hay una hipervalorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales. El incumplimiento de expectativas le provoca al trabajador un sentimiento de desilusión que hace que pase a la siguiente etapa.

Etapa de estancamiento: Respecto a esta fase la autora expone que, al no cumplirse las expectativas de trabajo, se empieza a tomar conciencia de los costes personales que este conlleva. El empleado tiene una percepción de que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada, es decir; hay un desajuste entre las demandas y los recursos que se proporcionan y el profesional se siente incapaz de dar una respuesta eficaz, motivo por el cual aparece el estrés. (Gil Monte, 2005)

Etapa de apatía: La mencionada autora considera que esta fase representa el núcleo central del Síndrome de Burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. (Martinez, 2010)

Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos los cuales se vuelven constantes, abriendo el camino para la última etapa de Burnout, la del distanciamiento.

Etapa de aislamiento: La persona se encuentra crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa. (Martinez, 2010)

2.2.1.5. Consecuencias

Lo característico del cuadro es la generación de "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja eficacia en el trabajo".

El agotamiento emocional hace referencia a la extrema fatiga física y psicológica que experimenta el trabajador (poco dinamismo, apatía, agotamiento mental). Además, surgen alteraciones psicósomáticas, tales como hipertensión, jaquecas, gastritis y dificultad para dormir, entre otras. (Gil Monte, 2005)

La despersonalización se explica por el desarrollo de sentimientos negativos con respecto a sí mismo (está insatisfecho de sus resultados laborales, frustrado, desmoralizado), y hacia las personas destinatarias de su trabajo, en donde cualquier cosa le irrita y provoca conflictos. Esto le lleva a tratar a sus clientes (pacientes en el sector sanitario) de forma mecánica y distanciada, llegando incluso a un endurecimiento emocional que incluso puede ser visto como deshumanizado (especialmente en el caso de la relación médico-paciente). (Gil Monte, 2005)

Baja eficacia en el trabajo: el adoptar una actitud de evitación de las tareas que le resultan estresantes en relación con las personas a las que atienden, afecta notablemente a la eficacia en la realización de su trabajo, lo que termina conduciendo a problemas con la empresa (deterioro del rendimiento y de la calidad asistencial, absentismo). Cuando el SQT se presenta en toda su magnitud se acaba manifestando como una enfermedad incapacitante para el ejercicio de la actividad laboral. (Gil Monte, 2005)

2.2.2. ROL DOCENTE

La profesión docente es una práctica que se expresa como correlato de los imaginarios y las comprensiones que las sociedades y comunidades nacionales y regionales tienen de la educación. No se puede entender la profesión docente, por fuera de esas comprensiones, que además caracterizan especialmente su naturaleza. (Martinez, 2010)

2.2.2.1. Los docentes y sus emociones

Las 6 emociones básicas que debes tener presente en el aula son:

1. Alegría. Creo que hoy en día se habla muy poco en las aulas de la palabra alegría. Para mí es una emoción que se debería potenciar al máximo porque tiene un efecto tremendamente contagioso. A mí me gusta pensar al iniciar una sesión lectiva qué sentimiento es el que predomina sobre mí en ese momento. Me parece una pregunta clave porque puede determinar en parte el desarrollo de una clase. Creo que hay que tener la determinación y la voluntad para enseñar con y desde la alegría, porque es capaz de crear estados de ánimos que aumentan la predisposición al trabajo y reducen significativamente la conflictividad en el aula. (Martinez, 2010)

2. Tristeza. Como la alegría, la tristeza también es altamente contagiosa. Está claro que no siempre es fácil separar tu vida personal de la profesional. Una sesión lectiva implica estar al cien por ciento en todos los sentidos. De ahí que debas encontrar mecanismos para poder convertir la tristeza en otro estado emocional. En este sentido creo que es importante que en determinados momentos del curso escolar puedas sincerarte con tus alumnos acerca de tus emociones. Muchos docentes lo ven como un acto de debilidad. Yo lo veo como un acto de sinceridad. En mi caso debo reconocer que suele ser muy efectivo porque los alumnos suelen empatizar mucho con las emociones de los docentes. No hay que tener vergüenza de expresar una emoción. Creo que es mejor enfrentarse a ella verbalizándola que no guardándotela para ti. (Martinez, 2010)

3. Enojo. Personalmente, creo que el enojo está directamente relacionado con la autoridad. Hay docentes que sólo entienden la impartición de una sesión lectiva desde el enojo porque

creen que así su autoridad aumenta. El enojo no hace más que alejarte de tus alumnos y mermar su autoestima. (Martinez, 2010)

4. Miedo. Al igual que la alegría, el miedo como emoción se ha convertido en una palabra tabú para muchos docentes. Y no me refiero a enseñar desde el miedo, sino a enseñar con miedo. Muchos docentes viven una sesión lectiva desde esta emoción y es algo que se debe combatir desde el primer momento. (Martinez, 2010)

5. Sorpresa. Me encanta esta emoción. Siempre la he vinculado a la infancia y a la inocencia. Hay que potenciar en el aula el factor sorpresa porque es un recurso altamente efectivo para captar la atención y aumentar la concentración de tus alumnos. De lo que se trata es de trabajar el factor sorpresa desde la creación de expectativas. La sorpresa tiene un alto valor empático y favorece el buen clima en un grupo.

6. Aversión. Puede parecer que la emoción relacionada con la aversión esté alejada de un aula, y no es así. La aversión está directamente relacionada con el tratamiento que das a tus alumnos y por el tratamiento que das al contenido de tu asignatura. Creo que se trata de una emoción que se lleva a cabo de forma inconsciente, y en este sentido es importante reflexionar sobre la manera en que tratas a tus alumnos, sobre tu capacidad de tolerancia, sobre tus normas y sobre tus prejuicios tanto en lo personal como profesional (Martinez, 2010)

2.2.2.2. La interacción maestro-alumno

Es indudable que el ser humano no puede ser entendido sin considerar su dimensión social siendo evidente la mutua influencia que se produce entre las personas y los cambios que consecuentemente se originan a partir de dicha interacción; también es incuestionable que la fuerza de dicha influencia depende, en una medida importante, de la valoración y significados que las personas participantes de una interacción se atribuyen entre sí, ya sea que dicha valoración y significados sea consecuencia de una historia relacional previa, o bien, constituya un resultado de un proceso constructivo inicial de conocimiento del otro. Si bien la noción de interacción es plenamente compartida en la psicología contemporánea, suelen existir diferencias teóricas en la forma en que se concibe la dinámica que se produce entre

los actores que participan en el proceso relacional. Sin pretender hacer un enfoque crítico en relación a estas diferentes opciones, sí considero importante hacer una distinción básica que contribuya a aclarar la forma en que entenderemos la interacción en este artículo. El proceso interaccional no puede ser considerado como una relación de causa-efecto, en la que sólo una persona permanece activa mientras la otra actúa como receptora de información y viceversa; es decir, en esta opción teórica, la interacción es concebida como un proceso de causalidad unidireccional en que la acción de uno de los sujetos estimula la acción del otro configurándose un proceso sucesivo de causas y efectos. En nuestro caso concebimos la interacción como un proceso bidireccional que considera una participación conjunta y una implicación activa de ambos participantes, lo que genera un estado de influencia mutua simultánea basada no sólo en “una respuesta a” sino también en “una anticipación de”. Las dos partes, por lo tanto, intervienen al mismo tiempo exteriorizando sus propios puntos de vista e interiorizando la postura del otro lo que permite que cada persona construya nuevas realidades como consecuencia de la interacción.

2.2.2.4. Interacciones y emociones en el aula

Si las emociones definen el espacio de acciones posibles de realizar, entonces las emociones constituyen el aspecto de mayor relevancia para facilitar los aprendizajes en educación: emociones positivas o gratas permitirán la realización de acciones favorables para el aprendizaje, emociones negativas o no gratas no lo permitirán. En el caso de la interacción en el aula, las emociones que fundan las acciones de los estudiantes serían determinantes para el curso que sigue su aprendizaje, al favorecer o limitar acciones de una cierta clase según sea la emoción que las sustente.

2.2.2.3. El síndrome de *burnout* en la escuela

En el ámbito del microcosmos de la escuela, la relación entre profesor y alumno es complementaria: los primeros dan y los segundos reciben; es decir, que el alumno depende del profesor, de su orientación, de su conocimiento y de su asistencia. Este tipo de relación hace del profesor una persona vulnerable al síndrome de burnout. Este síndrome fue descrito por Herbert Freudenberger en 1974 en trabajadores que sufrían una progresiva pérdida de energía, síntomas de ansiedad, depresión, desmotivación y agresividad como afección

característica de las profesiones de servicio. Por tanto, así como la profesión docente, las profesiones asistenciales son las de más alto riesgo laboral y se relacionan con altos niveles de ansiedad, depresión y estrés, que provocan úlceras, insomnio, cefaleas. (Freudenberger H. J., 1974)

2.2.2.4. Fuentes de estrés docente

Vaya por delante que el profesorado constituye un grupo muy heterogéneo. Con todo, sí hay algunas notas comunes a todo el so lectivo, entre las que salta a la vista el trato con personas. Aun cuando la relación con los alumnos es uno de los aspectos potencialmente más gratificantes, lo cierto es que, en un número significativo de casos, esta comunicación está presidida por la tensión, ya sea por indisciplina de los escolares, ya porque el docente carece de habilidades sociales, etc. En ocasiones, la convivencia en los centros escolares se trunca hasta el punto de que la formación se convierte en labor imposible. Es verdad que la tensión es inherente a las relaciones humanas, pero, en ocasiones, los desacuerdos y enfrentamientos intra- o intergrupales adquieren un cariz violento o destructivo que anula la armonía y pone en peligro la integridad (psíquica y física) de profesores y alumnos. La discomunicación, caso reflejo de lo que ansiedad en los docentes acontece en la sociedad en su conjunto, está cada vez más presente en las instituciones escolares. La convivencia escolar debe sustentarse necesariamente en la racionalidad y en la afectividad. Hoy, en cambio, no es extraño que una de las dos dimensiones, cuando no las dos, brille por su ausencia. La ausencia de estos fundamentales aspectos deja el proceso educativo desgobernado, cual si de un barco a la deriva se tratase. En esta coyuntura no es extraño que se extienda la anomia generadora de violencia y conductas antisociales de diversa índole. Estos problemas obedecen a un conjunto de factores (pluricausalidad), entre los que han de mencionarse por su tremendo impacto negativo la desorientación axiológica generalizada y la tensión internacional en que nos hallamos inmersos. El ambiente helicoide planetario y la relativización de valores configuran un marco global que condiciona cuanto acontece en las instituciones escolares. En la realidad más cercana, la explicación a la ruptura de la convivencia ha de buscarse en la crisis de la familia, la influencia perniciosa de la televisión, la inseguridad laboral, la falta de formación del profesorado, etc. Si se toma, por ejemplo, esta descripción incompleta de concausas se deducen sus efectos sobre los docentes: obligada asunción de responsabilidades por dejación

de funciones de algunos progenitores; destinatarios de la indisciplina procedente de alumnos que hacen un uso inadecuado de la pequeña pantalla; imposibilidad de trazar planes a largo plazo por el carácter eventual de sus contratos laborales; ausencia de habilidades sociales para manejar situaciones, etc. En cierto modo, lo que se observa en buen número de profesores es una combinación de hipervigilancia, pérdida de autoridad, incompreensión y sobrecarga de tareas que se traduce en estrés o, lo que es igual, en elevada tensión emocional. La actividad educativa está saturada de responsabilidades. Es frecuente que el profesor se mantenga alerta durante varias horas al día y que asuma funciones policiales y parentales que le abocan al agotamiento profesional. La acumulación de tareas unida a las frustraciones, insatisfacciones y a la falta de entendimiento con otros miembros de la comunidad educativa (colegas, padres y alumnos) puede desencadenar en los profesores alteraciones como: fatiga, descenso de la concentración y del rendimiento, ansiedad, insomnio, trastornos digestivos, etc. En ocasiones, la presión ocupacional golpea al profesor con tanta fuerza que desequilibra su organismo y consume su energía. Este desgaste nos lleva a pensar en el síndrome de agotamiento profesional ("síndrome del quemado", en inglés burnout) que se manifiesta en el cansancio psicofísico y en el abatimiento. Los profesores que padecen este problema pueden experimentar cambios a nivel cognitivo (dificultad para mantener la atención, ideas de que son atacados por compañeros o alumnos, etc.), en el plano emocional (tristeza profunda, irritabilidad) y en la conducta (consumo de tóxicos, abandono del trabajo, etc.)

2.2.3 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

2.2.3.1. Afrontamiento

El buscar acciones o mecanismos para reducir o terminar con los sentimientos o estados negativos se lo conoce como estrategias de afrontamiento.

2.2.3.2. Estrategias de intervención y prevención

Tabla 14: Estrategia de Afrontamiento

TIPO DE ESTRATEGIA	SIGNIFICADO
Afrontamiento Activo	Llevar a cabo acciones para eliminar el estresor

Planificación	Pensar cómo se va hacer frente al estresor y planificar sus esfuerzos de afrontamiento activo
Búsqueda de apoyo social instrumental	Buscar ayuda información o consejo acerca de qué hacer
Suspensión de actividades distractoras	Quitar la atención de otras actividades en las que se pueda estar implicado para concentrarse de forma más completa en el estresor
Religión	Aumentar su implicación en actividades religiosas
Reinterpretación positiva y crecimiento personal	Sacar lo mejor de la situación para desarrollarse como persona a partir de ella o verla desde una perspectiva favorable
Refrenar el afrontamiento	Afrontar la situación pasivamente posponiendo cualquier tentativa de afrontamiento hasta que pueda ser útil
Aceptación	Aceptar el hecho de que el suceso ha ocurrido y es real
Centrarse en las emociones y desahogarse	Incremento de la atención hacia el propio malestar emocional, acompañado de una tendencia a expresar o descargar esos sentimientos
Negación	Intentar rechazar la realidad del suceso estresor
Desconexión Mental	Desconectarse psicológicamente del objetivo con el que el estresor está interfiriendo mediante ensoñaciones sueño o auto distracción
Desconexión Conductual	Renuncia a cualquier esfuerzo o abandonar cualquier tentativa de alcanzar el objetivo con el estresor está interfiriendo
Consumo de alcohol y drogas	Tomar alcohol u otras sustancias para hacer frente al estresor
Humor	Hacer bromas sobre estresor

Fuente: (Barría Muñoz, 2001)

2.2.3.3. Inteligencia emocional y su relación con las estrategias de afrontamiento

Las estrategias de afrontamiento (EA) son definidas por Lazarus y Folkman (1984) como un proceso dinámico, de carácter cognitivo y conductual, dirigido a mover los recursos necesarios para hacer frente a las demandas externas e internas, ligadas a determinados acontecimientos, que sobrepasan los recursos habituales del individuo, y en el que influyen

las demandas situacionales, procesos de evaluación cognitiva, respuestas psicofisiológicas de estrés, el contexto sociocultural, y las percepciones subjetivas y cambiantes del sujeto acerca del evento experimentado. Por otro lado, el concepto de Inteligencia Emocional (IE), acuñado por Mayer y Salovey (1990), hace referencia a la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Este trabajo se asienta en la hipótesis de que las distintas EA que utilizan las personas difieren en relación al sexo, y además están en íntima relación con la IE. En primera instancia, se compara si los niveles altos de IE se correlacionan positivamente con estrategias dirigidas a la acción (hacia el mundo exterior) y los niveles bajos de IE se correlacionan positivamente con estrategias dirigidas a la emoción (hacia el mundo interno). Luego, se cotejan las diferencias existentes entre las EA utilizadas por hombres y mujeres.

2.2.4 BASES LEGALES

La población de estudiantes y padres de familia que no se involucra con la docencia o con la educación directamente no conoce lo que hay detrás de una hora de clase dictada por un profesor. En el Ecuador, el Art. 40 del reglamento de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI, 2012) establece que: Los docentes tendrán asignadas diariamente seis horas pedagógicas de labor en aula y deberán permanecer un mínimo de seis horas reloj diarias al interior del establecimiento educativo. El tiempo restante hasta cumplir las ocho horas reloj diarias podrá realizarse dentro o fuera del establecimiento educativo y será dedicado a labores educativos fuera de clase, de conformidad con el artículo 41 del presente Reglamento y acorde a la planificación institucional. Existen dos tipos de gestiones a realizar fuera de clase que los docentes tienen la obligación realizar según el Ministerio de Educación del Ecuador (2015): 1) La gestión individual, que corresponden a no más del 65% del total de horas destinadas a labor educativa fuera de clase, y que incluyen actividades tales como las siguientes: - planificar actividades educativas - revisar tareas estudiantiles - evaluarlas y redactar informes de retroalimentación - diseñar materiales pedagógicos 7 - conducir investigaciones relacionadas a su labor - asistir a cursos de formación permanente, y otras que fueren necesarias según la naturaleza del docente; 2) La gestión participativa, que corresponden al menos al 35% del total de horas destinadas a labor educativa fuera de clase,

y que incluyen actividades tales como las siguientes: - realizar reuniones con otros docentes - atender a los representantes legales de los estudiantes - realizar actividades de refuerzo y apoyo educativo para estudiantes que lo necesiten - colaborar en la organización - supervisión y control de las diversas actividades estudiantiles, y otras que fueren necesarias según la naturaleza de la gestión docente. Si el docente es tutor de un grado, el Ministerio de Educación (2012) le suma responsabilidades como: - coordinación de actividades académicas - coordinación de actividades deportivas, sociales y culturales - interlocutor entre la institución y los representantes legales de los estudiantes - encargado de realizar el proceso de evaluación conductual - mantener una buena comunicación con el resto de docentes de curso

Docentes en Ecuador: Condiciones de trabajo (honorarios) El INEC (2010) refleja que en el Ecuador existen 299.065 personas que se ocupan de la enseñanza. La provincia del Guayas es la que más despunta con un total de 63.333. 8. El año 2017, Freddy Peñafiel, ex vice ministro de educación, estableció que a los docentes se les habría de incrementar el sueldo de \$530 a \$ 817 (monto que reciben quienes ingresan bajo nombramiento), pero el incremento de sueldos beneficiará a 15.000 docentes: 8.000 titulados y 7.000 por titularse (El Telegrafo,2017) dejando a la mayor parte de los docentes en Ecuador con el mismo sueldo que mantienen desde sus inicios. Hasta la actualidad, no se ha expresado por parte del Ministerio de Educación, Ministerio de Trabajo o de alguna entidad pública en Ecuador, el incremento o la regularización de los honorarios por su carga laboral. Este es un factor a considerar cuando se quiere conocer el contexto de las condiciones de trabajo de los docentes.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1.- Diseño de Investigación:

3.1.2.- Enfoque

Investigación Cuantitativa busca establecer relaciones y explicar las causas de los cambios en los hechos sociales medidos (McMillan, 2005)

3.1.3.- Método

Esta investigación utilizara el Método único para poder investigar la realidad en la Unidad Educativa Mejía D7

3.1.4.- Nivel y Tipo de Diseño

Nivel Descriptivo: Busca caracterización y describir de un fenómeno

3.1.5.- Diseño de Campo

Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna. (Arias, 2006)

3.1.6.- Tipo de investigación

Investigación Proyectiva:

Este tipo de investigación propone soluciones a una situación determinada a partir de un proceso de indagación. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, mas no necesariamente ejecutar la propuesta. En esta categoría entran los “proyectos factibles” (UPEL). Son todas las investigaciones que implican el diseño o creación de algo con base en un proceso investigativo (Barrera, 2012)

3.2.- Unidades de Estudio:

3.2.1.- Población

26 docentes de EGB de la jornada matutina y vespertina de la Unidad Educativa Mejía D7

3.2.2.- Muestra

Se trabajará con toda la población

3.3.- Selección de Técnica e Instrumento

3.3.1.- Técnica e instrumentos

Escala de Satisfacción Laboral Docente (Durán y otros, 2001): es una escala compuesta por 22 ítems que miden el nivel de satisfacción que el docente presenta en su trabajo, a través de una escala tipo Likert donde 1= Muy insatisfecho y 7= Muy satisfecho, evaluando así la actitud ya sea positiva o negativa hacia diferentes dimensiones de su trabajo

Cuestionario “Maslach Burnout Inventory (MBI), de Maslach y Jackson”, cuyas 22 variables o indicadores se agrupan en tres dimensiones, a saber: agotamiento emocional; despersonalización, y; realización personal. (Maslach, 2018)

Capítulo IV Presentación y Análisis de Resultados

La ejecución y difusión de los resultados obtenidos en el presente estudio, tendrán un alcance representativo para diseñar estrategias que optimicen el fortalecimiento del clima organizacional en las instituciones educativas.

Capítulo V Presentación de Propuesta

Realizada la aplicación de instrumentos de medición y de relacionar las variables, se evidencian los siguientes datos.

Conclusiones

- El síndrome de Burnout se presenta con mayor frecuencia en los docentes convirtiéndose en un grave problema de salud que puede tener una incidencia negativa en la educación, en nuestro país no se ha dado el debido seguimiento a este tipo de afecciones que inhiben el proceso de enseñanza.
- El crecimiento tecnológico en la educación se ha vuelto un detonante que ha provocado en los docentes un nivel elevado de estrés lo que ha provocado casos de síndrome de Burnout.

BIBLIOGRAFÍA

- Barría Muñoz, J. (2001). *Modos de afrontamiento* . Chile.
- Barona, E. G. (2002). Modos de afrontamiento de estrés laboral en una muestra de docentes universitarios. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, (43), 93-112.
- Bolaños, E. Á. (2018). La competencia emocional del docente y la interacción maestro-alumno en el aula de secundaria (Doctoral dissertation, Instituto Universitario Internacional de Toluca).
- Castañeda, E., & Garcia, J. (2010). Prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (burnout) en médicos familiares mexicanos: análisis de factores de riesgo. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 39.
- Freudenberg, H. J. (1974). *Staff burnout*, *Journal of Social Issues*, 30. Nueva York.
- Gil Monte, P. R. (2005). *Síndrome de Quemarse en el Trabajo (Burnout)*. Madrid: Pirámide.
- Martínez, A. (2010). *Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. España: Vivat Academia .
- Moriana, J., & Herruzo Cabrera , J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health*.
- Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana. *Persona*, 27-66.
- Castillo, D., & Alzamora, M. (2018). Síndrome de burnout en docentes que se desempeñan en escuelas públicas vulnerables de la ciudad de Santiago. *Revista Academia*, 14(1), 14-24.
- Gallegos, W. L. A., & Barrios, N. A. J. (2013). Síndrome de burnout en

docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 22(42), 53-76.

- Gantiva Diaz, C. A., Jaimes Tabares, S., & Villa Orozco, M. C. (2010). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato. *Psicología Desde El Caribe*, (26)
- McMillan, James y Schumacher, Sally. Investigación educativa. Madrid: Pearson Educación, 2005
- Mamani, Y. A. Q., Pilco, G. P. Y., & Pino, E. H. Y. (2018). Síndrome de burnout en directivos designados de instituciones educativas de educación básica regular de la región puno, 2017. *Revista De Investigaciones (Puno)-Escuela De Posgrado De La UNA PUNO*, 7(1), 402-409.
- Maslach, C. (2018). [online] Psicoed.wikispaces.com. Available at: <https://psicoed.wikispaces.com/file/view/Cuestionario+de+Burnout+de+Maslach+pa+ra+docentes.pdf>
- Montestruque Orbegoso, L. M. (2018). Burnout y afrontamiento en docentes de una escuela de nivel socioeconómico medio-bajo.
- Organización Internacional del Trabajo (O.I.T) (2004). Organizarse en pos de la justicia social. Conferencia Internacional del Trabajo, 92 reunión, informe N°1, Disponible en www.Cinterfor.org
- Rodríguez, A. M. H. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de " burnout" en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana De Psicología*, 15(1), 81-89.

ANEXO 2

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Objetivo: Identificar el índice de desgaste docente (Síndrome de *burnout* realización personal, despersonalización y cansancio emocional), a través de una prueba psicométrica en los docentes Educación General Básica de la Unidad Educativa Mejía D7

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS. 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.

1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4.	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5.	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7.	siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	