

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Trabajo de fin de Carrera titulado:

**“PROPUESTA PSICOLÓGICA PREVENTIVA ENMARCADA EN EL
MODELO FILOSÓFICO-EDUCATIVO DEL HUMANISMO, PARA EL
SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESORES DEL COLEGIO LICEO SAN
MARCOS DE QUITO”**

Realizado por:

CAROLINA HERNÁNDEZ FLORES

Directora del Proyecto:

SYLVIA LEHMANN

Como requisito para la obtención del título de:

MASTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Quito, Junio del 2016

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, CAROLINA HERNÁNDEZ FLORES, con cédula de identidad # 172294635-5, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Carolina Hernández Flores

C.C.: 172294635-5

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**“PROPUESTA PSICOLÓGICA PREVENTIVA ENMARCADA EN EL
MODELO FILOSÓFICO-EDUCATIVO DEL HUMANISMO, PARA EL
SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESORES DEL COLEGIO LICEO SAN
MARCOS DE QUITO”**

Realizado por:

CAROLINA HERNÁNDEZ FLORES

como Requisito para la Obtención del Título de:

MASTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ha sido dirigido por la profesora

SYLVIA LEHMANN

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Sylvia Lehmann

DIRECTORA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y por permitirme haber llegado tan lejos. A mi padre, por ser mi pilar y ejemplo a seguir, por estar allí siempre a pesar de todo dándome su apoyo para seguir adelante. A mi madre, quien con su cariño y consejo ha sabido guiarme con sus palabras para que yo pueda seguir adelante luchando por mis sueños sin dejar que nada ni nadie los detenga, A mi hermano por ser mi apoyo en momentos difíciles y por demostrarme su cariño cuando lo necesito.

Dedico este trabajo también a mi amigo y profesor Carlos Tipán quien me ha aconsejado siempre y me ha brindado su amistad y apoyo incondicionalmente durante tanto tiempo.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quisiera agradecer a Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mis estudios, empezando desde la primaria, hasta la Universidad. Gracias a él he encontrado la fortaleza para sobrepasar obstáculos y seguir adelante.

Agradezco también a mis padres Fabián y Patricia por haber estado conmigo siempre, por haberme apoyado en los momentos de debilidad y flaqueza y por apoyarme y empujarme a seguir adelante. Han sido ellos quienes me han inspirado a estudiar y a dar lo mejor de mí para cumplir con mis objetivos y metas.

A mi hermano Juan José por ser parte de mi vida y por demostrarme en momentos difíciles su incondicional apoyo y cariño.

Les agradezco la confianza, apoyo y dedicación a varios de mis profesores como Sylvia Lehmann quien me ha ayudado a lo largo del proceso de construcción del trabajo final de carrera, y quien con su conocimiento y paciencia me ha guiado. A Carlos Tipán por su incondicional apoyo y sobre todo por su amistad. Agradezco también a Nelson Raza, quien me ha ayudado en éste largo proceso.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Carátula	1
Declaración juramentada del autor.....	3
Declaración del director.....	4
Dedicatoria.....	5
Agradecimientos.....	6
Resumen	10
Palabras claves.....	10
Abstract.....	10
Key words.....	10

Contenido

INDICE DE TABLAS	9
INDICE DE GRAFICOS.....	9
1 INTRODUCCIÓN	11
1.1 El Problema de Investigación	11
1.1.1 Planteamiento del problema	11
1.1.2 Objetivos	13
1.1.3 Justificación	14
1.1.4 HIPOTESIS Y OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	15
2 CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	17
2.1 SINDROME DE BURNOUT	18
2.1.1 Generalidades	18
2.1.2 Origen de la palabra burnout	21
2.1.3 Concepto de <i>burnout</i>	22
2.1.4 Causas del <i>burnout</i>	26
2.1.5 Síntomas del <i>burnout</i>	29
2.1.6 <i>Burnout</i> en el docente.....	35
2.1.7 Modelos explicativos del <i>burnout</i>	40
2.2 PERSPECTIVA DE LA CORRIENTE HUMANISTA DE LA PSICOLOGÍA APLICADA A LA EDUCACIÓN.....	43
2.2.1 EL ORIGEN DEL HUMANISMO	46
2.2.2 IDEAS PRINCIPALES DEL HUMANISMO.....	49
2.2.3 HUMANISMO Y EDUCACION	52
2.2.3.1 Aprendizaje Significativo	55
2.2.3.2 Tendencia Actualizante	56
2.2.3.3 Metodología Humanista.....	59

2.2.4	EL ESTUDIANTE DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL HUMANISMO	60
2.2.5	EL DOCENTE DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL HUMANISMO.	66
2.2.6	COMPENDIO DE TÉCNICAS PARA PREVENIR EL <i>BURNOUT</i>	75
3	CAPITULO II: METODOLOGÍA	87
3.1	Población.....	87
3.2	Instrumento de recolección de datos.	88
4	CAPITULO III: PROPUESTA PREVENTIVA.....	94
4.1	Definición de Afrontamiento.....	96
4.2	Estrategias de afrontamiento contra el <i>burnout</i>	98
4.2.1	Propuesta para prevenir el <i>burnout</i> en docentes	102
4.2.2	Validación de la propuesta.....	118
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	119
5.1	Conclusiones.....	119
5.2	Recomendaciones	120
6	REFERENCIAS.....	122
7	ANEXOS	132

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Causas laborales del burnout.....	28
Tabla2: Causas individuales del burnout.....	29
Tabla 3: Niveles de sintomatología asociada al estrés para la muestra total, primaria y secundaria.....	39
Tabla 4: Principios del aprendizaje significativo.....	56
Tabla 5: Características del estudiante según el humanismo.....	61
Tabla 6: Comparación entre los métodos centrado en el estudiante y centrado en el maestro.....	64
Tabla 7: Concepción del docente según el humanismo.....	71
Tabla 8: Perfil del profesor humanista.....	72
Tabla 9: Técnicas asertivas.....	78
Tabla 10: Resultados de la Evaluación a docentes del Liceo San Marcos.....	91
Tabla 11: Resultados en porcentajes de la evaluación a docentes del Liceo San Marcos.....	92
Tabla 12: Cuadro descriptivo de las estrategias de afrontamiento.....	100
Tabla 13: Síntomas del burnout.....	105
Tabla 14: El docente como ser holístico.....	107
Tabla 15: Glosario.....	139

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: Resultados de cansancio emocional.....	93
Grafico 2: Resultados de despersonalización.....	93
Grafico 3: Resultados de realización personal.....	94

PROPUESTA PSICOLÓGICA PREVENTIVA ENMARCADA EN EL MODELO FILOSÓFICO-EDUCATIVO DEL HUMANISMO, PARA EL SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESORES DEL COLEGIO LICEO SAN MARCOS DE QUITO

CAROLINA HERNÁNDEZ FLORES

Resumen

El presente trabajo tiene como propósito informar a la comunidad educativa en general y al personal docente del Liceo San Marcos en particular, acerca del Síndrome de *burnout* con el objetivo de prevenirlo a través de una propuesta de índole psicológica. En primer punto se aborda al *burnout* desde un punto de vista teórico tomando en cuenta, concepto, clasificación, síntomas, y tipos. Como segundo punto se presentan los resultados del diagnóstico realizado al personal docente del Liceo San Marcos de Quito. En tercer lugar se plantea un plan preventivo que consta de 10 pasos, con el cual se busca evitar que el síndrome llegue a desarrollarse. Adicionalmente se plantea un compendio de técnicas psicológicas de origen cognitivo-conductual, que puede servir de guía y de apoyo a la propuesta planteada.

La población estudiada abarcó a todo el personal docente del Liceo San Marcos de Quito, lo cual equivaldría a 10 educadores. Los resultados muestran que, a pesar de que el síndrome de *burnout* aún no está presente, en dos sujetos evaluados hay rasgos de que podría aparecer si no existe una intervención adecuada.

Palabras clave: Burnout, estrés, humanismo, prevención, educación.

PREVENTIVE PSYCHOLOGICAL PROPOSE FRAMED IN THE PHILOSOPHICAL EDUCATION MODEL OF HUMANISM FOR BURNOUT SYNDROME TEACHERS OF SAN MARCOS HIGH SCHOOL.

Abstract

The purpose of this study was to inform the educational community in general and teachers of the Liceo San Marcos in particular, about *burnout* Syndrome in order to prevent it through a preventive psychological purpose. The first point to be explained will be the *burnout* from a theoretical point taking into account concept, classification, symptoms, and types. As a second point this thesis will show the results of the evaluation to the teachers. The third point will describe preventive plan that has 10 steps, with which seeks to prevent the syndrome arises comes to develop. In addition, a compendium of techniques based on cognitive behavioral psychologist, that can provide guidance and support to the preventive propose.

The participants were all the teachers of the institution, which mean 10 people. The results show that, despite that the *burnout* syndrome is not yet present, it could happen if there is not an adequate intervention.

Key words: Burnout, stress, humanism, prevention, education.

1 INTRODUCCIÓN

1.1 El Problema de Investigación

1.1.1 Planteamiento del problema

Varias investigaciones a nivel mundial se han realizado con relación al síndrome de *burnout* del que son víctimas los docentes alrededor del mundo. Uno de esos estudios fue realizado por Pando, Aranda, Aldrete, Flores y Pozos (2006), el cual contó con la participación de 144 docentes del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, de la Universidad de Guadalajara. Los resultados alarmaron a la población, ya que indicaron que un 52,7% de los docentes evaluados calificaron con Síndrome de *burnout*. A pesar de que varios expertos en el tema han dedicado su tiempo a investigar sobre este síndrome, no existen muchos programas de prevención del *burnout* enfocados a los docentes.

Es indudable que, la docencia es una práctica profesional muy enriquecedora. Sin embargo, también puede traer consigo varios inconvenientes. El *burnout* es uno de ellos. De acuerdo a Sahili y Kornhauser (2010), el *burnout* es el conjunto de síntomas que tienen una relación directa con la falta de atención al estrés lo cual produce cansancio psicológico, físico y emocional.

El *burnout* entonces, se transforma en un inconveniente porque el docente que lo padece tiene varios síntomas que le impiden realizar de una manera adecuada su trabajo. Vale la pena recordar que el docente es un ejemplo para sus estudiantes en la clase y que los educandos aprenden principalmente por observación, como lo planteó Bandura en su Teoría de Aprendizaje Observacional, por lo que ver a un profesor “agotado” influirá incluso en el desempeño académico de los estudiantes. Pascual (2009) plantea

que los niños toman como modelo a padres, docentes, amigos y hasta héroes de la televisión, y todo lo hacen a través de la observación.

El *burnout* se convierte en un problema de índole filosófico y pedagógico ya que desde el punto de vista de la filosofía humanista, se entiende al ser humano como un ser integral, y por ende se entiende al proceso de aprendizaje-enseñanza de la misma manera. No obstante, elevados casos de *burnout* en docentes, sugieren que sólo se está tomando en cuenta la salud y el bienestar del estudiante más no la del docente.

1.1.1.1 PREGUNTA DE ESTUDIO

¿Cómo prevenir que los docentes del Liceo San Marcos de Quito, desarrollen el síndrome de *burnout*?

1.1.1.2 META

La meta de la presente investigación es determinar si existen rasgos del síndrome de *burnout* en los docentes del Liceo San Marcos, mediante el uso de la entrevista. Luego de conocer los resultados, se tomarán en cuenta todos los niveles de posible *burnout* para diseñar una propuesta para los docentes de la institución participante. Otra meta importante del presente trabajo será determinar y conocer con mayor profundidad los planteamientos de la Filosofía Humanista, ya que ha generado gran preocupación el hecho de conocer que cada vez el *burnout* parecería incrementarse en las aulas. Tal hecho podría dar cuenta de que si bien, se está tomando al estudiante como un ser integral de acuerdo a los principios de la Filosofía Humanista, se está dejando de lado al docente. Borja, (2014) confirma éste hecho y plantea que el síndrome de *burnout* es cada vez más común debido a que el rol del docente en la sociedad actual ha cambiado. Por un lado, se espera que eduque y que enseñe, pero además en nuestros días, se espera muchas veces que el maestro ejerza las funciones que les corresponden a

los padres. A todo esto se suman las exigencias que desde el gobierno se hacen al docente, respecto a su nivel de estudios, evaluación, carga laboral y a realizar trabajos administrativos. Por lo mencionado anteriormente, la dirección de esta propuesta preventiva es actuar antes que el *burnout* se desarrolle, permitiendo a los docentes conocer sobre el tema, reconocer si ellos son víctimas de este síndrome y además, obtener las herramientas para que puedan hacerle frente al *burnout* si se les presentara en algún momento de su vida laboral.

1.1.1.3 HIPÓTESIS

En cuanto a las hipótesis, el presente trabajo al ser de índole preventivo, no busca comprobar si existe o no *burnout*, lo que se busca es realizar una propuesta preventiva. Por tal razón, no cuenta con hipótesis a ser comprobadas. La presente investigación será descriptiva y buscará plantear una propuesta de prevención para que los docentes puedan realizar su trabajo de una manera adecuada.

1.1.2 Objetivos

1.1.2.1 OBJETIVO GENERAL:

Prevenir la aparición del síndrome de *burnout* en el Liceo San Marcos de Quito, a través de la realización de una propuesta psicológica para el personal de la institución.

1.1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Determinar lo que es el síndrome de *burnout* o fatiga crónica y cómo afecta a los profesores.

Concientizar a los docentes del Liceo San Marcos de Quito sobre el síndrome de *burnout*, para que pueda ser tratado a tiempo, en caso de presentarse.

Realizar un diagnóstico de *burnout* al personal de la institución, ya que todos podrían estar en riesgo de sufrir de éste síndrome.

Determinar de qué manera la Filosofía Humanista considera al docente en el proceso educativo.

Realizar una propuesta preventiva enmarcada en el modelo filosófico-educativo del humanismo.

1.1.3 Justificación

PERTINENCIA:

La presente investigación es pertinente, ya que se tratarán temas de mucha importancia tanto en el ámbito educativo como en el psicológico. Es innegable que ambas disciplinas están ligadas por lo que, tratar el tema del *burnout* desde un punto de vista integral, permitirá que se tenga una visión más amplia del tema. Además se profundizará en la Filosofía Humanista, para conocer su posición ideológica con respecto al docente y su salud

RELEVANCIA:

Relevancia Social

Este trabajo investigativo es relevante porque permitirá a los docentes del Liceo San Marcos, y otros profesionales interesados, informarse sobre el *burnout*, y su tratamiento para poder mejorar su desempeño laboral.

Relevancia Académica

Además, el desarrollo de este proyecto abrirá las puertas para que en el futuro se realicen otras investigaciones sobre el tema, el cual cada vez es más frecuente pero poco estudiado a nivel educativo.

Relevancia Personal:

Personalmente, con los conocimientos adquiridos en mi carrera como psicóloga clínica, y ahora con los conocimientos adquiridos en la maestría en Ciencias de la Educación, tengo la oportunidad de estudiar un tema tan importante como es el *burnout* en los profesores. Adicionalmente como docente, he podido vivir de forma directa la realidad de enseñar y he logrado vivir en carne propia el estrés que se puede llegar a vivir a diario por lo que, considero que proponer una forma de prevenir el *burnout* me permitirá ayudar a mis colegas y llevar la teoría a la práctica con el objetivo de solucionar un problema.

FACTIBILIDAD:

Llevar a cabo la tesis planteada será factible, ya que luego de hablar con las autoridades del Liceo San Marcos, el gerente general Sr. Fabián Hernández se ha mostrado de acuerdo con la idea de plantear una propuesta preventiva para el síndrome de *burnout* y ha extendido una autorización escrita para que se realice el trabajo planteado.

Los datos revelados por parte de los docentes serán tratados de manera anónima, para que no existan inconvenientes. Tomando en cuenta el código de ética de la Psicología, lo tratado en terapia y la información que sea compartida serán confidenciales cumpliendo así, con el secreto profesional.

.

1.1.4 Hipótesis y operacionalización de las variables.

La presente investigación será de índole descriptiva, razón por la cual no cuenta con hipótesis a ser comprobadas. En cuanto a las variables, las que se explicarán en el transcurso del trabajo de titulación serán las siguientes:

- Bibliografía del síndrome de *burnout*.

- Síntomas del síndrome de *burnout*.
- Prevención del síndrome de *burnout*.
- Filosofía humanista.

2 CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

La educación en cuanto a temas de salud merece su espacio. Cada persona alrededor del mundo realiza un sinnúmero actividades al día, desde que se levanta hasta que se acuesta a dormir. Muchas de esas actividades las realizan de una manera satisfactoria, mientras que otras puede que no se las lleve a cabo como se esperaría. El rendimiento de un ser humano en su vida diaria depende de varios factores. Pero es la salud, uno de los que ha sido considerado entre los más importantes para que un sujeto tenga un balance y armonía como ser integral, ya que así podrá realizar las actividades laborales, personales y sociales de mejor manera.

La OMS (2015), se ha referido a la salud mental de la siguiente manera:

“un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (párr. 1)

Tomando en cuenta lo que se menciona en la definición, podemos concluir, que la salud mental es importante durante toda nuestra vida, para lidiar con las situaciones que se nos presentan a diario. Refiriéndonos al ámbito académico, la salud mental de los docentes es sumamente importante, pues ellos trabajan a diario con otros seres humanos, quienes se encuentran en formación y son más vulnerables de cometer errores, produciendo estrés al docente.

Es importante considerar que, en base al presente trabajo, se pueden beneficiar otras instituciones educativas del país. Como punto diana de la investigación, se contará con el apoyo de Liceo San Marcos de Quito, institución sobre la que conoceremos más en las próximas líneas.

2.1 SINDROME DE BURNOUT

2.1.1 Generalidades

Dentro de los riesgos psico-sociales que están relacionados con las excesivas exigencias laborales, y que causa varias enfermedades, se encuentra el síndrome de *burnout*. Entiéndase síndrome como un cuadro clínico que puede producir varias enfermedades. (Jablonsky, 1995). Este concepto es normalmente relacionado por parte de gerentes y psicólogos organizacionales, con la fatiga. Sin embargo, a pesar que últimamente se ha tratado de profundizar sobre el tema, sigue siendo desconocido para la mayoría de las personas. (Forbes, 2011). El primer capítulo de esta tesis, busca referirse de una manera profunda al síndrome de *burnout*, el mismo que actualmente es muy conocido, tanto por psicólogos como por empleados de empresas, quienes son diagnosticados con este síndrome. Empezaremos entonces conociendo los orígenes de la palabra *burnout*, cuyo significado es cada vez más conocido debido a las molestias que suele acarrear.

Moriana y Herruzo (2004), plantean que el origen del vocablo *burnout* se remonta al año 1974 de la mano del psicólogo estadounidense Herbert Freudenberger. El término en español equivalente es síndrome de fatiga crónica o síndrome de quemarse por el trabajo (Gutiérrez y Valades, 2011). Este podría considerarse el inicio de esta locución sin embargo, en años anteriores, varias personas se habían referido a este problema psicológico denominándolo estrés. Varios autores trataron este tema, ya que se volvió muy controversial. Dos de esos autores fueron Richard Lazarus y Susan Folkman (1984), quienes sugirieron que el estrés era fruto de dos tipos de evaluaciones. La primera evaluación es la que se realiza acerca de un acontecimiento. Mientras que la

segunda evaluación es acerca de los recursos que la persona puede tener para enfrentar a la situación percibida como amenazante.

Fue a partir de 1982, que Christina Maslach define a la palabra *burnout* desde una perspectiva diferente y la separa del concepto de estrés, señalando que el síndrome es una respuesta de estrés crónico que se relaciona con tres factores: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Por su parte, Vadalá (2013) plantea que una de las actividades laborales que más se ha visto afectada por este síndrome en los últimos años, es la actividad docente; y atribuye esta nueva realidad a las exigencias a las que se ve sometido el maestro en la actualidad. Considera además, que el profesor de nuestros días no es igual al profesor de años pasados. Ahora, al educador no se lo respeta y el estudiante está posicionado como una ser que tiene muchos derechos pero pocas obligaciones. Sumado a esta realidad, el citado autor menciona que el maestro está llevando a cabo actividades que están por fuera de la enseñanza y que en el pasado eran tareas que realizaban los padres de familia.

Muchos podrían creer que el *burnout* podría deberse a que la persona no siente agrado por su trabajo y estaría obligado a trabajar en determinado puesto. Universia (2003), desmiente este pensamiento y nos dice que, por el contrario, el *burnout* se presenta principalmente en profesiones que han sido elegidas voluntariamente por la persona y que estarían más del lado de la vocación. Este punto merece ser considerado, pues estaría afirmando que una persona que ame su trabajo y se esfuerce más por alcanzar objetivos y metas, podría ser más vulnerable a padecer el síndrome en contraste con una persona que va a trabajar porque no le queda otra opción.

Es importante recordar que no todas las profesiones son vulnerables a que las personas padezcan del síndrome de fatiga crónica. Se puede decir que, contrariamente, hay ciertas actividades en las cuales los sujetos corren un mayor riesgo. Ayuso (2013)

considera que las personas que trabajan en las denominadas profesiones asistenciales, son las que más predispuestas estarían a desarrollar síntomas del síndrome en cuestión. Estas actividades asistenciales se caracterizan por requerir que se realice un servicio público, en el cual la relación con las otras personas es muy estrecha, lo que podría ser motivo para que la persona se sienta mal. Entre esas profesiones se encuentra la docencia. Ser docente cumple con las características consideradas por el autor citado. El educador trabaja con personas, que muchas veces tienen problemas personales que resolver, y es el profesor el principal receptáculo de todos esos malestares. El estudiante normalmente, compartirá sus problemas a su maestro y él, probablemente sentirá empatía y tratará de resolverlos. El asunto empeora cuando el educador se da cuenta que no puede arreglar todo, y eso llega a chocar con sus deseos de ayuda y de servicio. Otras carreras que ponen en riesgo a los trabajadores son: medicina, psicología y trabajo social.

Pero vamos más allá de la teoría y describamos a breves rasgos las áreas que se ven afectadas con el síndrome de *burnout*. De acuerdo a Aris, (2009), los síntomas más frecuentes que se presentan se pueden dividir en cuatro grandes grupos. El primero son los síntomas psicosomáticos, los cuales son aquellos que se muestran en el cuerpo pero que tienen una causa psicológica. En segundo lugar se encuentran las manifestaciones conductuales, las mismas que pueden afectar en gran medida la calidad de vida de la persona. En tercera posición se encuentran las señales emocionales, donde el distanciamiento afectivo se posiciona como la consecuencia más grave. Finalmente se presentan los síntomas defensivos, los mismos que son usados como mecanismos de defensa que el sujeto utiliza para tratar de sobrellevar las situaciones de estrés. Si el *burnout* no es prevenido, el docente puede tener varios síntomas como: insatisfacción y

desmotivación en el trabajo, distanciamiento, huida, entre otros (Gutiérrez & Valadez, 2011).

En definitiva, como se ha podido constatar, el síndrome de fatiga crónica puede acarrear variada sintomatología, por lo que es necesario que se lleve a cabo una investigación que relacione esta patología, con una de las actividades laborales más representativas como es la docencia. El profesor debe estar informado para que pueda actuar de manera dinámica y salvaguardar su salud, con la finalidad de que pueda llevar a cabo su trabajo de forma idónea por el bienestar de los docentes afectados, sus entornos familiares y laborales y por supuesto el de los estudiantes.

2.1.2 Origen de la palabra burnout

De acuerdo a Martínez, (2010), el origen del término *burnout* se remonta al año 1974, como una modificación de la palabra estrés. En años anteriores, las personas que se sentían mal a causa de tensiones por la carga de trabajo, eran diagnosticadas con trastornos de ansiedad o de estrés. Esta situación cambió en 1974 con la llegada de la teoría planteada por Freudenberger, quien conceptualizó de manera más específica, planteando que existía un estrés como respuesta crónica por el trabajo que un sujeto desempeña. Freudenberger pudo comprobar de manera presencial el síndrome y esta observación le permitió formular su concepto. El autor citado anteriormente, era un psicólogo que tenía una clínica de adicciones en la ciudad de Nueva York, la cual contaba casi siempre con jóvenes voluntarios que trabajaban con él. Estos realizaban varias funciones y se esforzaban mucho, por lo que muchas veces se enfermaban pero seguían esforzándose sin recibir ningún reconocimiento. El autor observó que después de varios años de trabajo, los jóvenes se volvieron irritables, estaban agotados, se volvieron cínicos con los pacientes y preferían evitarlos. Freudenberger se dio cuenta

entonces, que sus trabajadores estaban fatigados, pero también notó que, jugaba un papel trascendental el significado que la persona tiene de la actividad laboral y las estrategias de afrontamiento al estrés.

Más tarde, de la mano de Malash (1974, citado en Martínez, 2010) se da un giro al término haciéndolo aún más específico. Hasta ese entonces, la palabra *burnout* se aplicaba a todos los empleados en cualquier tipo de trabajo. Sin embargo en 1976 Malash acuñó el vocablo *burnout* aplicándolo a trabajadores que realizan actividades en contacto directo con personas dentro de una organización. Esta definición más profunda, fue la base para un sinnúmero de investigaciones y además permitió la creación de una herramienta para diagnosticar el síndrome: “Malash *Burnout* Inventory”. Cabe reconocer que a pesar de que Malash realizó ciertas modificaciones en la conceptualización de esta enfermedad, la idea surgió de una psicóloga quien se tomó el tiempo de observar a sus empleados y se dio cuenta que los síntomas iban más allá del estrés convencional. Es entonces indudable que, quien acuñó por primera vez este término fue Freudemberger, palabra que en la actualidad es muy estudiado en busca de velar por la salud de los empleados.

2.1.3 Concepto de *burnout*

A través del tiempo, los conceptos se van modificando y cambian de acuerdo a la persona que los utiliza o los investiga. Lo mismo se dio con el término *burnout*, el mismo que ha sufrido varias transformaciones a lo largo del tiempo. Maicón y Ruiz, (2010) realizan una conceptualización cronológica que se describirá a continuación: En este punto es importante hacer una aclaración. El estrés que puede llegar a generar malestar, es el estrés negativo, el cual se diferencia de claramente del estrés positivo. Selye 1936, citado por Alcázar y Eguivar (2010), plantea que existe el eustrés o estrés

positivo, el cual permite a la persona sentirse motivada y luchar por los objetivos que se plantee, generando incluso una satisfacción emocional importante, sin afectar a nivel fisiológico el desenvolvimiento de la misma. El estrés que genera el *burnout* es el denominado distrés o estrés negativo, el cual genera que la persona tenga mucha presión y desarrolle síntomas físicos desagradables que le impiden dar un esfuerzo adecuado, pues la tensión genera que se realice un esfuerzo superior al requerido.

Luego, en 1976 Maslach apareció en escena y planteó que el síndrome de *burnout* era un proceso gradual de pérdida de interés y de responsabilidad entre los compañeros del trabajo. Este concepto da claramente un salto, y pone en juego los efectos personales y sociales que puede sufrir una persona afectada con el síndrome. Pines y Kafry en 1978 plantean que esta condición se caracteriza por ser un estado de agotamiento físico emocional y actitudinal.

Spaniol y Caputo en 1979 (citados en Martínez, 2012) definen al *burnout* como una consecuencia de la falta de capacidad de afrontar las demandas personales o laborales. A partir de este concepto, se comienza a ubicar a la persona, como parte del problema, ya que posiblemente desarrolla este síndrome a casusa de una falta de mecanismos de defensa, que le permitan sobrellevar los estados de estrés tanto en su hogar como a nivel laboral. En los años 80, Edelwich y Brodsky, lo plantean como una pérdida gradual de la energía y del idealismo a causa de las condiciones laborales y la dividen en cuatro etapas:

- Entusiasmo y elevada energía: La persona es nueva en el trabajo y aparece como un sujeto muy motivado con grandes cantidades de energía que invierte de manera exitosa en sus actividades laborales.

- Estancamiento y pérdida de entusiasmo: El trabajador se siente frustrado pues a pesar de sus esfuerzos no siempre logra cumplir con sus expectativas. Empiezan a surgir problemas físicos, conductuales y emocionales.
- Apatía: el sujeto pierde interés por los asuntos laborales.
- Falta de concordancia entre exigencias del trabajo y sus propios recursos de afrontamiento: se genera mucho estrés en el trabajador pues las actividades que se le presentan parecen muy complicadas y él se percibe a sí mismo como incapaz de llevarlas a cabo.

En 1981, Maslach se une a Jackson (citados en Vilora y Paredes, 2002) para dar una de las definiciones más reconocidas que incluso, permanece hasta nuestros días. Para ambos autores el síndrome de *burnout* consta principalmente de 3 dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja autoestima profesional. Posiblemente es de las definiciones más populares, ya que engloba factores externos a la persona, así como factores internos a la misma. Las definiciones pasadas se enfocaban solo en causas externas a la persona o solo en causas internas. Pero a raíz de esta definición, en la que se unen ambas ideas, el concepto dio un gran giro.

Otro autor que contribuyó de gran manera al estudio del síndrome de fatiga crónica fue Brill (citado en Silva, Carena y Canuto. 2013). Él consideraba que la persona se encontraba en un estado disfuncional que no había vivido previamente, que se había producido por altos niveles de demandas laborales o emocionales, y que no logra adaptarse como lo había hecho antes, si no es con la colaboración de ayuda externa. Este concepto es muy interesante porque excluye de la patología a aquellos sujetos que atraviesan de manera pasajera una disminución en sus habilidades laborales y a trabajadores que pueden salir de este estado y recuperarse de una manera adecuada en un lapso de tiempo. En otras palabras, la gente afectada se mantiene en ese estado

por un largo tiempo con una disminución de sus capacidades y además no logran superar este estado por sí solas.

En 1989 Shirom (citado en Maicón y Ruiz, 2010) introduce otro elemento en la definición de *burnout* y menciona que es una consecuencia del mal funcionamiento de las estrategias de afrontamiento de una persona, como por ejemplo la confrontación del problema, la planificación de estrategias para superar el conflicto, entre otras. Es decir, que alguien que tenga bajos niveles en sus recursos para afrontar el estrés y sobreponerse a él, posiblemente tendrá más riesgos de padecer el síndrome. Esta definición es meramente personal y se enfoca en considerar que la falta de recursos propios de la persona juega un gran papel. Por supuesto Shirom plantea más tarde un entrenamiento para mejorar los recursos y luchar contra las presiones provenientes del medio.

En 1993 Burke y Richardsen (citados en Maicón y Ruiz, 2010) plantean que el *burnout* es un proceso a nivel individual y psicológico, formado por varios elementos, entre los cuales se encuentran las sensaciones, actitudes, motivación y expectativas. Además sugieren que el síndrome de agotamiento genera problemas de discomfort. En otras palabras, la persona se siente inconforme con varios aspectos laborales, los mismos que afectan varias esferas de la estructura psíquica y emocional. Finalmente, Maslash y Leiter en el 2008 (citados en Maicón y Ruiz, 2010) proporcionan el concepto más actual del síndrome y nos dicen que es una respuesta que está directamente relacionada con las características del trabajo, siendo las principales: volumen de trabajo, conflicto y ambigüedad del rol, falta de participación y apoyo social y experiencia de injusticia. Esta definición trae a colación nuevos elementos que anteriormente no habían sido mencionados. Por ejemplo, se comienza a tomar en cuenta las experiencias desagradables que puede haber tenido el trabajador, o la falta de certeza

en el mismo. Entre líneas el concepto se refiere también al rol de los mecanismos de afrontamiento y tolerancia al estrés del individuo. Por tal razón se considera que esta definición es una de las más completas.

Como se ha podido observar, el concepto de *burnout* ha sufrido varios cambios y actualizaciones desde su creación. En la actualidad el *burnout* es un tema muy estudiado desde la psicología organizacional, pues se busca encontrar mecanismos para que los empleados puedan realizar su trabajo correctamente y no sean víctimas del síndrome. Es importante que se siga investigando sobre el tema, y por qué no, realizando aportes para el beneficio de la sociedad.

De manera personal, el *burnout* puede ser definido como un estado de estrés y cansancio emocional que afecta de manera integral a la persona presentando síntomas a nivel fisiológico, psicológico, cognitivo, conductual y social; que le impide desarrollar sus actividades de manera adecuada.

2.1.4 Causas del *burnout*

Es difícil determinar de manera general las causas del síndrome de *burnout*, pues estas varían de acuerdo a la persona y al ambiente laboral en el que se encuentre. Muchos aspectos pueden predisponer al individuo para sufrir el síndrome de agotamiento emocional y por supuesto, su tolerancia al estrés y su capacidad para resolver problemas, juegan un papel decisivo. Sin embargo, Forbes, (2011) expone que varias causas son:

- Actividades laborales que ponen en contacto al trabajador en situaciones donde se llevan a cabo labores en las cuales se trabaja directamente con los clientes. No podemos descartar que se presenten en otras profesiones, pero sin duda, las

actividades donde hay un contacto social directo con las personas son las más vulnerables.

- Horarios de trabajo excesivos: Muchas veces los empleados trabajan más de las 40 horas semanales y aunque esto no afecte en un inicio, tarde o temprano terminará trayendo repercusiones a la salud.
- Altos niveles de exigencia: Es común que en los empleos se trabaje bajo presión y que los empleados laboren de acuerdo a objetivos, lo cual puede generar mucho estrés negativo.
- Baja tolerancia al estrés y a la frustración: Para muchos empleados, trabajar bajo presión es de lo más normal y logran adaptarse, sin embargo existen personas que no poseen los recursos psíquicos para hacerlo y cuando no obtienen los resultados deseados comienzan a frustrarse y a sufrir de estrés.
- Deficiencia en la definición del puesto: Suele ocurrir que en las empresas los empleados saben exactamente cuál es su cargo y cuales sus obligaciones. Lastimosamente también sucede que el trabajador no tiene claro que debe hacer pues en el lugar de trabajo le cambian sus actividades y funciones. Obviamente, la persona no logra adaptarse a tantos cambios seguidos por lo que comienza a estresarse.
- Ambiente laboral: Una de las principales causas del *burnout* es un ambiente laboral inadecuado. Si el sujeto tiene problemas con sus compañeros o con su jefe, es posible que no trabaje como es debido y que sienta estrés al ir a su trabajo.

Otro autor que se ha referido a las causas del *burnout* es Albee (2000, citado en Forbes, 2011), quien añade otras situaciones típicas de una empresa que pueden promover que los empleados sufran de *burnout*.

- Desvalorización del puesto que ocupa el empleado: La persona puede llegar a sentir que su trabajo o el lugar que ocupa en la empresa no es tomado en cuenta de la manera que debería. Es posible que el individuo se sienta menospreciado o que considere que su trabajo no le interesa a nadie.
- Confusión entre expectativas y prioridades: El empleado puede llegar a confundir sus expectativas laborales con sus prioridades. Se han visto casos en los que el trabajador al verse frustrado, decide darle más tiempo a su trabajo que a su familia, con el objetivo de obtener más logros.
- Falta de seguridad laboral: Otra causa muy común es la sensación del sujeto de que su trabajo no es fijo y que en cualquier momento, puede ser echado.
- Exceso de compromiso con el trabajo: Puede suceder que la persona quiera lograr que la empresa donde trabaja sea exitosa, por lo cual se esfuerza demasiado en lograrlo, lo cual genera estrés y ansiedad.

Por su lado, Morales (2012) distingue dos grandes grupos en los que se pueden ubicar las causas del *burnout*. En el primer grupo se encuentran las características del entorno laboral y en el segundo las características individuales. A continuación se expone lo mencionado mediante tablas:

Tabla 1:

CAUSAS LABORALES DEL *BURNOUT*

Falta de organización en la empresa.	Lo cual genera que el trabajador no tenga claro cuales son sus ocupaciones y que se espera de él.
Presión excesiva por parte de la empresa.	Sobrecarga de trabajo o de responsabilidades.
Modelo de autoridad vertical.	El jefe es quien tiene ña razón y no permite que el trabajador de su opinión o hable con él sobre sus dudas.

No se pueden tomar decisiones.	El empleado se limita a seguir órdenes y no puede decidir por sí mismo. Por el contrario espera que otros decidan.
No hay sentimiento de equipo	Cada quien trabaja por su propio bienestar y el trabajo lo realiza cada quien sabiendo que no se puede contar con las demás personas.
Ambiente de trabajo tenso.	Malas relaciones sociales, críticas, mal trato, insultos, nerviosismo.

Elaborado por: Carolina Hernández

Tabla 2:

CAUSAS INDIVIDUALES DEL *BURNOUT*

Deseo excesivo de destacar.	El trabajador quiere ser tomado en cuenta y reconocido, incluso si esto significa trabajar mucho más.
Autoexigentes.	El individuo se exige al máximo incluso a costa de su salud.
Baja tolerancia al fracaso	El trabajador saber que las cosas no salieron como él quiso, lo cual genera estrés.
Perfeccionistas.	Desean que todo salga perfecto y que no tenga errores, lo cual no es posible.
Tratan de controlar el ambiente.	Intentan hacer que las cosas salgan como ellos quieren, y al no lograrlo se tensionan.
Muy ambiciosos	Sus objetivos personales no son reales y al no poder alcanzarlos se decepcionan.

Elaborado por: Carolina Hernández

Las tablas han sido creadas por la autora, tomando las ideas más importantes de Morales, (2012). En cada una se explica de manera individual y detallada las causas (laborales y personales) del síndrome de *burnout*.

2.1.5 Síntomas del *burnout*.

La persona que se ve expuesta constantemente a situaciones de estrés desarrollará síntomas que se manifestaran en varias esferas. El trabajo no es la excepción, ya que un empleado que se sienta mal en su empleo, y constantemente sufra de estados de ansiedad, presentará manifestaciones inevitablemente. Así como las

causas se dividían en grandes grupos, existen varias clasificaciones para los síntomas. La clasificación más común se refiere a consecuencias psicológicas, fisiológicas y psicosomáticas.

2.1.5.1 Síntomas Fisiológicos

Una de las áreas que se ve más afectada con el estrés en general y el *burnout* en particular es la esfera fisiológica o física. Desde la época de Freud, o quizás antes, se conoce que el estrés puede tener manifestaciones corporales o físicas que pueden llegar a generar muchas molestias a la persona. Esta idea es apoyada por Martínez (2010). Las manifestaciones del *burnout* en el área fisiológica más comunes son: úlceras, pérdida de la voz, dolores de cabeza, dolores musculares dolores de muelas, náuseas, disfunciones sexuales, pitidos aurales, hipertensión, pérdida de apetito, y problemas de sueño. Por su lado Freudenberger 1974, (citado en Aluja (s.f.)) explicó que los sujetos con *burnout* padecía síntomas físicos como: catarros crónicos, trastornos gastrointestinales, irritabilidad y afecciones respiratorias. Adicionalmente Gil-Monte (1997, citado en Morales 2012), consideraba que los síntomas más comunes eran el cansancio, el agotamiento, dolores de cabeza, úlceras y pérdida de peso.

Si consideramos los síntomas corporales mencionados y nos imaginamos a una persona sufriendo uno o varios de ellos, comprenderemos la complicada y difícil situación que pueden estar viviendo. Una persona que no pueda dormir, que tenga trastornos del sistema digestivo o presente dolores de cabeza, difícilmente podrá trabajar adecuadamente.

2.1.5.2 Síntomas Psicológicos

Mena, (2010) plantea que el plano psicológico es otro que se ve afectado por el *burnout*. La persona afectada muestra principalmente enfado y agresividad, ya que se

frustra a causa de la presión y de sus intentos por obtener objetivos que no se logran cumplir. Otros síntomas que se pueden presentar son la ansiedad y el miedo. El sujeto que se encuentra con altos niveles de presión y estrés puede querer realizar actividades anticipadamente y comienza a preocuparse en exceso por los días venideros. La agresión física y verbal e incluso el aislamiento se pueden presentar como recursos para liberar el estrés y todo el malestar emocional.

Arón y Llanos, (2004) nombran otros efectos en el área psicológica, entre los que se halla la desmotivación. Es probable que el individuo no encuentre satisfacción en su trabajo y su motivación interna se convierta en externa, e incluso se pierda con el tiempo. El trabajador puede experimentar sensación de vacío, decaimiento psicológico, visión negativa de la vida y de las demás personas. El panorama se vuelve en su contra y es posible que no encuentre esperanza a su situación. Con el tiempo esto puede desencadenar deterioro del auto concepto, pues se puede imaginar que todo ocurre por errores o falta de capacidad. La culpa a otros y la autoinculpación son otros síntomas muy comunes a nivel psicológico. Los síntomas planteados son muy similares a los de la depresión y esto se debe a que un alto nivel de estrés puede producir depresión, si no se trata a tiempo.

Desde la perspectiva de Yáñez, (2013), el *burnout* puede generar además los siguientes trastornos de índole psicológico: ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y problemas afectivos, de alimentación y personalidad. Como se puede observar, Yáñez se enfoca en trastornos de índole más compleja, que pueden alterar la vida del sujeto de una manera muy notable. Al referirnos a trastornos psiquiátricos, la situación del *burnout* ha pasado a niveles más profundos y por ende más difíciles de resolver. Entonces, la persona ingresa en un estado emocional más

grave en el que una terapia farmacológica, acompañada de la psicológica será necesaria para que pueda volver a un equilibrio emocional.

2.1.5.3 Síntomas Psicosomáticos

Antes de mencionar los síntomas psicosomáticos, es importante tener clara una definición sobre el término. Ulnik (2008) describe a lo psicosomático como el estado en el cual el paciente presenta una enfermedad causada por factores psicológicos. Por su parte Bernal, (2010) explica que las enfermedades psicosomáticas son aquellas que presentan una dolencia física real, que tiene su origen en conflictos emocionales y psicológicos inconscientes sin resolver.

Por tal razón, pueden aparecer síntomas psicosomáticos. Uribe (2014), ha definido a los trastornos psicosomáticos de la siguiente manera:

“Los trastornos psicosomáticos son las dolencias físicas cuya aparición, mantenimiento o agravamiento tiene alta probabilidad de asociarse con factores psicológicos, es decir, muchas de las veces es imposible obtener un diagnóstico clínico que la explique, suelen ser síntomas aislados y nos forman parte de un síndrome que coincida con el cuadro de una enfermedad específica y bien definida. (P. 8)

Es indudable entonces, que el estrés en el trabajo puede generar síntomas físicos de origen psicológico que afecten al trabajador. Por ejemplo, de acuerdo a la página web Onmeda.es (2015), los síntomas psicosomáticos del *burnout* son los siguientes:

- Agarrotamientos o contracturas musculares
- Cefalea
- Molestias gastrointestinales (por ejemplo, náuseas, espasmos abdominales o dolor de estómago)
- Vértigo
- Trastornos del equilibrio

- Trastornos del sueño
- Propensión a infecciones
- Palpitaciones

Por su lado, Uribe, López, Pérez y García, (2014) plantean que el *burnout* puede tener graves manifestaciones psicosomáticas, entre las cuales se pueden resaltar:

1. Alteraciones cardio-respiratorias.
2. Jaquecas.
3. Gastritis.
4. Úlcera.
5. Insomnio.
6. Mareos.
7. Ansiedad.
8. Depresión.
9. Alcoholismo.
10. Tabaquismo.

Como se puede ver, graves problemas de salud tendrían un origen psicológico y causarían grandes inconvenientes para la persona. Es por esa razón que se debe conocer más sobre el tema para tratarlo a tiempo. Es importante considerar que no solo el individuo resulta afectado, sino también la institución donde trabaja. En las próximas líneas se ampliará más acerca de este tema.

Las alteraciones psicosomáticas son difíciles de tratar pues no tienen un origen médico reconocible, es decir que, la aparición y la mantención de la enfermedad dependerán casi en su totalidad del estado anímico de la persona y del grado de estrés al que la misma esté expuesta. Si en el ambiente laboral, el estrés es continuo,

inevitablemente la salud de la persona no será adecuada debido a la asociación psicológica entre mente y cuerpo.

2.1.5.4 Consecuencias del *burnout*

De acuerdo a Gil-Monte (1997, citado en Morales 2012), existen dos tipos de consecuencias del *burnout*. Las primeras se refieren a los efectos para el individuo y las segundas para la empresa. Esta conceptualización es muy interesante pues toma en cuenta a ambas partes de la moneda, considerando que una persona que presente el síndrome de agotamiento también afecta de alguna forma a su lugar de trabajo. Esta postura es más global y busca que las empresas tomen conciencia de que el problema será para el empleado, pero también para ellos como patronos. Las consecuencias o síntomas para el individuo son similares a las expuestas por los autores antes citados, por lo que se hará énfasis en las consecuencias para la empresa.

- Inasistencia
- Baja satisfacción laboral
- Tendencia a abandono del puesto
- Disminución del interés por trabajar activamente
- Conflicto entre compañeros, usuarios y supervisores
- Pérdida de calidad del trabajo
- Eventos de violencia

Es evidente entonces que, la empresa resulta muy afectada por el cansancio emocional de sus empleados por lo que debe buscar métodos de prevención. Además, los síntomas y su clasificación dependerán del punto de vista de cada investigador y de la teoría que cada uno posea.

2.1.6 *Burnout* en el docente

La docencia cumple con varios requisitos por los cuales se puede producir el síndrome del que se ha tratado en el capítulo anterior. Uno de ellos, tal vez el más claro, es el hecho de mantener contacto directo con personas realizando una actividad de índole social. Es entonces imposible negar que la práctica docente cumpla con estos ítems, ya que el educador trabaja día a día con los estudiantes, tratando de lograr que ellos aprendan y además, lidiando con problemas cotidianos que muchas veces salen del margen educativo. Pensemos entonces en un profesor que tiene 60 estudiantes en un aula, que debe tratar que todos aprendan y además motivarlos sabiendo que muchos de sus educandos tienen problemas graves en casa. El trabajo entonces se vuelve más complicado y no todos los seres humanos son capaces de enfrentar la situación de una manera equilibrada. Muchos educadores terminan enfermándose y otros incluso abandonando su lugar de trabajo. La tarea de enseñar no es sencilla, y por eso se debe capacitar a los docentes y a los directivos sobre el *burnout*, para que puedan sobrellevarlo en caso de que se presente pero sobre todo, lo puedan prevenir.

2.1.6.1 Causas del *burnout* en el docente

De acuerdo a La junta de Andalucía (s.f.) las causas del *burnout* se pueden exponer de la siguiente manera:

1. Alumnado difícil. Se considera que el educador puede llegar a sufrir altos índices de *burnout* debido a que tiene un grupo de trabajo complicado, caracterizado por problemas de disciplina, estudiantes apáticos que no muestran interés por estudiar y la existencia de bajos resultados en las evaluaciones.
2. Conflictos entre los docentes, con otros colegas. Lo cual puede generar tensión y mucho malestar, especialmente si trabajan juntos con frecuencia.

3. Los cambios en las demandas curriculares también generan estrés. Este punto se refiere especialmente a la capacidad del maestro a adaptarse a los cambios. Es necesario que el docente sea capaz de aprender y de capacitarse constantemente para cambiar al mismo tiempo que las generaciones venideras. Sin embargo, si los cambios son muy seguidos o no se ha informado a los educadores de una manera adecuada, se puede generar mucho estrés.

Salanova (2003) también planteo varias fuentes que pueden generar que el profesor se “queme” y las ordenó en orden de importancia desde la más significativa a la menos relevante.

- Exceso de trabajo y falta de tiempo para realizarlo: muchas veces el trabajo como docente exige al profesor preparar clase o material didáctico. Además se debe tener tiempo para calificar y para preparar las actividades para la siguiente clase. Si el educador tiene demasiados estudiantes, esta tarea que no parece tan complicada, se volverá muy difícil, y es probable que se produzca mucho estrés.
- Sobrecarga de tipo emocional: En muchos trabajos se pide a los educadores que se involucren a nivel personal con estudiantes y padres de familia con el objetivo de que traten de resolver problemas.
- Ambigüedad del rol: muchas veces la persona no tiene claro qué es lo que debe hacer en el trabajo y qué se espera de su trabajo. Por tal motivo el individuo tiene dificultades.
- Falta de apoyo social: el profesor puede sentirse abandonado al no existir apoyo por parte de sus compañeros de trabajo o de la institución educativa en la cual labora.

- Falta de coordinación entre compañeros al realizar trabajo en equipo.
- Desmotivación, apatía e indisciplina por parte de los estudiantes: sin duda este punto es crucial, ya que el docente trabaja a diario en contacto con sus estudiantes, por lo que, si existe conflicto con ellos, el estrés será muy grande.
- Obstáculos técnicos: problemas por falta de material didáctico con el cual apoyarse para impartir clase, así como complicaciones en la infraestructura de la institución educativa.

Los puntos planteados anteriormente son relevantes pues se distinguen situaciones externas a la persona como causantes del estrés. La falta de colaboración de los estudiantes, la mala relación con colegas y compañeros de trabajo, falta de recursos didácticos, exceso de trabajo y otros; son aspectos que el docente difícilmente controlará. Muchos, parecen poco importantes, sin embargo en un trabajo diario llegan a afectar en gran medida.

Otras investigaciones consideraban que existían variables personales y organizacionales que podían llegar a ser fuentes primarias para que exista el síndrome de *burnout*. Greenwood, Olejnik y Parkay (1990, citados en De la Torre, 2010) pensaban que los hombres tenían más vulnerabilidad a sufrir estrés en su trabajo como docentes y situaban al género y a la edad como factores individuales a tomar en cuenta. Los autores consideraban que a mayor edad, el estrés se vuelve más difícil de ser manejado y por ende, existe mayor cansancio emocional.

En cuanto a los orígenes organizacionales, De la Torre (2010) considera que la burocracia es una de las fuentes de malestar para los docentes, pues el papeleo requerido demanda mucho tiempo y varios tipos de trámites que pueden resultar engorrosos. Torres ha mencionado otras causas que también son importantes como por ejemplo, sobrecarga de trabajo, mala relación con estudiantes y padres de familia, entre otros. Lo expuesto por De la Torre sirve como complemento a lo que otros autores citados han investigado, y si tomamos en cuenta todos estos factores, comprenderemos que las causas son variadas y provienen de diferentes fuentes. Es importante que la persona conozca sobre los posibles orígenes del malestar para que pueda detectar el problema a tiempo.

2.1.6.2 Síntomas del *burnout* en el docente

Una de las investigaciones más interesantes y controversiales sobre los síntomas del síndrome de *burnout* fue realizada por Extremera, Rey y Pena en el 2010, en la cual se exponen los problemas de salud asociados con el cansancio en la docencia. Esta investigación es de suma importancia ya que posiciona una base teórica de los efectos graves que puede conllevar el *burnout*, y da pie a que se tome en cuenta la prevención como una prioridad. A eso precisamente, está destinada esta tesis.

La investigación se realizó en Madrid con la participación de 240 profesores, tanto de educación primaria como secundaria. Para recolectar la información se usó el Inventario de Síntomas de estrés, lo cual permitió que luego se lleguen a determinar los peligrosos efectos que pueden sufrir los educadores cuando están agotados. Los resultados se resumieron en la tabla que se presenta a continuación.

Tabla 3

**NIVELES DE SINTOMATOLOGÍA ASOCIADA AL ESTRÉS
PARA LA MUESTRA TOTAL, PRIMARIA Y SECUNDARIA**

		Muestra Total		Muestra Primaria		Muestra Secundaria		F
Nº	SINTOMAS	Medias	D.S	Medias	D.S	Medias	D.S	
1	Dolores de espalda o cuello	1,95	1,19	1,98	1,15	1,93	1,22	,09
2	Irritabilidad fácil	1,59	,94	1,64	,89	1,54	,99	,57
3	Pérdida o exceso de apetito	1,07	1,06	1,33	1,10	,83	,96	13,97**
4	Sentirse sin ganas de comenzar nada	1,09	,86	1,07	,80	1,12	,92	,19
5	Dolor de cabeza	1,45	1,13	1,64	1,12	1,27	1,12	6,52*
6	Escasas ganas de comunicarse	1,03	,79	,91	,77	1,14	,80	5,09*
7	Presión en el pecho.	,77	,91	,83	,86	,73	,96	,75
8	Falta de flexibilidad adaptativa	,93	,84	,93	,73	,92	,93	,01
9	Dificultades con el sueño	1,26	1,12	1,26	1,11	1,26	1,13	,00
10	Sentimiento de cansancio mental	1,60	1,03	1,61	1,05	1,58	1,02	,04
11	Dificultades sexuales	,85	,96	,92	1,03	,79	,89	1,04
12	Tiempo mínimo para uno mismo	1,82	1,11	1,81	1,06	1,84	1,16	,03
13	Erupciones en la piel, sarpullidos	,70	,97	,73	,95	,67	,98	,24
14	Fatiga generalizada	1,20	1,00	1,20	,92	1,19	1,07	,00
15	Pequeñas infecciones	,77	,87	,87	,79	,69	,92	2,77
16	Sentimientos de baja autoestima	,92	,92	,99	,89	,86	,94	1,11
17	Aumento de la bebida, tabaco o sustancias	,67	1,05	,78	1,09	,56	1,00	2,77
18	Dificultad de memoria y concentración	1,20	,93	1,29	,90	1,11	,95	2,23
19	Problemas gastrointestinales	1,02	1,05	1,11	1,12	,94	,99	1,53
20	Necesidad de aislarse	1,11	1,05	1,02	1,05	1,19	1,05	1,44
21	Problemas alérgicos	,99	1,23	1,04	1,25	,94	1,22	,38
22	Estado de apresuramiento continuo	1,74	1,22	1,67	1,23	1,80	1,22	,63
23	Presión arterial alta	,82	1,11	,92	1,18	,73	1,05	1,60
24	Pérdida del sentido del humor	1,08	,88	1,17	,92	1,00	,83	2,17
25	Resfriados y gripes	1,34	,93	1,40	,95	1,29	,92	,82
26	Pérdida del deseo sexual	,92	,95	1,01	1,05	,84	,85	1,85
27	Problemas en la voz (afonías, cambios de voz, carrasperas, etc.)	1,85	1,19	1,95	1,21	1,75	1,16	1,73
28	Escasa satisfacción en las relaciones sociales	,98	,88	,89	,83	1,06	,92	2,17
29	Dificultad de controlar la agresividad	,81	,85	,83	,89	,79	,83	,12
30	Cansancio rápido de todas las cosas	,97	,86	1,09	,87	,87	,84	4,04*

Elaborado por Extremera, Rey y Pena, (2010)

De acuerdo a lo que se puede observar en la tabla, los síntomas tanto para profesores de primaria como de secundaria son similares y se relacionan. Encontramos entonces que, los malestares musculares se encuentran en primer lugar y son percibidos por los maestros como los más frecuentes. En segundo lugar se hallan los trastornos de voz, entre los que se encuentran las carrasperas y las afonías, y finalmente los síntomas

relacionados con el estado de ánimo, agotamiento mental y síntomas somáticos como trastornos del sueño o alimenticios.

Como se ha podido conocer, los síntomas son muy variados y pueden afectar varias áreas de la persona. Imaginar que un docente puede continuar impartiendo clases con los efectos del *burnout* se nos hace difícil de creer, sin embargo esto sucede. La educación en el país debe mejorar, y debe ir más allá de las aulas y enfocarse en los docentes. Se debe considerar al docente desde el punto de vista humanista, en el cual se lo ubica como un ser integral que necesita un equilibrio para desarrollarse y lograr un bienestar. Bienestar que seguramente se verá reflejado en su labor en las aulas.

Ahora que se conocen los síntomas y las causas del *burnout*, es importante conocer las explicaciones y teorías que tienen varias perspectivas en cuanto al *burnout*. Esto con la intención de tener una visión más completa de las diferentes posturas teóricas desde las cuales se conceptualiza y se define sobre el tema de la presente investigación. En las líneas siguientes se conocerán varias concepciones y orígenes del síndrome de fatiga crónica, que han tenido mucha aceptación en la comunidad científica.

2.1.7 Modelos explicativos del *burnout*

Existen varios modelos explicativos del *burnout*, que buscan determinar causas generales a través de diferentes teorías y conceptualizaciones. Para sintetizar la información los modelos explicativos del *burnout* han sido divididos en dos grandes grupos: los modelos del proceso y los modelos comprensivos. De acuerdo a Martínez, (2012) los modelos de proceso están divididos de la siguiente manera:

- Modelo Tridimensional del MBI-HSS: Considera que la fuente del *burnout* son varios aspectos cognitivos (baja realización de la persona), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización). Este modelo es interesante ya que toma en cuenta tanto lo cognitivo como lo emocional. Sin embargo no incluyen los aspectos sociales.
- Modelo de Edelwich y Brodsky: Sostiene que el síndrome de fatiga emocional es un proceso de desilusión o de pérdida de encanto que la persona percibe hacia su trabajo y que tiene 4 etapas:

-Entusiasmo

-Estancamiento

-Frustración

-Apatía.

Este modelo se basa en aspectos personales de la persona y es muy valioso, pues considera que es un estado de desencanto hacia el trabajo. Si tomamos en cuenta esta idea se opondría a lo planteado por otros autores citados previamente, quienes planteaban que el *burnout* se producía más bien por un exceso de compromiso y vocación al trabajo.

- Modelo de Price y Murphy: Plantea que el *burnout* es un proceso de adaptación que realiza el trabajador para acomodarse a las presiones laborales y que tiene 6 fases:

-Desorientación

-Labilidad emocional

-Culpa producida por el fracaso profesional.

-Soledad y tristeza

-Solicitud de ayuda

-Equilibrio

Esta teoría es aún más interesante ya que se refiere al *burnout* como el resultado de un proceso de adaptación para que la persona se acostumbre al trabajo. Desde esta perspectiva el síndrome de fatiga crónica sería un proceso normal que la persona utiliza para lograr ser parte de una determinada actividad laboral.

Por otro lado se encuentran los modelos comprensivos, los mismos que según Morales (2012) consideran como causas importantes del *burnout* a los pensamientos, los mismos que influyen en la forma de entender la realidad y la lucha de la persona por conseguir sus objetivos tomando en cuenta la autoconfianza, la auto eficacia y el auto concepto del trabajador, los cuales determinan los resultados. Según el autor antes citado, los modelos más reconocidos son:

- Modelo de Comprensión social de Harrison : El autor sostiene que las personas que trabajan en profesiones sociales tienen un sentimiento elevado de motivación para ayudar a otros sin embargo, esto se mantendrá siempre y cuando el sujeto perciba que en el trabajo hay circunstancias que le ayudarán a realizar un trabajo eficaz. Caso contrario, si se percibe muchos obstáculos en su lugar de trabajo el sentimiento de autoeficacia disminuirá y es muy posible que el agotamiento emocional haga su aparición.
- Modelo de Pines: Plantea que el *burnout* se da cuando el individuo trata de dar sentido a su vida a través de la realización de labores humanitarias y fracasan. Este modelo se centra en la motivación que tiene la persona y sostiene que únicamente se queman los empleados que tienen una motivación y expectativas altas. Un ser humano con una motivación baja, posiblemente sufrirá de estrés, pero no desarrollará el síndrome.

- Modelo de autoeficacia de Cherniss: La autoeficacia de la persona se da cuando la misma ha tenido éxito al momento de desarrollar sus actividades. Sin embargo, cuando las metas no se cumplen, se puede desarrollar *burnout*. No sucederá lo mismo con quienes hayan experimentado fracasos en su vida, pues ellos sabrán manejar mejor el estrés.
- Modelo de Thomson, Page y Cooper: Comentan que la autoconfianza juega un papel muy importante para el desarrollo de *burnout*. Una persona que haya tenido muchos fracasos, se tiende a utilizar la retirada como mecanismo de afrontamiento para evitar la situación que genera estrés. Ahí entra en escena la despersonalización propia del síndrome de *burnout*.

Como se ha podido observar a lo largo del presente capítulo, el síndrome de *burnout* tiene varias perspectivas desde las cuales se explican los síntomas y las causas y a pesar de que muchas de las ideas sean diferentes, todas coinciden en que esta situación puede acarrear muchos problemas, para la persona, sus familias y la empresa donde laboran. Por tal razón, toma sentido la idea de plantear una tesis como la presente, con el objetivo de prevenir este síndrome. En el próximo capítulo de tratará acerca de la evaluación del *burnout* a los profesores del Liceo San Marcos con la intención de determinar si existe ya presencia de síntomas o si por el contrario todavía no hay señales del mismo.

2.2 PERSPECTIVA DE LA CORRIENTE HUMANISTA DE LA PSICOLOGÍA APLICADA A LA EDUCACIÓN.

El enfoque humanista tiene una larga historia que a través de los tiempos, ha sido parte de acontecimientos relevantes. Ha estado presente en varias épocas y en diversas actividades llevadas a cabo por el ser humano, por lo que es conocida ampliamente por profesionales de diferentes disciplinas. Es por tal razón que es de suma

importancia conocer acerca de esta filosofía y su participación en la psicología y en la educación, ramas que se encuentran entrelazadas y que han sido testigos de las ideas humanistas. En los años sesenta, la guerra de Vietnam provocó diversas problemáticas y cambios sociales, los mismos que movilizaron a los jóvenes a protestar en contra de las doctrinas y normas establecidas por los adultos. Ellos querían otro estilo de vida diferente al que se había establecido de la mano del psicoanálisis y de la psicología conductista. Es entonces cuando nace la tercera fuerza es decir, una psicología basada en los preceptos de la teoría humanista, la cual tenía varias ideas centrales que vinieron a revolucionar lo que se había establecido a través de modelos anteriores.

Los postulados básicos de humanismo son muy diversos, sin embargo de manera general, hay ciertas ideas que sostienen esta filosofía. En primer lugar, se encuentra la idea de que el “todo es más que la suma de las partes” EDYCT, (2013) es decir; que la persona es muchas cosas al mismo tiempo, tiene múltiples cualidades y características, las mismas que son más importantes que cada una de manera individual. Indudablemente, esta idea llega a cambiar el mundo, pues hasta entonces con el psicoanálisis, el ser humano era básicamente dominado por fuerzas inconscientes. Con el conductismo, por otro lado el objeto de estudio era la conducta observable.

Como segundo postulado se hallaba la idea de que el hombre lleva a cabo su existencia en un contexto humano, lo cual daba cuenta que cada persona se expresa en su relación con otros sujetos. En otras palabras, cada individuo actúa de determinada manera de acuerdo al ambiente social y a las personas que se encuentren a su alrededor, por lo que el contexto es un elemento fundamental a la hora de conocer cómo se desenvuelve alguien. Tanto en el psicoanálisis como en el conductismo, el contexto era un elemento importante pero no primordial. Como tercer punto, se plantea que el ser humano es consciente de sus actos y de sus pensamientos, por lo que de él dependerá

llevar a cabo los cambios necesarios para mejorar su salud mental. Como es obvio esta idea contradice al psicoanálisis, que planteaba que el ser humano actúa bajo las fuerzas del inconsciente y que muchas veces no puede dominar los contenidos inconscientes que salen a la luz de manera involuntaria. (Arias, 2014)

En cuarto lugar se establece que las personas tienen capacidad de elección, por lo que las conductas adecuadas y las no adecuadas son el resultado de una decisión propia del ser humano. Por tal razón, en terapia, un elemento básico y que tienen un lugar considerable es el deseo y la convicción del cada quien de cambiar para mejorar. Las malas conductas entonces no son un mero aprendizaje como en el conductismo, son el resultado de una elección personal. Finalmente como quinta idea se establece que cada quien es intencional en sus propósitos, sus experiencias, su creatividad y su comprensión de significados. Cada quien lleva a cabo una actividad de manera premeditada para lograr determinado objetivo, por lo que nada es el resultado de un error o de un lapsus como se mencionaba en el psicoanálisis.

Uno de los principales representantes del humanismo es Rogers (1951, citado en Arias, 2014) quien plantea que es importante resaltar la parte afectiva de la persona y proponía una terapia no directiva, en la cual el cliente es quien dirige su propio proceso clínico en cual va descubriendo las verdades de su situación emocional, con la ayuda del terapeuta, quien se posiciona como un facilitador. Esta misma idea que parte de la psicología es una de la propuesta básica y más importante del humanismo aplicado a la educación. Siguiendo esta línea, el estudiante es quien tiene el saber, y gracias a su propio proceso de descubrimiento va conociendo y aprendiendo. Entonces, el profesor se ubica como alguien que, a través de la empatía, logra formar un vínculo con el educando para ayudarlo en este camino de aprendizaje. El docente por supuesto, tomará en cuenta varias esferas del estudiantes, pero no descuidará la parte emocional, pues es

esta la que permite que se forme una conexión entre educador y alumno, y será el medio que permitirá que el aprendizaje se lleve a cabo. La empatía es considerada como una técnica que sirve para hacer sentir al paciente o al estudiante, en el caso de la educación, que no está sólo y que el terapeuta o educador es capaz de sentir lo que la otra persona siente, con el objetivo de poder ayudarle a identificar las soluciones a sus conflictos.

Como se ha podido observar, el humanismo se encuentra en varias áreas y mantiene ciertas ideas básicas muy relevantes. En el presente capítulo se conocerá acerca de la historia del humanismo y sus cambios a través del tiempo. Además se mostrarán las ideas principales de esta filosofía y su estrecha relación con la educación. De manera particular se expondrán temas como la idea que tiene el humanismo en cuanto al estudiante, al docente y al proceso de aprendizaje-enseñanza.

2.2.1 El origen del humanismo

Varias concepciones de han dado en cuanto al origen del humanismo. De acuerdo a Velasco, (2009), el humanismo tiene su origen, entre dos épocas de la historia de la humanidad, épocas muy contradictorias entre sí, pero que tenían similitudes muy interesantes. Específicamente esta corriente filosófica aparece entre la edad media y la edad moderna. Ambas fases de la historia se caracterizaban por tener en común una profunda obsesión, la misma que regía y dirigía todas sus actividades. Sin embargo, el objeto de obsesión era lo que las distinguía. Para la edad media, lo más relevante eran las verdades universales de carácter teológico, es decir religioso. La gente estudiaba mucho y dedicaba su tiempo a conocer sobre la religión y sus mandatos, para llevarlos a la práctica en su vida diaria. En la edad moderna, la obsesión estaba enfocada en verdades universales de carácter científico. Obviamente, estas dos posiciones eran muy opuestas por lo que el humanismo surgió en una era de cambios radicales.

Sin embargo, de acuerdo a Arias, (2014) el humanismo habría nacido mucho antes. Según esta autora, la filosofía humanista surgió por primera vez en la época griega de la mano del mismo Sócrates en el siglo IV. Este gran filósofo se ocupó de varios temas en los cuales, ponía como personaje central al ser humano y consideraba que la mejor educación era aquella que abarcaba la mente, el corazón y el alma de la persona. Es decir que, se comenzó a tomar en cuenta las emociones de cada quien, como uno de los elementos primordiales para que el ser humano pueda desarrollarse de manera holística. Esta gran idea se expandió por toda Grecia y llegó a Roma en los años 80 A.C. y fue Cicerón el primero en utilizar el término “humanitas”.

Para Cicerón, un verdadero orador debía tener varias cualidades para poder desempeñarse de manera correcta. Entre las mismas se encontraban por ejemplo la necesidad de tener una formación filosófica y la capacidad de utilizar el diálogo como método principal para compartir ideas. Además consideraba que la libertad permitía que la persona pueda tener una vida mejor, siempre y cuando esté ajustada a la moralidad.

Después de mucho tiempo, en el siglo XIV, surge el Renacimiento y con el vuelve a tomar protagonismo el humanismo. En ésta época esta filosofía se asoció a la literatura, al arte y a la educación. De la mano de importante representantes, nuevas ideas se fueron estableciendo. Entre las más importantes se encontraban la capacidad del ser humano de poner la razón por encima de las pasiones es decir, que el individuo es capaz de razonar y de controlar sus impulsos. Se sostenía además, que el ser humano era superior a los animales y por ende era el centro de su interés (antropocentrismo). Otro gran cambio que vino con el humanismo, fue el cambio de visión que se tenía sobre la mujer, pues en la edad media era símbolo de la perversión y lujuria y pasó a ser una fuente de belleza e inspiración.

Esta corriente tuvo su origen en la política también con la filosofía pacifista, en la cual se trataba de identificar las semejanzas entre personas más que en las diferencias, con la idea de que se eviten conflictos y se promovía una vida llena de paz. Más tarde de la mano de Lutero, el humanismo propone otra nueva idea en la cual se concibe al ser humano como un ser con cualidades únicas que pueden ser desarrolladas a través de la voluntad y la disciplina.

Para mediados de los años setenta, el humanismo se comienza a enmarcar en otra disciplina: la psicología. Después de la guerra de Vietnam, los jóvenes se levantaron en protesta para indicar la necesidad que tenían de no someterse a lo establecido por los adultos. Esta idea planteaba un cambio radical, pues se planteaba la idea de que surja una nueva escuela psicológica basada en el humanismo, lo cual era antagónico con las dos perspectivas psicológicas dominantes que eran el psicoanálisis y el conductismo. Ambas teorías eran muy diferentes al humanismo, por lo que sin duda, iba a generar muchos malestares. Por ejemplo, el humanismo retoma la idea de la Gestalts y plantea que el ser humano es más que la suma de sus partes es decir; que el individuo tiene muchos elementos que lo componen y que forman una totalidad. Esta idea contradice a las dos psicologías mencionadas, pues tanto el conductismo como el psicoanálisis se fijaban en puntos específicos del ser humano de manera independiente a las demás. En definitiva, el humanismo rompió esquemas en una época donde la prioridad era lo observable, y generó un cambio muy importante en varias disciplinas las cuales se comenzaron a centrar en el ser humano como el protagonista de las mismas. Gracias a sus aportes en la actualidad un sinnúmero de disciplinas tienen como objetivo principal el bienestar del sujeto y el desarrollo del mismo de manera integral, lo cual lo posiciona como un ser más competitivo.

2.2.2 Ideas principales del humanismo.

El humanismo como doctrina filosófica tiene varias ideas básicas que son el sostén en otras disciplinas en las que ha venido a posicionarse de una manera importante. Tanto en psicología, en educación, en literatura, entre otras; el humanismo tiene postulados que son el esqueleto de varias teorías muy valiosas. A continuación se describirán cada una de estos enunciados para conocerlos de mejor manera. De acuerdo a Núñez, (2013) las ideas más importantes son:

- El antropocentrismo: se considera que todo gira alrededor del ser humano, pues de él depende que se lleven o no a cabo ciertas acciones. Esta idea se consideró un cambio radical, especialmente en la edad media donde existía un teocentrismo, es decir, que se pensaba que Dios era el centro de todo.
- Fe en el hombre: El ser humano es valorado, pues se piensa que, a pesar de tener muchos defectos y falencias, el sujeto tiene muchas virtudes que valen la pena conocer y apreciar.
- La razón humana es valorada y expresada de diferentes maneras, entre las que se encuentran en arte, escritos filosóficos y pedagógicos y la pintura. Se comienza a creer que las personas pueden producir cosas hermosas que son el producto de su capacidad intelectual.
- Optimismo: Se da un gran salto del pesimismo que reinaba en la época medieval al optimismo pues se comienza a valorar al hombre y las personas se dan cuenta que vale la pena pelear y superarse para ser mejores. La fe tiene un desplazamiento importante y pasa de estar en Dios al hombre.
- Apertura para la opinión: El humanismo considera que es importante que existan espacios en los cuales se discutan y se compartan ideas sobre diferentes temas, para que cada quien exprese y defienda sus puntos de vista.

Sin duda estas nuevas intervenciones significaron un cambio que hasta la actualidad se evidencia, siendo uno de los más importantes el derecho que tienen en la actualidad las personas para tener su propia opinión. Se considera que además por ello, el brindar luz y esperanza al mundo a través de la fe que se pone en el ser humano es muy positivo, ya que se ubica al sujeto como el ser capaz de realizar cambios para mejorar su vida y la de los demás. A estas primeras ideas, se añaden otras que vienen a complementar y a exponer otros principios básicos del humanismo. De acuerdo a la Asociación humanista de comunicación (2010), se debe tomar en cuenta los siguientes postulados:

- Igualdad de oportunidades para todos: El humanismo cree firmemente es que todas las personas deben tener las mismas oportunidades, pues es una forma de que exista justicia y empatía.
- Rechazo a violencia y discriminación: Tomando en cuenta que el ser humano es el centro del humanismo y es el principal actor en el mundo con varios derechos que lo acompañan, la violencia y la discriminación no tienen lugar en esta propuesta teórica. Todo lo contrario, el reconocimiento a la diversidad cultural y personal así como a la afirmación de la libertad de ideas y creencias, vienen a ser planteamientos básicos para el humanismo.

Con estos nuevos aportes, se comienza a valorar al ser humano y a la opinión que cada persona tenga. Además se comienzan a sentar las bases para la inclusión, ya que se habla de que todas las personas tienen derecho a las mismas oportunidades. Además de las ideas que se han mencionado en las líneas anteriores, Henao (2012) considera importante incluir otros enunciados que son parte fundamental del humanismo, los cuales se muestran a continuación:

- El ser humano tiene muchas cualidades importantes que merecen ser reconocidas y valoradas entre las que se encuentran la creatividad, la valoración y la autorrealización. Esta premisa permite que se considere al ser humano desde una perspectiva diferente a la que se tenía en la edad media, donde el sujeto era un ser capaz de producir y trabajar.
- Se considera además importante tener claro que el ser humano está ligado directamente a la sociedad, por lo que cada persona se forma y actúa de acuerdo al ambiente social en el que se encuentre.
- El individuo es un ser libre y responsable, ya que es lanzado al mundo en donde tiene que existir junto a otras personas y actuar de acuerdo a su voluntad, para al final enfrentarse a la muerte.
- El individuo tiene la posibilidad de crear y de ser creativo. La creatividad le permite al sujeto resolver problemas y por supuesto dejar una huella en el mundo del que es parte.

Como se ha visto, este autor se refiere en su gran mayoría a la importancia de las cualidades del ser humano y a la responsabilidad que le es inherente desde el momento en que nace y forma parte de la sociedad. Es valioso conocer esta perspectiva del individuo como un ser creativo, capaz de utilizar su razón y las herramientas propias de su intelecto para desenvolverse e interrelacionarse con otras personas y por supuesto, para resolver problemas y dejar una marca en los otros.

Junyent, (s.f.) incluye adicionalmente otros postulados, los mismos que se describen en las próximas líneas:

- Prioridad de la experiencia inmediata: El humanismo considera indispensable que la persona experimente y tenga una actividad vivencial inmediata para que

luego pueda llevarse a cabo la aparición de los conceptos. Es decir, se enfatiza en la práctica como el motor que impulsa a que se lleve a cabo una construcción teórica. Sin duda, este planteamiento rompió esquemas, ya que anteriormente la gente estaba acostumbrada a basarse en lo teórico como la fuente para alcanzar la práctica vivencial.

- Es importante comprender la naturaleza de la naturaleza y la conducta: La conciencia se dirige hacia algo, hacia un objetivo, ya que tiene una intencionalidad que le da sentido. Esta idea se contrapone a lo que se pensaba antes respecto a que la conciencia y la conducta eran irrelevantes.

En resumen, se puede entonces reconocer que existen varias ideas importantes que son el sostén de la filosofía humanista, las mismas que se ubican en un sinnúmero de disciplinas, teniendo siempre en cuenta su principal postulado: el ser humano es lo más importante. Partiendo de estas premisas, y considerando la influencia del humanismo en varias áreas, es indispensable conocer acerca de lo que se plantea de esta filosofía en relación a la educación, que ha sido una de las ciencias en las que más influencia ha tenido. La educación, siendo una actividad social por esencia y que tiene como protagonistas a seres humanos, se ha visto muy influenciada y modificada a través de los tiempos. Conocer la educación humanista, permitirá acercarnos al contexto desde el cual se realiza la presente investigación.

2.2.3 Humanismo y educación.

La educación es un fenómeno que existe desde que nacemos. Desde que nuestra madre nos enseña a comer, a caminar y a pedir las cosas, estamos siendo parte de un proceso educativo. De acuerdo a Luengo (2004), el término educación da cuenta de criar, sacar adelante, adoctrinar. Además tiene que ver con el sacar de adentro hacia

afuera, lo cual quiere decir que el proceso de la educación tiene como objetivo desarrollar las potencialidades y las cualidades que tiene cada ser humano dentro de sí.

Reconociendo entonces que la educación es un tema de gran relevancia, se debe conocer también que han existido muchas filosofías y corrientes que han influido en la misma. Desde una educación tradicional, basada en conductas, pasando por una conductista hasta llegar a una educación más humanista. Sin duda los cambios que se han dado han sido muy contundentes, pues han significado un cambio de paradigma radical, que ha generado bienestar en unos y malestar en otros. En las próximas líneas se conocerán las ideas básicas del humanismo en cuanto a la educación y además la metodología de enseñanza que utiliza.

De acuerdo a Arias, (2010) las ideas básicas que se encuentran tras la filosofía de la educación humanista se pueden resumir de la siguiente manera:

1. Atención a la persona total: Se debe tomar al ser humano como un ser holístico que está conformado por varios elementos entre los que se encuentran la parte intelectual, las habilidades, los valores o las creencias, la creatividad, la conducta, entre otras.
2. Desarrollo de las potencialidades humanas: El humanismo tiene una idea diferente de la razón por la que se forma al individuo. Tradicionalmente se creía que el estudiante iba al colegio para prepararse para un trabajo específico sin embargo, esta corriente educativa considera que el educando estudia para enriquecer su propia vida y favorecer su crecimiento personal. El docente entonces es un facilitador que busca lograr este objetivo.

3. Énfasis en las cualidades humanas: Se busca que el estudiante desarrolle y utilice ciertas habilidades que le son propias entre las que se encuentran: la conciencia, la libertad, la creatividad, la elección y la autorrealización.
4. Desarrollo de la naturaleza interior personal: La educación debe ayudar a que la persona se descubra a sí misma, aceptándose como es para que se reduzca la ansiedad, el miedo y la autodefensa. Este aspecto merece atención pues si la persona se siente tranquila y segura, muy probablemente tendrá un mejor aprendizaje.
5. Importancia del área afectiva: Es indispensable reconocer que el pensamiento y el sentimiento van unidos por lo que si la persona logra desarrollar sentimientos y emociones adecuados en el aula, su aprendizaje será mucho más significativo.
6. Cálidas relaciones humanas: La educación humanista reconoce que es de suma importancia que los educandos logren desarrollar relaciones interpersonales positivas que permitan que se aumente la autoconfianza de los estudiantes a través de una buena comunicación. Es parte de la labor del docente promover la igualdad y la aceptación con su ejemplo.
7. Desarrollo del potencial creador: El humanismo fomenta el desarrollo y el uso de la creatividad en los alumnos a través de la planificación de actividades de aprendizaje en las cuales se requiera la aplicación de soluciones nuevas. El aula es un lugar en donde no existirá la crítica o la reprobación por lo que el estudiante estará de seguro de que si falla no será ridiculizado.
8. El educador como persona y modelo: El profesor es el modelo a seguir de los estudiantes por lo que debe tener un comportamiento adecuado.

Las ideas que se han planteado, son las bases de la educación humanista las mismas que representan un gran salto y un cambio significativo en relación a la educación

tradicional. Existen sin embargo ideas más profundas en las que se basa el humanismo y propuestas muy interesantes para que el educando logre aprender de una mejor manera. A continuación se expondrá varias de ellas.

2.2.3.1 Aprendizaje Significativo

De acuerdo a Artiles, Martín, Kappel, Poliak Rebagliati y Sánchez, (2010) el tema del aprendizaje experiencial es un aporte de Carl Rogers, quien consideraba que el estudiante aprendía de mejor manera a través de la manipulación directa de la realidad, ya que el ser humano se caracteriza por existir, devenir, surgir y sobre todo experimentar. Estos cuatro elementos se ponen en práctica cuando el educando explora y conoce su mundo a través de la experimentación. Esta idea se opone totalmente al aprendizaje objetivo, impersonal y que se basaba en el conocimiento de datos experimentales del conductismo.

Se habla entonces de un aprendizaje significativo que va más allá de acumular conocimientos, y que más bien se enfoca que de que con el aprendizaje cambie la conducta del individuo, y es indispensable que para lograr este objetivo el estudiante tenga un contacto real con los problemas que son parte de su realidad. Rogers (1975, citado en Artiles et. al 2010) nombra diez principios básicos que sustentan la idea de aprendizaje significativo, los mismos que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 4

PRINCIPIOS DEL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO

PRINCIPIO	EXPLICACIÓN
El ser humano posee una potencialidad natural para aprender.	Cada persona tiene una curiosidad motivada por la tendencia actualizante que le impulsa a aprender.
Hay aprendizaje significativo cuando el estudiante percibe que el tema de estudio es importante para sus propios objetivos.	Un estudiante aprenderá más fácilmente cuando considera que lo que se estudiara lo va a enriquecer o responde a alguna de sus necesidades evolutivas.

Resistencia al cambio con el nuevo conocimiento.	Muchas veces los individuos al aprender, tienen cambios en sí mismos que puede generar miedo. Es importante conocer este factor para poder trabajar con él.
Hay mayor aprendizaje si las amenazas externas son reducidas.	Es tarea del docente y de la educación en general, brindar confianza, respeto y comprensión al estudiante para que pueda desenvolverse de mejor manera.
La mayor parte del aprendizaje significativo se logra en la práctica.	Cuando la persona se topa con problemas reales que lo amenazan es cuando más aprende, pues se ve obligado a utilizar sus habilidades y sus conocimientos.
Aprendizaje activo.	El aprendizaje se facilita cuando el alumno participa activa y responsablemente.
Un aprendizaje holístico es más profundo.	El educando aprende de mejor manera cuando se toma en cuenta su afectividad y su intelecto, ya que ambos aspectos son partes centrales del ser humano.
Importancia de la autoevaluación y la autocrítica.	Estos factores, favorecen aspectos importantes como la independencia, la creatividad, y la confianza en sí mismo. La evaluación de los demás todavía está presente pero esta relegada a segundo plano.
Mayor importancia al proceso de aprendizaje.	El aprender a aprender cobra más importancia ya que se permite que la persona conozca sobre sí mismo y que al identificar sus cualidades, las use para poder solucionar problemas. El estudiante es capaz de añadir nuevos conocimientos para ser más creativo e independiente.

Elaborado por: Carolina Hernández.

2.2.3.2 Tendencia Actualizante

Otro elemento trascendental en la teoría humanista en la educación es lo que Rogers demonizaba la tendencia actualizante. De acuerdo a Rosso y Lebl (2006) este concepto se refiere al empuje que tiene el ser humano de usar toda su complejidad y confianza para lograr motivarse e impulsarse para cumplir con sus objetivos. Este concepto estaría considerando que la persona en general y el estudiante en particular, podría tener una motivación intrínseca al estudio que se genera como el resultado de esta tendencia. Si tomamos en cuenta esta idea, es posible que comprendamos que muchas veces la falta de motivación del estudiante podría deberse a factores externos al

mismo. Artiles et.al. (2010) nombra varias características que tiene esta tendencia actualizante, las mismas que se describen a continuación.

1. Es la motivación básica del organismo y se encuentra presente en todo ser viviente. Indica que un organismo está vivo o no.
2. Su objetivo principal es lograr la totalidad y la actualización y utilización de las potencialidades de cada ser. Su motivación principal es la vida.
3. Empuja a que la persona se adapte a los cambios y a que logre funcionar de una mejor manera.
4. Se busca el buen funcionamiento individual pero también el buen funcionamiento colectivo, ya que el ser humano vive en comunidad.
5. Busca que el sujeto sea capaz de controlarse a sí mismo y no se deje manejar por situaciones externas.

Con las ideas anteriores, se puede entonces comprender las bases humanistas sobre este tema, las cuales son el eje de su metodología, de la cual se hablará más adelante. Contrariamente a lo que se piensa, las escuelas, los colegios y las casas no permiten que esta tendencia se desarrolle en los estudiantes, y por el contrario la reprimen. Si bien la idea de la educación es permitir al estudiante desarrollarse para que sea un mejor ser humano, esto no siempre ocurre. De acuerdo a Artiles et.al. (2010), se deben cumplir ciertos pasos o actitudes en la educación para que se logre desarrollar la tendencia actualizante. Los pasos son los siguientes:

- Confiar en cada persona y en su fuente orgánica: En educación, se debe tener la confianza de que cada persona, a su ritmo, logrará desarrollar sus habilidades si se realiza un trabajo adecuado.

- Crear condiciones favorables para que el estudiante pueda desarrollarse y expresarse. Este punto es un tema crucial, pues en la actualidad aún existen escuelas y colegios, donde el alumno no puede dar su opinión ya que no está permitido. El que el educando no pueda expresar sus ideas generará que no desarrolle esa habilidad adecuadamente.
- Acompañar el desarrollo del sujeto con una consciencia que anime y aclare la experiencia. Es papel del docente permitir al estudiante experimentar con el mundo que lo rodea. Además debe guiar de manera correcta a su pupilo para que pueda avanzar y aprender de sus errores. Se debe evitar reprimir, ya que el desarrollo también se truncará.
- Si la educación y el docente permiten que el estudiante logre educarse en un ambiente como el que se ha descrito, los logros que se obtendrán serán muy positivos:
 - El estudiante habrá logrado tener apertura al mundo externo y al interno y tendrá mejores relaciones humanas con sus semejantes.
 - Será una persona libre capaz de relacionarse con otros de forma madura y asertiva.
 - Tendrá una autoestima adecuada y confianza en sí mismo.

Sin duda el panorama que se ofrece es muy alentador, ya que los estudiantes podrían aprender mejor y ser capaces de desarrollarse mejor en el mundo competitivo en el que os encontramos. Sin embargo, si el sistema educativo no permite que se den los espacios para propiciar este trabajo, el resultado será muy lejano al que se describe en las líneas previas.

2.2.3.3 Metodología Humanista

De acuerdo al diccionario significados (2015), la palabra metodología se refiere a un conjunto de métodos y técnicas avaladas científicamente que se aplican durante un proceso de investigación o de enseñanza para alcanzar un resultado teóricamente válido. La metodología funciona entonces como una base conceptual que guía los procesos antes mencionados y que tiene una base teórica importante.

En el caso del humanismo, existen métodos y estrategias propias que son utilizadas por los docentes para poder lograr que el estudiante aprenda por lo que conocer sobre la misma es de suma importancia. Artiles, et.al (2010) plantea que existen formas y técnicas para que el estudiante de libertad al aprendizaje y se apropie de él:

- Contribuir desde problemas percibidos como reales: Una de las condiciones más importantes para que el estudiante aprenda, se centra en la necesidad de que el contenido sea parte de la vida real de los individuos. Esta condición permite que exista una automotivación que empuje al educando a querer aprender.
- Proporcionar los recursos: El docente busca recursos y materiales que permitan que el aprendizaje sea vivencial y se adecue a las necesidades de los estudiantes. Los recursos deben ser simples y deben encontrarse en la vida cotidiana de los aprendices. Los recursos son importantes, pero más importante aún es la relación que debe formarse entre el estudiante y el docente.
- Hacer uso de los contratos: Permite que el estudiante asuma su propia responsabilidad y le brinde a los acuerdos establecidos la suficiente seriedad como para que se lleve a cabo el aprendizaje.
- La división de grupo: El docente puede dividir al aula en varios grupos que sean funcionales para que se facilite el trabajo cooperativo.

- La investigación: La participación en el proceso de investigación es necesaria, y el estudiante debe ser parte activa de la misma. Este proceso se basa en la idea de que el estudiante debe experimentar y conocer su mundo directamente para poder aprender.
- Autoevaluación: Se cree que la autoevaluación es una forma novedosa para que el alumno sea responsable y asuma su posición al momento de corregir su trabajo. La evaluación tradicional es vista como una forma de pasividad y dependencia, ya que el educando espera que sea el docente quien realice la evaluación sobre un tema y se acostumbra a aceptar sin reproches la calificación que el educador realiza.

Sin duda, esta metodología rompe muchos esquemas tradicionales, ya que tanto el docente como el estudiante tienen nuevos papeles y responsabilidades dentro del proceso educativo. En las líneas que vienen a continuación, se hablará acerca de cómo ve el humanismo al estudiante y al docente dentro del aula de clases.

2.2.4 El estudiante desde el punto de vista del humanismo.

Como se ha podido observar en las líneas anteriores, el estudiante es el centro de atención de la educación humanista, ya que se lo considera como el protagonista alrededor del cual se debe trabajar para lograr un aprendizaje significativo. Muchas ideas se han establecido en cuanto al estudiante y su aprendizaje, sin embargo el humanismo nos aborda temas valiosos que se sintetizan en la siguiente tabla:

Tabla 5

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIANTE SEGÚN EL HUMANISMO

CARACTERÍSTICA	EXPLICACIÓN
El alumno como autoproceso. (Riveros, 1979)	El estudiante es el único capaz de auto iniciar el proceso de educación. Se considera que es imposible que la persona enseñe a otra, si no se establece un lazo entre lo que se aprende y las emociones de la persona. Lo que se explique de manera verbal solo podrá ser interiorizado cuando el aprendiz lo viva y lo experimente en su propia realidad.
Eje del proceso de enseñanza. (Moreno y Ugalde, 2010)	Los estudiantes se caracterizan por ser entes individuales, únicos y diferentes de los demás. Son individuos con iniciativa propia, con necesidades personales. No se los puede introducir en la masa de manera indiferenciada pues se estaría ignorando la individualidad de cada uno.
Tienen defectos y virtudes, (Hernández, 2010)	El educando tiene fortalezas y debilidades, por lo que se debe contribuir a crear un sentido de la relevancia, valor y merecimiento a cada aprendiz, permitiéndoles ser parte de actividades que los impulsen a decidir y conocerse, y por ende a crecer como seres humanos.

Elaborado por: Carolina Hernández.

De acuerdo a Sánchez, (2010) otro aspecto en la educación humanista, es la idea de que la educación debe estar centrada en el estudiante, considerando las diferencias que cada persona tiene de acuerdo a su realidad individual. En estas circunstancias, el docente se convierte en un facilitador cuyo objetivo será lograr que cada estudiante aprenda de acuerdo a su personalidad. Las ideas básicas que se debe tomar en cuenta en cuanto a esta propuesta se explican a continuación:

1. El aprendizaje se da como resultado de la diferenciación entre la experiencia y la percepción del estudiante, pues es él quien decide si aprende o no lo hace. Por tal razón es sumamente importante la posición del docente, pues si logra motivar a los educandos, los resultados serán muy positivos.
2. El interés de los educandos por aprender y conocer cosas nuevas surge de su propio interior y no es el resultado de presiones. Por ese motivo es indispensable

que sea el sujeto mismo quien entienda la importancia del estudio y que le tome gusto a esa actividad.

3. Las metas en la educación deben facilitar y estimular a:

- a. Que el estudiante se sienta responsable a través de la puesta en práctica sus propias iniciativas.
- b. La toma de decisiones responsables e inteligentes que le permitan al estudiante aprender.
- c. Desarrollar la capacidad para evaluarse a sí mismo y a los demás de manera adecuada.
- d. La aplicación de conocimientos a la realidad de manera flexible, mas allá de la mera memorización sin sentido.
- e. Capacidad para que el estudiante se adapte a las nuevas realidades y sea capaz de usar su conocimiento.
- f. Trabajar cooperativamente con sus compañeros.
- g. Mirar al trabajo como una forma de crecimiento personal más que como una forma de obtener alguna recompensa externa.

Sin duda estas ideas son muy interesantes, ya que se enfocan en el crecimiento personal del estudiante con la idea de fomentar en él una motivación intrínseca que lo mueva a querer aprender con el objetivo de crecer como individuo y poner al servicio de los demás todo sus conocimientos. Este cambio significa un giro radical, ya que posiciona al estudiante como el protagonista de la educación, contrariamente a lo que sucedía antes, donde el docente era el ser más importante. A continuación se presenta un cuadro comparativo entre el método del humanismo y el tradicional basado en el conductismo.

Tabla 6

COMPARACIÓN ENTRE LOS MÉTODOS CENTRADO EN EL ESTUDIANTE Y CENTRADO EN EL MAESTRO

Método centrado en el estudiante	Método centrado en el maestro
Objetivos	
* Determinados por el grupo	* Determinados por el maestro
* Énfasis en los cambios afectivos y actitudinales	* Énfasis en los cambios intelectuales
* Intenta desarrollar la cohesión del grupo	* No intenta desarrollar la cohesión del grupo
* Énfasis en el proceso del descubrimiento, aprender a aprender	Énfasis en la acumulación de conocimientos ya elaborados
* Se busca que el estudiante se conozca más a sí mismo	* No se busca que el estudiante se conozca a sí mismo
* Se promueve la independencia, iniciativa y responsabilidad en el trabajo del estudiante	* El estudiante depende de las indicaciones y los señalamientos del maestro en la realización del trabajo

Elaborado por Moreno 1983 citado en Sánchez, (2010)

En la tabla 4 se puede observar las grandes diferencias existentes entre dos modelos totalmente diferentes. Por un lado tenemos el modelo centrado en el profesor, donde el docente es el personaje principal, y por el otro lado el modelo centrado en el estudiante, donde el educando es el protagonista. Las principales diferencias observadas son que en el modelo del estudiante se trata de fomentar la unión de grupo y se toman en cuenta los cambios afectivos y actitudinales del estudiante, siendo más holístico. Contrariamente el modelo del maestro no trata de fomentar la unión en el grupo y se fija únicamente en los cambios intelectuales, siendo muy reduccionista. Un aspecto que necesita ser considerado, es la falta de fomento de la independencia en el modelo centrado en el docente, ya que se cree que el alumno debe esperar las indicaciones del profesor para poder desarrollar sus actividades. Mientras que en el modelo centrado en el estudiante se busca que el aprendiz tenga su propia iniciativa y sea responsable de sus actos y decisiones.

Es muy importante entonces, de acuerdo a lo mencionado, que el estudiante tenga una educación centrada en él. Con esta idea se toman en cuenta muchos aspectos hasta ahora ignorados y se desarrollan habilidades para la vida diaria. Por tal razón, Campbell y Kriszewska (1992, citados en Roldán, 2000) plantean que se deben utilizar actividades que se centren en el estudiante y no en el profesor y dan varias razones para sostener su planteamiento:

1. Los estudiantes tienen muchas capacidades que se pueden desarrollar, por lo que sería ilógico ignorarlas.
2. Se aplica el análisis de necesidades, lo cual permite que la educación sea más inclusiva y tome en cuenta la situación de cada uno de los estudiantes.
3. Los alumnos dan un extra a la clase con sus preguntas y comentarios, los cuales son muy valiosos si se los sabe aprovechar.
4. Los aprendices ya tienen experiencia en el proceso de aprendizaje y pueden contribuir a que se establezca un ambiente educativo mejor.
5. Los estudiantes no solo consumen material elaborado por el profesor, sino que también son capaces de producir y crear nuevo material por su propia cuenta.
6. Ellos son los mejores para marcar el ritmo de aprendizaje de acuerdo a sus fortalezas y debilidades, por lo que el docente debe ser capaz de prestar atención a las mismas.
7. Hay un elemento de sorpresa pues los estudiantes son capaces de crear cosas nuevas sin planificación, lo cual es muy enriquecedor.
8. Los estudiantes pueden aprender de sus compañeros compartiendo con ellos y son los personajes más importantes del trabajo cooperativo.

9. Favorece el concepto del grupo, ya que permite que los educandos comprendan la importancia de los aportes y las cualidades de sus compañeros, y sepan utilizar los aportes de sus compañeros.

Nunan, (1997 citado en Roldán, 2000) propone entonces varias actividades que pueden permitir que se lleve a cabo un aprendizaje centrado en el estudiante, las mismas que se explican en las próximas líneas:

- El contrato de clase: En el inicio del año escolar, el profesor se reúne con los estudiantes para preguntarles que actividades les gusta realizar en el aula y cuáles no. El profesor les explica la importancia que tienen las actividades que nos les gusta mucho y luego se procede a llegar a acuerdos, los mimos que se plasman en un documento, el cual es firmado por el profesor y por cada uno de los estudiantes. Esta actividad permite que los educandos se incluyan en su proceso de aprendizaje, lleguen a acuerdos y se hagan responsables de los mismos.
- Dictado autogenerado: Esta actividad permite fomentar la creatividad y el trabajo colaborativo. Consiste en solicitar a los alumnos escribir una frase en un pedazo de papel sobre un tema determinado. Luego el profesor une los pedazos de papel y va dictando todas las ideas de forma seguida. Cada estudiante puede reconocer con facilidad su parte del dictado que ellos mismos han creado.
- Texto y huecos propios: Esta actividad favorece la autoevaluación y el trabajo cooperativo. Consiste en pedir a los estudiantes que escriban un texto sobre un tema que el maestro indique (2 copias). A continuación el docente revisa el texto y lo corrige si es necesario. Luego tapa algunas palabras del texto generando huecos en el mismo y entrega el texto a otro grupo para que intenten completar el escrito. Al final el trabajo vuelve a sus creadores para ser corregido.

- **Fotografías y textos:** La siguiente actividad permite a los estudiantes posicionarse como evaluadores y críticos de sus trabajos el de los demás. En esta actividad el educador solicita a los aprendices que traigan una foto de su casa que les guste o les llame la atención por algún motivo. Les pide que le pongan un título a la imagen y escriban un texto sobre la misma. Para comenzar con la evaluación se ponen de acuerdo en 4 o 5 aspectos que serán evaluados (mejor título, mejor texto, mejor fotografía, mejor redacción) y se proceder a realizar la evaluación.

Como se puede observar en estas actividades, los protagonistas y los que realizan la mayor parte del trabajo son los propios estudiantes. Son ellos quienes crean, evalúan y trabajan en equipo, mientras que el docente es el guía y el que los apoya en cada una de las actividades. Estas actividades son excelentes ejemplos de una educación centrada en el estudiante, ya que ponen en práctica la teoría. El estudiante se convierte entonces en el personaje más importante del que se debe cuidar para que logre crecer como ser humano, y el docente y el sistema educativo debe adaptarse de acuerdo a las necesidades que cada uno presente. Sin embargo, en este sentido no se incluye al docente. A continuación conoceremos la postura del humanismo en cuanto al profesor.

2.2.5 El docente desde el punto de vista del humanismo.

A pesar de que el estudiante es el protagonista en la actividad educativa, se debe tomar en cuenta el papel que juega el docente en el proceso de formar y educar a los estudiantes. Si bien su papel es valioso, muchas personas le han dado mayor interés a la postura del educando. No se puede olvidar que el docente es quien dedica su tiempo para lograr que sus estudiantes crezcan como seres humanos y apliquen los conocimientos teóricos en la práctica. Desde un punto de vista general Hernández

(2010), plantea que el educador es un personaje importante en la educación, quien debe basar su relación con el estudiante en el respeto. Además se menciona que el profesor debe intentar comprender a sus alumnos siendo empático con ellos y además ser sensible a sus percepciones y sentimientos. Un rasgo importante en el humanismo, es que se posiciona al docente como un facilitador que busca lograr guiar a sus estudiantes a la autorrealización.

Si se presta atención a lo que se ha citado en las líneas anteriores, será muy sencillo darse cuenta que en cada frase que se menciona al educador, se lo hace en relación a cómo él ayuda al alumno. Es decir que, no se lo ubica como un ser al que se le reconocen sus propias necesidades y que tienen sus propios rasgos, sino que se lo reconoce en cuanto su trabajo para con el aprendiz. Mientras el estudiante es un ser completo a quien se le deben reconocer sus rasgos y situaciones personales, el docente es una persona que debe cumplir con ciertas tareas. La desigualdad entre la concepción del docente y del estudiante se vuelve notoria si se analiza los enunciados de cada uno con cuidado.

Por su lado, Hernández (2010), realiza un planteamiento más profundo en cuanto a la concepción que tiene el humanismo sobre el maestro y la detalla de la siguiente manera:

- El profesor debe ser capaz de identificar y utilizar las potencialidades de cada estudiante para crear y fomentar un clima social para que la comunicación académica y emocional sea exitosa.
- Debe crear actividades que desarrollen el autoaprendizaje y la creatividad de sus educandos.

- Debe proporcionar a los aprendices todos los materiales didácticos que necesiten sin limitarlos o coartarlos.
- Debe estar interesado en el alumno como una persona total, y no únicamente verlo como un ser con inteligencia.
- Estar abierto ante nuevas formas de enseñanza.
- El educador necesita facilitar el trabajo cooperativo en el aula.
- Es necesario que sea auténtico y genuino frente a sus alumnos para que logre crear un clima de seguridad y confianza.
- Debe intentar comprender a sus aprendices poniéndose en su lugar y ser sensible ante sus percepciones y sentimientos.
- Es importante que rechace las posturas autoritarias y egocéntricas. Es de suma importancia que asuma una actitud no directiva.
- Poner a disposición de los estudiantes sus conocimientos y su experiencia, haciéndoles saber que en cualquier momento que lo necesiten él estará para ellos.

Como se puede apreciar en la concepción que se ha planteado en relación al docente, lo que se muestra son las actividades que el educador debe realizar. En otras palabras, se enlistan sus obligaciones, pero no se habla acerca de sus necesidades o de su salud. Se señala que el docente debe fijarse en la necesidades del educando sin embargo, ¿quién se fija en las necesidades de profesor? Esta pregunta es trascendental, puesto que es el punto de partida para que se desarrollen problemas psicológicos y de salud en el educador.

Otro autor que se refiere al docente es Roldán, (2000) Para él de igual manera, el profesor humanista debe cumplir con ciertas actividades para que pueda fomentar el

aprendizaje. Nuevamente, el docente se convierte en una persona que facilita, pero que no es tomada en cuenta de manera holística.

- El profesor debe tomarse el tiempo para diseñar un currículo pertinente para la vida de los alumnos, en el que se tomen en cuenta varios aspectos de la vida del mismo (sexualidad, drogas, relaciones sociales, entre otros.)
- Enfatizar en ciertas habilidades para la vida como en los valores, responsabilidad.
- Actuar como facilitadores, innovando la evaluación que se realiza del trabajo en el aula y permitiendo que el salón de clase sea un lugar abierto.
- Permitir que los aprendices tomen sus propias decisiones sobre su vida escolar.
- Enfatizar y prestar atención a las preocupaciones de los estudiantes.

Claramente entonces, la postura del profesor se mantiene como el guía dentro del aula de clases con varias obligaciones pero no derechos.

Un autor que toma más en cuenta el lado humano del docente es Roldán, (2000). Para él, el educador es un ser activo en el aula de clases que es capaz de expresar sus ideas y opiniones. Este cambio sin duda es muy interesante, sin embargo todavía no se menciona la importancia del docente y de su salud, así como su esencia holística. Las ideas más importantes se muestran a continuación:

Tabla 7
CONCEPCION DEL DOCENTE SEGÚN EL HUMANISMO

Crear el ambiente o clima inicial en la clase.
Identificar y clarificar las expectativas y propósitos de cada estudiante, así como los objetivos grupales.
Facilita a los estudiantes los materiales necesarios para cada actividad.
Se presenta a sí mismo como un recurso flexible.
Acepta y respeta los aportes emocionales o intelectuales de los estudiantes.
Expresa sus ideas como un miembro más del aula de clases.
Comparte sus experiencias e intelecto para relacionarse de mejor manera con el grupo de aprendices.
Prestará atención a los componentes afectivos que surjan durante la clase.
Acepta y reconoce sus propias limitaciones.

Elaborado por: Carolina Hernández

A pesar que las ideas planteada por el autor, incluyen cierto lado humano y personal del docente, aún sigue siendo muy limitada la concepción que se tiene sobre él. Es posible que esta sea la razón por la cual el síndrome de *burnout* puede aparecer, ya que se carga al profesor con responsabilidades que superan la atención que cada uno merece. El sinnúmero de actividades que tiene el educador a su cargo se pueden apreciar en los aportes de todos los autores, pero en ninguno se habla acerca de la importancia de cuidar al docente o de abrir un espacio en el cual pueda descargar sus emociones. A pesar que la teoría dice que todos los seres son holísticos, en el caso del docente parecería que no se lo está apreciando de esa manera.

Otro autor que se interesó por crear un perfil del docente humanista fue López, (2010), quien además de eso realiza una comparación entre el docente desde el punto de vista del humanismo y el profesor tradicional o instrumental.

Tabla 8
PERFIL DEL PROFESOR HUMANISTA

<i>VARIABLE</i>	<i>TENDENCIA HUMANISTA</i>	<i>TENDENCIA INSTRUMENTAL</i>
Juego	°El profesor con tendencia humanista, está inmerso en el juego, fluye de modo activo receptivo entre los ámbitos, adopta una actitud de seria ligereza, se divierte, es creativo, establece una relación lúdica con el alumno, ve la docencia como actividad creadora de una trama de líneas de sentido que alimentan la creatividad en él y los alumnos	°El profesor con tendencia instrumental, está inmerso en la solemnidad y rigidez, trata de controlar obsesivamente todos los detalles, no es creativo, es repetitivo, siente él mismo e induce en el alumno una sensación de pesadez que lleva al tedio y a la falta de sentido. °En esta tendencia, no existe la categoría de Juego.
Ámbito	°Ve al alumno como persona, establece una relación lúdico – ambital, respeta y comprende al otro, escucha y dialoga. Reconoce al otro como diferente (no inferior). ° Es empático y abierto.	°Ve al alumno como objeto, establece una relación objetivizante, manipula y usa al otro, no escucha, está cerrado al diálogo, considera su posición superior a la del otro, es dominante. ° Es indiferente y autoritario.
Creatividad	°Se permite improvisar, innovar, alienta las nuevas ideas de los alumnos, crea junto con ellos. °Puede sumergirse en realidades no	°Sigue haciendo lo mismo que hace siempre, cree que improvisar es un signo de debilidad y pérdida de poder y control.

Creatividad	objetivas, no asibles, no calculables que pueden parecer inseguras si se las ve desde la perspectiva objetivista, pero que son oportunidades para crear.	°Vive en el apego de lo calculable, lo dominable y manipulable.
Encuentro	°Propicia y facilita el Encuentro. °Se enlaza activamente con los ámbitos de realidad en el aula, los considera más que meros objetos, influye en ellos y recibe su influencia. °Se comparte a sí mismo, se entrega con generosidad a su cátedra, establece una relación de amistad con el otro. °Para él, es importante el concepto "Nosotros". °Busca el estado de integración.	°El Encuentro no existe en esta tendencia. °Practica la docencia desde la yuxtaposición de ámbitos y la mera transmisión de conocimientos. °Generalmente funciona en el aula desde una posición autoritaria y/o indiferente. °Es egoísta, el concepto "Yo", es el más importante para él. °Actúa desde la conveniente posición de utilitarismo despersonalizador. °Busca el estado de oclusión.
Pedantería Pedagógica	°La pedantería pedagógica no existe en el profesor con tendencia humanista. °Ve el aula como un "campo de juego", sabe que su posición en el salón de clases, es ser líder integrador y su misión es conducir al alumno para que encuentre su propia manera de aprender. °A diferencia del profesor con tendencia Instrumental, el humanista, quiere verdaderamente enseñar y empieza por despertar el deseo de aprender en el alumno,	°El profesor con esta tendencia, exalta el conocimiento propio por encima de la necesidad de comunicarlo. °Ve el aula como un foro, intenta inspirar admiración en el alumno, a quien considera como auditorio cautivo generalmente es solemne y en vez de dar clase a un grupo de alumnos, "dicta conferencias" como si estuviera ante un auditorio especializado, utiliza las evaluaciones como castigo o amenaza. °Su actitud es de soberbia, quiere demostrar que él está arriba, en lugar de ayudar a subir a los otros, es impaciente

Pedantería Pedagógica	desarrolla estrategias de aproximación ante su resistencia en el caso de temas áridos, abre su “apetito cognoscitivo”. °No intenta inspirar la “reverente adoración” del alumno, no teme utilizar el lenguaje coloquial, las referencias a lo cotidiano ni el humor, es humilde, trabaja desde una posición de igualdad, es paciente. °Da clases desde el alma.	ante las preguntas de los alumnos, su objetivo no es ser maestro, sino ser “El Maestro”. Quizá en el fondo sienta inseguridad y miedo a no ser respetado, por eso trabaja desde una posición de superioridad. °Da clases desde el ego.
Sentido	°Está comprometido con su actividad docente, la cual es un parte importante de su sentido de vida. °Se permite ser agente de cambio, elemento que facilite al alumno la búsqueda de su propio sentido, invitándolo a encontrar su significado personal como individuo y como actor social. °Su objetivo es ofrecer un espacio de/ con Sentido para que el alumno adquiera las herramientas (actitudes y habilidades) que le permitan un desarrollo integral. °Es transmisor consciente de los grandes valores que surgen de la dignidad humana: libertad, justicia, servicio, verdad, bondad, responsabilidad, belleza, ética,	°No hay compromiso. °La actividad docente no forma parte del sentido de vida para el profesor con perfil Instrumental, es en cierta medida un medio para lograr diversos tipos de satisfactores. °Su objetivo principal es cubrir los programas independientemente del proceso de aprendizaje del alumno. °Es transmisor inconsciente de valores y privilegia los valores económicos desde el tener, el poder y el hacer. Sigue la ética de la normatividad, que concibe lo bueno como lo prescrito por las normas, pondera la responsabilidad individualista sin conciencia social.

Sentido	solidaridad y respeto. °Habita su trabajo, tiene arraigo en su docencia, para él, es un fin en sí misma, no un medio para.... °El sentido de su docencia es desde “el ser y el dar”	°No hay arraigo en su trabajo. °El sentido de su docencia es desde “el tener, el poder y el recibir”
Éxtasis - Vértigo	°Ve a su actividad académica como fuente de gozo, le gusta, le entusiasma dar clase. Para él, es mucho más que un “trabajo”, siente que está ejerciendo su vocación, y que de algún modo éste, lo acerca al cumplimiento de su misión; el ser maestro le da un sentimiento de felicidad, paz, satisfacción y libertad interior. °Por circunstancias externas, puede verse envuelto en el Vértigo, sin embargo no es parte intrínseca suya; puede vivirlo más no se deja absorber por él.	°Un profesor Instrumental puede vivir su actividad docente desde el Vértigo, si es así; siente que “tiene que dar clase”; sateliza en torno a él todo lo que le rodea incluyendo a los alumnos, que son solo medios para lograr sus fines. Se deja fascinar por realidades (personas, programas, instituciones) que parecen ofrecer pronta gratificación, objetivizándolas, al dominarlas, y no encontrarse con ellas, se decepciona y llega al vacío interior, a la impotencia, con una sensación de “tristeza de fondo” y soledad. Teniendo como consecuencia: la disminución significativa de creatividad, la pérdida de sensibilidad a los grandes valores y la imposibilidad de establecer relaciones de encuentro.

Elaborado por López, (2010)

Sin duda, la tabla que se ha presentado enumera de manera muy completa la posición del docente en el aula de clases y es visto como un ser creativo y capaz de ser parte activa en el juego como técnica para enseñar. Además ve al estudiante como un sujeto complejo, formado por varios elementos que debe tomar en cuenta. Su pedagogía se caracteriza principalmente por utilizar varios métodos estratégicos que le permitan enseñar asociado el mundo real con la teoría. Es además un educador que se entrega y

que disfruta enseñar. Un elemento importante es que la docencia es un elemento que da sentido a su vida, además transmite valores universales a los aprendices.

A pesar de que lo que se expone es muy interesante y aborda de una manera casi completa al educador, sigue faltando la parte humana y de salud del docente. No se menciona en ningún momento acerca de la importancia de que el docente tenga un ambiente estable de trabajo en el que se sienta relajado, o sobre la importancia de su salud física y mental. Nuevamente se mencionan sus obligaciones y eso es todo.

Hemos podido entonces comprobar a través de la revisión bibliográfica que la filosofía humanista no ha planteado algo relacionado con la salud del docente de manera general y sobre el *burnout* de manera específica. Por tal razón, en el siguiente capítulo se planteará un modelo preventivo, con el objetivo de que pueda ser utilizado por las personas encargadas de la salud de los profesores. Esta tesis pretende entonces hacer hincapié, en la importancia de tomar en cuenta al docente como ser integral, como un individuo complejo que está formado por varias esferas y que, una de ellas (la salud), está en juego por lo que es preciso que se la tome en cuenta.

2.2.6 Compendio de técnicas para prevenir el *burnout*.

Técnicas comunicativas.

ASERTIVIDAD

De acuerdo a Vicente Caballo 1983(citado en el programa de entrenamiento para las habilidades de comunicación 2012), la asertividad es un conjunto de conductas que permite que la persona exprese sentimientos, opiniones y deseos, de una forma directa respetando a la persona que lo escucha. La asertividad permite que la persona pueda lograr transmitir sus ideas permite que la persona tenga la capacidad de:

1. Decir NO.
2. Hacer peticiones.
3. Expresar sentimientos positivos y negativos.
4. Iniciar, mantener y terminar conversaciones.

Caballo menciona que es indispensable que la persona conozca sus derechos asertivos para que pueda relacionarse con la personas de una mejor manera. Por tal motivo a continuación se presentan los diez derechos que planteo el autor y que sirven como base para que la persona puede desarrollar su asertividad:

- Tenemos derecho a juzgar nuestro propio comportamiento, nuestros pensamientos y nuestras emociones, y a tomar la responsabilidad en su iniciación y de sus consecuencias.
- Tenemos derecho a no dar razones o excusas para justificar nuestro comportamiento.
- Tenemos derecho a juzgar si nos incumbe la responsabilidad de encontrar soluciones para los problemas de otras personas.
- Tenemos derecho a cambiar de parecer.
- Tenemos derecho a cometer errores y a ser responsables de ellos.
- Tenemos derecho a decir “no lo sé”.
- Tenemos derecho a ser independientes de la buena voluntad de los demás antes de enfrentarnos con ellos.
- Tenemos derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica.
- Tenemos derecho a decir “no lo entiendo”.
- Tenemos derecho a decir “no me importa”.

Luego de que la persona logra entender que tiene varios derechos, puede comenzar a actuar de una manera asertiva expresando sus ideas, opiniones, necesidades y dudas; tomando en cuenta que hay otra persona que la está escuchando. Para que una persona logre transmitir sus ideas de mejor manera existen muchas técnicas que le pueden ser de utilidad.

A continuación se presentan 4 de las más importantes estrategias:

Tabla 9:
TÉCNICAS ASERTIVAS

1. El disco rayado	Consiste en ser persistente y en repetir lo que se quiere sin enojarse, ni irritarse ni levantar la voz. El procedimiento consiste en repetir lo que se desea con voz tranquila, sin dejarse llevar por aspectos irrelevantes ante los intentos de desviar el tema por parte del interlocutor, insistiendo hasta que la persona acceda a nuestra demanda, acepte un compromiso o una negativa. Ejemplo: "Sí, pero..."; "Sí, lo sé, pero mi punto de vista es..."; "Estoy de acuerdo, pero..."; "Sí, pero yo decía..."
2. El compromiso viable	Es una alternativa a la aplicación de la técnica del disco rayado cuando nuestro interlocutor se muestra asertivo con nosotros y ceder terreno no supone doblegarse ante el otro. Siempre cabe llegar a un acuerdo cuando el compromiso no afecte a nuestros sentimientos personales.
3. El acuerdo asertivo	También denominada "aserción negativa". Se utiliza ante críticas de nuestra competencia personal, nuestros hábitos o nuestra apariencia física, pero por motivos reales y no lógicos o de sentido común. Consiste en responder a la crítica reconociendo que se ha cometido un error o admitiendo el contenido de la crítica, pero separándolo del hecho de ser una buena o mala persona, de forma serena, sin adoptar actitudes defensiva o ansiosas y, claro está, sin enfadarnos. Ejemplo: "Sí, me olvidé de la cita que teníamos. Por lo general suelo ser más responsable..."; "Es cierto, no estuve muy acertado..."; "Ya me he dado cuenta, tengo una manera de andar muy particular..."
4. La pregunta asertiva	También denominada "interrogación negativa". Al aplicarla al ser criticado, suscitamos nuevas críticas acerca de nosotros o más información por parte de nuestro interlocutor acerca de nuestro comportamiento, y todo ello de forma relajada y sin inmutarnos. Con su uso se facilita aclarar el motivo verdadero de la crítica, sirviéndonos para diferenciar las críticas

Programa de entrenamiento para las habilidades de comunicación (2012)

ENTRENAMIENTO EN HABILIDAD SOCIALES

De acuerdo a Pereira y Del Prette (s.f.), las habilidades sociales son un repertorio de conductas que utilizamos en nuestra vida diaria y que contribuyen de gran manera para alcanzar buenas relaciones interpersonales. Entonces, una persona que maneje un mejor paquete de habilidades sociales, será capaz de desenvolverse mejor en su trabajo manteniendo buenas relaciones con los compañeros y por ende tener más tranquilidad y menos estrés. Las técnicas que se pueden utilizar para mejorar este aspecto pueden ser muy variadas. A continuación se resumirán las más importantes de acuerdo a la Junta de Castilla y León, (2013):

1. Role play: una de las técnicas más utilizadas es el juego de roles, en el cual las personas pueden ensayar varias veces la conducta que se quiere lograr. El objetivo de esta estrategia es modificar las conductas no adaptativas que generan malestar a la persona. Se podría usar en casos en varios casos. Por ejemplo, se puede enseñar al docente a expresarse frente a sus superiores para poder comunicarles sus dudas e inquietudes.

Los pasos para poner en práctica esta herramienta son:

- Presentación del modelo.
- Permitir un espacio para los comentarios sobre el modelo.
- Realización del rol play por parte de los docentes.
- Feedback de los compañeros y del terapeuta.
- Repetición del rol play. (las veces que sean necesarias)
- Evaluación.

RETROALIMENTACIÓN

De acuerdo a Reddin (2012) la retroalimentación es un proceso que consiste en brindar información a una persona para que desarrolle y pueda mejorar alguna determinada habilidad. En este caso nos enfocaremos en la comunicación. Es importante que el educador sepa comunicarse con colegas, estudiantes y superiores para que evite problemas y por ende estrés. Los pasos para lograr llevar a cabo un adecuado proceso de retroalimentación son:

1. Describir las observaciones en lugar de evaluar: Es importante que las personas que observan una conducta inadecuada la describa y pongan en palabras lo que pudieron percibir, en lugar de decir si fue buena o mala.
2. Utilizar términos que permitan transmitir ideas específicas y no generales. Decir “eres malo en”, transmite un punto de vista personal que es muy amplio y que no permite que la persona tenga una visión real de lo que debe mejorar.
3. Se debe considerar los requerimientos de la otra persona, para que se pueda comentar en pro de que se mejore lo que se buscaba.
4. Retroalimente en actividades o comportamientos que la persona realmente pueda cambiar, ya que si se comenta sobre conductas que están integradas a la persona, el hecho de no poder modificarlas generará frustración.
5. La retroalimentación funciona de mejor manera, si la persona la solicita es decir, si hay voluntad de por medio; caso contrario las ideas que se compartan difícilmente serán tomadas en cuenta.
6. El mejor momento para retroalimentar es cuando la conducta recién ha sido realizada, ya que permite que el receptor la asocie con los comentarios que se dan sobre la misma.

7. Es importante saber qué tema es el que será retroalimentado, ya que caso contrario pueden surgir confusiones.

Existen varios aspectos que deben ser tomados en cuenta al momento de retroalimentar a una persona. A continuación se muestran los mas importantes.

- Fijarse en el comportamiento, no en la personalidad
- Enfocarse en hechos, no en inferencias.
- Dar una descripción, no juzgar.
- Compartir, no dar consejos.
- Decir lo suficiente, no sobrecargar con exceso de palabras.
- Preguntar qué/cómo/cuándo/ dónde, no por qué.

Técnicas cognitivas.

Otra de las áreas que deben ser tratadas al momento de prevenir el *burnout* es la esfera cognitiva. Muchas veces el estrés se genera por pensamientos negativos o incorrectos que agravan la situación real que puede estar enfrentando el docente. A continuación se tratarán sobre dos de las técnicas más utilizadas y sobre los principales errores de pensamiento de las personas.

REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA

De acuerdo a Bados y García, (2010), la reestructuración cognitiva es una de las técnicas cognitivo-conductuales más utilizadas dentro de las estrategias que dispone el terapeuta. Su aplicación puede llegar a ser compleja, ya que requiere que el psicólogo conozca claramente cuál es el trastorno o problema que se busca tratar. En términos generales, esta herramienta terapéutica consiste en que el paciente, con la ayuda del psicólogo, logre identificar y cuestionar los pensamientos des adaptativos con el

objetivo de que puedan ser sustituidos por otros más adecuados. El resultado final será la reducción o eliminación de los malestares causados por los mismos.

La reestructuración cognitiva tiene como objetivo tres clases de pensamientos inadecuados: distorsiones cognitivas, supuestos y creencias nucleares.

DISTORSIONES COGNITIVAS

Son pensamientos inadecuados que generan sentimientos de malestar y angustia. Moehn (2001) plantea que entre los más comunes se encuentran:

Pensamiento del todo o nada: Es aquel pensamiento en el cual la persona ve todo de manera totalmente opuesta y radical, es decir en blanco y negro. Como cuando el docente se equivoca al momento de dar clases y piensa “soy un total fracaso”, olvidando que muchas veces le va bien y que como ser humano es normal equivocarse.

Filtro mental: Es aquel pensamiento en el cual el sujeto se fija únicamente en los aspectos negativos de lo que sucede y deja de lado las cosas que resultaron ser positivas de la situación vivida. Un ejemplo claro se da cuando el educador siente miedo de acercarse a hablar con un superior, ya que piensa en todas las cosas malas que podrían pasarle. “me va a ir mal” “se va a enojar” son ejemplos de esta distorsión.

Sobregeneralización: Se da cuando se sacan conclusiones de un evento en particular y luego las aplica a todo un grupo. Como cuando un profesor piensa “el primer examen sacaron cero, de ley en este y en los que sigue les va a ir mal”

Etiquetado: Es cuando se califica a una persona o a un acontecimiento de manera negativa. Un claro ejemplo en educación es cuando el educador piensa: “el rector estaba enojado, es un histérico”

Magnificación: Es una distorsión cognitiva en la cual la persona exagera las consecuencias o los riesgos de las situaciones en la que se encuentra. Como por ejemplo

cuando el docente piensa: “me equivoque dando la clase, de ley se quejan y me terminan despidiendo”

Saltarse a las conclusiones: Es una distorsión cognitiva en la cual la persona realiza interpretaciones negativas de un evento, sin tener las pruebas o el respaldo suficiente para soportar las mismas. “La profesora me mira de manera extraña, de seguro le caigo mal”

SUPUESTOS Y CREENCIAS NUCLEARES

De acuerdo a De acuerdo a Bados y García, (2010), los supuestos son pensamientos inadecuados que suelen expresarse en forma de condiciones. Un ejemplo claro sería: “si pido hablar con mi jefe, él se molestará conmigo”, “si fallo como profesor, seguramente me despedirán”. Los supuestos además se pueden expresar como normas sumamente estrictas que casi siempre no pueden ser cumplidas y que generan mucho estrés. Ejemplos son: “no debo equivocarme nunca” “debo hacerme cargo de más trabajo para obtener reconocimiento”. Finalmente, se encuentran las actitudes, que se refiere a pensamientos que guían los comportamientos: “es terrible equivocarse” “que fastidioso es no poder abarcar más trabajo”.

Las creencias nucleares se refieren a las ideas duraderas y constantes que tiene una persona sobre sí misma. Por ejemplo: “soy un inútil” “debo ser el mejor” “no sirvo para nada”. Tanto los supuestos y las creencias nucleares pueden elevar el estrés ya que cuando se tienen sucesos estresantes, se presentan pensamientos distorsionados que agravan la situación real y la vuelven aún más complicada.

Los autores antes mencionados, plantean un sinnúmero de estrategias que podrían usarse para la reestructuración cognitiva. A continuación se expondrá una de las estrategias más conocidas denominada “Cuestionamiento verbal de las cogniciones desadaptativas”.

1. Diálogo socrático: Consiste en un ejercicio en el cual el psicólogo cuestiona los pensamientos de la persona a través de preguntas, para que este tenga que reconsiderarlos luego de haberlos analizados. El terapeuta entrena al paciente para que el mismo puede realizarse esas preguntas en cualquier momento. Los pasos para llevar a cabo esta estrategia son:

- Examinar las pruebas acerca de un pensamiento distorsionado.
- Determinar la utilidad de esa cognición.
- Suponer que es cierto la idea corregida y: Identificar las pruebas de esta nueva idea y pensar en lo que podría pasar, buscar que se podría hacer para afrontarlo.
- Extraer las conclusiones obtenidas tras la realización de los pasos previos.

Es importante recordar que no todos los pasos deben ser aplicados necesariamente, ya que todo dependerá de cómo se desarrolle el trabajo terapéutico y de los pensamientos distorsionados que se logren identificar.

REFORZAMIENTO POSITIVO

Es una estrategia conductual, la cual consiste en proporcionar ciertos estímulos agradables a una persona, para lograr que cierta conducta se repita. Consideremos el caso de un docente que tiene pensamientos inadecuados sobre su trabajo. Cuando el docente logra identificar estos pensamientos y sustituirlos por otros más adaptativos, se podría usar el reforzamiento para promover que ese comportamiento incremente y le sea de utilidad en su vida diaria. De acuerdo a la Junta de Castilla y León, (2013), es importante sin embargo, tener muy en claro ciertas normas al momento de llevar a cabo

un reforzamiento, las mismas que permitirán que la efectividad de la técnica sea mayor.

Las sugerencias se presentan a continuación:

1. En una primera etapa, el refuerzo debe ser entregada de forma inmediata y continua.
2. En un segundo momento, el estímulo deberá ser demorado antes de entregarlo, es decir que ya no se lo presenta inmediatamente.
3. Finalmente, se cambia el refuerzo, y se lo presenta de forma intermitente, unas veces sí y otras no.

La idea es que la persona al finalizar con la técnica, ya no dependa de los estímulos y que la conducta de repita de manera automática. Si el docente aprende a realizar la conducta de detenerse a pensar y sustituir un pensamiento distorsionado por uno real, sin depender de ningún estímulo, podrá desenvolverse mejor en su trabajo.

Técnicas conductuales.

Las técnicas conductuales están orientadas a modificar comportamientos desadaptativos que generan malestar y estrés en las personas. Muchas veces, ciertos comportamientos pueden ser los generadores de incomodidades, por lo que tener estas herramientas como ayuda para los docentes puede resultar muy beneficioso.

AUTOINSTRUCCIONES

Es una técnica que permite la sustitución de pensamientos negativos por otros positivos que cada persona utiliza antes, durante y después de una situación estresante (Meichenbaum, 1987). Para lograr este objetivo, el paciente debe aprender a pensar sobre el evento que le genera estrés guiándose a sí mismo con frases que el psicólogo le enseñará. Entre las que se puede utilizar están:

- “Debo percibir la situación estresante”
- “Necesito darme autoinstrucciones para cambiar los pensamientos negativos por positivos”
- “Solo debo pensar en los que puedo hacer para solucionar el problema”
- “Concéntrate en los problemas y no los tomen personalmente”
- “Deja de preocuparte porque eso no servirá de nada”
- “Esto podría ser una situación difícil”
- Estoy ansioso, es normal.

Estos ejemplos de autoinstrucciones permiten que la persona guíe su conducta en momentos de estrés. En un inicio las instrucciones las dará el psicólogo, luego las mismas serán dichas por el paciente en voz alta y al final, el paciente las pensará y podrá tolerar los momentos estresantes.

Con los docentes, se podría usar esta técnica para enseñarles a controlar el estrés laboral, ya que muchas veces pueden actuar explosivamente o sentirse alterados por alguna situación de la clase. Guiándose a sí mismo, puede lograr superar la situación.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Una de las técnicas más adecuadas para la resolución de problemas fue planteada por D’Zurilla (1993, citado en Bados y García, 2014). El objetivo de esta herramienta terapéutica es ayudar a la persona a identificar y resolver problemas causados por conductas desadaptativas. Para lograr esta meta, es necesario seguir ciertos pasos que se resumen a continuación:

1. **Actitud hacia los problemas:** En este punto es importante identificar como la persona percibe el problema, la valoración del mismo y el control personal y el compromiso que se tiene para poder solucionarlo.
2. **Definición y formulación del problema:** Aquí se recoge la información sobre el problema, se lo comprende y se establecen metas para finalmente reevaluar el problema.
3. **Generación de soluciones alternativas:** Se generan posibles soluciones, las mismas que deben ser específicas y se puede utilizar la lluvia de ideas para poder enumerar las mismas. En esta etapa es importante que se evalúe si es que se necesita ayuda de otras personas o no.
4. **Toma de decisión:** Se deben evaluar las opciones planteadas en el paso anterior, para poder elegir cuál de ellas permite llegar a la meta establecida.
5. **Aplicación de solución y comprobación de utilidad:** Se aplica la opción elegida en la vida real, y se realiza una autoevaluación para determinar si por ese camino se logró el objetivo. Si no se logró una solución, se debe volver a elegir una posible solución de las descritas con la lluvia de ideas.

Técnicas Emocionales

INTENCIÓN PARADÓJICA

Es una técnica creada por el humanista Víctor Frankl (1982), la cual consiste a animar al paciente a hacer que lo que más teme ocurra. Es decir, se busca que el profesor, por ejemplo, realice una actividad que le generara estrés y miedo, para que con el tiempo pueda tolerar la sensación de angustia y pueda desenvolverse mejor. Un maestro por ejemplo, que teme decir su opinión en frente de sus compañeros por miedo a hacer el ridículo, puede estar guardando mucho estrés. Esta herramienta psicológica le puede ayudar a ser capaz de expresar sus emociones y de controlarlas.

3 CAPITULO II: METODOLOGÍA

El origen del Liceo San Marcos de Quito, se encuentra plasmado en el libro de la historia institucional, redactado por Flores, (2011). En el mismo se cuentan los aspectos más importantes de la institución. El Liceo San Marcos fue fundado en el año 1989, con el nombre de Centro Educativo PAX. La institución contaba con 250 estudiantes y con 20 docentes, y estaba ubicada en la Quito Norte. Las personas se interesaban mucho en la institución, pues su dueño el señor Fabián Hernández había construido una escuela basada en el respeto y en la familia. Los docentes se mantenían en contacto permanente con los padres de familia y trataban con mucha consideración a los estudiantes. Además, la institución se caracterizaba por ser muy rigurosa en el ámbito académico. Con el paso de los años, las generaciones que se iban graduando se dirigían a otros colegios, pues el Centro Educativo PAX, sólo contaba con educación primaria. Los padres de familia se reunieron una tarde y solicitaron al señor Hernández la creación de la sección secundaria, porque querían que sus hijos continuaran su educación en el mismo plantel. Tras preparar todo, conseguir un buen local y obtener los permisos correspondientes, en el año 2002 se inaugura oficialmente el Liceo San Marcos de Quito como unidad educativa. Desde ese entonces se han graduado ya varias generaciones de estudiantes, quien fueron parte del gran trabajo y esfuerzo de los docentes. Actualmente el Liceo San Marcos tiene educación secundaria, cuenta con 100 estudiantes, y tiene como ideología brindar una educación de calidad sin masificación.

3.1 Población

La institución cuenta con 10 docentes, los cuales se esfuerzan día a día por brindar una educación de calidad y por llevar a cabo un proceso educativo adecuado que viene de la mano de dificultades, pero también de grandes satisfacciones.

Conocer acerca de los niveles de *burnout* en una institución educativa es necesario, ya que permite que se realicen acciones en un tiempo oportuno, en caso de que haya sospechas de que el agotamiento emocional podría surgir en los trabajadores. Si es que tras la evaluación no se registra ningún riesgo, también se puede aprovechar estos resultados para poder tomar en cuenta y resaltar las actividades y procedimientos correctos que se han estado llevando a cabo de manera positiva.

3.2 Instrumento de recolección de datos.

Para realizar el diagnóstico del *burnout*, se utilizará el cuestionario Maslash (Citado en Miravalles, J, 2015), que es el más usado alrededor del mundo por poseer una alta consistencia interna y una fiabilidad que se acerca al 90%. En cuanto a la validez y confiabilidad, el presente tiene puntuaciones de 0,75 a 0,90 y 0,87 respectivamente. El test está constituido por 22 ítems, en forma de afirmaciones referidas a los sentimientos y actitudes del trabajador y tiene como objetivo medir el desgaste profesional. El tiempo estimado de aplicación del cuestionario de Maslash es de 10 a 15 minutos, durante los cuales se miden tres aspectos:

- Cansancio emocional: Formado por 9 preguntas. Mide la vivencia de estar cansado debido a las exigencias del trabajo. Su puntuación máxima es de 54. Preguntas: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- Despersonalización: Consta de 5 ítems. Valora el grado en que cada persona reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30. Preguntas: 5, 10, 11, 15, 22.
- Realización personal: Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autorrealización personal y autoeficacia en el trabajo. Su puntuación máxima es de 48. Preguntas: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala para responder el test es la siguiente:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

4 = Una vez al mes o menos

5 = Unas pocas veces al mes o menos

6 = Una vez a la semana

7 = Pocas veces a la semana

8 = Todos los días

Los resultados del test se miden de la siguiente manera:

- Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
- Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
- Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Para determinar si una persona sufre o podría estar el riesgo de padecer el síndrome de *burnout*, se requieren puntuaciones altas en las escala de agotamiento emocional y despersonalización, y puntuaciones bajas en la Subescala de realización personal. Se debe considerar los siguientes rasgos: puntuaciones que superen el 75% del puntaje total de la prueba indicarían un alto nivel de *burnout*, de 25% a 75% nivel medio y menos de 25% bajo.

En la tabla que se presenta a continuación, se muestran los resultados obtenidos en las evaluaciones a los 10 docentes del Liceo San Marcos de Quito, de manera individual. Luego se procederá a analizar los resultados y a mostrarlos de manera gráfica. Es importante recordar que la puntuación máxima de toda la prueba es 132 puntos.

Tabla:10

RESULTADO DE LA EVALUACION A DOCENTES EN EL LICEO SAN MARCOS

	Cansancio Emocional /54	Despersonalización /30	Realización Personal /48
Docente 1	9	5	35
Docente 2	8	6	40
Docente 3	10	6	43
Docente 4	1	10	44
Docente 5	4	5	48
Docente 6	7	3	45
Docente 7	10	5	36
Docente 8	4	4	35
Docente 9	13	16	27
Docente 10	24	2	24

Elaborado por: Carolina Hernández (2016)

Se puede observar entonces que, casi todos los docentes presentan niveles bajos de cansancio emocional y despersonalización y por el contrario, tienen niveles altos de realización personal. Sin embargo el docente 10 presenta niveles moderados de cansancio emocional y de realización personal, por lo que podría estar en riesgo de padecer de *burnout* en el futuro. Para observar de manera más clara los resultados, se los presentará en porcentajes, recordando que, menor a 25% es un resultado bajo; de 25% a 75% es medio y ,superior a 75 es alto en las dos primeras variables.

Luego de la presentación en porcentajes se mostrarán varios gráficos estadísticos que permitan apreciar de mejor manera los resultados obtenidos tras la evaluación a los profesores del Liceo San Marcos de Quito.

Tabla: 11

**RESULTADOS EN PORCENTAJE DE LA EVALUACION A DOCENTES EN
EL LICEO SAN MARCOS**

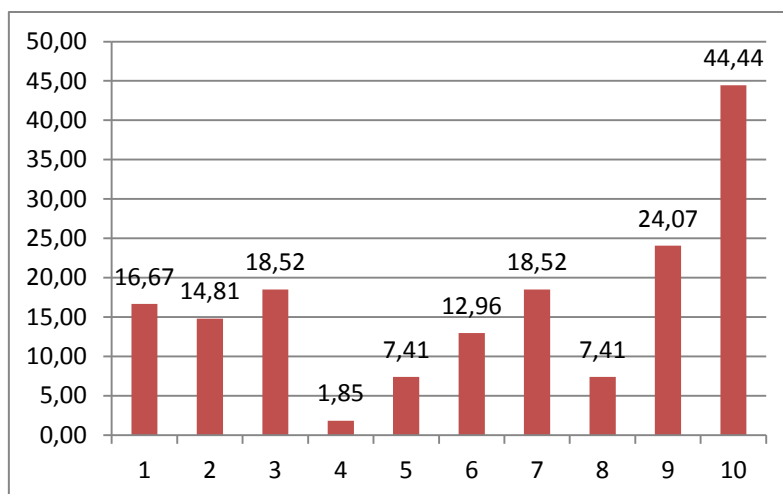
	Cansancio Emocional /54	Despersonalización /30	Realización Personal /48
Docente 1	16,67%	16,67%	72,92%
Docente 2	14,81%	20,00%	83,33%
Docente 3	18,52%	20,00%	89,58%
Docente 4	1,85%	33,33%	91,67%
Docente 5	7,41%	16,67%	100,00%
Docente 6	12,96%	10,00%	93,75%
Docente 7	18,52%	16,67%	75,00%
Docente 8	7,41%	13,33%	72,92%
Docente 9	24,07%	53,33%	56,25%
Docente 10	44,44%	6,67%	50,00%

Elaborado por: Carolina Hernández (2016)

Con los porcentajes que se muestran en la tabla 11 se puede apreciar de una mejor manera los resultados y por ende, los profesionales que se encuentran en riesgo. Por ejemplo, es evidente que el docente 10 sería la persona que en más riesgo se encontraría de padecer *burnout*, ya que presenta 44,44% en cansancio emocional, es decir un nivel medio. Además presenta 50% en realización personal, lo cual también indicaría que la persona no se está sintiendo bien en su trabajo. Ambos valores indican entonces, que se deben tomar acciones preventivas para controlar y tomar acciones antes de que el resultado medio se convierta en alto.

El docente 4 presenta niveles medio de despersonalización con un puntaje de 33,33%, lo cual también lo vuelve vulnerable a padecer síndrome de *burnout* en el futuro. Ambos docentes deben conocer acerca de estos resultados para poder llevar a cabo las acciones pertinentes que eviten que se lleguen a niveles superiores. A continuación se presentarán tres gráficos que permitirán observar y comparar los resultados de cada una de las escalas.

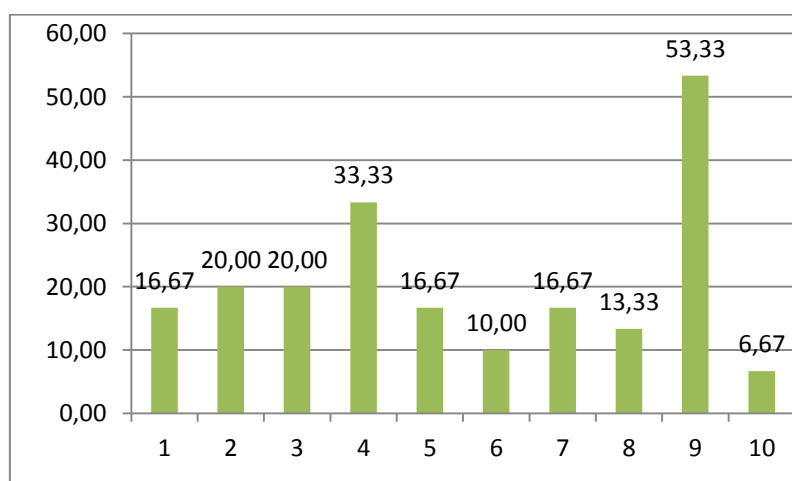
Gráfico 1:
RESULTADOS DE CANSANCIO EMOCIONAL



Elaborado por Carolina Hernández (2016)

En el gráfico 1 se puede observar claramente los resultados en la escala de cansancio emocional de los 10 docentes evaluados. El docente cuatro es quien presenta los menores resultados con 1,85% luego le siguen el docente cinco y el siete con 7,41%. Contrariamente los resultados más elevados se encontraron en los docentes nueve y diez, con 24,07% y 44,44% respectivamente.

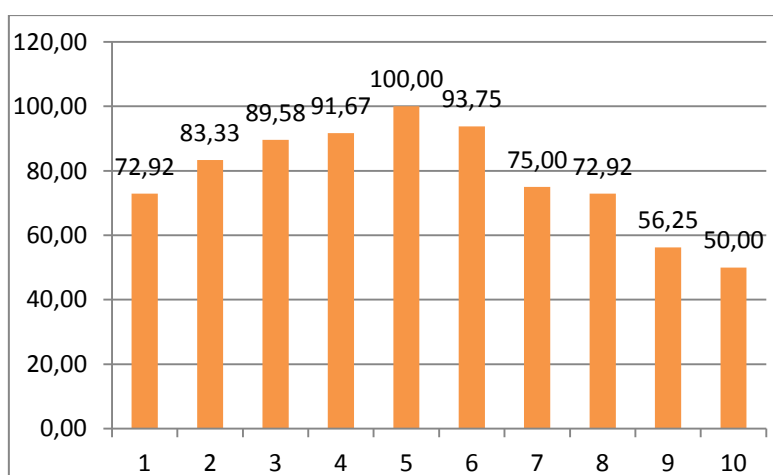
Gráfico 2:
RESULTADOS DE DESPERZONALIZACION



Elaborado por Carolina Hernández (2016)

En el grafico número 2 se observan los resultados de despersonalización. Los resultados más bajos se hallaron en los docentes seis y diez con 10% y 6,67% respectivamente. Contrariamente, los resultados más elevados fueron obtenidos por los profesores cuatro y nueve con 33,33% y 53,33% cada uno.

Gráfico 3:
RESULTADOS REALIZACION PERSONAL



Elaborado por Carolina Hernández (2016)

En el grafico 3 se observan los resultados de realización personal. Los puntajes más bajos son de los profesores nueve y diez con 56,25% y 50%. Por otra parte, los resultados más elevados los obtuvieron los educadores seis con 93,75% y el educador cinco con 100%.

Los resultados obtenidos muestran entonces que, a pesar de que el *burnout* aun no haya parecido entre los docente evaluados, en dos de ellos podría existir un alto riesgo de que ocurra por lo que es importante buscar las alternativas adecuadas para evitar que esto suceda. En el capítulo V nos referiremos a los mecanismos de afrontamiento que pueden ser utilizados para evitar que el síndrome de *burnout* se desarrolle.

4 CAPITULO III: PROPUESTA PREVENTIVA

Varios eventos o situaciones en la vida de las personas pueden generar estrés y a su vez ciertas molestias cuando son percibidos como amenazantes o dañinas. Muchos de éstos sucesos producen en las personas respuestas que son formas de actuar frente a lo que se percibe como amenazante y que mueven a las personas a actuar de determinadas maneras para salvaguardarse de los peligros o de lo que puede causarles incomodidad. Las personas suelen actuar de varias maneras cuando se encuentran frente a una situación estresante. Muchas veces el miedo las vence y el ser humano puede optar por huir para evitar sentirse mal.

Otras veces, los sujetos prefieren hacerle frente a la situación amenazante y ponen en juego su autoconfianza y sus deseos de no sentirse vencido. En otras ocasiones, se prefiere ignorar al evento estresor y dejarlo de lado. El estrés puede ser una de esas situaciones que movilice a actuar para evitarlo o para reducir su intensidad, ya que sin duda es un estado que molesta y que muchas veces nos enferma y nos limita en cuanto a nuestras actividades cotidianas. Más específicamente, si tomamos en cuenta el síndrome de *burnout*, podemos darnos cuenta que éste puede producir grandes cantidades de estrés y ansiedad a las personas, las mismas que utilizan mecanismos de defensa para tratar de librarse del mismo. A estos comportamientos, se les ha nombrado Estilos de Afrontamiento.

Varios autores han definido a los estilos de afrontamiento, y dos de ellos son Berrío y Mazo (2011), quienes plantearon que los estilos de afrontamiento son formas personales y estables, que permiten a las personas enfrentar las situaciones estresantes. Otros autores que se interesaron en los estilos de afrontamiento fueron Díaz, Tabares y Orozco (2010), quienes profundizaron la investigación sobre el tema, y lo relacionaron

con el *burnout*. Estos autores buscaban comprobar si existía alguna relación entre las estrategias que usaban los docentes para afrontar el estrés y el síndrome de agotamiento emocional. La investigación contó con la participación de 47 docentes de primaria y bachillerato de un colegio de la ciudad de Bogotá en Colombia. Para la recolección de datos la herramienta seleccionada fue el inventario de *burnout* de Maslash y la escala de estrategias de Coping modificada.

Los resultados indicaron que los profesores de sexto de básica a octavo de básica presentaron mayores en agotamiento emocional y despersonalización y los profesores de tercero de básica a quinto de básica son los que presentan mayores niveles de realización personal debido a su trabajo. En cuanto a su relación con los estilos de afrontamiento, se determinó que las personas que tenían un afrontamiento activo (solución de problemas, reevaluación positiva y autonomía), presentaban menores niveles de *burnout*. Mientras que las personas que tendían a huir y a esperar, presentaban niveles mayores de síndrome de fatiga emocional.

La investigación sirvió de mucho, para lograr relacionar positivamente al afrontamiento activo con menores niveles de estrés, y al afrontamiento pasivo y evitativo con mayores niveles. En cuanto a los docentes, una parte muy importante del planteamiento preventivo sería enseñarles a identificar y modificar si fuera necesario, sus estrategias de afrontamiento para que puedan actuar y participar activamente en busca de una salud mental. Es importante recalcar que las personas pueden entrenar para así modificar sus estilos de afrontamiento, si lo vemos desde el punto de vista de la teoría conductista.

En el presente capítulo nos referiremos a los tipos de estrategias de afrontamiento y plantearemos formas de actuar frente a los mismos para evitar caer en situaciones de estrés. Además se plantearan diferentes alternativas desde el punto de

vista de la psicología humanista y cognitiva-conductual que podrán servir de apoyo para las personas de las que se tenga sospechas de que podrían desarrollar el síndrome de fatiga emocional. Es importante recordar que, si se realiza una evaluación a tiempo y un trabajo adecuado al momento de diagnosticar este síndrome, se puede actuar de mejor manera para poder ayudar a la persona afectada a salir adelante a través de la utilización de varias técnicas y estrategias que pueden resultar de gran ayuda. Existen muchas técnicas desde las diferentes escuelas psicológicas, sin embargo la autora ha decidido enfocarse en su mayoría desde el punto de vista de la psicología cognitiva-conductual por ser la que más utiliza en su práctica clínica.

4.1 Definición de Afrontamiento

Varios autores han brindado diferentes conceptos acerca del afrontamiento y han propuesto en ellos diferentes puntos de vista sobre el mismo, de acuerdo a sus investigaciones individuales o a sus puntos de vista teóricos y profesionales. Por ejemplo Halsted, Bennett y Cunningham 1993, citados en Solís y Vidal (2006), quienes propusieron que el afrontamiento es un esfuerzo cognitivo y conductual que busca orientar, reducir o tolerar las demandas internas o externas que pueden generar estrés. Este concepto plantea que el afrontamiento está conformado por ideas, juicios y razonamientos que, en conjunto con comportamientos, permiten a las personas hacer frente a situaciones que podrían resultar estresantes.

Por otro lado, Halsted, Bennett y Cunningham 1993, citados en Solís y Vidal (2006), añaden que, tanto lo intelectual como lo físico permiten que la persona pueda darle la cara a eventos desagradables y estresantes. De acuerdo a los autores antes citados, el afrontamiento actúa como regulador de las perturbaciones y de éste depende la salud de las personas, ya que si las estrategias de afrontamiento no son eficaces, la

persona puede enfermar. Si seguimos esta idea expuesta, se podría pensar entonces que las personas que sufren de *burnout*, posiblemente han utilizado estrategias de afrontamiento inadecuadas, lo cual no les ha ayudado a hacerle frente al estrés de su trabajo.

Otro autor que se interesó por este tema fue Lazarus, (2000) quien también planteó que el afrontamiento son esfuerzos cognitivos y conductuales que están en constante cambio para resolver demandas internas o externas que son valoradas como excesivas en relación con los recursos que posee la persona. En otras palabras, las personas utilizan estos mecanismos para poder mantenerse estables emocionalmente frente a los estresores que pueden producirse en el medio. Para lograr su objetivo, el sujeto debe realizar esfuerzos mentales y de comportamiento, los cuales pueden adaptarse dependiendo de la situación, para poder mantener controlado el estrés.

Así también, otros autores como Frydenberg y Lewis 1997, citados en Solís y Vidal (2006) han definido al afrontamiento como aquellas estrategias cognitivas y conductuales que le permiten a la persona lograr una transición y adaptación adecuadas. La adaptación aparece en este concepto, ya que plantea que los estilos de afrontamiento permiten a la persona no solo superar la situación estresante, sino también adaptarse al medio en el que se encuentra y poder acomodarse al ambiente, con o sin estresores. Este concepto es muy interesante ya que nos habla de una transición, es decir de un paso a otra cosa, la misma que no sólo permite a la persona dar la cara a la situación estresante, sino también ser parte de ese contexto.

Otra definición que vale la pena tomar en cuenta por su importante contenido es la planteada por Soriano (2002), quien plantea que el afrontamiento se refiere a todos los intentos que puede llevar a cabo un sujeto por salvaguardarse, para para reducir o asimilar un estresor. Por tal motivo, se considera que cada individuo debe disponer de

un repertorio bastante amplio de conductas que le permitan actuar en determinados momentos de malestar. Las conductas que una persona puede tener, pueden ser estables y otras más variables. Normalmente una conducta es más estable si ha sido usada con más frecuencia debido a que la persona ha obtenido los resultados esperados. Si leemos con atención este concepto, el afrontamiento estaría de lado de lo instintivo, es decir de esa necesidad propia e innata que tiene el ser humano de protegerse a sí mismo de las circunstancias desagradables o desfavorables que se puedan presentar. Si una estrategia de afrontamiento se repite con más frecuencia, no significa que esta sea mejor que las otras. Ocurre muchas veces que una estrategia es la más repetida pero no es la mejor y puede acarrear muchos problemas.

A continuación se hablará acerca de los diferentes tipos de afrontamiento de manera general y de manera más específica en cuanto a la situación del *burnout* en docentes.

4.2 Estrategias de afrontamiento contra el *burnout*

Es importante comenzar haciendo una diferenciación entre las estrategias de afrontamiento y los estilos de afrontamiento. Los estilos de afrontamiento son los grupos más generales en los cuales se pueden juntar las diferentes estrategias de afrontamiento. Cada persona tiene diferentes modos de actuar frente a una situación desagradable de acuerdo a sus experiencias personales y a su personalidad.

Los estilos de afrontamiento entonces pueden dividirse en tres grupos más grandes: (Frydenberg y Rowley 1998, citados en Figueroa y Cohen s.f.)

- **Dirigido a resolución de Problemas:** Son aquellas estrategias que cambian la situación estresante para hacerla menos intensa.

- Afrontamiento en relación con los demás: Son aquellas estrategias que buscan reducir la tensión así como la activación fisiológica y emocional.
- Afrontamiento improductivo: Es la estrategia en la cual la persona no enfrenta el problema, sino que por el contrario buscan alejarse de la situación estresante incluso usando la negación, lo cual genera que no se busquen soluciones a lo que sucede.

Además Frydenberg y Rowley plantean que dentro de estos estilos de afrontamiento podemos encontrar estrategias de afrontamiento, las mismas que se nombran a continuación en la tabla 12:

Tabla 12:

CUADRO DESCRIPTIVO DE LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	
<u>Dirigido a la resolución de problemas</u>	Buscar actividades relajantes y divertidas, como tocar un instrumento u oír música.
	Esforzarse para alcanzar el éxito a través de esfuerzo y dedicación.
	Distracción física, como hacer ejercicio o practicar algún deporte.
	Darse cuenta de la parte positiva del problema, lo cual permitirá que la persona vea el suceso desde otra perspectiva y reconozca la parte contraria a la que se estaba fijando
	Concentrarse en resolver el problema, realizando actividades que permita a la persona analizar la situación y plantear posibles soluciones.
<u>Afrontamiento en relación con los demás</u>	Buscar apoyo espiritual: La persona puede recurrir a la oración o a lo espiritual en busca de un sostén.
	Buscar ayuda de un profesional: La persona puede buscar la guía de un profesional capacitado que le ayude a manejar y a aprender a enfrentar la situación en la que se encuentra como un consejero, un psicólogo, etc.
	Buscar amistades más cercanas con las cuales la persona

	pueda compartir y discutir la situación problemática en la que se encuentra.
	Buscar apoyo social, para compartir lo que la persona siente y poder oír las experiencias o los consejos que otras personas podrían brindarle.
	Buscar pertenencia. El Sujeto puede buscar ser parte de un grupo en busca de aceptación, comprensión y un espacio para compartir lo que siente y piensa con respecto a la situación estresante.
	Acción social: buscar espacios grupales con quien pueda compartir sus problemas en busca de una guía sobre los mismos.
<u>Afrontamiento improductivo</u>	Autoinculparse: Las personas pueden responsabilizarse a ellos mismos acerca de la situación estresante.
	Hacerse ilusiones: la persona puede fantasear con una situación diferente que pueda suceder en el futuro.
	Ignorar el problema: No tomar en cuenta el problema a pesar de saber de su existencia.
	Falta de afrontamiento: Es la incapacidad de la persona de hacer frente al problema.
	Preocuparse: Pensar en el futuro y en lo que está sucediendo en el presente.
	Reservarlo para sí: la persona no comparte con nadie lo que le sucede, sino que prefiere guardarse emociones y pensamientos.
	Reducción de la Tensión: La persona puede intentar relajarse utilizando varios métodos como el consumo de alcohol o drogas.

Elaborado por: Carolina Hernández (2016)

Dentro de los estilos de afrontamiento, Lazarus y Folkman 1984, citados en Figueroa y Cohen (s.f.) plantearon 8 estrategias de afrontamiento frente al estrés, lo cual brindó una importante información acerca de las maneras en que encontraban las personas para encarar las situaciones que les generaban estrés.

1. Confrontación: Son todos aquellos intentos de la persona que, acompañados de esfuerzo tienen como objetivo cambiar la situación. Puede indicar cierto grado de hostilidad por parte de la persona que percibe el estresor. Esta estrategia es

parte de la etapa de afrontamiento. En la cual la persona busca evitar el estresor y reacciona frente a la presencia del mismo.

2. Planificación: Se orienta a solucionar el problema. Esta estrategia es parte de la evaluación de la situación en la cual la persona analiza lo sucedido y busca alternativas.
3. Aceptación de la Responsabilidad: Se da cuando la persona identifica su propio desempeño en el origen o el mantenimiento del problema. La persona se hace cargo de su propia participación en la situación estresante.
4. Distanciamiento: Son los esfuerzos que hace la persona por apartarse de la situación que le genera malestar, para evitar que le afecte.
5. Autocontrol: Es un modo de afrontamiento activo en el cual la persona trata de regular y mantener el control de sus emociones, sentimientos y acciones.
6. Re evaluación positiva: La persona hace una nueva evaluación de la situación estresante y se orienta a percibir los posibles aspectos positivos de la misma.
7. Escape o Evitación: Son estrategias a través de las cuales las personas huyen del problema para no enfrentarlo. Pueden ser estrategias de evitación conductuales como dormir más, consumir sustancias, etc. Pero también puede haber una evitación cognitiva, en la cual la persona huye de la situación estresante con pensamientos irreales, fantasías, entre otros.
8. Búsqueda de Apoyo social: Son los esfuerzos que realiza la persona para solucionar los problemas o hacer frente a los eventos estresores, buscando la ayuda y el apoyo de otras personas, ya sea en busca de consejos, asistencia, comprensión, apoyo moral, etc.

Como se ha podido observar, existen varias estrategias de afrontamiento que una persona puede usar en un determinado momento de estrés. Es notorio, de acuerdo a

lo que se ha observado, que muchas actividades que se eligen para hacer frente a los estresores pueden generar resultados que no son del todo beneficiosos. Las estrategias de huida, generalmente no permiten que la persona resuelva el problema y por el contrario, son un refuerzo que movilizan a la persona a repetir la acción evitativa, sin que haya una confrontación activa, directa y que conlleve una solución del problema en cuestión.

4.2.1 Propuesta para prevenir el *burnout* en docentes

Considerando las necesidades preventivas tras la evaluación a los docentes del Liceo San Marcos, es importante crear una estrategia que abarque 4 esferas del ser humano. El plan que se presenta a continuación, permitirá trabajar las 4 áreas con diferentes técnicas. La propuesta es de autoría de la Psicóloga Carolina Hernández, quien luego de realizar un análisis de acuerdo a la investigación teórica, determina que es la mejor forma de prevenir el *burnout*.

4.2.1.1 PASO 1: Información

Objetivos:

- Informar al personal acerca de lo que es y como puede llegar a afectar el síndrome de *burnout*.
- Compartir la importancia de la propuesta preventiva y puedan estar informados sobre el motivo de la evaluación que se llevará a cabo.

Actividades:

- Conversar con el personal de manera individual para responder preguntas y dudas que se puedan presentar.
- Entregar a cada un tríptico informativo que ha sido creado por la autora.

4.2.1.2 PASO 2: Evaluación

Objetivos:

- Determinar si la persona está en riesgo o sufre del síndrome de *burnout* lo cual permitirá que el departamento psicológico tome acciones pertinentes.

Actividades:

- Evaluación al personal del Liceo San Marcos, la cual debe ser realizada al menos dos veces al año. La primera vez al inicio del año lectivo y la segunda vez al final para poder conocer si el trabajo terapéutico tuvo buenos resultados o no.

El test que se usará será el Inventario de *burnout* de Maslach, por ser uno de los más confiables que existen y se lo puede encontrar en el anexo A.

4.2.1.3 PASO 3: Identificación de los síntomas

Objetivo:

- Conocer qué áreas son las que más se han visto afectadas por el *burnout*.

Actividades:

- Cada persona responderá de forma diferente al estrés, por lo que, conociendo los síntomas se puede elegir las técnicas a utilizar. Sin embargo, es aconsejable que se lleven a cabo técnicas en todas las áreas, para prevenir su aparición. La identificación de síntomas se llevará a cabo a través de la siguiente tabla creada por la autora:

Tabla 13:
SINTOMAS DEL BURNOUT

SINTOMAS DE BURNOUT DE LOS DOCENTES			
SINTOMAS LABORALES	SINTOMAS MEDICOS	SINTOMAS PSICOLOGICOS	SINTOMAS DEFENSIVOS
Insatisfacción Laboral			
Accidentes	Nauseas	Ansiedad	Culpabilización a otros
Absentismo	Hipertensión	Depresión	Negación
Problemas de socialización	Afecciones gastrointestinales	Agotamiento emocional	Mala comunicación
Bajo rendimiento	Pérdida de voz		Aislamiento
Distanciamiento con el alumnado	Abuso de drogas (incluyendo alcohol y tabaco)	Sentimientos de inferioridad	Desinterés
Despersonalización	Cefaleas	Estrés	Insensibilidad
Cinismo	Dolor muscular	Culpa	Falta de empatía
Impaciencia	Insomnio	Baja autoestima	
Frustración	Fatiga Crónica	Sentimientos de incompetencia	
Irritabilidad	Taquicardia	Intentos de suicidio	
Baja realización profesional	Sudor frío	fobia social	

Elaborado por: Carolina Hernández (2016)

4.2.1.4 PASO 4: Apertura de ficha clínica

Objetivo:

- Realizar las anotaciones y seguimiento adecuado para poder conocer la situación individual de cada persona.

Actividades:

- Abrir fichas clínicas para luego de que el personal ratifique su consentimiento informado.
- Selección de las técnicas psicológicas que se utilizarán en terapia.

Par observar la ficha, observar el anexo B.

4.2.1.5 PASO 5: Trabajo interdisciplinario

Objetivo:

- Tomar las precauciones necesarias en caso de que sea necesario un trabajo interdisciplinario.

Actividades:

- Realización de convenios con personal de la salud, ya que si existieran síntomas médicos, es importante que los mismos sean tratados al mismo tiempo que los psicológicos, los laborales y los defensivos, para obtener mejores resultados.

4.2.1.6 PASO 6: Profesor holístico

Objetivo:

- Hacer conocer a las autoridades y personal de la institución la importancia de cada una de las esferas que tiene el maestro holístico.

Actividades:

- Compartir una tabla basada en el humanismo en la cual se ubica al educador como una persona holística y diversa de la misma manera en que lo son los estudiantes.

. La tabla se muestra a continuación:

Tabla 14:

EL DOCENTE COMO SER HOLÍSTICO

Cognitivo	El ser humano es capaz de realizar actividades intelectuales y motoras. El docente, requiere de estas capacidades para desarrollar su trabajo. La esfera cognitiva del ser humano y del docente, está conformada por: lenguaje, memoria, percepción y pensamiento. Muchas veces, el docente puede tener problemas en cuanto a su movilidad o en una característica de su esfera cognitiva. Existen profesores por ejemplo que presentan problemas de habla y otros que tienen inconvenientes físicos que dificultan su capacidad motora. Sentirse frustrado por alguna dificultad que se presente pueden ser estresores muy fuertes y generar errores en el pensamiento. Entre los más comunes se puede dar la generalización, visión de túnel y varias falacias.
Psicológico	Se centra en la mente de las personas, y en los esquemas mentales que se han ido formando a través de los años. Los docentes también han tenido experiencias, negativas o positivas que han añadido a sus esquemas propios, los cuales pueden ser adecuados o no. Recordar experiencias negativas en clases o asociarlas con eventos actuales pueden producir estrés y varias enfermedades. Se debe considerar que sin duda, habrá personas y educadores que tengan problemas psicológicos que los afecten y por ende no les permitan rendir adecuadamente en su trabajo. Este aspecto es valioso, ya que las ideas que se formen pueden distorsionar incluso la esfera cognitiva. Así como se busca velar por la salud mental del estudiante, se debe tomar en cuenta la salud mental del docente.
Social	El docente es un ser social también, ya que pertenece a una comunidad, a una sociedad y a una familia. Los valores y las tradiciones que lo hay influenciado, también se verán reflejados en su quehacer como educador. Las enseñanzas sociales erróneas o no, también pueden surgir en una clase. El caso de un docente criado en un hogar machista, que considere que los hombres están es un lugar superior al de las mujeres, sin duda afectará en clase, pues se reflejará con los estudiantes. Cuando el docente encuentra que sus creencias sociales no son iguales a las de sus estudiantes, se puede producir estrés. Es importante entonces que se tome en cuenta esta esfera del educador, ya que puede influir mucho en clase.

Económico	Es importante tomar en cuenta el nivel socio-económico de un docente, ya que es una esfera que influye en la enseñanza. El nivel socioeconómico se refiere a la preparación laboral de una persona y a su posición económica y social el comparación con otros. Sin duda este aspecto influirá en las labores educativas, ya que un docente que haya tenido privaciones económicas, puede ser más ahorrador en cuanto a materiales de clase, o viceversa. Es decir que sin duda, esta esfera moverá ciertos comportamientos o incluso pensamientos de los profesores. Docentes con mayores carencias económicas, es posible que se esfuercen mas por conservar su trabajo y traten de ser mejores en sus actividades y se estresen más en relación a aquellos que tengan una mejor posición socioeconómica.
Afectivo	Los docentes también tienen emociones y sentimientos que se expresan a diario. Es imposible creer que un profesor estará de buen ánimo o feliz todos los días, ya que la realidad es totalmente diferente. Por el contrario, habrá días en que el educador se sienta mal. Las emociones entonces se exteriorizarán y es importante que la persona sepa cómo controlar esas expresiones afectivas para que no intervengan en su trabajo. Una persona que se sienta molesta porque en casa tuvo un problema podría llegar a mostrar ese enojo con sus estudiantes. Este camino no es el mejor sin embargo, ocurre mucho en las aulas. Adicionalmente al malestar que tiene en casa, este comportamiento puede generarle problemas en el trabajo. Es indispensable entonces enseñarle al docente cómo manejar sus emociones para que pueda expresarlas de manera adecuada y en el lugar preciso.

Elaborado por: Carolina Hernández (2016)

4.2.1.7 PASO 7: Folleto de estrategias generales de prevención Cano-Vindel, (2002)

Objetivo:

- Creación de un folleto, el cual contará con las estrategias generales para los docentes sobre cómo prevenir el *burnout*.

Actividades:

- Sociabilizar las técnicas presentadas las cuales si bien no son técnicas psicológicas en sí, han sido pensadas para guiar al docente como una primera alternativa antes de pasar a un tratamiento clínico formal.

Una vez que las autoridades y docentes conozcan sobre el maestro holístico, se procederá a elegir la estrategia adecuada. A continuación, se mencionan los caminos que han sido considerados por la autora como correctos para cumplir con el fin planteado:

Estrategias a nivel personal

Es importante comenzar haciendo referencia a las estrategias que la persona puede tomar a nivel individual y personal para evitar “quemarse”. Aunque algunas estrategias parezcan obvias, muchas veces cuando la persona se estresa la pasa por alto, lo cual empeora la situación. Las recomendaciones son:

A nivel actitudinal

1. No sobrecargarse de actividades en el trabajo: suele suceder que los empleados empiezan su trabajo tratando de hacer lo mejor posible, incluso tomando actividades que no son parte de sus labores. Aunque esto puede significarle al docente mayor reconocimiento social en cuanto a su actividad laboral, también puede generarle altos grados de estrés, ya que tendrá muchas más cosas que hacer, y poco tiempo para realizarlas. Es importante notar que, mayor carga laboral no significa ser mejor, muchas veces menos es más, y vale más un trabajo bien hecho que varios incompletos.
2. Si el docente se encuentra en apuros y no sabe qué hacer para salir de los mismos, una técnica que puede utilizar es averiguar a sus compañeros que hicieron en situaciones similares. Normalmente los profesores con más años de experiencia han vivido muchas situaciones en su vida laboral y pueden guiar a la persona que tiene problemas. Es indispensable que la persona se entrene en técnicas de resolución de problemas, las mismas que le permitirán analizar la situación y buscar formas para superar los inconvenientes que se le presenten.

3. No llevar problemas de casa al trabajo: Es importante que el docente logre diferenciar los ámbitos en los cuales se desarrolla a diaria. Un procedimiento básico consiste en crear una brecha entre casa y trabajo, y sus respectivos problemas. Si por el contrario una persona mezcla ambas realidades, se pueden generar más problemas y por ende más probabilidades de que se genere estrés y *burnout*.

A nivel comunicativo

1. Utilizar adecuadamente los canales comunicativos que existan en la unidad educativa: normalmente en todas las instituciones educativas existen varias formas que son los medios de transmitir información. Como primera alternativa se podría considerar acercarse al departamento de recursos humanos. En caso de que no dé resultados, otra vía de la mano de la tecnología puede ser utilizada: el correo electrónico. Lo importante es que el docente sea capaz de comunicar sus pensamientos, problemas e inconformidades para evitar que se llegue a la angustia y el estrés. Es importante que la persona desarrolle formas adecuadas de comunicación para que pueda hacerse entender.
2. Solicitar reuniones en las que se puedan intercambiar dudas, preguntas, frustraciones e ideas. Sería positivo que se planteen reuniones semanales con el equipo de trabajo en la que se puedan compartir impresiones sobre el trabajo realizado, se realice una evaluación grupal del mismo y se planteen los malestares que puedan surgir. Este espacio también se puede ocupar para delimitar las actividades que cada docente tiene que realizar para evitar sobrecarga o viceversa.
3. Evitar los “chismes”: Es importante que en el lugar de trabajo la comunicación sea directa y se realice por los canales disponibles. Caso contrario, si se recurre a

los chismes, es muy probable que existan aún más dificultades. Si un docente siente inconformidad y lo comenta a manera de chisme, podría suceder que la situación empeore, pues lo que dijo pasará por varios filtros, que pueden modificar el mensaje original.

4. Mantener un lenguaje respetuoso a pesar de los problemas: El lenguaje puede ser un arma muy peligrosa, especialmente en los momentos en que las personas se sienten irritadas. Es preciso entonces que el educador logre expresar sus ideas de manera asertiva y respetuosa, para lograr transmitir sus ideas, lograr la atención de las demás personas y evitar ganarse más problemas de los que ya pueden estarle generando malestar.

A nivel Cognitivo

1. Muchas veces sucede que la persona tiene distorsiones cognitivas que le hacen tener pensamientos equivocados. Uno de esos errores es por ejemplo la lectura de pensamiento. Un docente puede creer que el jefe está más contento cuando él trabaja más que el resto. El educador cree que realmente el jefe está satisfecho con su trabajo extra y continúa haciéndolo a pesar que eso le signifique consecuencias en su salud.
2. Es necesario que el docente no caiga en distorsiones cognitivas que le impidan ver la realidad. Los educadores pueden creer erróneamente que cuando son contratados deben saber todo y que no pueden equivocarse. Esta idea es errónea y puede deberse a la falacia de control la cual se caracteriza porque la persona cree que debe tener el control sobre todo lo que le rodea. Obviamente esto no es posible y el docente puede estresarse mucho si piensa que debe ser capaz de controlar todas las situaciones aunque no esté preparado. Una estrategia que valdría la pena considerar es solicitar cursos de formación que permitan que el

educador se tome un tiempo para aprender aquello que no sabe y pueda así evitar sentirse estresado.

3. No sobredimensionar los problemas: El maestro debe evitar sobredimensionar los problemas, ya que muchas veces el exagerar la situación negativa puede generar que el estrés llegue a niveles muy elevados. El factor cognitivo juega un papel decisivo a la hora de superar los estresores cotidianos. Así como una idea puede ayudarnos a salir, también puede hundir a la persona. Centrarnos en la realidad, en las soluciones y en nuestras propias habilidades para hacerle frente a los problemas puede ser una adecuada alternativa.

A nivel emocional

1. Control emocional: Es importante que el docente aprenda a manejar sus emociones adecuadamente para que pueda transmitir sus ideas. Dejarse dominar por la ira, o la frustración le impedirán actuar objetivamente y es posible que lleve a cabo acciones de las que después pueda arrepentirse. La persona debe ser capaz de exponer el problema con claridad y de fundamentar acerca del efecto que tiene el mismo en sí mismo y en las demás personas. Aprender técnicas de autocontrol, de respiración y de relajación puede ser de mucha utilidad en estos casos.
2. Evitar sentimientos negativos con relación a la situación de estrés que la persona está viviendo. Muchas veces el problema que genera estrés no es tan grave, y lo que lo complica son las emociones que lo acompañan. Dejarse dominar por la desesperación, por la angustia, por el miedo y otras emociones negativas pueden ser realmente el desencadenante del estrés. Un docente que piense de manera positiva y trate de buscar el lado positivo de los eventos que lo molestan, evitará caer bajo los dominios de emociones que solo empeorarán las cosas. Es

importante que el docente aprenda técnicas que le permitan apreciar las cualidades propias que posee y los recursos que le permitirán actuar en momentos estresantes.

3. No dejar que los problemas de otras personas afecten: Muchas veces los docentes, al estar en contacto con los estudiantes, reciben información sobre ellos y sobre los problemas que están enfrentando. Suele suceder que una experiencia dolorosa del estudiante puede ser asociada con una similar del pasado del educador. El docente debe ser capaz de poder hablar sobre el tema sin sentirse afectado, ya que esta situación puede producirle mucho estrés. Para lograr hacer frente a los recuerdos y a las malas experiencias, el profesor debe realizar una psicoterapia ya sea en la institución o con un profesional de Psicología especializado, si así lo cree necesario, para que en la misma pueda referirse al tema y aprenderlo a manejar sin que le afecte demasiado. Así cuando deba discutirse un tema parecido en clase, no habrá un efecto negativo sobre su salud emocional.
4. No decepcionarse por los malos resultados: El educador debe comprender que los resultados de sus estudiantes no siempre dependen de él, y que los resultados negativos no son su completa responsabilidad. Es importante que se comprenda que un estudiante también tiene su parte de responsabilidad en sus actividades académicas. La frustración y la decepción pueden generar niveles muy elevados de estrés debido a que la persona se siente abatida al considerar que su trabajo no ha sido lo suficientemente bueno. Distribuir la responsabilidad de cada acto entre las personas involucradas y evitar culparse a uno mismo.

A nivel de salud.

1. Hacer ejercicio: Es importante que le docente tenga una rutina de ejercicios que le permitan liberar estrés y utilizar la energía de manera adecuada.
2. No tener vicios: Substancias psicotrópicas como las drogas o el alcohol, generan una activación neuronal que pone a la persona en un estado de alerta. Luego de que el efecto de la sustancia dañina pasa, se suele dar paso a la depresión y a la ansiedad, lo cual hace que la persona sea más vulnerable de sentir los efectos de situaciones estresantes.
3. Dormir saludablemente: Descansar las horas adecuadas permiten que la persona recargue sus energías y por unas horas se aleje de las preocupaciones de su vida cotidiana. Es importante que los docentes dediquen las horas necesarias para descansar, ya que por el contrario pueden volverse más irritables y menos tolerantes al estrés.

Estrategias a nivel institucional

Las instituciones educativas también pueden realizar una gran contribución en el intento de prevenir el síndrome de *burnout*. Ciertas medidas tomadas en cuenta, pueden reducir significativamente el estrés dentro del trabajo diario de los empleados de unidad educativa. A continuación se presentan varias estrategias planteadas por la autora en cuanto a los mecanismos que se pueden implementar dentro de una institución en beneficio de los educadores.

Retroalimentación

1. Los directivos de una institución pueden realizar reuniones en las que se expongan sus impresiones sobre el trabajo realizado por el docente. Este proceso permite que el profesor se acerque a las autoridades y pueda escuchar de forma

directa las impresiones que tienen sobre su trabajo. Puede además aclarar dudas de los directivos y realizar preguntas sobre las actividades o conductas que se esperan sean mejoradas.

2. Capacitaciones: Es indispensable que las instituciones, a través del departamento de psicología, realicen talleres en los que se enseñe acerca del manejo de estrés y sobre el *burnout*, con la intención de mantener informados a los profesores acerca del tema. En la actualidad aún hay docentes que desconocen acerca del término. Entre los talleres, se pueden también tratar otros temas como la importancia de las relaciones interpersonales y de una comunicación adecuada.
3. Recompensas: Los directivos de instituciones educativas podrían establecer recompensas a los mejores empleados, con el afán de reforzar las conductas que se buscan repetir. Coloquialmente, un empleado que se sienta feliz y reconocido, tendrá un mejor desempeño. Se puede trabajar con la modalidad del empleado del mes, luego de haber establecido los objetivos que se quieren alcanzar cada 30 días.

Beneficios para los docentes.

1. Es responsabilidad de los directivos, afiliar a sus empleados al IESS, para poder garantizarles un servicio de salud incondicional. Al estar en contacto con un gran número de personas, los docentes están expuestos a varias enfermedades por lo que, brindarles un servicio médico les permitirá sentirse más seguros y les quitará una preocupación de encima. Es importante recordar que cuando existen problemas de salud, las personas pueden tener altos niveles de estrés, que puede sumarse al estrés laboral e incrementarlo.
2. Minimizar y hacer más accesible a los procesos burocráticos: Los profesionales de la educación encuentran mucho malestar en cuanto a las actividades de

“papeleo”, propias de su trabajo, ya que les significa tiempo y a veces mucho malestar y estrés a causa de los largos y tediosos que suelen ser. Sería importante que cada institución genere estrategias que permitan que los trámites sean más sencillos y ocupen la menor cantidad de tiempo posible.

Políticas institucionales

1. Una de las políticas en la institución que se recomienda fomentar es la justicia dentro del trabajo. Un docente que se sienta seguro de que las actividades y la gente se basan en reglas y normas justas, trabajará mejor y su nivel de estrés será menor. Cuando una persona sabe que hay alguien que se encarga de mantener el orden y de actuar dando a cada quien lo que se merece, no deberá preocuparse por salir perjudicado en sus tareas.
2. Contar con uno o varios psicólogos de confianza a quien remitir a los docentes que puedan estar en riesgo de padecer del síndrome de *burnout*. Contar con varios especialistas, permitirá que el trabajo terapéutico se realice de una manera más rápida.

4.2.1.8 PASO 8: Fijar horarios de atención psicológica.

Objetivo:

- Establecer e informar a los docentes sobre los horarios en los que se podrá trabajar con los educadores ya que el departamento de psicología mayormente trabaja con los estudiantes.

Actividades:

- Coordinar con la dirección académica del Liceo San Marcos, para permitir que los docentes puedan asistir a terapia, en caso de ser necesario, con los siguientes horarios:

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
11am-12am	9am-10am	8am-9am	11am-12am	8am-9am

Los horarios han sido fijados de tal manera que coincidan con las horas en las que menos estudiantes se acercan al departamento de psicología y también de acuerdo a las horas libres que tienen los profesores del Liceo.

4.2.1.9 PASO 9: Formular un modelo de terapia para la prevención del *burnout*.

Objetivo:

- Seleccionar una terapia base que ha sido seleccionada por la autora, con el fin de prevenir el síndrome de *burnout*.

Actividades:

- Sociabilizar las estrategias elegidas para que sean del conocimiento de todos.
1. Al inicio de la sesión se comenzará con una técnica de relajación, con el objetivo de que el docente pueda liberar tensiones. Aquí se puede utilizar la técnica de relajación del programa de López (2010), la cual consiste en tensionar y distorsionar diferentes partes del cuerpo con y sin objetos.
 2. Para tratar los inconvenientes comunicativos que puedan estar generando estrés se puede trabajar con el modelado, el cual busca que una determinada conducta se repita a través de la observación y de instrucciones verbales. Entonces, el psicólogo modela la conducta que espera que el docente necesite para que puede

lograr expresar sus ideas de una mejor manera. Y luego se procederá a dejar que el maestro realice la acción modelada (Pereira y Del Prette s.f.).

Los pasos para llevar a cabo el modelado son los siguientes:

- Mostrar la habilidad que se busca lograr de forma clara y precisa.
 - Exhibir los componentes de la conducta de mayor a menor dificultad.
 - Repetir la dramatización.
 - Reducir los estímulos distractores para que la persona pueda observar atentamente.
3. Para trabajar a nivel cognitivo se podría usar la técnica Información directa contraria a los pensamientos inadecuados del paciente (Bados y García, 2010), la cual consiste en información nueva al paciente para corregir los errores de pensamiento detectados. Así, presenta pruebas y contraargumentos, corrige datos engañosos y señala las consecuencias negativas de ciertos comportamientos. La persona puede rebatir y comunicar sus propias ideas sobre el tema, lo cual conduce a un debate didáctico.
4. Finalmente se podría terminar trabajando con una técnica de respiración profunda (Lapa y Ojembarrena, 2015) que permita al docente mantenerse relajado e incluso en momentos de estrés fuera de la terapia. Se podría utilizar la técnica de la respiración profunda la cual tiene los siguientes pasos:
- Cerrar la boca e inhalar el aire a través de la nariz. Contar hasta 4.
 - Aguantar la respiración durante 7 segundos.
 - Espirar completamente el aire durante 8 segundos. Es importante realizar un sonido fuerte.

4.2.1.10 PASO 10: Seguimiento

Objetivo:

- Realizar un seguimiento semanal de los docentes para conocer su evolución.

Actividades:

- Se llevarán a cabo reuniones mensuales con el personal docente y administrativo para conocer su opinión acerca de la propuesta preventiva, ya que el objetivo es que esta se adapte de acuerdo a las necesidades de los docentes

4.2.2 Validación de la propuesta.

Este proceso se realizó a través de la validación por usuario, y fueron los mismos docentes quienes plantearon que la propuesta resultó ser apropiada y pertinente, ya que cumple con los requerimientos personales de los educadores y de las autoridades. El documento que certifica este proceso puede ser encontrado en el ANEXO D.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Los docentes han logrado conocer acerca del síndrome de *burnout*, y se han familiarizado con el mismo, de tal manera que ahora pueden estar más preparados para enfrentarlo. Además, la propuesta preventiva ha sido todo un éxito, ya que los docentes y las autoridades del Liceo San Marcos lo han considerado como muy pertinente de acuerdo a la realidad y a las necesidades que se aprecian en la institución. Todo lo mencionado permite concluir que el objetivo principal de la tesis se ha cumplido a cabalidad.
2. Se ha podido crear varios aportes importantes para mantener informados a los docentes. Entre los mismos se encuentran una tabla que recoge los síntomas del síndrome de *burnout* en varias áreas, lo cual nos permitirá determinar de forma rápida, si hay rasgos de este síndrome. Se ha elaborado un tríptico con la información más básica, la misma que debe ser conocida para poder estar seguros y disminuir el riesgo de aparición del *burnout*.
3. Tanto el personal docente como administrativo ha sido informado sobre el síndrome de *burnout*. Es importante que se reconozca que de ellos, ninguno estaba claro en lo que era este término.
4. A pesar de que el humanismo se ha referido mucho al estudiante, en un ámbito educativo, vale la pena reconocer que el docente ha sido dejado de lado. Se ha podido realizar un aporte muy valioso en este sentido, ya que siguiendo los parámetros y las ideas humanistas, se ha elaborado un cuadro desde el cual, se aprecia la posición del educador desde el punto de vista de la filosofía humanista. Este esquema permite que se aprecie de una manera

más holística al profesor, y que se lo posicione desde varios ámbitos, entre los cuales está la salud.

5. La propuesta ha resultado ser exitosa y por tal razón ha sido validada a través de los usuarios ya que ha sido considerada como pertinente y adecuada para lograr con los objetivos establecidos. Las metas de la propuesta han sido logradas y la misma ha satisfecho las demandas del personal de la institución, solicitando incluso la creación de otras propuestas para otros temas relevantes.

5.2 Recomendaciones

1. Se sugiere a los lectores interesados, realizar trabajos que permitan crear una herramienta para medir el síndrome de *burnout*, tomando en cuenta las variables propias de la sociedad ecuatoriana, ya que los test que se utilizan fueron validados en otros países y no en el nuestro propio, por lo que sería importante que se haga un trabajo considerando la realidad ecuatoriana. Además, se podría ahondar en temas como la salud mental de los docentes de colegios fiscales y particulares así como la relación entre el estrés docente y la cantidad de educandos con los que trabajan.
2. Se sugiere que los directivos de instituciones educativas, realicen charlas de capacitación en la que se trate sobre el síndrome de *burnout*, ya que muchas veces los educadores no tienen idea sobre el término, y peor aún sobre las formas para prevenirlo o tratarlo. Es importante que se establezca una guía de temas sobre los cuales se trabaje en escuelas y colegios, para mantener a la población informada.
3. A los teóricos humanistas, se sugiere que realicen trabajos de investigación en los cuales se establezca de forma clara la posición que tiene el humanismo frente

a los educadores, ya que la poca información que se recolectó es vaga y no brinda una idea clara de qué elementos conforman al maestro.

4. Se recomienda que la propuesta aquí planteada sea validada en otras instituciones y sea tomada en cuenta para formar parte de los planes estratégicos de las mismas. Por tal razón se aconseja que los departamentos de consejería educativos, lean este aporte y lo modifiquen de acuerdo a sus propias necesidades y realidades, para que lo puedan replicar en pro de la salud de los profesionales de la educación.
5. Se recomienda abrir espacios de comunicación entre docentes y psicólogos, para intercambiar ideas sobre las que se necesite trabajar. El presente trabajo generó que otros temas sean analizados y se pida que se trabaje preventivamente sobre los mismos. Uno de esos temas fue la clase de estresores que perciben los estudiantes y los maestros en el aula de clase.

6 REFERENCIAS

- Alcázar, C. & Eguivar, D. (2010). *Estrés: Clasificación, Medición e Impacto en la Salud*. Universidad Católica Boliviana. La Paz, Bolivia.
- Aluja, A. (s.f.) Estrés, salud y personalidad en los docentes. Universidad de Lleida.
- Arias, G. (2010). Implicaciones del paradigma humanista en la educación. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. 1-12
- Aris, N. (2009). El síndrome de *burnout* en los docentes. *Electronic Journal of research in Educational Psychology*. 7(2), 829-848.
- Arón, A; Llanos, M. (2004). Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Revista sistemas familiares*. (20)1, 5-15.
- Artiles, M; Martín, O; Kappel, J; Poliak; Rebagliati, P & Sánchez, A. (2010). Psicología humanista: aportes y orientaciones. Editorial Docencia. Buenos Aires, Argentina.
- Asociación Humanista de comunicación, (2010). Humanismo. *Revista Humanistas*. 1(1), 1-2.
- Ayuso, J. (2013). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y *burnout*. *Revista Iberoamericana de Educación*. 1(1), 1-14.
- Bados, A & García, E. (2010). La técnica de reestructuración cognitiva. Recuperado el 28 de enero del 2016 en: <http://www.psyciencia.com/wp-content/uploads/2014/10/Reestructuracion-Cognitiva-paso-a-apso.pdf>

- Bados, A. & García, E. (2014). Resolución de problemas. Recuperado el 3 de febrero del 2016 en:
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>
- Bernal, D. (2010). ¿Qué son las enfermedades psicosomáticas? Recuperado el 2 de diciembre del 2015 de:
<https://sites.google.com/site/enfermedadespsicosomaticasdebp/home/tema-01>
- Berrío, N & Mazo, R (2011) Estrés Académico. *Revista de Psicología de la Universidad de Antioquía*. (3)2 , 65-82.
- Borja, M (2014). Ambiente, estructura organizacional y *burnout* en docentes de educación general básica y bachillerato de la ciudad de Guayaquil. Ecuador-Guayaquil.
- Cano-Vindel A (20002). Técnicas cognitivas en el control de estrés. Recuperado el 10 de enero del 2016 de:
https://www.researchgate.net/publication/230577047_Tecnicas_cognitivas_en_el_control_del_estres
- Consuegra, N. (2010). Diccionario de psicología. Recuperado el 6 de abril del 2016 de:
https://clasesparticularesenlima.files.wordpress.com/2015/05/diccionario_psicologia.pdf
- De la Torre, C. (2010). El malestar docente: u fenómenos de relevancia internacional.

- Díaz, C; Tabares; S & Orozco, M. (2010). Síndrome de *burnout* y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato. *Revista Psicología desde el Caribe*. 26 (1), 36-50.
- Diccionario Definición, (2016). <http://definicion.de/>
- EDYCT, (2013). La Gestalt. Recuperado el 20 de noviembre del 2015 de:
<http://edyct.eu/teoria-gestalt/>
- Extrema, N. Rey, L. & Pena, M (2010). La docencia perjudica seriamente la salud. *Boletín de psicología*. Recuperado el 12 de noviembre del 2015 de:
<http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N100-3.pdf>
- Figuerola, M. & Cohen, S. (s.f.) Estrategias y estilos de afrontamiento del estrés en adolescentes. 29-52.
- Flores, P (2011). Historia institucional del Liceo San Marcos de Quito.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de *burnout*: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Revista Cegesti*. 160(1), 1-4.
- Frankl, V. (1982). Psicoterapia y Humanismo. México. dit. Fondo de Cultura.
- Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos96/psicologia-humanistica/psicologia-humanistica3.shtml#ixzz3zFWW9Fc6>
- Gutiérrez, F. & Valadez, A. (2011). Una descripción general del *burnout* y sus efectos en profesores universitarios. *Revista electrónica de psicología Iztacala*.14(3), 349-368.

- Henao, M. (2012). Del surgimiento de la psicología humanista a la psicología humanista-existencial de hoy. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*. 4(1), 83-100.
- Hernández, G. (2010). Paradigmas en psicología de la educación. Primera edición. México: Paidós. 99-114.
- Jablonsky, S. (1995). Síndrome: un concepto en evolución. Recuperado el 29 de noviembre del 2015 de:
http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol3_1_95/aci06195.htm
- Junta de Andalucía, (s.f.). Síndrome de estar quemado en el trabajo (*burnout*) en el profesorado. *Revista de Salud y seguridad docente*. 1-16
- Junta de Castilla y León, (2013). Intervención en habilidades sociales. Manuales de trabajo en centros de atención a personas con discapacidad. 57-58.
- Junyent, A. (s.f.). El movimiento de la psicología humanista.
- Lapa, J. & Ojembarrena, J. (2015). Relajación con la respiración. Recuperado el 5 de febrero del 2016 de: <http://www.aplalcorcon.com/wp-content/uploads/2015/03/Rel%C3%A1jate-con-la-respiraci%C3%B3n-478-del-Dr-Andrew-Weil.pdf>
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and coping. New York. Editorial Springer. Recuperado de: <http://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=i-ySQQuUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=Stress.+appraisal+and+coping&ots=DdISnscMi&sig=QtNERLsxAU0H3JPbFrOmg6eSRK4#v=onepage&q=Stress.%20appraisal%20and%20coping&f=false>

- Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao, España. Editorial Desclée de Brouwer.
- López, L. (2010). El programa TREVA. Recuperado el 1 de febrero del 2016 de: [http://www.programatreva.com/resources/Programa+TREVA+\\$28fase+piloto\\$29.pdf](http://www.programatreva.com/resources/Programa+TREVA+$28fase+piloto$29.pdf)
- López, Q. (2010). Perfil del profesor humanista. Recuperado el 25 de diciembre del 2015 en: http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014481/014481_03.pdf
- Luengo, J. (2004). La educación como objeto de conocimiento. El concepto de educación. Recuperado el 9 de diciembre del 2015 de: <http://www.ugr.es/~fjjrios/pce/media/1-EducacionConcepto.pdf>
- Maicón, C. & Ruiz, E. (2010). El síndrome de *burnout*: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Revista anales de psicología*. 26(1), 169-180.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de *burnout*. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Vivat Academia*. 112(1), 1-40
- Martínez, M. (2012). Identificación del *burnout* en profesionales de la salud y factores relacionados con éste fenómeno en el personal de médicos y enfermeras del hospital “Luis Vernaza” de la ciudad de Guayaquil. Universidad Técnica Particular de Loja. Recuperado el 3 de noviembre del 2015 de: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3662/1/MARTINEZ%20HIDALGO%20MARTHA%20HAYDEE.pdf>
- Mayayo, J. & Fernández, V. (s.f.). Enseñar o el riesgo de quemarse. Aproximación al concepto de *burnout* en la docencia y propuesta para su prevención. Recuperado

el 11 de noviembre del 2015 de:

[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/burnout_es%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/burnout_es%20(3).pdf)

Meichenbaum, D. (1987). Manual de inoculación de estrés. Recuperado el 3 de febrero del 2016 de:

<http://www.imd.inder.cu/adjuntos/article/480/Manual%20de%20inoculacion%20de%20estres.pdf>

Mena, L (2010). El desgaste profesional en profesores universitarios: Un modelo predictivo. Programa de doctorado en Psicología y educación. Granada, España.

Miravalles, J (2015). Maslash Burnout Inventory. Recuperado el 27 de septiembre del 2015 en:

<http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>

Moehn, H. (2001). *Social Anxiety*. Primera Edición. Estados Unidos, New York.

Editorial Rosen Publishing Group, Inc. Recuperado de:

<http://books.google.com.ec/books?id=PmkGCoRqHcQC&pg=PA25&dq=social+anxiety+and+thinking&hl=es&sa=X&ei=iqRoUZXjMYO49gTc7oG4Dg&ved=0CE4Q6AEwBQ#v=onepage&q=social%20anxiety%20and%20thinking&f=false>

Morales, E. (2012). Identificación del *burnout* en profesionales de la salud y factores relacionados con éste fenómeno, en el hospital Pablo Arturo Suarez y hospital Vozandez de Quito. Universidad Técnica Particular de Loja. Quito-Ecuador.

Moreno, M & Ugalde, J. (2010). Ensayo de enfoques humanista y psicogenético. Centro interdisciplinario de investigación y docencia en educación técnica. 1-5.

Moriana, J. & Herrizo, J. (2004). Estrés y *burnout* en profesores. *International Journal of clinical and health psychology*. 4(3), 597-621.

Núñez, C. (2013). El humanismo contemporáneo como Fuente y fundamento de los derechos fundamentales. *Revista de Derecho UNED*. 12(1), 667-688.

Onmeda.es (2015). *Burnout* (síndrome) síntomas. Recuperado el 1 de junio del 2015 en:
http://www.onmeda.es/enfermedades/sindrome_burnout-sintomas-1528-4.html

Organización Mundial de la Salud, (2015). Recuperado el 27 de septiembre del 2015 en:
http://www.who.int/topics/mental_health/es/

Pando, M; Aranda, C; Aldrete, M; Flores, E & Pozos, E (2006). Factores psicosociales y *burnout* en docentes del centro universitario de ciencias de la salud. *Revista Redalyc*. (3)3, 1-6

Pascual, P (2009). Teorías de Bandura aplicadas al aprendizaje. *Revista digital innovación y experiencias educativas*. 45(6), 1-8

Pereira, Z & Del Prette, A. (s.f.). Psicología de las habilidades sociales: terapia y educación. Recuperado el 26 de enero del 2016 de:
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/609-2099-1-PB.pdf>

Programa de entrenamiento de habilidades de comunicación, (2012). Entrenamiento de la asertividad. Recuperado el 25 de enero del 2016 de:
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1418200671.Entrenamiento%20de%20la%20Asertividad.pdf>

- Reddin, W. (2012). Retroalimentación. Recuperado el 27 de enero del 2016 en:
<http://reddinconsultants.com/espanol/wp-content/uploads/2012/12/Retroalimentaci%C3%B3n.pdf>
- Riveros, E. (1979). La educación y la psicología humanista. *Revista de estudios psicológicos*.
- Roldán, A. (2000). El aprendizaje centrado en el alumno, de la teoría a la práctica. *Revista de investigación e innovación en la clase de idiomas*. 1 (1), 218-232.
- Rosso, M. & Lebl, B. (2006). Terapia humanista existencial fenomenológica: estudio de caso. 4(1), 90-117. Recuperado el 13 de diciembre del 2015 en:
<http://www.ucb.edu.bo/publicaciones/ajayu/v4n1/v4n1a5.pdf>
- Sahili, L & Kornhauser, S (2010). *Burnout* en el colectivo docente. Universidad EPCA. México.
- Salanova, M. (2003). *Burnout* en profesores de enseñanza secundaria: un estudio longitudinal Castellón: Colección Psyque.
- Sánchez, A. (2010). La educación centrada en el estudiante. Maestría en desarrollo pedagógico. Campus Virtual.
- Significados, (2015). Metodología. Recuperado el 18 de diciembre del 2015 en:
<http://www.significados.com/metodologia/>
- Silva, Y, Carena, M & Canuto, M (2013). Niveles de engagement y *burnout* en estudiantes universitarios. *Boletín de Psicología*. 108(1), 37-87.
- Solís, C. & Vidal, A. (2006). Estilos y estrategias de afrontamiento en adolescents. *Revista de psiquiatría y salud mental Hermilio Valdizan*. 1(1), 33-39

- Soriano, J. (2002). Reflexiones sobre el concepto de afrontamiento en psicooncología. *Boletín de psicología*. 75(1), 73-85.
- Ulnik, J. (2008). El médico, el psicoanalista y lo psicosomático. Recuperado el 2 de diciembre del 2015 de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ElMedicoElPsicoanalistaYLoPsicosomatico-3132972.pdf>
- Universia (2003). *Burnout* o síndrome del quemado. Recuperado el 1 de noviembre del 2015 de: <http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/index.htm>.
- Uribe, J (2014). Manifestaciones psicosomáticas, compromiso y desgaste ocupacional como consecuencia del clima y la cultura organizacional en una empresa transnacional de telecomunicaciones en México. *Revista de contaduría y Administración*. 1-30
- Uribe, J; López, P; Pérez, C & García, A (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (*Burnout*) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. *Acta de investigación psicológica*, 4 (2), 1554 - 1571
- Vadalá, M. (2013). El desgaste mental en los docentes. Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires-Argentina.
- Velasco, A. (2009). Humanismo. Universidad Nacional Autónoma de México. 1-24.
- Vilora, H. & Paredes, M. (2002). Estudio del síndrome de *burnout* o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes. *Revista Educere*. 17(6), 29-36.

Yáñez, K (2013). Propuesta para la implementación de un programa de Prevención de Riesgos Psicosociales entre el personal de servicios inmediatos que practica tanatopraxia y el personal encargado de inhumaciones y traslados en Parquesanto del Ecuador. Postgrado de trabajo social. Quito, Ecuador.

7 ANEXOS

ANEXO A: Tríptico Informativo

La realidad del Burnout

Actualmente se considera al Burnout desde otro punto de vista, planteándolo como un problema social que, aunque afecta a las personas de manera individual, se ha convertido en un problema colectivo, por lo que, mientras más se lo prevenga y más rápido de lo trate, los efectos adversos serán menores.



Para mayor información dirigirse comunicarse a:

Av. Bernardo de Legarda 0e7-148 y Domingo Juan

Teléfono: 0987188042

Correo electrónico: caricha@hotmail.com

El Síndrome de Burnout, un problema de todos.



Las empleadas estaban "quemadas", "consumidas" o "apagadas".

Activar Windo



Síndrome de Burnout

El término "Burnout" nació en 1974 de la mano del psiquiatra Herbert Freudenberger, quien era asistente en una clínica para toxicómanos en la ciudad de Nueva York. Allí, él tuvo la oportunidad de observar que, al cabo de un par de años sus compañeros de trabajo sufrían una pérdida de energía progresiva, acompañada de falta de interés, agotamiento, fatiga y varios síntomas como ansiedad y depresión.

Definición, causas y síntomas del Burnout

Un estrés prolongado que viven quienes trabajan directamente con personas y en donde los esfuerzos hechos no se ven compensados de manera suficiente. Quiénes son más propensos a sufrir de esto son los docentes, policías, terapeutas, enfermeras, etc.

CAUSAS EXTERNAS

Las causas externas se refieren a aquellas que están fuera del control del empleado, como las que se muestran a continuación:

- Trabajar directamente con otras personas por largos períodos de tiempo.
- Horarios de trabajo excesivos o muy largos.
- Altos niveles de exigencia que son requisito en el trabajo.
- Desvalorización del puesto del empleado.

CAUSAS INTERNAS

- Falta de tolerancia al estrés.
- Falta de tolerancia a la frustración.

SÍNTOMAS

Conciencia Emocional	Es la manifestación primera del síndrome. Consiste en el agotamiento físico y emocional producido por la actividad laboral.
Realización Personal	Implica sentimientos de incompetencia y fracaso en el ejercicio de la profesión, inseguridad, baja autoestima, infelicidad.
Despersonalización	Actitudes y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias del trabajo; respuestas de forma impersonal, fría y desinteresada.

Burnout en los docentes

Factores como la evaluación al docente, la falta de promoción y apoyo, la relación entre docentes y estudiantes, la falta de autonomía para llevar a cabo el trabajo académico, los conflictos, la ambigüedad, los sistemas de premios y la poca participación en toma de decisiones, contribuyen a que se desarrolle el síndrome de Burnout. Otros son: los problemas y la falta de disciplina de los estudiantes, la apatía, los bajos resultados en las evaluaciones, los abusos físicos y verbales, la baja motivación del alumnado, las presiones temporales, la baja autoestima y estatus social, los conflictos entre el propio profesorado, los cambios rápidos en las demandas curriculares.



Activar Windo

ANEXO B:

Inventario de *burnout* de Maslach

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)	
A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:	
Nunca:..... 0	Pocas veces al año o menos:..... 1
Una vez al mes o menos.....2	Unas pocas veces al mes:..... 3
Una vez a la semana.....4	Pocas veces a la semana.....5
Todos los días:.....6	
Por favor, señale el número que considere más adecuado:	
1. AE Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	
2. AE Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	
3. AE Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	
4. RP Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	
5. D Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	
6. AE Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7. RP Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
8. AE Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9. RP Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	
10. D Siento que me he hecho más duro con la gente.	

11. D Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
12. RP Me siento muy enérgico en mi trabajo.
13. AE Me siento frustrado por el trabajo.
14. AE Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
15. D Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.
16. AE Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
17. RP Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.
18. RP Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.
19. RP Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20. AE Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
21. RP Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
22. D Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.

ANEXO C:

Ficha Clínica

	LICEO "SAN MARCOS DE QUITO"	Psi. Carolina Hernández
		No. De Historia
FICHA CLÍNICA PARA DOCENTES		

**I. DATOS PERSONALES**

Fecha: _____

Nombres: _____

Apellidos: _____

Documento de identidad: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Estado Civil: _____

Lugar y fecha Nacimiento: _____

Teléfono: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Ha recibido algún tipo de tratamiento psicológico o psiquiátrico:

II. MOTIVO DE CONSULTA:

III. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA:

- EVOLUCIÓN: _____

- CAUSAS: _____

	LICEO "SAN MARCOS DE QUITO"	Psi. Carolina Hernández No. De Historia
	FICHA CLÍNICA PARA DOCENTES	

• ACCIONES REALIZADAS EN BUSCA DE SOLUCIÓN: _____

• IMPLICACIONES: (a nivel familiar, social, académico, etc.):

IV. OBSERVACIONES: (descripción física, lenguaje no verbal, actitud, etc.)

V. EVALUACIÓN TEST MASLACH / RESULTADOS

• Cansancio emocional: _____

• Despersonalización _____

• Realización Personal: _____

VI. IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA:

Activar Windows
 Ir a Configuración de PC para activar

	LICEO "SAN MARCOS DE QUITO"	Psi. Carolina Hernández
		No. De Historia
	FICHA CLÍNICA PARA DOCENTES	

VII. TRATAMIENTO A SEGUIR:

EVOLUCIÓN

Sesión No. _____ Fecha: _____

Objetivo: _____

Descripción: _____

Sesión No. _____ Fecha: _____

Objetivo: _____

Descripción: _____

Sesión No. _____ Fecha: _____

Objetivo: _____

Descripción: _____

EVALUACIÓN REALIZADA POR: _____

ANEXO D:

Las palabras del siguiente glosario han sido conceptualizadas de acuerdo a varias fuentes: Consuegra (2010), del diccionario Definición. DE, (2016)

Tabla 15:

GLOSARIO

PALABRA	SIGNIFICADO
Ansiedad	Sensación de impotencia e incapacidad de enfrentarse a eventos amenazantes, caracterizada por el predominio de tensión física. Se manifiesta frente a cualquier amenaza percibida, sea esta físicamente real, psicológicamente molesta o incluso imaginaria.
Apatía	Impasibilidad del ánimo. Estado en el que el sujeto permanece indiferente, y presenta una incapacidad para reaccionar ante situaciones que deberían suscitar emociones o intereses.
Auto concepto	Reflejo de las percepciones de sí mismo acerca de cómo es visto por los demás; es una especie de reflejo de la vida social del individuo.
Auto-confianza	Características del ser humano que le hacen confiar en sí mismo y en sus habilidades.
Cognitivo	Es aquello que pertenece o que está relacionado al conocimiento. Éste, a su vez, es el cúmulo de información que se dispone gracias a un proceso de aprendizaje o a la experiencia. La corriente de la psicología encargada de la cognición es la psicología cognitiva, que analiza los procedimientos de la mente
Coping	Esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas internas y/o externas evaluadas como desbordantes de los recursos.
Entrenamiento	Es una actividad que surge para abarcar al efecto de entrenar. Se trata de un procedimiento pensado para obtener conocimientos, habilidades y capacidades.
Estrés	Reacción fisiológica y psicológica del organismo frente a las demandas del medio. / Respuesta general e inespecífica del organismo a un estresor o situación estresante. La respuesta de estrés es la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda.
Fobia	Forma de miedo desproporcional a las demandas de la situación o al grado de amenaza del estímulo temido, que no puede ser explicado o razonado, que se encuentra por fuera del control voluntario, y que conduce a la evitación del estímulo fóbico.
Habilidades sociales	Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un

	contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas
Holístico	Tendencia o corriente que analiza los eventos desde el punto de vista de las múltiples interacciones que los caracterizan. El holismo supone que todas las propiedades de un sistema no pueden ser determinadas o explicadas como la suma de sus componentes. En otras palabras, el holismo considera que el sistema completo se comporta de un modo distinto que la suma de sus partes.
Método	Es el camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano de manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar un determinado fin que puede ser material o conceptual.
Personalidad	Patrón global de rasgos comportamentales, temperamentales, emocionales, mentales y de carácter, que dan lugar a la manera única y relativamente consistente de una persona de sentir, pensar y comportarse
Perversión	Cuando la personalidad acepta y actúa los deseos instintivos infantiles, prohibidos, el cuadro clínico corresponde a la perversión, definida como un patrón sexual de relación en el que predominan componentes arcaicos y parciales. Para considerarse perversión, debe ser la forma exclusiva o francamente predominante de satisfacción sexual.
Síndrome	Agrupación de signos y síntomas basada en su frecuente co-ocurrencia, que puede sugerir una patogenia, una evolución, unos antecedentes familiares o una selección terapéutica comunes.
Síntoma	Tiene siempre el significado de una señal de alarma; indica que hay una perturbación en el organismo biológico; constituye un intento de restitución, de autocuración; su forma y contenido pueden parecer idénticos en diversos pacientes.
Técnica	La técnica supone que, en situaciones similares, repetir conductas o llevar a cabo un mismo procedimiento producirán el mismo efecto. Por lo tanto, se trata de una forma de actuar ordenada que consiste en la repetición sistemática de ciertas acciones.
Trastorno	Aunque la CIE-10 reconoce que este término no es preciso, lo utiliza para señalar la presencia de un comportamiento o de un grupo de síntomas identificables en la práctica clínica, que en la mayoría de los casos se acompañan de malestar.

ANEXO E:
VALIDACIÓN POR USUARIO

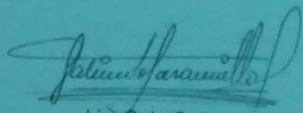

LICEO "SAN MARCOS DE QUITO"

Quito, 11 de abril del 2016

Yo, Galo Eduardo Galindo Jaramillo, portador de la cedula de identidad N° 110258638-3, en calidad de Vicerrector del Liceo San Marcos, considero que la PROPUESTA PREVENTIVA DEL SINDROME DE BURNOUT, ha cumplido con las necesidades de la institución siendo pertinente y adecuada a la realidad de los docentes y personal administrativo.

Por la razones expuestas considero conveniente validar la propuesta trabajada por la Licenciada Carolina Hernández, portadora de la cedula de identidad N° 172294635-5, quien se desempeña como psicóloga clínica y docente del área de Lengua Extranjera.

Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad.


Lic. Galo Galindo
VICERRECTOR

Bernardo de Legarda OE7-148 y Juan Domingo Tel. 2537380
QUITO-ECUADOR