



UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR
SEDE CENTRAL
Sucre - Bolivia

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN “PSICOLOGÍA CLÍNICA - III Versión”

**“SINDROME DE BURNOUT: UN ESTUDIO EN DOCENTES
UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO XAVIER DE
CHUQUISACA”**

**Tesis presentada para obtener
el Grado Académico de
Magister en “Psicología
Clínica”**

MAESTRANTE: CRISTINA HELEN YAÑEZ MEDRANO

SUCRE-BOLIVIA
2017



UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR
SEDE CENTRAL
Sucre - Bolivia

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN “PSICOLOGÍA CLÍNICA - III Versión”

**“SINDROME DE BURNOUT: UN ESTUDIO EN DOCENTES
UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO XAVIER DE
CHUQUISACA”**

**Tesis presentada para obtener
el Grado Académico de
Magister en “Psicología
Clínica”**

MAESTRANTE: CRISTINA HELEN YAÑEZ MEDRANO

TUTOR: Dr. ROBERTO FLORES TORREJÓN

SUCRE-BOLIVIA
2017

DEDICATORIA

A Luis mi compañero de vida.

A Susana, Sofía, Andrea, Eduardo y los pequeños Isabel y Luis Marcelo quienes le dan sentido a mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la fortaleza y la oportunidad de seguir y no decaer en el camino elegido.

A mi familia por concederme su tiempo para permitirme terminar una meta personal.

A la Carrera de Psicología y Pedagogía, por permitirme diseñar este trabajo, para coadyuvar a la salud y bienestar de los docentes universitarios.

RESUMEN

La presente Tesis tiene como finalidad explorar el Síndrome de Burnout en docentes de la Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca. Se trata de un estudio cuantitativo de tipo descriptivo y exploratorio. La población del presente estudio está constituida por 29 Docentes Universitarios de la Carrera de Psicología y Pedagogía. El Síndrome de Burnout y sus dimensiones fueron medidos mediante el Inventario de burnout de Maslach, M.B.I., se utilizó la versión española adaptada de Seisdedos (1997). Los resultados de la presente investigación señalan que no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a las dimensiones del Burnout (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal). Existen diferencias significativas entre Docentes de la carrera de Psicología y Pedagogía, siendo estos últimos los más afectados en cuanto a la dimensión Agotamiento Emocional. Finalmente en relación a las dimensiones del Síndrome de Burnout y la variable Años de Servicio como Docente no se encontraron diferencias significativas en ninguno de los grupos; sin embargo se deduce que conforme aumentan los años de servicio como docente, el valor de la dimensión Agotamiento Emocional incrementa paulatinamente y de manera inversa, el valor de la dimensión Realización Personal disminuye aunque no sea de una forma contundente. Los resultados de la investigación sirvieron de base para el diseño de un programa para prevenir el estrés y desgaste laboral en los docentes universitarios, propuesta que se encuentra añadida al presente estudio.

Palabras Clave: Estrés, Síndrome de Burnout, Docente Universitario.

SUMMARY

The present thesis aims to explore Burnout Syndrome in teachers of the University Of San Francisco Xavier De Chuquisaca. This is a quantitative study of descriptive and exploratory type. The population of the present study is constituted by 29 University Teachers of the Career of Psychology and Pedagogy. Burnout Syndrome and its dimensions were measured using the Maslach Burnout Inventory, M.B.I., the adapted Spanish version of Seisdedos (1997) was used. The results of the present investigation indicate that there are no significant differences between men and women in terms of the dimensions of Burnout (Emotional Exhaustion, Depersonalization and Personal Realization). There are significant differences between Professors of the career of Psychology and Pedagogy, the latter being the most affected in terms of the Emotional Exhaustion dimension. Finally, in relation to the dimensions of the Burnout Syndrome and the variable Years of Service as a Teacher, no significant differences were found in any of the groups; however, it is deduced that as the years of service as a teacher increase, the value of the Emotional Exhaustion dimension increases gradually and inversely, the value of the Personal Realization dimension decreases even if it is not in a forceful way. The results of the research served as a basis for the design of a program to prevent stress and work attrition among university teachers, a proposal that is added to the present study.

Key Words: Stress, Burnout Syndrome, University Teacher.

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. SINDROME DE BURNOUT	3
Componentes del Burnout.....	4
Síntomas del Síndrome.....	6
Fases del Burnout.....	8
2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	9
3. OBJETIVOS	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
MÉTODO	12
Características de la investigación.....	12
Participantes.....	12
Instrumentos.....	14
Inventario de Burnout de Maslach MBI.....	14
Procedimiento.....	15
Análisis de los datos.....	15
RESULTADOS	16
DISCUSION	21
CONCLUSIONES	23
4. PROPUESTA DEL PROGRAMA DE PREVENCION	26

BIBLIOGRAFIA.....	67
ANEXOS.....	71

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables sociodemográficas.....	13
Tabla 2 Prueba t de Student entre Síndrome de Burnout y Sexo.....	16
Tabla 3 Prueba t de Student entre Burnout y Carrera Universitaria...	17
Tabla 4 Prueba ANOVA entre Burnout y Años de Servicio Docente...	19
Tabla 5 Resultados ANOVA entre Burnout y Años de Servicio.....	20
Tabla 6 Distribución de tiempo Programa de Prevención.....	28

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo, es una entidad derivada de la interacción del individuo con determinadas condiciones psicosociales nocivas de trabajo que puede aparecer cuando no se protege adecuadamente al trabajador o no se adapta el trabajo a la persona (Maslach, 1982).

Se puede presentar por las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer, que producen una vivencia de fracaso personal después de otorgar al trabajo una carga emocional excesiva. El burnout se caracteriza por un agotamiento emocional extremo, la despersonalización en el trato con las personas y la ausencia de realización personal en el trabajo (Maslach y Jackson 1986).

Este síndrome se tiende a presentar mayormente en aquellos profesionales que prestan servicio directo a personas, tales como docentes, asistentes sociales, psicólogos, entre otros. En general los más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales que se caracterizan por un buen desempeño, son comprometidos con su trabajo y tienen expectativas altas sobre las metas que se proponen.

Usualmente este tipo de personas realiza reconocidos aportes dentro de las organizaciones. Sin embargo, cuando el resultado de su gestión no cumple las expectativas propias ni las de sus clientes, y la organización no es capaz de entregar el apoyo necesario, estas personas se ven expuestas a un nivel alto de estrés y frustración. Si esto sigue un curso crónico, finalmente se termina deteriorando su capacidad para lograr desempeñarse adecuadamente y las condiciones son óptimas para el desarrollo del Burnout (Maslach et al., 2001).

El sector de la educación parece ser especialmente vulnerable a este problema, es por ello que el malestar del profesorado amenaza no sólo sus posibilidades de autorrealización sino también su equilibrio físico y psíquico, con importantes consecuencias en la calidad de la enseñanza.

El docente universitario se constituye en un factor primordial para el desarrollo de la calidad de todo sistema educativo, razón por la cual se deben considerar los factores y las condiciones relacionadas a su desarrollo personal y su labor en la sala de clases, ya que estos aspectos determinan en gran medida la calidad del aprendizaje de los estudiantes (Viloria y Paredes, 2002).

Por los motivos anteriormente expuestos, la presente tesis de investigación pretende explorar qué papel desempeña el síndrome de burnout en docentes universitarios de la carrera de psicología y pedagogía de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca, tomando en cuenta variables sociodemográficas como la edad, el sexo, y el tipo de contrato; puesto que estos profesores universitarios, se ven inmersos en diversas y variadas exigencias, implicaciones personales, ambientales y la relación constante y directa con los estudiantes, que se convierten en fuentes importantes de desgaste para estos profesionales.

1. SÍNDROME DE BURNOUT

Herbert Freudenberger (1974) describe el Burnout como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. El autor afirma que el Burnout es el Síndrome que ocasiona la adicción al trabajo.

En la misma línea Ramos y Buendía (2001) entienden el burnout como un proceso que supone la interacción de variables emocionales (cansancio emocional), cognitivas (falta de realización en el trabajo) y sociales (despersonalización). Estas variables aparecen de manera secuencial y articulada entre sí dentro de un proceso más amplio de estrés.

El Síndrome de Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional es un tipo de agotamiento mental y físico generado por el estrés prolongado, motivado por la sensación que produce la realización de esfuerzos que no se ven compensados en su realización profesional de los docentes.

Maslach et al. (2001) afirman que las personas que padecen Burnout, se caracterizan por presentar altos niveles de agotamiento emocional derivados, en muchos casos, de la combinación entre agotamiento físico e intelectual; un sentimiento que produce bajos niveles de eficacia profesional y una tendencia a tener altos niveles de cinismo hacia los estudiantes o quienes están a su alrededor.

Moriana y Herruzo (2004) describen el burnout mediante tres aspectos principales: *el agotamiento, la despersonalización y el menor rendimiento laboral*. Gil Monte (2003) complementa la descripción del síndrome desde una perspectiva psicosocial, añadiendo como características bajos niveles de realización personal en el trabajo y altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, la población docente es la más afectada por este síndrome.

Componentes del Síndrome de Burnout

Los estudios de Maslach y Jackson (1986) defienden que burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo es de múltiple responsabilidad, que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo.

El cansancio emocional (CE), Agotamiento emocional

Es una situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios. Una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y sostenido con personas a las que deben atender como objeto de trabajo. Aparece el desgaste, la fatiga y manifestaciones físicas y psíquicas en representación del vaciamiento de los recursos emocionales y personales experimentándose una sensación de no tener más nada que ofrecer profesionalmente (Maslach et al., 2001).

Esta característica surge a consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse a todos los retos que la labor le plantea, concretándose en una continua y creciente fatiga en los niveles mental, físico y emocional que no corresponde con la cantidad de trabajo efectuada, el sujeto se muestra constantemente con un descontento, pesimismo ante las situaciones que tiene que resolver en el trabajo, no encuentran un sentido a lo que hace dentro de la labor, cumple de manera insatisfecha los roles que le correspondan.

Para Gil-Monte y Peiró (1999) el agotamiento emocional como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos, que se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento físico y psicológico abrumador, la fatiga, etc. El sujeto tiene la sensación de estar hecho polvo y de tener demasiadas exigencias a partir del contacto con otras personas.

La Despersonalización (DP)

Desarrollo de actitudes, cinismo y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias de los servicios profesionales. Los sujetos con despersonalización presentan un incremento en la irritabilidad con pérdida de la motivación, con reacciones de distanciamiento y hostilidad hacia los demás y hacia los compañeros de trabajo (Maslach et al., 2001).

Según Álvarez y Fernández (1991) hacen referencia a la dimensión de Despersonalización o cinismo como del desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas en el trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato automatizado a las personas se basa en generalidades, como un intento de evitar cualquier aproximación que termine afectando física o mental a la persona.

Se entiende como el desarrollo de sentimientos y actitudes, distantes, frías hacia otras personas, manifestada por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías, impersonales e insensibles hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva a que les culpen de sus problemas y dificultades.

La falta de Realización Personal (RP)

Existe un sentimiento de inadecuación e incompetencia personal que se traduce en respuestas negativas de estos profesionales en su autoevaluación para trabajar. Afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas que atiende; hay baja productividad, autoestima e incapacidad para tolerar la presión. Se considera relacionado con una falta de adecuación de la realidad con las expectativas del sujeto (Leiter y Maslach, 2001).

El profesional se siente cada vez menos competente, cada vez menos eficaz y exitoso, empieza a valorarse negativamente, sobre todo en relación con su trabajo, pero también se puede extender a otros ámbitos privados.

En la misma línea Oliver (1993) considera que el síndrome de burnout está íntimamente relacionado con la docencia porque es en este tipo de profesiones que se producen problemas somáticos y psicológicos que dañan significativamente la ejecución profesional y porque afecta a las relaciones mantenidas con los estudiantes y a la calidad de la enseñanza.

Síntomas del Síndrome de Burnout

Bosqued (2005) ha estudiado los síntomas del síndrome en diferentes áreas del ser humano, que van desde lo cognitivo hasta lo comportamental, llegando a plantear los siguientes:

Cognitivos.- Sentimientos de fracaso, impotencia, desamparo, frustración e inadecuación profesional, con una percepción desproporcionada de los propios errores, como también una dificultad para ver los aciertos del éxito, la persona tiene dificultad de atención y concentración en las actividades diarias que realiza, a la vez la autoestima se ve afectada en el individuo ya que a través de los pensamientos negativos llega a sentirse impotente.

La ansiedad, irritabilidad, repentinos cambios de humor, incluso en ocasiones llegan a presentar un cuadro depresivo, que causa bajo rendimiento laboral, actitudes pesimistas hacia el trabajo, con falta de ilusión o motivación por lo que realiza diariamente, invadiéndolo sentimientos de vacío, estando expuesto a no cumplir las metas deseadas y que ello lo lleve a tener baja tolerancia a la frustración.

Fisiológicos.- La persona se siente con cansancio y fatiga crónicos que no se solucionan con el descanso de fines de semana, puentes y vacaciones, puesto que el simple hecho de la vuelta al trabajo provoca que reaparezcan y en ocasiones con mayor intensidad que antes, constantemente le cuesta conciliar

el sueño por lo que cae en el problema del padecimiento de insomnio, también el padecimiento de cefaleas, dolores músculo- esqueléticos, taquicardias, alteraciones gastrointestinales, aumento de la presión arterial, entre otras, que causa el deterioro físico del educador que se vuelven constantemente barreras para que se desarrolle adecuadamente dentro del trabajo.

Comportamentales.- El comportamiento también se ve afectado a través del descenso del rendimiento laboral y de la calidad del trabajo realizado, lo que realizaba antes con energías ya no lo realiza, o simplemente no realiza el rol que le corresponde, muchas personas pueden llegar a las adicciones o aumentar el consumo de tabaco, café, fármacos u otras drogas que perjudican el comportamiento del mismo.

Por la falta de estabilidad emocional el profesional comienza a tener frecuentes bajas laborales y ausencias injustificadas, dificultades en la relación con los receptores de sus servicios profesionales y con los compañeros de trabajo, que llegan en ocasiones a comportamientos agresivos con los mismos.

Emocionales.- Entre los síntomas emocionales más frecuentes dentro del síndrome de burnout, destacan la baja autoestima, ansiedad e irritabilidad, muestran distanciamiento respecto a las personas que demandan los servicios, no existe ya la empatía, ni tolerancia hacia los problemas y comportamiento de quienes lo rodean.

La persona cada día más disminuye la capacidad para memorizar datos, para realizar razonamientos abstractos, juicios, entre otros.

Imagen personal. - Los sujetos presentan pocos cuidados en los hábitos de higiene personal como bañarse, cepillarse los dientes, peinarse, maquillares, entre otros, no encuentran el sentido o la razón para realizarlo, no se interesa el cómo viste y por lo tanto que imagen proyecta con ello, muchas personas quizás no le ponen importancia a este aspecto, pero es una alerta para las personas que rodean al profesional. Paredes (2001) mencionan que el

“Burnout” siempre está asociado a sentimientos de desvalorización y fracaso y hacen una lista de la sintomatología más frecuente.

Laborales.- Detrimento en la capacidad de trabajo, detrimento en la calidad de los servicios que presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

Fases del síndrome de Burnout

Según Fernández y Piñol (2000), el síndrome se desarrolla en cinco fases evolutivas:

Fase inicial de Entusiasmo.- Se experimenta ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo gran energía y se dan expectativas positivas.

Fase de Estancamiento.- No se cumple las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés).

Fase de Frustración.- Es la desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo, el trabajo carece de sentido cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

Fase de Apatía.- Suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los demás de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

Fase de Quemado.- Colapso emocional y cognitivo fundamentalmente con importantes consecuencias para la salud. Esto puede obligar al trabajador a dejar el empleo arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La profesión docente es considerada una de las más vulnerables al impacto de las rápidas transformaciones del contexto económico, tecnológico, político, social y cultural, ya que debe adaptarse constantemente a las altas exigencias propias de la era actual; a esto se añaden las demandas físicas, mentales, relacionales y emocionales, inherentes a su desempeño (Martínez et al., 1997).

Estudios sobre burnout llevados a cabo en el sector de educación, como el realizado por Vilorio y Paredes (2002), han demostrado que el docente parece ser especialmente vulnerable a este problema, debido a la presión a la que los profesores universitarios se ven sometidos por intentar responder a la diversidad de demandas, al tener que exigirse cada vez más a sí mismos y presentar cada vez más sintomatología asociada con este síndrome, por lo que son cada vez más frecuentes las licencias por estrés, el ausentismo, la depresión y el agotamiento.

Bardo (1979) explica que el síndrome de estar quemado por el trabajo es un fenómeno demasiado familiar para cualquier adulto que trabaje en la universidad pública y/o privada. Los síntomas incluyen un alto ausentismo, falta de compromiso, un anormal deseo de vacaciones, baja autoestima, una incapacidad para tomarse la actividad académica en serio, los problemas del docente le separan cada vez más de sus alumnos.

Se hace referencia a un malestar docente, como un proceso de la profesión de la enseñanza, caracterizado por la insatisfacción con el trabajo, disminución de la implicación personal en el mismo, ausentismo laboral, cambio de centro, abandono de la profesión o deseos expresados de hacerlo, agotamiento, cansancio físico, ansiedad, disminución de la autoestima, sentimientos de culpa, algunos tipos de neurosis y depresión, consecuencia de este malestar docente es el síndrome de burnout o agotamiento (Esteve, 1994).

El desgaste profesional tanto físico como psicológico en el Profesorado Universitario, va a incidir directa o indirectamente en la formación de sus estudiantes y consecuentemente su influencia en las futuras generaciones; además el rendimiento y prestigio de la institución y de su propia persona como docente universitario, se verán claramente disminuidas (Paredes, 2001).

Tomando en cuenta las razones ya expuestas, se considera relevante el presente estudio debido al gran impacto y las diversas manifestaciones que puede tener el síndrome de burnout en el sector docente de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca. La presente investigación permitirá tener evidencias útiles de diagnóstico orientadas a la prevención y este conocimiento será muy beneficioso para proponer e implementar programas de psico-higiene y salud mental que coadyuven al bienestar tanto físico como psicológico del plantel docente de esta casa superior de estudios.

3. OBJETIVOS

Objetivo General

Explorar el Síndrome de Burnout en docentes de la Carrera de Psicología y Pedagogía de la Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca.

Objetivos específicos

- 1.** Indagar si existen diferencias entre hombres y mujeres en cuanto al Agotamiento emocional la Despersonalización y la Realización Personal en este sector docente.
- 2.** Explorar si existen diferencias entre docentes de la carrera de psicología y pedagogía en cuanto al Agotamiento emocional la Despersonalización y la Realización Personal.
- 3.** Indagar si existen diferencias en cuanto a las dimensiones del síndrome de burnout en función de los años de servicio como docentes.
- 4.** Elaborar un programa de prevención del estrés y el desgaste laboral para docentes universitarios en función de los resultados obtenidos.

MÉTODO

Características de la investigación

El enfoque es cuantitativo, la investigación es de tipo *exploratoria y descriptiva*, ya que se trata de un estudio poco conocido y/o explorado, mediante incidencias y valores en una recogida de datos realizada en situaciones naturales y mediante el uso de auto-informes o test estandarizados. La presente Tesis es de carácter transversal ya que la recolección de datos se realizó en un solo momento, en un tiempo único (Hernández et al., 2001).

Participantes

Se tomó en cuenta a la población total de los docentes de las carreras de psicología y pedagogía de la Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca, conformando un total de 29 participantes comprendidos en un rango de edad de 32 a 65 años con una media de 43,90 y una desviación estándar de 11,52.

Se aplicó el instrumento a todos aquellos que voluntariamente quisieron cumplimentar la escala y participar de la investigación. Se depuraron y eliminaron a todos aquellos sujetos que no resolvieron el inventario de forma completa y/o que olvidaron colocar sus datos.

Se tomaron en cuenta las siguientes variables sociodemográficas:

Tabla 1. variables sociodemográficas

Sexo	Hombres	16
	Mujeres	13
	Total	29
Carrera	Psicología	14
	Pedagogía	15
	Total	29
Tipo de contrato	Docente Titular	14
	Docente a Contrato	15
	Total	29
Años de Servicio	De 3 a 20 años ejerciendo labores Docentes.	

Instrumentos

Para la presente investigación se utilizó el siguiente instrumento de medición:

Inventario de burnout de Maslach: Se utilizó la versión española de Seisdedos (1997) del Maslach Burnout Inventory, -MBI- (Maslach y Jackson, 1981; 1986).

El MBI consta de 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert de 6 niveles de frecuencia que van de “nunca” a “diariamente”. La escala mide tres dimensiones:

Subescala de Agotamiento Emocional. Consta de 9 ítems. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13,14, 16 y 20. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala, mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización. Está formada por 5 ítems, que son el 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala, mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Realización Personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala, mayor es la realización personal, esta dimensión se puntúa inversamente.

El inventario muestra evidencias de confiabilidad para Agotamiento Emocional de aproximadamente 0.90, de 0.76 para Despersonalización y de 0.76 para Realización Personal en el trabajo (Alderete et al., 2003; Moreno et al., 2001; Salanova et al., 2005; Guerrero, 2003).

La presente tesis reveló un coeficiente de 0.52 de Alpha de Cronbach de la fiabilidad de la escala.

Procedimiento

Se realizaron los contactos personales con los docentes tanto de la carrera de psicología como de pedagogía, a los que se le explicó los objetivos de la investigación, con los permisos correspondientes se aplicó el inventario. En algunos casos la aplicación del MBI se realizó de manera inmediata, durante el transcurso de recesos de clases en la universidad y en otros casos los docentes prefirieron llenar el inventario en sus domicilios y entregarlo al día siguiente. En todo momento se cuidó la confidencialidad de los participantes.

El inventario Maslach se aplicó acorde a la disposición de horario de los docentes para no alterar el desarrollo de las clases en ambas carreras universitarias. La recogida de los datos se realizó de forma sucesiva a todos los docentes a lo largo de un mes calendario.

Análisis de Datos

El procesamiento de los datos fue realizado utilizando el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 21 con entorno para Windows.

Los estadísticos utilizados para el análisis fueron los siguientes:

Frecuencias, medias y desviaciones típicas para el análisis de los estadísticos descriptivos de las variables sociodemográficas.

Análisis de la fiabilidad del instrumento, utilizando el Coeficiente de fiabilidad Alpha de Cronbach.

Prueba t de Student para muestras independientes para el análisis de las interacciones de las dimensiones del síndrome de burnout con las variables sexo, y carrera universitaria.

Prueba Anova de un Factor para el análisis de las dimensiones del síndrome de burnout en función a los años de antigüedad de servicio como docentes.

RESULTADOS

Los resultados se presentarán siguiendo el mismo orden establecido en los objetivos.

Objetivo 1. Indagar si existen diferencias entre hombres y mujeres en cuanto al Agotamiento emocional la Despersonalización y la Realización Personal en este sector docente.

La comparación se hizo entre hombres y mujeres utilizando la prueba paramétrica t de Student para muestras independientes.

A continuación se expresan las medias y desviaciones típicas para las dimensiones del Síndrome de Burnout:

Tabla 2. Estadísticos descriptivos de la prueba t de Student entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y sexo

Dimensiones Síndrome de Burnout	Hombres		Mujeres	
	<i>M</i>	<i>D.E.</i>	<i>M</i>	<i>D.E.</i>
Agotamiento Emocional	23,75	4,726	22,46	7,457
Despersonalización	10,31	2,182	10,69	2,496
Realización Personal	24,88	3,403	26,23	4,622

- La anterior tabla expresa que la media más alta en las Dimensiones del Síndrome de Burnout en las mujeres, es la referida a la Realización Personal.
- La media más alta en las Dimensiones del Síndrome de Burnout en los hombres, es la referida a la Realización Personal. A mayor valor en la media de la Dimensión del Síndrome, mayor expresión de la variable.

- Tanto en hombres como mujeres prevalece la media más alta en la dimensión de Realización Personal siendo menor el puntaje en las dimensiones de Agotamiento emocional y Despersonalización lo que sugiere que la presencia del Síndrome de Burnout en esta población es Baja.

Los resultados de la prueba t de Student nos muestran que No existen diferencias estadísticamente significativas:

Agotamiento Emocional $t_{(27)} = 0.566$; $p = 0.576$

Despersonalización $t_{(27)} = -0.437$; $p = 0.666$

Realización Personal $t_{(27)} = -0.910$; $p = 0.371$

Objetivo 2. Explorar si existen diferencias entre docentes de la carrera de psicología y pedagogía en cuanto en cuanto al Agotamiento emocional la Despersonalización y la Realización Personal.

La comparación se hizo entre docentes de la carrera de Psicología y docentes de la carrera de Pedagogía utilizando la prueba paramétrica t de Student para muestras independientes.

A continuación se expresan las medias y desviaciones típicas para las dimensiones del Síndrome de Burnout:

Tabla 3. Estadísticos descriptivos de la prueba t de Student entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y Carrera Universitaria

Dimensiones Síndrome de Burnout	Docentes Psicología		Docentes Pedagogía	
	<i>M</i>	<i>D.E.</i>	<i>M</i>	<i>D.E.</i>
Agotamiento Emocional	20,79	5,873	25,40	5,422
Despersonalización	10,64	2,023	10,33	2,582
Realización Personal	25,64	4,199	25,33	3,904

- La anterior tabla expresa que la media más alta en las Dimensiones del Síndrome de Burnout en los docentes de la carrera de Psicología, es la referida a la Realización Personal.
- La media más alta en las Dimensiones del Síndrome de Burnout en los docentes de la carrera de Pedagogía, es la referida al Agotamiento Emocional. A mayor valor en la media de la Dimensión del Síndrome, mayor expresión de la variable.

Los resultados de la prueba t de Student comparando a los docentes de ambas carreras muestran los siguientes contrastes:

Existen diferencias estadísticamente significativas en:

Agotamiento Emocional: $t_{(27)} = -2.200$; $p = 0.037$

No existen diferencias en:

Despersonalización: $t_{(27)} = 0.358$; $p = 0.723$

Realización Personal $t_{(27)} = 0.206$; $p = 0.839$

Objetivo 3. Indagar si existen diferencias en cuanto a las dimensiones del síndrome de burnout en función de los años de servicio como docentes.

La antigüedad de servicio como docente engloba desde los 3 a los 20 años de experiencia laboral, por lo que para cumplir el presente objetivo se codificó esta variable en tres niveles: el primero con docentes que están en la función docente de 1 a 6 años, el segundo de 7 a 13 años y el tercero de 14 a 20 años.

Se realizó el análisis de varianza (ANOVA) contrastando la variable años de servicio como docente respecto a las 3 dimensiones del Síndrome de Burnout Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal (variables dependientes) se llegaron a los siguientes resultados en la tabla que se expone a continuación:

Tabla 4. Estadísticos descriptivos de ANOVA entre las Dimensiones del Síndrome de Burnout y Años de Servicio Docente

Variables	Años de Servicio Docente	Media	Desviación Estándar
Agotamiento Emocional	De 1 a 6 años	20,60	4,827
	De 7 a 13 años	22,60	7,199
	De 14 a 20 años	24,50	5,502
Despersonalización	De 1 a 6 años	9,00	1,414
	De 7 a 13 años	11,10	2,961
	De 14 a 20 años	10,57	1,869
Realización Personal	De 1 a 6 años	27,20	4,025
	De 7 a 13 años	25,00	4,922
	De 14 a 20 años	25,21	3,309

La anterior tabla expresa que son mayores las puntuaciones de Agotamiento Emocional en los docentes de mayor experiencia laboral con 14 a 20 años de servicio ($M = 24,50$; $D.E. = 5,502$); la dimensión Despersonalización puntúa más alto en docentes de experiencia laboral media con 7 a 13 años de servicio ($M = 11,10$; $D.E. = 2,961$) y la Realización Personal puntúa más alto en docentes con menos experiencia docente con 1 a 6 años de servicio ($M = 27,20$; $D.E. = 4,025$).

La tabla 4 explica a través del uso de las medias aritméticas de los estadísticos descriptivos, que conforme aumentan los años de servicio como docente, el valor de la dimensión Agotamiento Emocional va subiendo paulatinamente. De manera inversa, se aprecia que al incrementarse los años de servicio, el valor de la dimensión Realización Personal disminuye aunque no sea de forma significativa.

Tabla 5. Resultados de la Prueba ANOVA entre Síndrome de Burnout y Años de Servicio Docente

Dimensiones Síndrome de Burnout	Años de Servicio Docente	
	F	Sig.
Agotamiento Emocional	0,833	,446
Despersonalización	1,465	,250
Realización Personal	0,553	,582

En la anterior tabla observando la interacción general de los tres rangos de edad como variables independientes en relación con el Síndrome de Burnout, se puede apreciar según el análisis de varianza que:

- No existen diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones del Síndrome de Burnout (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal) en relación a los Años de servicio como docentes.

DISCUSIÓN

El debate de la discusión se presentará en función de los objetivos planteados y los resultados obtenidos siguiendo el siguiente orden:

1. *Síndrome de Burnout en función de la variable sexo.*
2. *Síndrome de Burnout en función a la carrera universitaria.*
3. *Síndrome de Burnout en función a los años de servicio docente.*

1er ASPECTO.

Los resultados de la presente Tesis, indican que tanto en docentes hombres como mujeres prevalecen puntajes más altos en la dimensión de Realización Personal siendo menor el puntaje en las dimensiones de Agotamiento emocional y Despersonalización.

Estos resultados son concordantes con investigaciones previas cuyos resultados expresaron una realización personal elevada en su población docente (Moreno et al., 2001; Gil Monte y Peiró, 1999; León Rubio et al., 2011). Por lo que la población de estos estudios no presenta afectación del Síndrome de Burnout o existe en forma mínima.

Estos resultados difieren de otras investigaciones (Restrepo et al., 2006) quienes en sus hallazgos con docentes oficiales de Medellín, Colombia, encontraron que en su población prevalecían el Agotamiento emocional y la Despersonalización.

En esta misma línea Pera y Serra (2002) encontraron que el Burnout afectó fundamentalmente a las mujeres, prevaleciendo la dimensión de Despersonalización seguida del agotamiento emocional, en población docente de la carrera de enfermería; los hallazgos de estos autores se explican debido a que este sector docente, se encuentra involucrado permanentemente en prácticas con pacientes para el aprendizaje de sus alumnos universitarios, por lo que deben lidiar también con variables como el dolor y sufrimiento de esas personas, que se constituyen en factores altamente estresantes.

2do ASPECTO.

La presente investigación indica que existen diferencias significativas entre los docentes de la carrera de psicología y pedagogía en cuanto a la dimensión Agotamiento emocional, siendo los de la carrera de pedagogía los más afectados en cuanto a esta variable.

La escasa investigación acerca del estudio de Burnout en cuanto a la comparación de carreras universitarias impide realizar una amplia valoración acerca de este constructo.

A pesar de estas limitaciones, la investigación realizada por Viloría y Paredes (2002) indica que no existen diferencias significativas en cuanto al Síndrome de Burnout entre docentes de carreras de Ingeniería en comparación con docentes de ciencias de la educación.

3er ASPECTO.

Los hallazgos encontrados en la presente Tesis indican que en los primeros años de docencia la Realización Personal es elevada y que conforme se incrementan los años de servicio disminuye de manera tenue y progresiva; de igual forma, conforme aumentan los años de servicio como docente, el valor de la dimensión Agotamiento Emocional va subiendo paulatinamente.

Estos resultados son concordantes con otras investigaciones (Casas y Mota, 2008; Bonola y Figueroa, 2007; Fernández et al., 2006) ya que estos autores en sus hallazgos encontraron que en líneas generales los docentes con más de diez años de servicio académico se encuentran más cansados emocionalmente que aquellos que llevan menos de diez años, aunque no existan diferencias significativas entre ambos grupos de comparación.

Es probable que esto pueda explicarse debido al tipo de trabajo, que supone el desarrollo de actividades con estudiantes y pacientes, situación que puede conllevar a efectos acumulativos orgánicos como consecuencia de las labores desarrolladas a través de los años.

CONCLUSIONES

En función a los objetivos planteados, las conclusiones obtenidas en la presente investigación son las siguientes:

Objetivo 1. Indagar si existen diferencias entre hombres y mujeres en cuanto al Agotamiento emocional la Despersonalización y la Realización Personal en este sector docente.

Conclusión.

En el presente estudio, tanto hombres como mujeres obtuvieron puntuaciones muy similares en cuanto a las tres dimensiones del Síndrome de Burnout (Agotamiento emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal) siendo esta última dimensión la más elevada, por lo que se puede concluir que en este sector docente la investigación existe una baja prevalencia del síndrome de desgaste profesional.

La presente investigación sugiere que estos docentes tanto hombres como mujeres se sienten identificados con su trabajo, conocen su alcance y gustan del ambiente laboral, perciben las tareas que realizan como motivadoras, van planteándose retos que sean estimulantes para ellos mismos y sus estudiantes y en general no manifiestan factores estresantes de elevada intensidad que los lleven a un desgaste extremo.

Objetivo 2. Explorar si existen diferencias entre docentes de la carrera de psicología y pedagogía en cuanto en cuanto al Agotamiento emocional la Despersonalización y la Realización Personal.

Conclusión.

Los hallazgos de la investigación ponen en evidencia que los docentes de la carrera de Psicología así como los docentes de la carrera de Pedagogía presentan puntuaciones muy similares en cuanto a las dimensiones de Despersonalización y Realización Personal; sin embargo existen diferencias significativas entre ambos grupos en cuanto al Agotamiento Emocional siendo

los más afectados en esta variable los docentes pertenecientes a la unidad facultativa de la carrera de Pedagogía.

Es decir que los docentes de la carrera de Pedagogía presentan mayor cansancio físico y/o psicológico, un agotamiento de la energía y de sus recursos emocionales, que es propio de la experiencia de estar en permanente contacto diario y sostenido con sus estudiantes a quienes deben atender como objeto de trabajo.

Es probable que esto se explique por las características propias de la carrera, ya que al ser una ciencia propia del enseñar y aprender, muchos de estos docentes, se han puesto estándares muy altos, de manera que se exigen cada vez más a sí mismos en varios aspectos académicos como la elaboración de clases, el dictado de las materias, la implantación de nuevos planes de estudio, la inmersión en trabajos de investigación, la formación constante, la evaluación permanente que se hacen a sí mismos y la hecha por parte de los estudiantes, y otros aspectos que han contribuido al desgaste profesional de estos docentes.

Objetivo 3. Indagar si existen diferencias en cuanto a las dimensiones del síndrome de burnout en función de los años de servicio como docentes.

Los Hallazgos encontrados en presente Tesis, indican que no existen diferencias significativas entre los años de servicio y las dimensiones del Síndrome de Burnout; sin embargo, aunque de manera leve se aprecian prevalencias de puntajes mayores en cada dimensión y según la agrupación de años de servicio por lo que se arriban a las siguientes conclusiones:

Conclusión a)

Los docentes que llevan trabajando entre 1 y 6 años en la labor académica puntúan más alto en la Realización Personal, que aquellos que llevan trabajando más años en sus unidades facultativas.

Generalmente los primeros años de actividad académica, los docentes universitarios se sienten motivados con esta nueva faceta de su vida, se

sienten con bríos y fuerzas tanto físicas como psicológicas para asumir los retos de la actividad del profesorado, por lo que encuentran estimulante el desarrollo y planificación de sus clases, el dictado de las asignaturas y la interacción cotidiana de enseñanza-aprendizaje con sus aprendices.

Conclusión b)

Los docentes de mayor experiencia que llevan trabajando entre 14 y 20 años en la labor académica puntúan más alto en la dimensión de Agotamiento Emocional que aquellos docentes que llevan trabajando menos años en sus unidades facultativas.

La presente tesis nos sugiere que los factores propios de los años de servicio pesan en el desgaste profesional, ya que al tratarse de docentes con mayor experiencia y años de trabajo, el cansancio tanto físico como emocional han producido su efecto sobre ellos, esto debido al contacto diario y sostenido con sus estudiantes y otras personas a las que deben atender como objeto de trabajo. A esto se suma el estrés familiar y ocupacional ya que gran mayoría de este sector docente continúa ejerciendo sus labores profesionales de manera pública o privada, por lo que el desgaste y la fatiga pueden llevar al vaciamiento de sus recursos emocionales y personales.

4. PROPUESTA DE PROGRAMA PARA PREVENIR EL ESTRÉS Y DESGASTE LABORAL EN DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA

JUSTIFICACIÓN

El Docente Universitario es un profesional encargado de la formación educativa y práctica de generaciones presentes y futuras, por tales motivos debe ser un profesor sumamente calificado, con un alto compromiso para desarrollar y promover la formación de profesionales capaces, investigadores y productivos con conciencia crítica. En nuestra sociedad actual se han producido grandes transformaciones entre ellas las educativas y tecnológicas, que han repercutido en la vida de los docentes, ya que los mismos tienen que exigirse y superarse cada día para acomodarse a las exigencias del mundo moderno (Prieto, 2014).

Estos cambios, sumados a las altas responsabilidades que debe enfrentar el docente universitario, como la planificación continua de clases y actividades, las evaluaciones constantes que debe realizar y recibir por parte de sus alumnos, la excesiva carga horaria de trabajo e incluso muchas veces la falta de motivación del alumnado, la falta de disciplina, responsabilidad, compromiso con su formación, entre otras situaciones, constituyen una fuente importante de estrés y cansancio tanto físico como mental.

Es necesario señalar que el estrés laboral o desgaste profesional, es uno de los problemas de salud más grave en la actualidad, porque no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y a los gobiernos, que comienzan a evaluar el perjuicio económico y de rendimiento que trae consigo (Marín y Fernández, 2000).

En este sentido resulta relevante diseñar un programa que coadyuve a mejorar la salud física y mental del profesor universitario mediante el manejo y regulación del estrés para prevenir el desgaste laboral ya que el desempeño profesional del docente va a ser eficiente en la medida en que las condiciones en las cuales desarrolla su trabajo y el tipo de relación con el entorno sean las adecuadas para su salud y su bienestar integral.

OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar un programa para la prevención del estrés y el desgaste laboral en docentes de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca

Objetivos Específicos

- Informar a los participantes acerca del estrés laboral, sus causas y consecuencias.
- Enseñar técnicas de autocontrol, manejo y regulación del estrés.
- Enseñar técnicas de relajación y control de la respiración para manejar la ansiedad.
- Entrenar a los participantes en el manejo de habilidades sociales y la conducta asertiva.
- Inculcar el manejo de estrategias de resolución de problemas.
- Entrenar en la detección y eliminación de pensamientos y actitudes disfuncionales.

DISEÑO DE LA PROPUESTA DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN

Para el diseño del programa se identifica y elabora seis sesiones de intervención que serán la base sólida para la concreción del programa preventivo, que tiene como finalidad ayudar a los Docentes de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca, a cuidar de su salud, que es provocada por los estresores tanto internos como externos y a mejorar su calidad de vida.

A continuación se presenta las sesiones con técnicas, estrategias, ejercicios y consejos que aborda la propuesta de prevención del estrés laboral docente, las mismas que pueden llevarse a cabo en horarios nocturnos en los días particulares y fines de semana:

Tabla 6
Distribución del fondo de tiempo (en horas)

N°	Sesiones	Total
1	Psico-educación sobre estrés laboral y sus consecuencias	90 minutos
2	Relajación y control de la respiración.	60 minutos
3	Entrenamiento en habilidades sociales y asertividad	90 minutos
4	Estrategias de resolución de problemas	90 minutos
5	Autocontrol y manejo del estrés	90 minutos
6	Detección y eliminación de pensamientos y actitudes disfuncionales	sesiones de 90 minutos c/u
TOTAL		10 horas

Fuente: Elaboración propia

DESARROLLO DE LAS SESIONES DE INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA

A continuación se presenta las sesiones del programa de prevención del estrés laboral para docentes de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca, empleando las planificaciones de las sesiones propuestas.

SESIÓN 1

PSICOEDUCACIÓN SOBRE ESTRÉS LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS

(1 sesión/90 minutos)

- **Desarrollo de Competencias**

Sistema de conocimientos	Sistema de habilidades	Sistema de valores
1. Introducción 1.1 Estrés laboral y síndrome de burnout 1.2 Riesgos psicosociales intra-laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Analizan sobre la profesión docente y el estrés laboral • Identifican las definiciones y características sobre estrés laboral y síndrome de burnout • Identifican los riesgos psicosociales intra-laborales 	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud crítica y reflexiva sobre los riesgos psicosociales intra-laborales que ocasiona en los docentes el estrés laboral

Metodología a emplear:

- Método explicativo
- Método Práctico.
- Método de Trabajo Independiente.

Técnica:

- Lluvia de ideas.

Forma organizativa:

- Taller

Medios a emplear:

- Videos educativos, Data Display

Evaluación:

La forma de evaluación será de tipo diagnóstica, procesual y final pues se organizarán grupos, observando la participación de los docentes.

DESARROLLO DEL CONTENIDO**1.1. Introducción**

La profesión docente ha estado sujeta a diversos cambios derivados de lo que se llama el modelo capitalista organizacional, cambios que se han ido imponiendo cada vez con mayor fuerza en el actual sistema educativo, pues se opta por una universidad integradora que además de responder a las necesidades de sus clientes los “educandos”, también responda a las necesidades de un mundo globalizado y competitivo como la investigación, la innovación, transferencia y administración estratégica, entre otros elementos, que dentro del contexto organizacional universitario tienen el potencial de causar deterioro en la salud de quienes los ejecutan y vivencian al manifestarse en determinadas enfermedades de orden psicofisiológico que pueden llegar a repercutir en la tan anhelada “rentabilidad empresarial” al implicar costos económicos por concepto de tiempo perdido, incapacidades médicas y ausentismo laboral.

La mercantilización de la educación superior que puede hallarse en el capitalismo contemporáneo, genera un desequilibrio psicológico en el profesor universitario debido a que no se perciben las herramientas necesarias tanto en sí mismo como en el contexto laboral, para hacer frente a las nuevas demandas exigidas por el sistema educativo, que sobrepasan las meramente didácticas y pedagógicas en las que tradicionalmente se han formado los docentes, para pasar a otras referidas a funciones administrativas e investigativas, que demandan diferentes competencias a las adquiridas en la formación básica profesional y para las cuales el docente se debe mantener en constante formación y actualización, acortando de este modo los tiempos con

los que cuenta para la realización de actividades propias de la función asignada y de esparcimiento. Este nuevo modelo de educación desemboca en la implantación del paradigma capitalista en las instituciones académicas y trae serias consecuencias para la salud física, mental y social del docente universitario, que se citan en el apartado de riesgos psicosociales. De este modo, la actual organización del trabajo con ritmos y exigencias cada vez más elevados, da lugar a manifestaciones psicofisiológicas de diversa índole que repercuten en el personal docente universitario tales como el “síndrome de burnout” y que generan nuevos riesgos, diferentes a los ya conocidos y evaluados por el campo de la salud ocupacional como son los riesgos psicosociales intralaborales.

1.2. Estrés laboral y Síndrome de Burnout

La docencia como profesión, se ha considerado de alto riesgo para desarrollar el síndrome de burnout, porque obliga a la realización simultánea de tareas diversas que van desde la constante interacción con alumnos y compañeros, hasta la planeación de actividades curriculares, elaboración de informes de desempeño, evaluación constante de estudiantes.

Del actual profesor universitario no solo se espera que eduque, sino también que en algunas ocasiones cumpla un papel de formación y orientación que no han podido desempeñar los padres de los educandos. Esta responsabilidad sumada a la cantidad de exigencias por cambios y reformas en los planes de estudio y reestructuración del sistema educativo, están convirtiendo a la docencia en una profesión de alta vulnerabilidad frente al desarrollo y prevalencia del síndrome de burnout, los estudios de este fenómeno que cada vez es más evidente en la población docente, se constituyen en un factor de alta importancia si lo que se quiere es contribuir al desarrollo de la salud de los empleados y al mejoramiento del clima social de trabajo.

El estrés entonces, puede entenderse como reacción, estímulo e interacción, puesto que hay una respuesta del individuo a cambios externos, con un estímulo capaz de provocar la reacción del estrés y con una interacción entre las características propias de ese estímulo y los recursos que posee el

individuo para responder de una manera “acertada” a esa demanda. Así pues el estrés puede ser definido como un desequilibrio entre las demandas propias del ambiente y los recursos con los que cuenta el sujeto para responder a estas demandas. Ahora bien, si se aplica este concepto al contexto propio del trabajo, se podría entender al estrés laboral como el desequilibrio entre las demandas profesionales que le son planteadas al trabajador en la ejecución de su labor y la capacidad que el individuo percibe para llevarlas a cabo.

Refiriendo a la temática propia del estrés, se hace necesario anotar que en el marco de la psicología del trabajo y de las organizaciones, se han puesto de relieve varios modelos que desde diversas perspectivas tratan de abordar el fenómeno del estrés. Sin embargo, en esta investigación de revisión documental, se retomarán los dos modelos del estrés citados: uno clásico que enfatiza en la conceptualización individual del estrés, partiendo de una consideración psicofisiológica y subjetiva del mismo y tomando en cuenta los estresores individuales y los potenciales daños para la salud y el bienestar del empleado; y un segundo modelo que trata de abordar al sujeto en su contexto social yendo más.

El estrés entonces, debe ser comprendido como una relación entre el individuo y su entorno que es evaluada por el primero como amenazante o de peligro para su bienestar; dicha noción pone especial relevancia en los procesos cognoscitivos de un sujeto los cuales permiten dar una valoración positiva o negativa a los eventos frente a los que interactúa y reaccionar ante ellos de manera psicofisiológica.

1.3. Riesgos psicosociales intralaborales

Las actuales modificaciones en el mundo laboral, han generado nuevas transformaciones en cuanto a la gestión de la información, la gestión del conocimiento y la solución de problemas, elementos que se transforman en la meta central de actividad productiva del actual mundo laboral incrementando la carga mental del trabajador y amenazando así su bienestar psicológico y su salud. Esta evolución se ha traducido en una mayor especialización, ritmos más elevados y acelerados de trabajo, aumento de funciones e incremento de

trabajo en equipo, cambios a los que no ha estado ajena la labor docente donde se evidencian día a día los nuevos modelos del desarrollo laboral generados a partir del capitalismo tales como el trabajo individualizado, las estructuras organizativas horizontales, los cambios en los modos de empleo como la subcontratación, el trabajo por hora cátedra, la inestabilidad laboral y el trabajo temporal, con nuevas pautas de horario de trabajo acordes con la demanda existente, aumento de la flexibilidad laboral, aumento de la población activa en el servicio (mayor competitividad), entre otras, que dificultan el equilibrio entre la vida familiar y laboral y que por ende impactan de manera significativa la calidad de vida del empleado docente.

El riesgo intralaboral, al que se hace referencia en este trabajo, permite a su vez identificar 4 dominios agrupados en un conjunto de dimensiones que pueden ser retomadas mediante las siguientes variables como la carga mental, emocional y cualitativa; control sobre el trabajo, entendido como la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo para tomar decisiones que le incumben y para influir en aspectos que intervienen en su realización como la capacitación y la claridad de rol, entre otras; liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Entre las condiciones extra laborales, se retoman aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador, tomando en cuenta las características de la vivienda y las condiciones del entorno, porque éstas puedan influir en la salud y el bienestar del individuo. Por último y retomando el aspecto individual, se evalúan características propias del individuo como el sexo, la edad, el estado civil y el nivel educativo, como factores que pueden coadyuvar a la presencia de un posible factor de riesgo psicosocial en determinada persona.

Cabe citar, el sinnúmero de consecuencias que se podrían evidenciar en un empleado por la exposición prolongada a factores de riesgo psicosocial no solo a nivel físico, sino también a nivel emocional y conductual. Entre las consecuencias que pueden tener los trabajadores por la exposición a factores de riesgo psicosocial, sobre todo cuando desarrollan el síndrome de burnout, se citan a nivel físico, entre otros, el aumento de la presión arterial, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, dolores musculares,

pérdida de peso; a nivel emocional el aburrimiento, frustración, recelo, incapacidad para concentrarse, baja autoestima y sentimientos depresivos; y a nivel conductual el abuso de drogas, los cambios bruscos de humor, la incapacidad para interactuar con las personas, agresividad, aislamiento e irritabilidad.

SESIÓN 2
RELAJACIÓN Y CONTROL DE LA RESPIRACIÓN
(60 minutos)

- **Desarrollo de Competencias**

Sistema de conocimientos	Sistema de habilidades	Sistema de valores
2. Relajación y control de la respiración para controlar el cuerpo 2.1. Respiración abdominal profunda 2.2. La relajación 2.3. Relajación empleando el yoga	<ul style="list-style-type: none"> • Analizan la relajación y control de la respiración para controlar el cuerpo • Desarrollan la respiración abdominal profunda • Identifican la relajación empleando el yoga • Identifican el control del cuerpo para la eliminación de tensiones emocionales • Aplican Respiración abdominal profunda 	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud crítica y reflexiva acerca de la relajación y control de la respiración para controlar el cuerpo • Postura crítica respecto a la aplicación de las actividades de relajación y control de la respiración y el cuerpo

Metodología a emplear:

- Método explicativo
- Método Práctico.
- Método de Trabajo Independiente.

Técnica:

- Lluvia de ideas, Estudio de Casos.

Forma organizativa:

- Taller

Medios a emplear:

- Videos educativos, Data Display

Evaluación:

La forma de evaluación será de tipo diagnóstica, procesual y final pues se organizarán grupos, observando la participación de los docentes.

DESARROLLO DEL CONTENIDO**2. Relajación y control de la respiración.**

La tensión emocional produce tensión muscular y la relajación es cambiar esa rigidez por la flexibilidad muscular. La respiración abdominal es esencial para que el cerebro reciba menos estímulos y disminuya la tensión emocional.

2.1. Respiración abdominal profunda

Para conseguir esta actividad se debe realizar los siguientes pasos:

1ro. Respirar por la nariz
2do. Bajar el diafragma
3ro. Abombar el vientre para recibir la mayor cantidad de aire
4to. Mantener unos segundos esa respiración
5to. Empezar a expulsar el aire por la boca lentamente metiendo el abdomen

2.2. La relajación

a) Una actividad para reducir la tensión emocional consiste en realizar sesiones de relajación muscular, practicar la meditación o cualquier técnica que tenga como objetivo la relajación.

b) Otra actividad consiste en contraer y relajar los músculos del cuerpo, para ello se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

1ro. Buscar un lugar tranquilo y apartado, sin ruido y de ambiente agradable
2do. Buscar una situación cómoda, bien acostado o sentado según las preferencias con los ojos cerrados
3ro. Puede utilizarse una música de fondo pero no es necesaria
4to. Realizar un recorrido desde la cabeza a los dedos de los pies, tensando los músculos y relajándolos, respirando profundamente entre cada tensión y relajación. Empezar por la frente, boca, mandíbulas, ojos, cuello y nuca, brazos, puños, abdomen, pelvis, nalgas, muslos, pies y dedos de los pies.
5to. Una vez realizado el recorrido mentalmente permanecer cinco minutos relajados
6to. Como punto final abrir los ojos y estirar los músculos, sintiendo las sensaciones producidas por la relajación.

Esta técnica se puede complementar con la visualización de situaciones agradables cuando se está completamente relajado o con órdenes interiores para fomentar por ejemplo la acción, la autoestima, el control emocional. En el punto 5to cuando se está totalmente relajado, es posible sentir la frescura de la madrugada en el rostro o utilizar esos minutos para animarse en el trabajo, darse normas o reglas para actuar.

c) Otra técnica para conseguir el control del cuerpo es relajación muscular profunda, que consiste en ir recorriendo los grupos musculares e intentar relajarlos enviando órdenes para su relajación pensando en esas sensaciones en cada uno de los músculos.

2.3. Relajación empleando el yoga

El origen del yoga es de la cultura hindú que permite alejar los pensamientos negativos, las preocupaciones propias del estrés, se adopta posturas corporales a las que se asocian respiraciones.

SESIÓN 3
ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES Y ASERTIVIDAD
(90 minutos)

• **Desarrollo de Competencias**

Sistema de conocimientos	Sistema de habilidades	Sistema de valores
<p>3. Fomentar las habilidades personales: comunicación asertiva para mejorar las relaciones</p> <p>3.1. Relaciones Intrapersonales</p> <p>3.1.1. Autoconcepto</p> <p>3.1.2. Autoestima</p> <p>3.1.3. Confianza</p> <p>3.1.4. Autocontrol</p> <p>3.1.5. Motivación</p> <p>3.1.6. Optimismo</p> <p>3.2. Relaciones Interpersonales</p> <p>3.2.1. Componentes de la comunicación</p> <p>3.2.2. Habilidades para la comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifican las habilidades personales: comunicación asertiva para mejorar las relaciones • Identifican las relaciones Intrapersonales • Identifican las relaciones Interpersonales • Experimentan de las relaciones intrapersonales e interpersonales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud reflexiva acerca de los comportamientos del estudiante y estrategias para mejorarlos. • Postura crítica acerca de las medidas generales para afrontar las conductas problemáticas que generan estrés si no se pueden controlar

Metodología a emplear:

- Método explicativo
- Método Práctico.
- Método de elaboración individual
- Método de elaboración conjunta

Técnica:

- Lluvia de ideas
- Estudio de Casos

Forma organizativa:

- Taller

Medios a emplear:

- Videos educativos

Evaluación:

De proceso.- Mediante la observación se evaluará el análisis que trabajan los docentes sobre los estudios de casos.

DESARROLLO DEL CONTENIDO**3.1. Relaciones Intrapersonales**

Las Intrapersonales son las relaciones con uno mismo y si no somos capaces de dominar este aspecto, seremos incapaces de comunicarnos con el otro.

Habilidades necesarias para la comunicación Intrapersonal:

- a) Autoconcepto
- b) Autoestima
- c) Confianza
- d) Control emocional
- e) Motivación

3.1.1. Autoconcepto

Es el concepto que la persona forma sobre si misma e influyen todos los éxitos y fracasos anteriores, la imagen que los demás tienen de nosotros y la percepción que la persona tiene de esa imagen.

Un ejercicio que favorece el autoconcepto es reflexionar sobre:

¿Qué cualidades y defectos tengo?

¿Piensan de ti mismo tus familiares que tus amigos?

Cambiar situaciones negativas por positivas.

Trazar un proyecto de superación.

3.1.2. Autoestima

Es la evaluación positiva o negativa que la persona hace de sí misma.

Consejo par a afrontar la autoestima:

- Tener un autoconcepto real, es decir lo más ajustado a la realidad.
- Aceptarnos tanto en los puntos débiles como en los fuertes, identificándolos y valorando de manera justa.
- Confiar en nosotros y en nuestras capacidades.
- Darnos ánimos “yo puedo hacerlo”
- No imitar a nadie, ser nosotros mismos; porque cada persona es irrepetible y no podemos ser el otro.
- No compararnos con los demás.
- No ponernos metas inalcanzables.
- La felicidad es estar contento con uno mismo.

3.1.3. Confianza

La confianza es la creencia de que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. Es la actitud que concierne al futuro en la medida en que este futuro depende de la acción de otro, es una hipótesis sobre la conducta futura del otro. Cuando se

habla de autoconfianza se refiere a la creencia de que uno mismo será capaz de actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamiento.

En la autoconfianza interviene el autoconcepto, la autoestima, las experiencias vividas, el sentimiento de éxito o fracaso, etc. Para fomentar la autoconfianza es necesario fomentar la autoestima, autovalorarse positivamente, darse ánimos.

3.1.4. Autocontrol

Es la capacidad que permite controlar los comportamientos y emociones, dando la posibilidad de elegir lo que se quiere sentir y hacer en cada momento de la vida impidiendo que las emociones dominen.

La ira es una emoción determinada por el pensamiento y las creencias, variando desde una simple irritación hasta la furia. Hay dos clases de ira: la interna que se manifiesta a través de la conducta y la externa que se manifiesta en la conducta; el autocontrol debe actuar en ambas.

Ejercicios para fomentar el autocontrol:

- Respiración profunda que se explica anteriormente
- Pensamiento positivo, porque da siempre beneficios en todas las situaciones permitiendo acumular fuerza interior para ser constructivos.
- Ejercicios de relajación que se explica anteriormente
- Darse autoinstrucciones que consiste en potenciar la relación intrapersonal, mandando órdenes y consejos positivos.
- Cuando surjan las emociones negativas que empañan nuestro pensamiento, es necesario darse una orden de parada y empezar una actividad que necesite mucha concentración, sustituyendo después por otros pensamientos constructivos.
- Tiempo fuera, utilizar unas pausas para que el cerebro emocional se serene.
- Practicar el auto-esfuerzo o autocastigo
- Ser indulgente consigo mismo cuando se comete algún error

3.1.5. Motivación

Se define como el estímulo que mueve a la persona para realizar conductas e insistir en ellas para completarlas, es la voluntad para hacer un esfuerzo. Los motivos pueden ser racionales, emocionales, egocéntricos, altruistas, de atracción, de rechazo, etc.

Para combatir el estrés es necesario evitar la desmotivación, como estado interior limitador, porque afecta negativamente a las relaciones con uno mismo.

Entre los ejercicios:

- Analizar algún hecho conflictivo cercano y buscar los motivos.
- Puntuar en una lista distintos motivos para superarse y continuar en la actividad docente

3.1.6. Optimismo

Se define como una característica de la personalidad que media entre los acontecimientos externos y la interpretación personal de los mismos. Ayuda a enfrentarse a las dificultades con ánimo y perseverancia, descubriendo lo positivo de las personas y las circunstancias, confiando en las propias capacidades. El optimismo permite encontrar soluciones, ventajas y posibilidades de cualquier acontecimiento.

Entre las formas de fortalecer el optimismo:

1ro. Cultivar estados de ánimo positivo

- Pensar en las situaciones que producen malestar y eliminarlas en nuestro pensamiento
- Potenciar el sentido del humor. Reírse de uno mismo
- Hablar con los demás. Relacionarse
- Actividades de tiempo libre gratificantes
- Buscar las pequeñas cosas que nos satisfacen
- No permanecer inactivos
- Ayudar a los demás

- Diversificar las actividades

2do. Moldear la forma de pensar

- Buscar los aspectos positivos de cada situación
- Olvidar el debería. No estar pensando si se hubiese hecho de otra forma

3.2. Relaciones Interpersonales

Es la que nos pone en contacto con los demás. Cuando nos comunicamos más de un 70% de nuestros mensajes se transmiten por el modo de comunicar y un 30% por las palabras que se dicen.

3.2.1. Componentes de la comunicación

Entre los componentes de la comunicación están:

1ro. Componentes no verbales.- tener en cuenta:

- La mirada
- La expresión facial
- La sonrisa
- Los gestos
- La postura
- La distancia
- La apariencia personal

2do. Componentes paralingüísticos.- aquí se encuentran:

- El volumen de la voz
- La entonación
- La fluidez
- La claridad
- La velocidad
- El tiempo del habla

3ro. Componentes verbales.- resaltar:

- El contenido
- Palabras empleadas
- Tema intimo
- Forma de comunicarlo

3.2.2. Habilidades para la comunicación

Para mejorar la comunicación se sugiere:

- no criticar a la persona, sino de lo que hace.
- Discutir los temas de uno en uno.
- No acumular emociones negativas.
- No hablar del pasado.
- Evitar generalizaciones.
- Ser breve.
- Cuidar la comunicación no verbal.
- Elegir el lugar adecuado.

SESIÓN 4
ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
(90 minutos)

- **Desarrollo de Competencias**

Sistema de conocimientos	Sistema de habilidades	Sistema de valores
<p>4. Conocimiento de los comportamientos del estudiante y estrategias para mejorarlos</p> <p>4.1. Conocimiento de las conductas disruptivas en el aula</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analizan acerca de los comportamientos del estudiante y estrategias para mejorarlos • Identifican las conductas disruptivas en el aula • Experimentan de las medidas generales para afrontar las conductas problemáticas de los estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud reflexiva acerca de los comportamientos del estudiante y estrategias para mejorarlos. • Postura crítica acerca de las medidas generales para afrontar las conductas problemáticas que generan estrés si no se pueden controlar

Metodología a emplear:

- Método explicativo
- Método Práctico.
- Método de elaboración conjunta.

Técnica:

- Lluvia de ideas, Estudio de Casos.

Forma organizativa:

- Taller

Medios a emplear:

- Videos educativos

Evaluación:

Inicial, de proceso y Final, realizando preguntas acerca de su experiencia del tema en su accionar docente y la importancia de asumir estrategias.

DESARROLLO DEL CONTENIDO**4. Conocimiento de los comportamientos del estudiante y estrategias para mejorarlos**

Entre los estresores que más afectan a la salud de los docentes son los comportamientos irregulares del estudiante en el aula y la falta de estrategias para solucionarlos.

4.1. Conocimiento de las conductas disruptivas en el aula

Una de las mayores causas de estrés en los docentes son las conductas disruptivas, definidas como conductas inapropiadas, que impiden el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje; se convierten en un problema académico y a la vez en problemas de disciplina, crean un clima tenso y separa emocionalmente al docente y los estudiantes.

- **Conductas inadecuadas**

- Referidas a los trabajos.
- Referidas a las relaciones con los compañeros.
- Referidas a la falta de respeto al docente.

- **Conductas conflictivas en el aula**

- Los que no dejan de hablar
- Los que ofenden
- Los agresivos
- Los que pierden el control
- Los incumplidores
- Los que adoptan una actitud negativa
- Los que no se comunican

- Entre otros.

Las causas de estas conductas son múltiples, personales, grupales o sociales. Entre las más importantes se puede mencionar el aburrimiento o la busca de diversión, por la sensación de fracaso del estudiante, la falta de motivación o simplemente por llamar la atención.

En los docentes con buena inteligencia emocional, con habilidades para enfrentarse a la tarea docente controlando emociones negativas y potenciando las habilidades de comunicación, se observa:

- Un incremento de la autoestima del estudiantado	- Una disminución en los problemas de disciplina
- Aumento en el rendimiento escolar	- Mejora de la creatividad
- Descenso de las faltas de asistencia	

4.2. Medidas generales para afrontar estas conductas problemáticas que generan estrés si no se pueden controlar

- Potenciar el clima positivo. Para potenciar este clima es necesario que el docente utilice normas:

1. Dar siempre consignas positivas	4. Promover la cooperación entre los estudiantes
2. Controlar el lenguaje corporal	5. Favorecer la comunicación
3. Controlar a los que interrumpen	6. Recordar que el estudiante es diferente en las capacidades, en intereses, motivaciones, expectativas.

Es importante señalar que una de las medidas positivas para mejorar el comportamiento del estudiante en el aula es cambiar la metodología y la didáctica en el aula, empleando métodos prácticos, participativos, dinámicos y motivadores.

SESIÓN 5
AUTOCONTROL Y MANEJO DEL ESTRÉS
(90 minutos)

- **Desarrollo de Competencias**

Sistema de conocimientos	Sistema de habilidades	Sistema de valores
4.1. Reestructuración cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> • Analizan las opciones para cuestionar las ideas distorsionadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla la reflexión frente a los problemas detectados
4.2. Afrontamiento del estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollan habilidades para afrontar el estrés 	<ul style="list-style-type: none"> • Postura crítica para hacer frente al estrés manejando demandas tanto externas como internas.
4.3. Tipos de afrontamiento activos	<ul style="list-style-type: none"> • Identifican los tipos de afrontamiento activo y afrontamiento evasivo 	
4.4 tipos de afrontamiento evasivo	<ul style="list-style-type: none"> • Experimentan casos de afrontamiento del estrés 	

Metodología a emplear:

- Método explicativo
- Método Práctico.
- Método de elaboración individual
- Método de elaboración conjunta

Técnica:

- Lluvia de ideas
- Estudio de Casos

Forma organizativa:

- Taller

Medios a emplear:

- Videos educativos

Evaluación:

De proceso.- Mediante la observación se evaluará el trabajo de los docentes sobre los estudios de casos.

DESARROLLO DEL CONTENIDO**5.1. Reestructuración cognitiva**

La mente no siempre funciona de forma lógica y correcta sino que se produce errores de pensamiento o distorsiones como aplicar el todo o nada, o hacer generalizaciones excesivas, o aplicar filtros distorsionantes, o magnificar los hechos e incluso descalificar siempre lo positivo, etc. La reestructuración cognitiva consiste en cuestionar estos pensamientos y buscar pensamientos alternativos.

Entre las opciones para cuestionar esas ideas distorsionadas están:

- Análisis racional para detectar estas ideas distorsionadas.
- Análisis de validez, es decir, preguntarse qué evidencias hay a favor de ese pensamiento o en contra del mismo.
- Análisis de la utilidad, es decir, preguntarse para que sirve esa idea, que ventajas o que desventajas tiene esa forma de pensar.
- Análisis de otros puntos de referencia, es decir, preguntarse qué diría un amigo, comparar esas ideas con personas diferentes, etc.

5.2. Afrontamiento del estrés

Se define el afrontamiento del estrés al esfuerzo, tanto cognitivo como conductual, que hace el individuo para hacer frente al estrés, para manejar las demandas tanto externas como internas y los conflictos entre ambas.

Entre las técnicas de afrontamiento se pueden citar:

- *Confrontación.*- Son acciones directas y en cierto modo agresivas para alterar la situación. Por ejemplo, insultar a alguien que intenta colarse en la cola del cine.
- *Distanciamiento.*- Esfuerzos para separarse de la situación tratando de olvidar el problema o negándose a tomarlo en serio. Por ejemplo, si alguien intenta colarse al cine y actuar como si no estuviera ocurriendo.
- *Autocontrol.*- Esfuerzos para regular los propios sentimientos y acciones guardando los problemas para uno mismo y procurando no precipitarse. Por ejemplo, alguien se cuela en el cine y tú en vez de decirle nada intentas respirar profundamente para regular la ira que estas sintiendo en ese momento.
- *Buscar apoyo.*- Acciones para buscar consejo, información o simpatía y comprensión de alguna persona. Se trata de hablar con alguien que pueda hacer algo concreto. En el ejemplo que vamos siguiendo es hablar con el que está delante de ti en la cola y decirle “ese chico se está intentando colar”.
- *Aceptación de la responsabilidad.*- El reconocimiento de la responsabilidad del problema muchas veces implica culparse, criticarse a sí mismo, reconocerse causante del problema, etc. Es pensar “ese chico se está colado porque yo me he despistado y no me he acercado más al que está delante de mí en la fila, ¡soy un desastre!”
- *Escape.* Evitación quedarse parado ante una situación esperando que ocurra un milagro. Puede que la persona con esta estrategia evite el contacto con la gente o tome alcohol o drogas. Por ejemplo, esperar que alguien haga algo cuando una persona se intenta colar en el cine.
- *Planificación.* Esfuerzos para alterar la situación que implica una aproximación analítica a esta. Normalmente se establece un plan de acción y se sigue, intentando cambiar algo para que las cosas mejoren. En nuestro ejemplo podría conllevar hablar con otras personas que esperan colarse, y

entre todos decirle a la persona en cuestión que no le van a dejar colarse y que por lo tanto la mejor opción es que se ponga al final de la cola.

- *Reevaluación positiva.* Esfuerzos para crear un significado positivo de la situación estresante centrándose en el desarrollo personal. Esta estrategia modifica la forma de vivir la situación sin cambiarla objetivamente. En el ejemplo que arrastramos sería pensar “quizás el hombre se sienta solo y se sienta solo y se sienta mal esperando la cola mientras observa que todos venimos acompañados, lo dejaremos, peor está el que nosotros”

No existen estilos de afrontamiento que se puedan considerar buenos o malos. Dependiendo del estresor en sí y de la propia personalidad del individuo sería más adecuado utilizar un tipo de estrategias de afrontamiento que otras.

5.3. Tipos de afrontamiento activos

- Pensamiento positivos_(esfuerzos activos, cognitivos, visualizar el problema)
- búsqueda de apoyo social
- búsqueda de soluciones
- contabilizar las ventajas(se aproxima al problema comparándolo con una situación peor)

5.4 tipos de afrontamiento evasivo

- Son conductas que no enfrentan el problema
- Culpar a otros
- Pensamientos desiderativos
- Represión emocional
- Autoculpación
- Resignación
- Huida

SESIÓN 6
DETECCIÓN Y ELIMINACIÓN DE PENSAMIENTOS Y ACTITUDES
DISFUNCIONALES

(Dos sesiones de 90 minutos c/u)

• **Desarrollo de Competencias**

Sistema de conocimientos	Sistema de habilidades	Sistema de valores
<p>6.1 Conflictos</p> <p>6.2. Conflictos cotidianos en las Instituciones de Educación Superior</p> <p>6.3. Actuaciones que se pueden desarrollar para favorecer la Institución</p> <p>6.4. Actuaciones que se pueden desarrollar para favorecer la intervención en el aula</p> <p>6.5. Actuaciones que se pueden desarrollar para favorecer la relación personal con los estudiantes</p> <p>6.6. ¿Cómo educar para el conflicto para favorecer un clima positivo y evitar el estrés del docente?</p> <p>6.6.1. Algunas técnicas que disminuyen el estrés docente: el utilizar el aprendizaje cooperativo</p> <p>6.6.2. Modelos de gestión de convivencia</p> <p>6.6.3. Estrategias para resolver los conflictos</p> <p>6.6.4. Mediación</p> <p>6.7. Estrategias para la administración del tiempo</p> <p>6.8. Otros consejos para evitar y</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analizan el conflicto y su diferencia con la violencia y agresividad. • Identifican los conflictos cotidianos en las Instituciones de Educación Superior • Analizan las actuaciones que se pueden desarrollar para favorecer la Institución y la intervención en el aula • Ponen en práctica las actuaciones que se pueden desarrollar para favorecer la relación personal con los estudiantes • Identifican las estrategias para la administración del 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la actitud comprensiva y la solución de conflictos cotidianos en las Instituciones de Educación Superior • Reflexión de la importancia de educar para el conflicto para favorecer un clima positivo y evitar el estrés del docente • Respeto a las opiniones divergentes que se presenten en el grupo. • Actitud reflexiva acerca del

<p>superar el estrés</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evitar tomar mucho café - No negarse a las distracciones - Caminar y conversar - Mantenerse activo <ul style="list-style-type: none"> - Ir al grano 	<p>tiempo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizan los otros consejos para evitar y superar el estrés • Experimentan trabajos de planificación y estrategias para la administración del tiempo. 	<p>empleo de la planificación del tiempo para evitar el estrés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postura personal crítica respecto a la aplicación de los otros consejos para evitar y superar el estrés.
---	--	--

Metodología a emplear:

- Método explicativo
- Método Práctico.
- Método de aprendizaje cooperativo

Técnica:

- Lluvia de ideas
- Resolución de problemas

Forma organizativa:

- Taller

Medios a emplear:

- Videos educativos
- Data Display

Evaluación:

- **De proceso;** socializarán con sus colegas casos para aplicar técnicas que disminuyen el estrés docente, valorando la capacidad de resolución de problemas.

- **Final.** Se realizara preguntas del contenido abordado al finalizar el taller.

DESARROLLO DEL CONTENIDO

6.1 Conflicto

Es un hecho inherente a la interacción humana porque la diferencia de opiniones, deseos e intereses son inevitables entre las personas. Un conflicto puede resolverse de forma no violenta, ya que se puede cambiar sin necesidad de salir perjudicado, ni ser agredido.

- **Diferencia entre violencia y conflicto**

En la violencia una de las personas sale agredida, física o psicológicamente/ en el conflicto no se sale agredido.

La violencia es aprendida / el conflicto es consustancial a las relaciones humanas.

La violencia siempre es negativa/ el conflicto puede ser positivo.

- **Agresividad**

Es la tendencia a lesionar a otro organismo o al propio siempre con la intención de producir daño, destruir, contrariar o humillar. La agresión es el acto palpable y efectivo. Educar en el conflicto; cada vez más existe la opinión que educar en el conflicto es necesario y perfectamente compatible con la no violencia y la paz.

Educar en el conflicto es asumirlo de forma optimista y positiva. El problema es cómo nos afecta y como hemos de afrontarlos. Eliminar los conflictos en la Universidad no es beneficioso, hay que afrontar el conflicto y utilizarlo para desarrollar una convivencia democrática.

6.2. Conflictos cotidianos en las Instituciones de Educación Superior

Agresiones verbales entre compañeros

Agresiones contra la propiedad

Exclusión social

Falta de respeto a las normas

Falta de respeto al docente

Faltas de disciplinas

- Implican una carga de agresividad, desde la resistencia pasiva hasta el desafío y el insulto activo del profesorado. Se trata de conductas que no se dan aisladamente y que no suelen remitir de forma espontáneas.

5.3. Actuaciones que se pueden desarrollar para favorecer la Institución

1. Recoger y analizar los problemas de convivencia que se producen en el centro.
2. Elaborar normas de convivencia consensuadas por toda la comunidad universitaria.
3. Creación de espacios en el centro donde atender a los estudiantes.
4. Creación de canales de comunicación entre docentes, entre estudiantes y docente estudiantes.
5. Programar actividades para mejorar la convivencia.
6. Formación en técnicas de negociación.
7. Tutorar y seguimiento a los docentes iniciados.
8. Programas para formar a los profesores en temas de convivencia: habilidades sociales y comunicación, dinámica de grupos.

6.4. Actuaciones que se pueden desarrollar para favorecer la intervención en el aula

1. Recogida y análisis de los problemas de convivencia en el aula.
2. Elaboración de normas de convivencia de aula.
3. Programación de actividades para favorecer la relación entre estudiantes, conocimiento de sí mismos, el respeto mutuo mejora la autoestima.
4. Revisar periódicamente la estructura de los grupos de trabajo.
5. Hacer partícipes a los estudiantes de la metodología empleada.

6.5. Actuaciones que se pueden desarrollar para favorecer la relación personal con los estudiantes

1. Llegar a acuerdos concretos con determinados estudiantes.
2. Motivarlos diseñar un plan de trabajo para la atención grupal e individual
3. Establecer objetivos concretos.
4. Utilizar material didáctico atractivo, de fácil manejo.
5. Tratar de cosas cercanas.
6. Actitud positiva del profesor respecto al estudiantes
7. Potenciar el trabajo en pequeño grupo.
8. Integrarlo en comisiones de carácter diverso de manera que pueda sentir el grupo clase como suyo.

De igual manera se propone:

1. Crear grupo en un ambiente de aprecio y confianza, con juegos y técnicas para conocernos e integrarnos.
2. Trabajar la cooperación.
3. Análisis y negociación.
4. Separar persona-proceso-problema.
5. Buscar soluciones.

6.6. ¿Cómo educar para el conflicto para favorecer un clima positivo y evitar el estrés del docente?

- Revisando el concepto de disciplina
- Favoreciendo las habilidades sociales
- Promoviendo el aprendizaje cooperativo
- Desarrollando habilidades para resolver conflictos
- Enseñar técnicas de negociación y mediación en el currículo

6.6.1. Algunas técnicas que disminuyen el estrés docente: el utilizar el aprendizaje cooperativo

El aprendizaje cooperativo es una estrategia basada en la interacción entre estudiantes diversos cuyo objetivo fundamental es conseguir que el estudiantado se ayude mutuamente para favorecer el proceso de aprendizaje. Está comprobado que su utilización en el aula crea un clima positivo y reduce la conflictividad, y por lo tanto, disminuye el estrés.

- **¿Cómo se entiende el trabajo cooperativo?**

Es un grupo de personas que se asocian y buscan ayuda mutua para realizar actividades conjuntas y aprender unos de otros. Es tan importante el resultado obtenido como el proceso para conseguir este resultado.

- **Objetivos del aprendizaje cooperativo**

- Potenciar las relaciones positivas entre todo el estudiantado
- Conseguir que el estudiantado sea autónomo en su aprendizaje
- Atender a la diversidad del estudiantado
- Reducir el fracaso académico

- **Principios del aprendizaje cooperativo**

- Basado en la interdependencia e interacción positiva
- Se favorece la heterogeneidad y la complementariedad
- Liderazgo compartido
- Se potencian diversas habilidades
- Se promueve la colaboración

- **Metodología del aprendizaje cooperativo**

- Aplicación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación
- El cambio de rol del docente a orientador y guía
- Materiales diferentes
- Planificación de las tareas

- Enseñar a aprender a aprender

- **Funciones básicas del alumnado**

- Ponerse de acuerdo en lo que hay que hacer

- Decidir cómo se hace y quien lo hace

- Realizar los trabajos individuales

- Discutir dichos trabajos

- Escoger entre estos los que interesan al trabajo grupal o bien ejecutar cada uno una parte del trabajo.

- Valoración del trabajo según criterios establecidos.

- **Método de trabajo con el estudiantado**

- Formar los grupos (por rendimiento, por sexo, por solidaridad, por actitudes, por aceptación o rechazo de los compañeros) cada grupo será de 3 o 4 personas.

- Asignar trabajo por parte del docente

- Realizar el trabajo individual. Evaluación por parte del docente o por parte del grupo.

- Cada integrante expone al grupo el trabajo realizado

- Se consensua la información y el contenido del trabajo en grupo que se entregara al docente

- Evaluación y autoevaluación (50%) del trabajo presentado

- Prueba individual por parte del docente

- **¿Es lo mismo trabajo en grupo que trabajo cooperativo?**

El trabajo cooperativo es una forma de trabajo en grupo, tiene en cuenta la responsabilidad individual, todos trabajan en el grupo, se discute y se solucionan problemas.

Resultados

Cada estudiante comprueba la cantidad de estrategias usadas por los demás, se favorece la inclusión y la integración, se fomenta la colaboración y no la competición, aumente el rendimiento y se ejercita la responsabilidad.

El usar esta metodología es una forma de educar el conflicto reduciendo la arte negativa y por lo tanto, es una estrategia para reducir el estrés docente.

6.6.2. Modelos de gestión de convivencia

Se define la gestión como el conjunto integrado de planeamientos educativos que tratan de argumentar y justificar una serie de actuaciones que se adoptan en el centro para prevenir y hacer frente a los problemas de convivencia.

- **Modelos de gestión**

1. Los modelos excluyentes o punitivos
2. Los modelos mediadores

1. **Modelos excluyentes**

- Se aísla a determinado sujeto (los que no se ajustan a las normas)
- Elaboración de normas y elaboración de reglamentos.
- Limitación de algunos sujetos en las aulas.
- Regulación estricta de premios y castigos.

2. **Modelo mediador**

- Se adapta a la diversidad y da una respuesta a cada sujeto. El poder de resolución se traslada a la relación o comunicación directa de las partes.

Hay dos formas:

- Respuesta global (prevención primaria)
- Respuesta especializada (prevención secundaria y terciaria)

6.6.3. Estrategias para resolver los conflictos

Entre las medidas generales se sitúan:

1. Enfriar la situación y no actuar cuando se esté alterado.
2. Escuchar atentamente los mensajes de todas las parte, tanto como el lenguaje gestual como los mensajes expresados.
3. Expresarse sin insultos, no se debe en ningún caso admitir atacar o ser atacado de forma verbal por ser una de las formas de violencia.
4. Pasar del tu a yo. Enfría más las situaciones y provoca menos alteración expresarse en primera persona, expresando sentimientos y emociones.
5. Control de emociones. En situaciones conflictivas es necesario saber controlar las emociones.
6. Cambio de perspectivas, es decir, ver las distintas opciones de un problema o de las soluciones.
7. Exponer claramente los puntos de vista.

Entre algunas estrategias específicas se pueden considerar:

a) Estrategias para afrontar las conductas inapropiadas

- Refuerzos positivos
- Aprender a escuchar
- Cambios de actividad
- Utilizar gestos miradas
- No prestar atención ante faltas leves
- Silencio por parte del docente

b) estrategias para afrontar las conductas inapropiadas

- Acercamiento al estudiante conflictivo
- Llamar la atención
- Utilizar el humor
- Mensajes en 1 persona
- Explicar las consecuencias

- Que el estudiante se castigue a si mismo
- Reflexión grupal

c) Medidas correctoras para el alumnado que no deja hablar

- Intentar hablar a solas con ellas/ellos
- Explicarle como se sienten los demás
- Procurar establecer algún acuerdo

d) Medidas correctoras para el alumnado agresivo

- Plantarle cara, pero sin provocar la agresividad
- Mantener el control visual
- No dar muestras de enfado ni de debilidad
- No consentir de ninguna forma la agresividad contra otras personas
- Aislarlo para que no tenga publico

e) Medidas correctoras para el estudiantado que pierde el control

- Inmediatamente expulsión de la sala
- No perder el control visual
- Intentar comprender lo que les preocupa cuando se han tranquilizado

f) Medidas correctoras ante el estudiantado que no cumple las tareas o no trae el material

- Poner fechas límites para su actitud
- Hacerles comentarios positivos
- Penalizar si sigue con su actitud

g) Medidas correctas para el estudiantado que muestra una actitud

- No discutir nunca con ellos/ellas
- Intentar que busquen soluciones
- Intentar que reflexionen sobre las consecuencias de su actitud

h) Medidas correctoras para el estudiantado que siempre se queja o lamentan

- No darle nunca la razón
- Enseñarle a que solucionen sus problemas
- Interrumpirlo lo más pronto posible
- Parafrasear
- Hacer preguntas para que reflexionen sobre sus lamentos

i) Medidas correctoras para el estudiantado que no se relaciona

- Intentar iniciar conversaciones sobre sus intrascendentes
- Utilizar siempre preguntas directas
- Utilizar el lenguaje corporal amigable
- No terminar nunca las respuestas aunque sean muy lentas

6.6.4. Mediación

Es una estrategia usada para resolver conflictos y permitir reducir el estrés del docente.

Es un método para resolver conflictos que supone un tercer neutral que puede ayudar a los disputantes de forma cooperativa de manera tal que puedan resolver el problema.

La mediación busca la negociación integradora, se basa en el consenso, la colaboración y una actitud constructiva. Pueden ser estudiantes, docentes, directora de Carrera. No son jueces ni árbitros sino que regulando el proceso de comunicación se pretende llegar a una solución en la que todos ganen.

• **Clases de mediación**

La mediación puede ser formal e informal. En lo formal todo está más reglado y las técnicas, las normas están establecidas.

• **Clima para la mediación**

Reducir la hostilidad

Orientar la discusión

Coordinar el proceso de negociación

- **Proceso en la mediación**

1. Entrada

- Aceptación

- Recopilar información

- Establecer y aceptar las reglas del proceso

2. Cuéntame

3. Ubicarnos

4. Arreglar

5. Acuerdo

6. Verificación y evaluación de acuerdos

- **Fase primera o de premeditación**

En ella se crean las condiciones que facilitan el proceso, se habla con las partes en litigio por separado, se explica el proceso que se va a seguir, y se solicita el consentimiento. Se crea confianza y se establecen las normas.

- **Fase segunda o cuéntame**

Cada una de las partes en conflicto exponen su versión expresando también los sentimientos.

Es fundamental que las partes se escuchen

- **Fase tercera o ubicarnos**

Se trata de identificar el conflicto, los puntos comunes y los divergentes.

- **Fase cuarta o proponer soluciones**

Búsqueda creativa de soluciones y evaluación de estas por las parte litigantes.

- **Fase quinta o llegar a un acuerdo**

Definir con claridad los acuerdos que deben ser equilibrados, específicos y posibles.

- **Fase sexta o evaluación**

Una vez consensuado los procedimientos de revisión y seguimiento, pasado un tiempo evaluar los resultados.

- **Habilidades en la mediación**

Escucha activa (mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar sentimientos, resumir).

Estructurar (mantener el orden y la dirección)

Ponerse en lugar de otro

Mensajes en primera persona.

La mediación es algo más que una técnica de resolución de conflictos. Debe ser entendida como una metodología de enseñanza, cuyo núcleo es la relación interpersonal, posibilitando la reflexión y el pensamiento complejo.

- **Clases de mediación**

Mediación espontánea

Mediación institucionalizada o equipos de mediación

Mediación entre iguales

Mediación entre adultos

6.8. Toma de decisiones

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas para resolver situaciones de la vida. Se pide a la persona que haga uso del razonamiento y pensamiento para elegir una decisión a un problema.

Otra estrategia para eliminar el estrés del docente es aprender a tomar decisiones.

Pasos para una buena toma de decisiones:

- a) Definir el problema
- b) Soluciones posibles (aportar todas las que se ocurran sin eliminar ninguna) se deben escribir todas.
- c) Ventajas e inconvenientes de cada una de las soluciones aportadas.
- d) Toma de decisión
 - Que se va hacer
 - Quien lo va hacer
 - Como se va hacer
 - Cuando se va hacer
- e) Acostumbrar a una posible evaluación de dicha solución

5.9. Planificar el tiempo libre para evitar el estrés

Aprender a gestionar el tiempo es una herramienta muy útil para controlar y reducir el estrés.

Se propone una técnica para gestionar el tiempo y hacerlo más productivo y gratificante. Esta técnica tiene tres pasos:

1. Fijar prioridades.- Hay que determinar las metas a largo plazo y a corto plazo, tanto en el terreno profesional, familiar y personal. Cuando se han fijado la metas, es necesario identificar las acciones para alcanzarla y posteriormente priorizar esas acciones.
2. Este segundo paso sería establecer un calendario para estas metas.- Un ejemplo seria si quiero mantenerme en forma y las acciones necesarias para ello sería analizar algún deporte, acudir a un gimnasio o andar, el paso siguiente seria decir que acción voy a realizar. Si en el ejemplo seria andar, debo establecer el tiempo que voy a andar, que días de la semana lo voy a hacer y en qué horas del día.
3. Poner límites a las actividades.- delegar algún trabajo, reprogramar si el trabajo no es urgente y dedicar tiempo para suficientes para el descanso.

6.10. Estrategias para la administración del tiempo

- a) Programar y planificar el tiempo, tanto de trabajo como del ocio.
- b) Hacer horarios realistas.
- c) Dejar tiempo entre actividades programadas para imprevistos.
- d) Controlar las reuniones y acortarlas
- e) Limitar las tareas que se van a realizar en el mismo intervalo de tiempo.
- f) Descansar entre las horas de trabajo de cinco a diez minutos.
- g) Delegar responsabilidades.
- h) Establecer objetivos.
- i) Favorecer la organización utilizando agendas, planificando cada día.
- j) Dedicar tiempo para no hacer nada y dedicarlo al descanso.

6.11. Otras maneras de superar el estrés

Lo que no se necesita son pequeños momentos de alivio a lo largo del día para evitar que se acumule el estrés y lo deje a uno tenso y exhausto.

- **Evitar tomar mucho café**

La cafeína contenida en dos tazas de café agrega 16 latidos por minuto a su ritmo cardiaco y lo pone a uno más irritable y ansioso.

- **No negarse a las distracciones**

Mirar una araña que pasea por fuera de la ventana no es tiempo perdido, es una pausa mental. Cualquier cosa que le llame la atención obligándolo a mirar y a escuchar en lugar de pensar y preocuparse, le puede reducir la tensión.

- **Caminar y conversar**

Cuando se posible, hable de temas causantes de estrés con otras personas mientras caminan juntos.

BIBLIOGRAFIA

- Alderete, M., Pando, M., Aranda, C. y Balcázar, N. (2003). Síndrome de Burnout en Maestros de Educación Básica de Nivel Primaria de Guadalajara, *Revista de Investigación en Salud*, 5(1), 47-59.
- Álvarez, E. y Fernández, L. (1991). El Síndrome de Burnout o el Desgaste Profesional. Revisión de estudios. *Revista Asociación Española Neuropsiquiatría*, 10(39), 257-265.
- Bardo, P. (1979). The pain of teacher burnout: a case history. *Phi Delta Kappan*, 61(4), 252-254.
- Bonola, J. y Figueroa, S. (2007). Productividad en el académico universitario frente al síndrome de burnout. *Rev. Psicología y Educación*, 1(1), 45-53.
- Bosqued, A. (2005). *El Síndrome de Burnout Qué es y cómo superarlo*. Madrid: Paidós Ibérica S. A.
- Casas, E. y Mota, E. F. (2008). *Correlación del síndrome de burnout en profesores de nivel medio superior de la Universidad del Valle de México en Guadalajara con la evaluación docente*. Tesis de maestría sin publicar, Universidad Autónoma de Guadalajara, Guadalajara.
- Esteve, J. M. (1994). *El malestar docente*. Tercera edición. Barcelona: Paidós.
- Fernández, J. y Piñol, E. (2000). Horario laboral y salud: Consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, 5(1), 207-222.
- Fernández, B., Roldán, L.M., Guerra, A., Roldán, T., Gutiérrez, A. y De las Mulas, M. (2006). Prevalencia del síndrome de burnout en los anestesiólogos del Hospital Universitario Virgen Macarena de Sevilla. *Revista Española de Anestesiología*, 53(1) 359-352.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.

- Gil-Montes, P. (2003). El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). *Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Montes, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
- Guerrero, B. E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de Psicología*, 19(1), 145-158.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. México: Mc Graw Hill.
- Leiter, M. y Maslach, C. (2001). Burnout and Quality in a Sped-Up World. *The Journal for Quality and Participation*, 24(2), 48-51.
- León-Rubio, M., Cantero, F. y León-Pérez, M. (2011). Diferencias del rol desempeñado por la autoeficacia en el burnout percibido por el personal universitario en función de las condiciones de trabajo. *Anales de Psicología*, 27(2), 518-525.
- Marín, C. y Fernández, L. (2000). *Estrés, entenderlo es manejarlo*. Ediciones Universidad Católica: Chile.
- Martínez, D., Valles, I. y Kohen, J. (1997). Salud y Trabajo docente. *Tramas del Malestar en la escuela*. Buenos Aires: Kapelusz.
- Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. *Job stress and burnout*, 12(5), 29-40.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). Burnout research in the social services: a critique. Special issues: Burnout among social workers. *Journal of social service research*, 10(1), 95-105.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

- Moreno, B., Carvajal, R. y Escobar, R. E. (2001). La evaluación del Burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Revista de Ansiedad y Estrés*, 7(1), 69-78.
- Moriana, J. y Herrezco, A. (2005). El síndrome de burnout como predictor de bajas laborales de tipo psiquiátrico. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. *Revista de clínica y salud*, 16(2), 161-172.
- Oliver, C. (1993). *Análisis de la problemática de estrés en el profesorado de enseñanzas medias: El burnout como síndrome específico*. Tesis doctoral no publicada, Universidad Autónoma de Madrid.
- Paredes, M. (2001). *Caracterización Multivariante del Síndrome de Burnout en la plantilla docente de la Universidad de Salamanca*. Tesis doctoral, Universidad de Salamanca.
- Pera, G. y Serra, M. (2002). Prevalencia del síndrome del quemado y estudio de los factores asociados en los trabajadores de un Hospital comarcal. *Rev. Sanitaria*, 16(6), 480-499.
- Prieto, Hilda. (2014). *Educación Productiva*. Maestría en educación superior VIII – CEPI, Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca, Sucre.
- Ramos, C. y Buendía, J. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Restrepo, N.C., Colorado, G.O. y Cabrera-Arana, G.A. (2006). Desgaste emocional en docentes oficiales de Medellín Colombia. *Rev Salud Pública*, 8(1), 63-73.
- Salanova, M., Bresó, E. y Shaufeli, W. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio de burnout y del engagement. *Revista Ansiedad y Estrés*, 11(3), 215-231.
- Seisdedos, N. (1997). Inventario Burnout de Maslach. *Síndrome del Quemado por Estrés Laboral Asistencia*. Madrid: TEA.

Viloria, H. y Paredes, M. (2002). *Estudio del Síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes*. Universidad de los Andes, Trujillo.

ANEXOS

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Sexo.....

Edad.....

Tipo de Contrato.....

Años de servicio.....

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.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca:..... 1

Algunas veces al año:..... 2

Algunas veces al mes:..... 3

Algunas veces a la semana:..... 4

Diariamente:..... 5

Por favor, señale el número que considere más adecuado:

1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

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

¡Gracias por su colaboración!