



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIOHUMANÍSTICA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN GERENCIA Y LIDERAZGO EDUCACIONAL

Identificación del síndrome de burnout y su relación con el liderazgo en docentes de una Unidad Educativa ubicada en la Parroquia el Batán de la ciudad de Quito, durante el año 2017.

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTOR: García Cobos, Wilson Patricio

DIRECTORA: Ramírez Zhindon, Marina del Rocío, Dra.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2017



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2017

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Doctora.

Marina del Rocío Ramírez Zhindon

DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado: **Identificación del síndrome de burnout y su relación con el liderazgo en docentes de una Unidad Educativa ubicada en la Parroquia el Batán de la ciudad de Quito, durante el año 2017**, realizado por García Cobos Wilson Patricio, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Quito, octubre 2017

Dra. Marina del Rocío Ramírez Zhindon

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo **García Cobos Wilson Patricio** declaro ser autor del presente trabajo de titulación: Identificación del síndrome de burnout y su relación con el liderazgo en docentes de una Unidad Educativa ubicada en la Parroquia el Batán de la ciudad de Quito, durante el año 2017, de la Titulación Maestría en Gerencia y Liderazgo Educativo, siendo la Dra. Marina del Rocío Ramírez Zhindon directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.

Autor: García Cobos Wilson Patricio

Cédula: 1002033494

DEDICATORIA

Primero quiero agradecer a Dios y a la Virgen Dolorosa por ser mi mayor fuente de inspiración humildad y sacrificio.

Dedico de corazón a mi esposa Inesita por ser el apoyo en todos los momentos de mi vida, por estar junto a mí en las buenas y las malas, motivándome, ayudándome incondicionalmente para alcanzar esta nueva meta en mi vida profesional.

Este trabajo está dedicado a las personas que más amo en este mundo: mi esposa, mis adorados hijos Andrea y Juan Diego y a mi madre Manuelita, con mucho cariño en ella está plasmado todo el amor que supe cosechar de ustedes y que me ayudo a crecer como ser humano con muchos valores y cualidades positivas.

PATRICIO

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero e imperecedero agradecimiento al personal docente y administrativo del programa de maestría en Gerencia y Liderazgo Educativo de la Universidad Técnica Particular de Loja, por la oportunidad brindada para el mejoramiento y capacitación profesional.

A la Doctora Marina del Rocío Ramírez Zhindon directora del trabajo de tesis, por su aporte intelectual, conocimientos y experiencia para desarrollar esta investigación.

PATRICIO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
Aprobación de la directora del trabajo de titulación	ii
Declaración de autoría y cesión de derechos	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	1
Abstract	2
Introducción	3
1. MARCO TEÓRICO	6
1.1. Conceptualización del burnout	6
1.1.1. Definiciones de la década de 1970	6
1.1.2. Definiciones de la década de 1980	7
1.1.3. Definiciones de la década de 1990	8
1.1.4. Definiciones de la década de 2000	9
1.1.5. Definiciones del 2010 hasta la actualidad	11
1.2. Fases del proceso de desarrollo de burnout	11
1.2.1. Proceso del Burnout establecido por Golembiewski, Munzenrider y Carter	12
1.2.2. Proceso del Burnout establecido por Leiter y Maslach (1988)	12
1.2.3. Proceso del Burnout establecido por Leiter (1993)	13
1.2.4. Proceso del Burnout establecido por Lee y Ashforth (1993)	14
1.2.5. Proceso del Burnout establecido por Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995)	15
1.3. Modelos Explicativos Del Burnout	16
1.3.1. Modelos basados desde la teoría Sociocognitiva	16
1.3.1.1. Modelo de competencia social de Harrison (1983)	16
1.3.1.2. Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993)	17
1.3.1.3. Modelo de Pines (1993)	18
1.3.1.4. Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper	19
1.3.2. Modelos elaborados desde la Teoría del Intercambio Social	20
1.3.2.1. Modelo de Comparación Social de Buunk y Shaufeli	21
1.3.2.2. Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freddy	22
1.3.3. Modelos Desarrollados desde la Teoría organizacional	23

1.3.3.1. Modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter	23
1.3.3.2. Modelo de Cox, Kuk y Leiter	24
1.3.3.3. Modelo de Winnubst	25
1.3.4. Modelos sobre el proceso del Síndrome de Quemarse en el Trabajo	26
1.3.4.1. Modelo Tridimensional de Maslach y Jackson (1981)	26
1.3.4.2. Modelo de Edelwich y Brodsky (1980)	27
1.3.4.3. Modelo de Price y Murphy (1984)	27
1.4. Consecuencias del Burnout	28
1.4.1. Consecuencias del síndrome de Burnout en la salud física	28
1.4.2. Consecuencias del síndrome de Burnout en la salud psicológica	29
1.4.3. Consecuencias del síndrome de Burnout en el ámbito social, laboral y familiar	31
1.5. Definiciones de liderazgo	31
1.5.1. Liderazgo en las instituciones educativas	32
1.5.2. Importancia del estudio de burnout en docentes	34
1.5.3. Relación entre el burnout y el liderazgo docente	35
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
2.1. Objetivos	38
2.1.1. Objetivo general	38
2.1.2. Objetivos específicos	38
2.2. Contexto de la investigación	38
2.3. Diseño de la investigación	39
2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	40
2.4.1. Métodos	40
2.4.2. Técnicas	40
2.4.3. Instrumentos	40
2.5. Muestra	43
2.6. Procedimiento	43
3. RESULTADOS	45
3.1. Características sociodemográficas del personal docente	46
3.2. Características laborales del personal docente	47
3.3. Percepción del clima laboral de los docentes	49
3.4. Dimensiones del burnout en los docentes	50
3.5. Malestar emocional de los docentes	53
3.6. Estrategias de afrontamiento de los docentes	55
3.7. Percepción del apoyo social de los docentes	55

3.8. Rasgos de personalidad de los docentes	56
3.9. Análisis de la distribución de los Adjetivos de Liderazgo de Fitcher	56
4. DISCUSIÓN	62
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Manifestaciones del Burnout a nivel físico	29
Tabla 2: Tabla comparativa líder-directivo	32
Tabla 3: Características sociodemográficas del personal docente	46
Tabla 4: Características laborales del personal docente	47
Tabla 5: Percepción del clima laboral de los docentes	49
Tabla 6: Resultados de las dimensiones del burnout en los docentes	50
Tabla 7: Resultados de los casos de burnout en los docentes	53
Tabla 8: Malestar emocional de los docentes	53
Tabla 9: Estrategias de afrontamiento de los docentes	55
Tabla 10: Percepción del apoyo social de los docentes	55
Tabla 11: Rasgos de personalidad de los docentes	56
Tabla 12: Distribución de los Adjetivos de Liderazgo de Fitcher	57
Tabla 13: Pesos de los adjetivos del estilo de liderazgo en las dimensiones obtenidas mediante análisis de Correspondencias Múltiples	58
Tabla 14: Estadísticos descriptivos para los estilos de liderazgo	59
Tabla 15: Clasificación y distribución por tipos de liderazgo percibido de acuerdo con los Adjetivos del Test de Pitcher	60
Tabla 16: Correlación entre variables	60
Tabla 17: Pruebas de chi-cuadrado de Pearson entre el Burnout y los estilos de liderazgo de Fitcher	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Proceso del Burnout de Golembiewki, Munzenrider y Carter (1983)	12
Figura 2: Proceso del Burnout de Leiter y Maslach (1988)	13
Figura 3: Reformulación de la perspectiva de Leiter y Maslach, 1988 (Leiter, 1993)	13
Figura 4: Fases de Lee y Ashforth (1993)	14
Figura 5: Proceso del Burnout de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995)	15
Figura 6: Fases de Gil-Monte (2005 y 2007)	15
Figura 7: Modelo de Harrison (1983)	17
Figura 8: Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993)	18
Figura 9: Modelo de Pines (1993)	19
Figura 10: Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993)	20
Figura 11: Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)	21
Figura 12: Modelo de Hobfoll y Freddy	22
Figura 13: Adaptación del Modelo Transaccional de Cox, Kuk y Leiter	24
Figura 14: Modelo de Winnubst	25
Figura 15: Resultados de las dimensiones del burnout en los docentes	52
Figura 16: Resultados del cuestionario de Salud General en docentes	54

RESUMEN

Esta investigación, se enfocó en identificar el síndrome de burnout y la relación con el liderazgo en docentes de una Unidad Educativa ubicada en la Parroquia el Batán de la ciudad de Quito, durante el año 2017. Se plantó como objetivo principal el poder conocer la prevalencia del síndrome y la relación con el liderazgo. El proceso metodológico que se utilizó fue cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y exploratorio; se aplicó a 50 docentes los siguientes cuestionarios: Cuestionario sociodemográfico AD HOC, inventario de Burnout (MBI), de salud general (GHQ-28), de afrontamiento (BRIEF-COPE), de apoyo social, de personalidad (EPQR-A) y de adjetivos de Liderazgo de Fitcher; los datos fueron analizados, interpretados y representados en tablas y gráficos; los resultados obtenidos identificaron que solo un docente presenta síntomas de burnout, pero el 30% del total de la población registra alto agotamiento emocional, el 18% tiene alta despersonalización y el 34% presentan baja realización personal, por ello es necesario darles a conocer a las autoridades del establecimiento para que planteen estrategias psicoeducativas y eviten las consecuencias del burnout.

Palabra clave: Síndrome de Burnout, liderazgo docente

ABSTRACT

This research focused on identifying burnout syndrome and the relationship with leadership in teaching of an educational unit located in the parish of el Batán in the city of Quito, during the year 2017. It was planned as a main objective to know the prevalence of the syndrome and the relationship with the leadership. The methodological process used was quantitative, not experimental, transverse, descriptive and exploratory; applied to 50 teachers the following questionnaires: questionnaire sociodemographic AD HOC, inventory of Burnout (MBI), general health (GHQ-28), coping (BRIEF-COPE), social support, personality (EPQR-A) and leadership of Fitcher adjectives; the data were analyzed, interpreted and represented in tables and graphs; the results identified that only a teacher presents symptoms of burnout, but 30% of the total population recorded high emotional exhaustion, 18% have high depersonalization and 34% have low personal accomplishment, therefore it is necessary to let you know to the authorities of the establishment that they pose psychoeducational strategies and avoid the consequences of the burnout

Key words: Burnout Syndrome, teacher leadership

INTRODUCCIÓN

El burnout es una enfermedad de tipo profesional, establecido como un tipo de estrés laboral crónico que está cada vez más presente en profesionales que están en contacto permanente con usuarios que requieren servicios de ayuda social. Pues un grupo vulnerable a este problema son los docentes, ya que actualmente con los cambios e innovaciones aplicadas en el aspecto normativo y pedagógico, se ha podido comprobar que existe insatisfacción, desinterés, malestar, agotamiento físico, mental, emocional y poca realización personal, que afectan sus relaciones a nivel laboral, familiar y social.

A pesar de las graves consecuencias que puede ocasionar el síndrome de burnout en profesionales de la educación, en nuestro país se registran escasas investigaciones que relacionen al burnout con el liderazgo, es por esa razón la importancia del presente trabajo de investigación.

Para ello se plantearon varios objetivos específicos que permitieron: Identificar la caracterización de la muestra sociodemográfica y laboral, identificar las causas del malestar emocional, conocer los modos de afrontamiento a los problemas, identificar el apoyo social con el que cuentan, establecer los rasgos de personalidad, determinar las dimensiones del burnout e Identificar la relación existente entre el burnout y el liderazgo de los docentes de una institución educativa de la ciudad de Quito; los resultados se pudieron obtener con la aplicación de los instrumentos de investigación que se describen en el apartado de metodología.

El desarrollo del presente trabajo se justifica, ya que ya que al realizar un diagnóstico del problema existente con el personal docente del plantel investigado, las autoridades educativas deben buscar las estrategias más idóneas para evitar las consecuencias del síndrome de burnout, ya que esto perjudica directamente a los niños y jóvenes estudiantes involucrados en el proceso escolar.

Este trabajo se estructuró en tres capítulos y un apartado de discusión, en el primer capítulo se desarrolló la fundamentación teórica de las variables de estudio, estableciendo las definiciones más destacadas del tema, se describen los procesos del burnout establecidos por Golembiewski, Munzenrider, Carter; Leiter (1993); Maslach (1988); Lee -Ashforth (1993); Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995); se exponen los modelos explicativos del burnout de varios autores, se establecen las consecuencias en la salud física y psicológica de los profesionales que ejercen la docencia; de igual forma se da a conocer la importancia del estudio de burnout en docentes y la relación existente entre el burnout y el liderazgo. En el segundo capítulo se

expone la metodología utilizada, los objetivos generales y específicos que se van a cumplir, el diseño de la investigación y la descripción de los instrumentos utilizados. En el tercer capítulo se realiza el análisis de resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación contrastando la información primaria y la secundaria; finalmente se realiza la discusión en función de los resultados obtenidos, lo que permite obtener las conclusiones y recomendaciones del tema investigado en contraste con otras investigaciones realizadas.

Estamos seguros que el presente trabajo investigativo se constituya en un aporte para conocer la realidad personal de los profesionales de la Educación, que permitan impulsar estudios y proyectos y propongan soluciones válidas y concretas a los problemas que ocasiona el ambiente rutinario de trabajo, permitiendo aplicar estrategias para mejorar la calidad de vida de las personas.

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Conceptualización del burnout.

De acuerdo a lo investigado, el burnout fue descrita por primera vez por Bradley en el año de 1969 quién investigó el comportamiento y niveles de stress presentados por los oficiales de libertad condicional, y utilizó el término “staff burnout”; de ahí en adelante existen ciertos cambios que han venido evolucionando, dependiendo de las condiciones de vida y de trabajo que enfrenta actualmente el ser humano, por lo que es necesario analizarlo.

1.1.1. Definiciones de la década de 1970.

A nivel mundial, aunque en la década de 1970 a 1980, se consiguieron logros laborales donde se pasó de trabajar 60 horas a 48 horas semanales (seis días-ocho horas) y a 40 horas semanales (5 días-8 horas), no fue suficiente para que los trabajadores eviten el estrés laboral ya que el trabajo ha evolucionado desde lo físico y lo manual, para ser cada vez más una actividad mental.

En 1974, Freudenberger médico psiquiatra observó un deterioro en el desempeño de las actividades laborales, que influían en el estado físico y mental de un grupo de jóvenes voluntarios que trabajaban en una clínica en Nueva York. Una de sus definiciones sobre el burnout la cita un autor, de la siguiente manera: “Es una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. (Fernández, 1987, p. 106)

En este estudio este médico concluyó que, el burnout ya no era sólo estrés laboral; sino también pudo comprobar que existía incapacidad de los investigados en generar estrategias de afrontamiento de los problemas presentados e inclusive ellos podían terminar en la desertión o la desatención a los usuarios, pero también a sí mismos; por lo que se comprende que este problema pudo afectar el desarrollo físico, emocional y actitudinal.

En este sentido, Pines y Kafry (como se citó en Carlin 2014), definen al burnout como “una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal”. (p. 7)

En el caso de la descripción anterior, consideran como evidencias empíricas de agotamiento físico: el dolor de cabeza, fatiga crónica, dolores musculares, insomnio, pérdida de peso, hipertensión, úlceras y desordenes gastrointestinales, entre otros; de la misma forma los síntomas emocionales tales como: irritabilidad, ansiedad, depresión, frustración, aburrimiento, impaciencia, impotencia y como señales actitudinales se establece el cinismo, la apatía, el

sarcasmo, el pesimismo, el ausentismo laboral, entre otros, que se identifican en profesiones que se centran en la prestación de servicios y atención al público como: docentes, médicos, enfermeras, psicólogos, policías, trabajadores sociales, vendedores, etc.

Posteriormente, Dale (1979), citado por Martínez (2012)) establece que: “es uno de los indicadores de la concepción teórica del burnout entendiéndolo como consecuencia de estrés laboral, y con la que mantiene que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo”. (p.14)

Esta cita hace referencia a que los estudios desarrollados por Dale (1979), determinan que el síndrome de burnout puede ser más fuerte en ciertas personas, dependiendo de sus condiciones físicas, psicológicas, emocionales y sobre todo de la presión que puedan recibir diariamente en su trabajo y si no tiene un tratamiento eficaz, este problema se agudiza.

En conclusión, las definiciones establecidas en los años 70, comienzan a considerar la importancia de estudiar el síndrome de burnout no solo para referirse al estado físico y mental de los trabajadores, sino como un problema de estrés crónico que ya no solo afecta a la relación laboral, sino también a las relaciones sociales, familiares y personales del individuo.

1.1.2. Definiciones de la década de 1980.

Como se conoce en este lapso de tiempo, se presentaron grandes hechos que cambiarían la historia de la humanidad, tanto económicos, como tecnológicos, políticos y sociales, pues los trabajadores de la era industrial en los años 80, se sometían a variados cambios donde articulaban el uso de la tecnología de la información y comunicación con los conocimientos adquiridos y es fundamental considerar definiciones del burnout en esa década.

Una de las definiciones lo establecen Edelwich y Brodsky (1980) quienes lo definen: “como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo”. (p.23)

Pues se considera que las condiciones de trabajo son fundamentales para que una persona se sienta motivada, lamentablemente con el paso del tiempo, pese a que un trabajador inicia sus actividades con mucho entusiasmo y elevadas aspiraciones, paulatinamente se va frustrando y genera como consecuencia una apatía de lo que hace.

Con respecto a lo anterior Pines, Aronson y Kafry (1981) consideran que el burnout es provocado por el agotamiento físico, mental y emocional, como resultado de que un trabajador

este expuesto a condiciones emocionalmente muy demandantes, que no prestan condiciones favorables.

Otra definición la establecen Maslach & Jackson (1981), definen al burnout como “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal”. (p. 3)

Esta definición considera el agotamiento emocional, producto del sobreesfuerzo físico, que conduce al hastío emocional, al desarrollo de actitudes y respuestas cínicas con las personas que ofrece su trabajo y a la pérdida de confianza en la realización personal.

Otra definición similar la establecen, Leiter & Maslach (1988) quienes determinan que: “El burnout parece ser una respuesta a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicios, produce cambios negativos en las actitudes y en las conductas hacia estas personas”. (p. 297)

En resumen, se considera al síndrome de burnout como un problema de estrés laboral crónico, ya que es característico de los trabajadores, el agotamiento emocional o pérdida de motivación para enfrentarse al trabajo, de acuerdo al diagnóstico desarrollado por las autoras, se determina que existen actitudes negativas en sí mismo y hacia las personas que trabajan cerca.

1.1.3. Definiciones de la década de 1990.

En los años 90 y tomando en cuenta las consecuencias que genera el síndrome de burnout, se realizaron intentos para que este padecimiento tenga la categoría de accidente de trabajo, ya que en forma paulatina se sigue aumentando las cifras de trabajadores afectados por esta patología laboral, lamentablemente esto no se consiguió, más bien se vincularon a las empresas públicas y privadas profesionales en psicología y relacionadores públicos para motivar y trabajar el autoestima de las personas afectadas.

Entre las definiciones más destacadas, se señalan las siguientes:

Greenglas, Burke y Ondrack (1990), con el objeto de establecer una definición clara del burnout, determinan una diferenciación entre el concepto de estrés vital en el hogar y el estrés laboral y lo consideran que es un trastorno específico generado por factores vinculados en las actividades netamente laborales; esta posición la comparten Singh, Goolsby y Rhoads (1994) ya que establecen que burnout y estrés laboral son términos notablemente diferenciados.

La diferencia es notable, ya que se podría afirmar que el estrés es una causa del burnout, pues este no puede activarse sin que una persona haya experimentado cierto grado de estrés, por el contrario, el estrés puede manifestarse perfectamente sin que pueda convertirse en burnout; en otras palabras el estrés no es un trastorno por sí solo, pero el burnout sí.

En contraste con los anteriores autores, Leiter (1992) distancia al burnout del estrés laboral y lo define como una “crisis de autoeficacia”.

El término autoeficacia es un aspecto central en la psicología humana, ya que las personas autoeficaces son más seguras de realizar su trabajo. Bandura considera que la autoeficacia influye a nivel cognitivo, afectivo y motivacional, esto quiere decir que si una persona sufre una crisis de autoeficacia tendrá problemas en conocer y dominar sus actividades laborales, atender eficientemente a las personas para las cuales trabaja e inclusive no se sentirá motivado por lo que hace.

El autor anteriormente citado, también incluye en la conceptualización del burnout la variable afrontamiento; para comprender este término se expone la siguiente cita: “El burnout sería la consecuencia de un afrontamiento incorrecto del trabajo de asistencia y de las preocupaciones ligadas a él”. (Moreno, Oliver, & Aragonese, 1992, p. 42)

En Psicología el afrontamiento es la capacidad, la conducta, las técnicas y los conocimientos que un individuo puede tener para poder resolver sus problemas, es decir si una persona no afronta sus responsabilidades dentro de un ámbito laboral, será notable que este padeciendo de este trastorno.

1.1.4. Definiciones de la década de 2000.

La OMS (2000) declaró al síndrome de burnout como un factor de riesgo laboral, ya que un trabajador que padece de este trastorno, afecta la calidad de vida, la salud mental e incluso se ha podido comprobar que puede poner en riesgo la vida personal y la de los demás.

Para analizar las definiciones expuestas en este apartado, se consideró la investigación desarrollada por Díaz & Ingrid (2016), ya que se establecen definiciones importantes sobre el síndrome de burnout entre estas se señalan las siguientes:

Según Längle (2003):

El Burnout también puede ser explicado como un déficit en el sentido existencial, ya que predomina un sentimiento de vacío y de falta de sentido. Podría ser una forma especial de vacío existencial que también incluye síntomas físicos como el agotamiento. El sujeto cuya vida esté dominada por una búsqueda narcisista, relacionada con la aceptación social suele tener más probabilidades de padecer este síndrome. (p.5)

De acuerdo a lo investigado, el ser humano experimenta un vacío existencial cuando no encuentra sentido a su vida, a las cosas o actividades que realizan, generalmente están relacionadas por crisis o frustraciones continuas, incapacidad para concretar propósitos individuales y realización de actividades rutinarias, que dejan poco espacio a la creatividad, debido a su bajo autoestima.

De la misma forma, varios autores en sus definiciones incrementan el criterio “socialmente inducido”, así: “El burnout es una noción de estrés socialmente inducido producto de situaciones sociales específicamente estructuradas inherentes a la organización de las sociedades tecnológicas modernas”. (Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2006, p. 27)

En este sentido, esta definición nos da a entender que una persona ajena a una determinada profesión si puede padecer de este síndrome, ya que todas las personas estamos sometidas a situaciones de estrés y presión que es típica de nuestras actividades cotidianas.

Gil-Monte, en el año 2007, traduce al español el término burnout como Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT). De acuerdo a Díaz & Ingrid (2016), este autor define al burnout de la siguiente manera:

Una respuesta psicológica al estrés laboral crónico, de carácter interpersonal y emocional, que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización, y se caracteriza por un deterioro cognitivo que consiste en una pérdida de la ilusión del trabajo, el desencanto profesional o la baja realización personal en el trabajo, por un deterioro afectivo caracterizado por agotamiento emocional y físico y por actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización. (p.90)

En resumen todas estas definiciones van tomando relevancia, no únicamente al vincular las consecuencias que pueden provocar a la persona que lo padece, sino también a la organización para la cual presta sus servicios; considera que el burnout es un factor de riesgo laboral que si no es tratado a tiempo y en forma profesional se afectará a toda una estructura organizativa.

1.1.5. Definiciones del 2010 hasta la actualidad.

Antes de establecer las definiciones del burnout en esta época, es importante señalar que en nuestro país se inició el segundo período presidencial del Economista Rafael Correa (2009-2013), quien impulsó nuevas reformas educativas, económicas y sociales que pueden incidir en la visión del burnout, como un fenómeno cada vez más extendido en la sociedad.

Por ejemplo para Bosqued (2010) define al burnout de la siguiente manera: “El burnout, o síndrome del trabajador quemado, es una enfermedad laboral cuya incidencia entre la población activa es cada vez mayor, sobre todo en aquellos sectores que exigen un trato continuo con el público, como la docencia o la sanidad”. (p.31)

En referencia a lo expresado por la autora, se puede confirmar mediante la experiencia en calidad de docente, la repercusión del síndrome de burnout es cada vez mayor en docentes y profesionales de la salud.

Otra definición actual lo establece Fusaro (2017) “El burn out es una forma grave de estrés con dos particularidades: es crónico y de origen laboral. Y además, es un mal moderno”. (p.1)

En referencia a lo anterior se puede establecer que el síndrome de burnout es crónico ya que es una enfermedad de larga duración que tiene una proyección muy lenta en establecer las consecuencias; de la misma forma es más probable concebirla por causas laborales.

Finalmente se puede determinar que las definiciones a lo largo de la historia tienen una evolución conceptual, pero la que más se destaca es la descrita por C. Maslach, quien describe como “una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal”. (Aceves, 2006, p. 11)

1.2. Fases del proceso de desarrollo de burnout.

De acuerdo a lo investigado, el burnout es un proceso de respuesta a las experiencias empíricas que pueden presentarse en un determinado grupo humano, lo que puede variar mucho de una a otra persona, o de un grupo a otro, de acuerdo al contexto en el que se analice; esto ha influido para que algunos autores en el momento de definir el proceso discrepen en la secuencia, por lo tanto, hay una variedad de modelos procesuales que tratan de explicar el desarrollo de este síndrome.

1.2.1. Proceso del Burnout establecido por Golembiewski, Munzenrider y Carter.

Para Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) el proceso hacia el burnout inicia su desarrollo con actitudes de despersonalización, después los trabajadores experimentan baja realización personal y posteriormente surge el agotamiento emocional; para poder comprender mejor se expone el siguiente organizador:

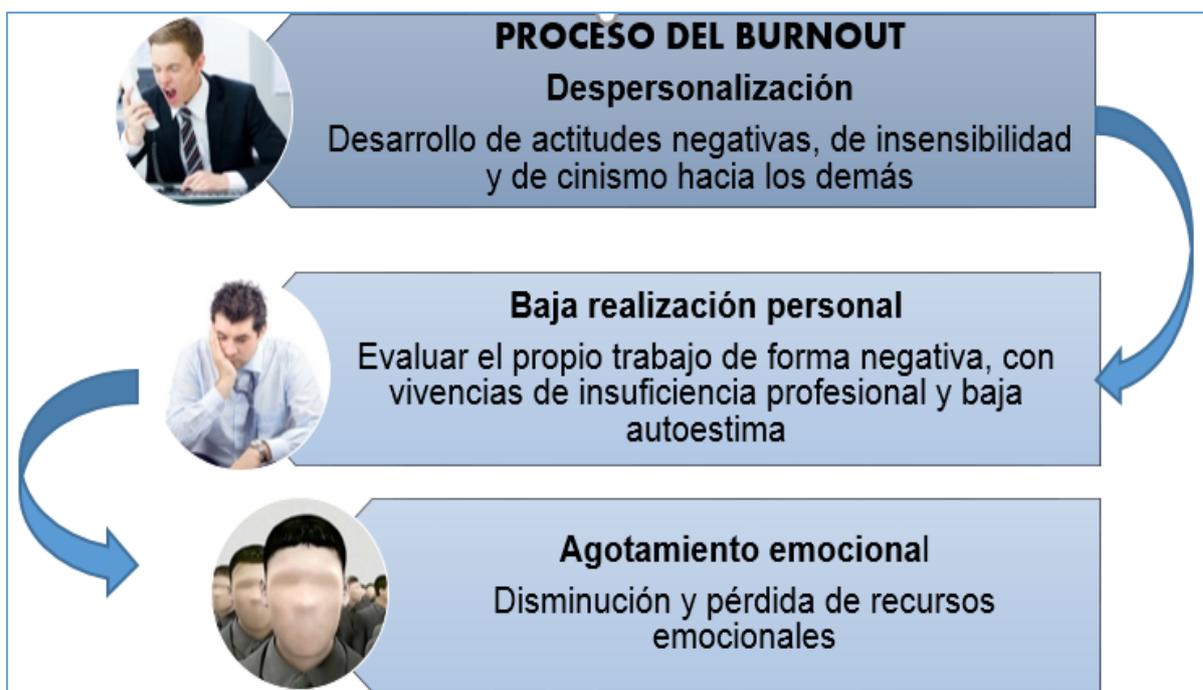


Figura 1. Proceso del Burnout de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)

Fuente: Adaptado de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)

Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Como se puede observar en la gráfica, este proceso establecido por los autores, se identifica con mucha facilidad, cuando en una primera instancia se observa que un funcionario público o privado mantiene actitudes negativas con el público que atiende, paulatinamente no valoran el trabajo que desarrollan por el bajo autoestima y finalmente pueden sentirse muy agobiados demostrando físicamente apatía y reducidos actos emocionales.

1.2.2. Proceso del Burnout establecido por Leiter y Maslach (1988).

Leiter y Maslach (1988), señalan que como consecuencia de que una persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional, o para su salud física o mental, los sujetos desarrollan sentimientos de cansancio emocional que luego dan como resultado actitudes de despersonalización, orientadas hacia

su trabajo, y finalmente pierden el compromiso personal para implicarse en todas sus actividades relacionadas con su trabajo; este proceso se resume en la figura 2:

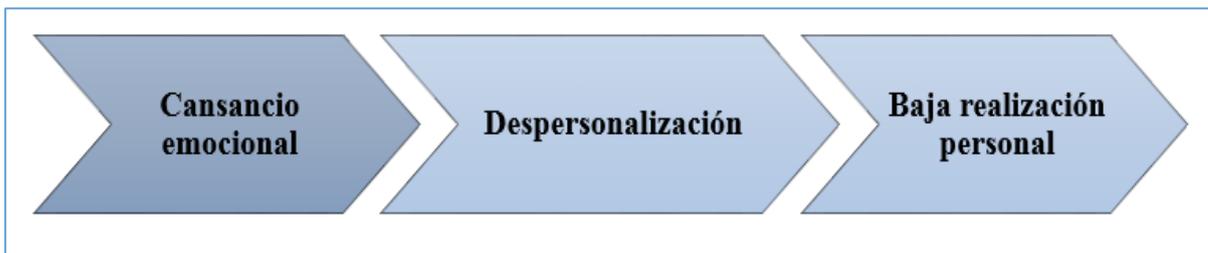


Figura 2. Proceso del Burnout de Leiter y Maslach (1988)

Fuente: Adaptado de Lara V. (2013)

Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

El cansancio emocional se lo puede considerar un mecanismo de defensa extremo que nuestra mente recurre cuando no puede equiparar las situaciones que se presentan en nuestro cotidiano vivir mostrando una actitud cínica ante los demás, distanciándose y utilizando etiquetas desdeñosas para aludir a los usuarios o tratando de culpar de sus frustraciones a los demás, lo que le conduce a la baja realización personal.

1.2.3. Proceso del Burnout establecido por Leiter (1993).

El proceso que describe Leiter, es similar al anterior, pero determina que: “la relación entre la Despersonalización y Realización Personal en el trabajo no resulta significativa, como en un principio hipotético”. (Lara V. , 2013, pág. 60)

En otras palabras, Leiter pudo comprobar en sus estudios que la despersonalización no puede medir la relación existente entre el agotamiento emocional y la realización personal, al contrario, considera que el estrés laboral, la falta de oportunidades y de apoyo social provocan la baja realización personal. En consecuencia, el proceso es el siguiente:

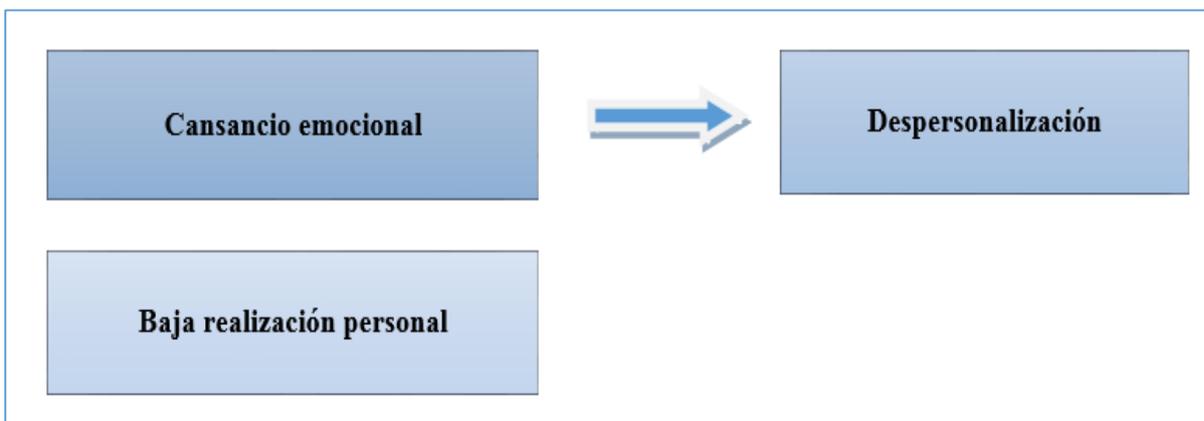


Figura 3. Reformulación de la perspectiva de Leiter y Maslach, 1988 (Leiter, 1993)

Fuente: Adaptado de Lara V. (2013)

Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

En este sentido, la diferencia entre estos dos procesos es la siguiente:

- a) No existe relación directa entre las tres variables consideradas, únicamente dos de ellas
- b) La consecuencia del cansancio laboral logra despersonalización
- c) No se establece ninguna hipótesis en el tipo de relación entre los sentimientos de realización personal en el trabajo y las actitudes de despersonalización.

1.2.4. Proceso del Burnout establecido por Lee y Ashforth (1993).

El aporte de estos autores es considerar la despersonalización y la baja realización personal como consecuencia del cansancio emocional. En este sentido un autor, se refiere a esta relación de la siguiente manera: “De tal forma que, el cansancio emocional puede ser visto como una forma de tensión, mientras que la despersonalización sería una forma de afrontamiento”. (Ayuso, 2007, p. 8)

En este sentido, tampoco consideraban la despersonalización como una variable mediadora, más bien lo considera como un componente actitudinal del síndrome de burnout, en el cual el cansancio emocional está determinado con efectos contingentes, debido a la despersonalización y a la baja realización personal como se lo representa la figura:

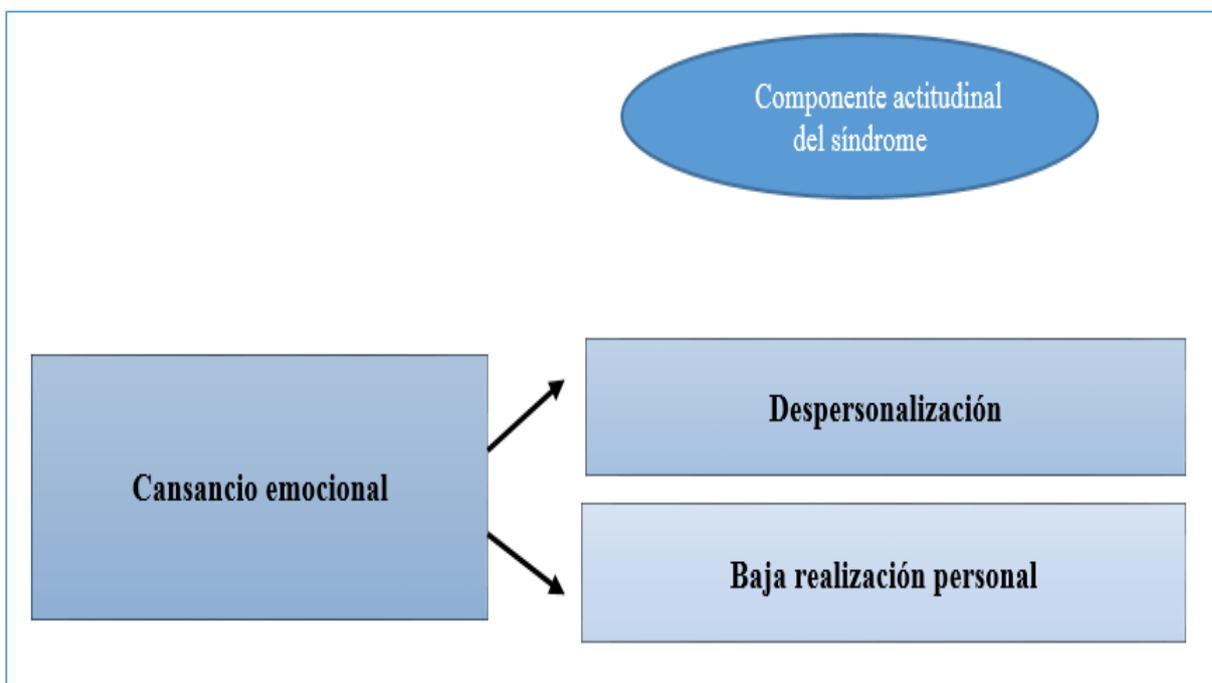


Figura 4. Fases de Lee y Ashforth (1993)
Fuente: Adaptado de Lara V. (2013)
Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

1.2.5. Proceso del Burnout establecido por Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995).

Los autores, establecen que el proceso del síndrome de burnout en un trabajador inicia con sentimientos de baja realización personal y al mismo tiempo sentimientos de agotamiento emocional y siguiendo a esto aparece la despersonalización como estrategia de afrontamiento.

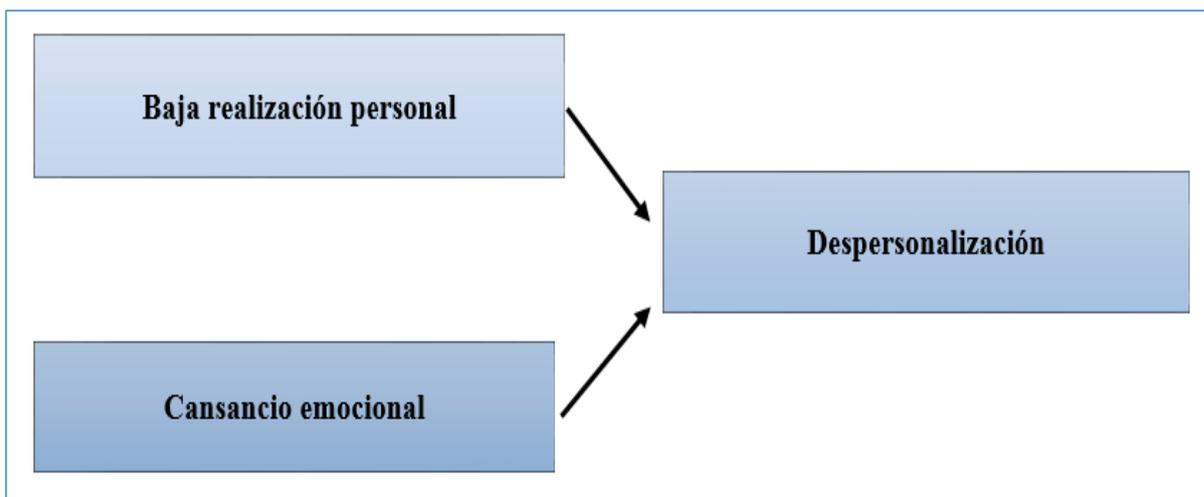


Figura 5. Proceso del Burnout de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995)
Fuente: Adaptado de Lara V. (2013)
Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Inclusive para el desarrollo del proceso descrito anteriormente, se realizaron investigaciones empíricas, en las que se destaca que después de la despersonalización, se llega a tener sentimientos de culpa, por lo que se incluye una variable más al síndrome.

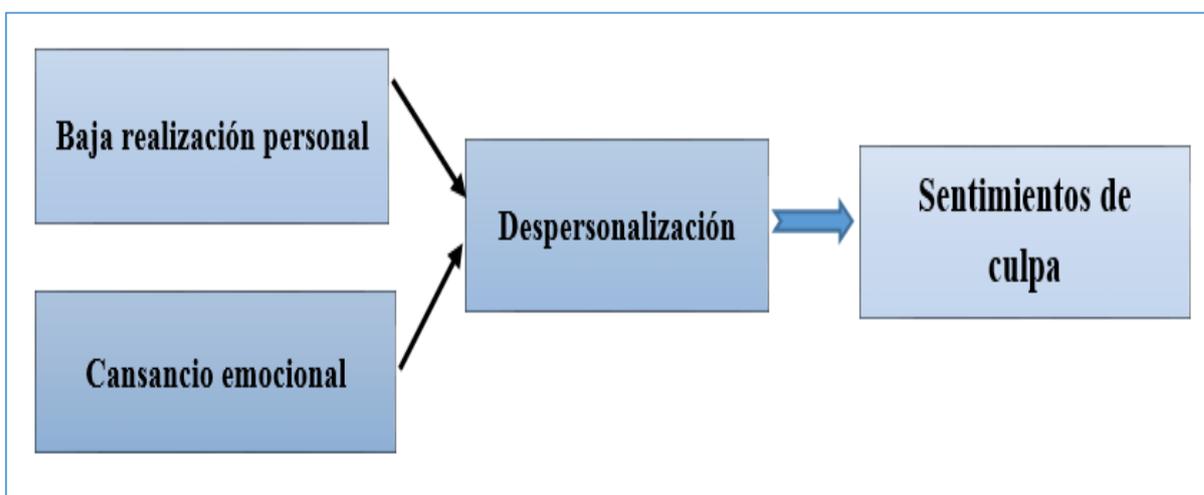


Figura 6. Fases de Gil-Monte (2005 y 2007)
Fuente: Adaptado de Lara V. (2013)
Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

En los estudios realizados por estos autores, comprobaron que un trabajador con sentimiento de culpa, tendrá como consecuencia un deterioro de la salud, lo que provoca el aumento de absentismo, y el deseo de abandonar la organización a la cual trabaja e inclusive de renunciar a su profesión.

1.3. Modelos Explicativos Del Burnout.

A partir de la década de los ochenta se han propuesto varios modelos que tratan de explicar el síndrome de burnout, los cuales incorporan una serie de variables moduladoras y consecuentes, con el objeto de conocer cómo y porque aparece, como se mantiene o evoluciona en el ámbito laboral; es por eso necesario analizar cada uno de ellos.

1.3.1. Modelos basados desde la teoría Sociocognitiva.

El fundamento básico de la teoría sociocognitiva destaca la idea de que gran parte del aprendizaje humano es el medio social, por lo que es necesario indagar los aportes realizados por Harrison, Cherniss, Pines, Thompson, Page y Cooper.

1.3.1.1. Modelo de competencia social de Harrison (1983).

En este modelo se analiza, que los individuos que empiezan a trabajar en profesiones de servicios, se pueden encontrar motivados, dependiendo de los factores de ayuda o las barreras que puedan enfrentar en su lugar de trabajo.

En este modelo, la motivación es fundamental, ya que permite la eficacia en la consecución de los objetivos del trabajador, de forma que a mayor motivación del trabajador mayor eficacia laboral.

Según Gálvez, Moreno, & Mingote (2009), “Es una de las aproximaciones teóricas que analizan la importancia de los aspectos motivacionales en el proceso de desgaste profesional, en esta ocasión centrándose en la motivación para la ayuda como factor clave para el desempeño en profesiones asistenciales”. (p.10)

El modelo propuesto por Harrison (1983), se resume en la siguiente figura:

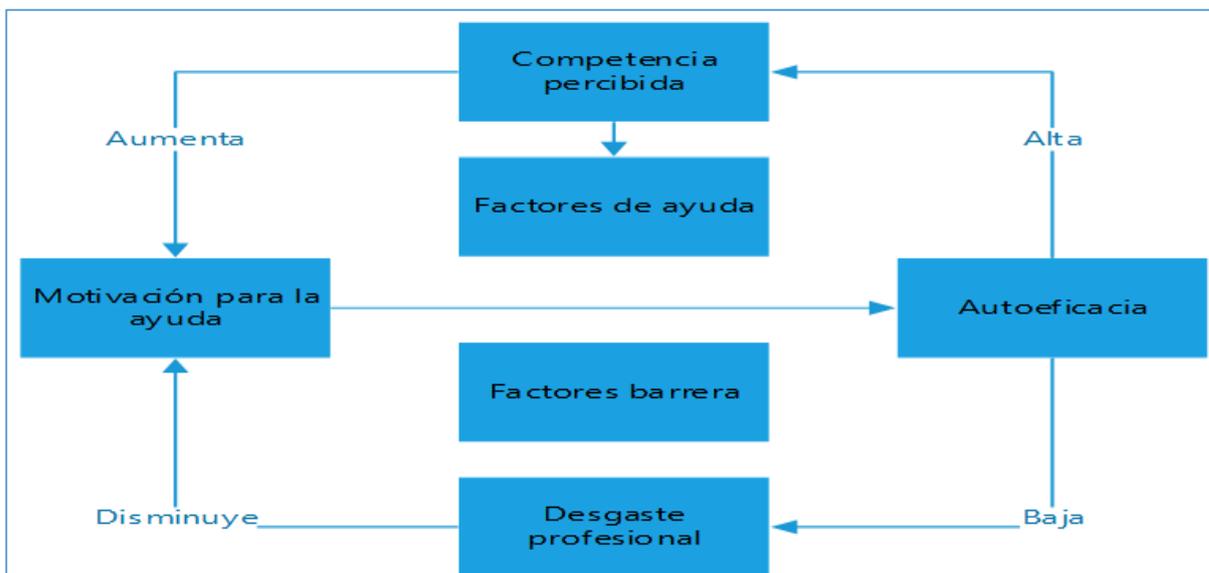


Figura 7. Modelo de Harrison (1983)
Fuente: Adaptado de Gálvez, Moreno B, & Mingote (2009)
Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Como se puede observar, en este modelo se separan dos bloques claramente identificados, el primero relaciona a los factores de ayuda y el segundo a los factores barrera; entre los factores de ayuda para mejorar su competencia se pueden considerar los siguientes: la capacitación profesional, la toma de decisiones, la retroalimentación recibida, el incremento de remuneraciones, etc. ; mientras que los factores barrera que logran el desgaste profesional están: la ambigüedad de rol, la falta de recursos, la sobrecarga laboral, el inadecuado clima laboral, entre otros.

1.3.1.2. Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993).

Este modelo señala un adecuado proceso para fortalecer el ambiente laboral de los trabajadores con el objeto de prevenir el síndrome de burnout; para ello se toma en cuenta un alto nivel de competencia, autonomía en el desarrollo del trabajo, control en los procesos, retroalimentación de los resultados y apoyo permanente.

En este modelo es posible establecer una relación causal desde la incapacidad del trabajador para desarrollar sentimientos de competencia o éxito personal y el síndrome de burnout. Para ello, el autor incorpora la noción de 'autoeficacia percibida de Bandura, entendida como "las creencias que las personas tienen sobre sus capacidades para ejercer un control sobre las situaciones que les afectan". (Mansilla, 2016, p. 27)

Para una mejor comprensión de este modelo se expone el siguiente organizador:

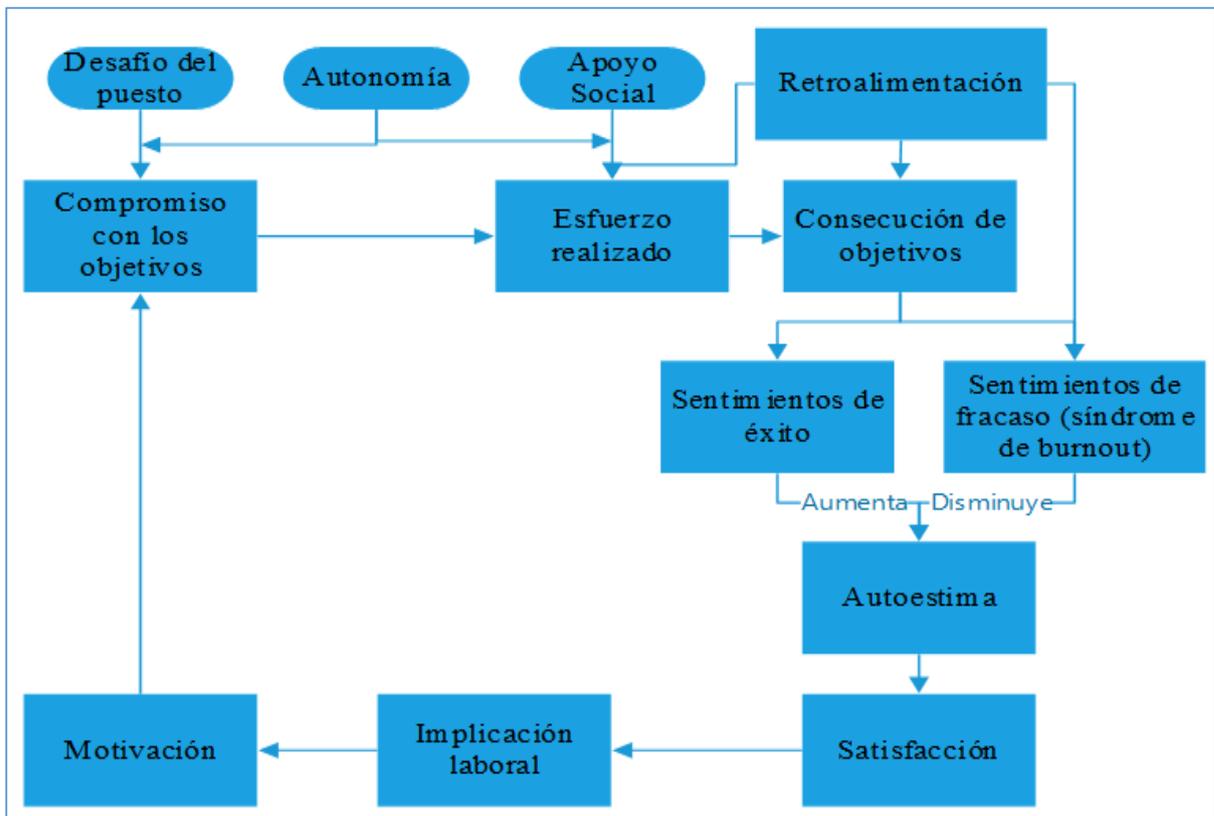


Figura 8. Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993)

Fuente: Adaptado de Mansilla (2016)

Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

En este modelo, el apoyo social y los procesos de retroalimentación que pueden realizar los administradores de talento humano en las organizaciones, permitirá que los trabajadores alcancen fuertes sentimientos de autoeficacia, experimenten menos estrés en las situaciones de amenaza, mejoren su autoestima y motivación para conseguir los objetivos planteados.

1.3.1.3. Modelo de Pines (1993).

Pines (1993) (citado por Gálvez, Moreno B, & Mingote, 2009), establece que: “Las personas idealistas trabajan duro porque esperan que el trabajo haga que sus vidas tengan sentido a largo plazo y aporte significado a su existencia”. (p. 8)

Este modelo el desgaste profesional se define como respuesta a un frustrado “sentido existencial” en el que se enmarcan tres tipos de motivaciones: universales, específicas de la profesión y personales.



Figura 9. Modelo de Pines (1993)
 Fuente: Adaptado de Gálvez, Moreno B, & Mingote (2009)
 Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Resumiendo el organizador anterior, se puede afirmar que: las personas muy motivadas por su trabajo dan un significado existencial a sus logros laborales, pero cuando fracasan, la desilusión es muy grande, ya que se sienten que no es posible realizar una contribución significativa a la vida y son propensos a desarrollar el síndrome de burnout; en otras palabras existe una barrera muy estrecha entre el éxito y el fracaso.

1. 3.1.4. Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper.

Thompson, Page y Cooper establecen cuatro variables en la etiología del Síndrome:

- a) las discrepancias demandas/ recursos del trabajador,
- b) El nivel de autoconciencia
- c) Las expectativas de éxito, y
- d) Los sentimientos de autoconfianza.

Las discrepancias percibidas entre demandas y recursos afectan al estado anímico del trabajador, redundando en la autoconfianza y desarrolla bajos sentimientos de realización personal en el trabajo. En referencia a los altos niveles de autoconciencia en este modelo, se

establece que provocan pesimismo y retiro del esfuerzo que deberían invertir para resolver las discrepancias. De la misma forma, la predisposición a adoptar unas expectativas de éxito para solucionar las discrepancias puede reforzar los sentimientos de autoconfianza; para ser más ilustrativos con este resumen se presenta la siguiente figura:

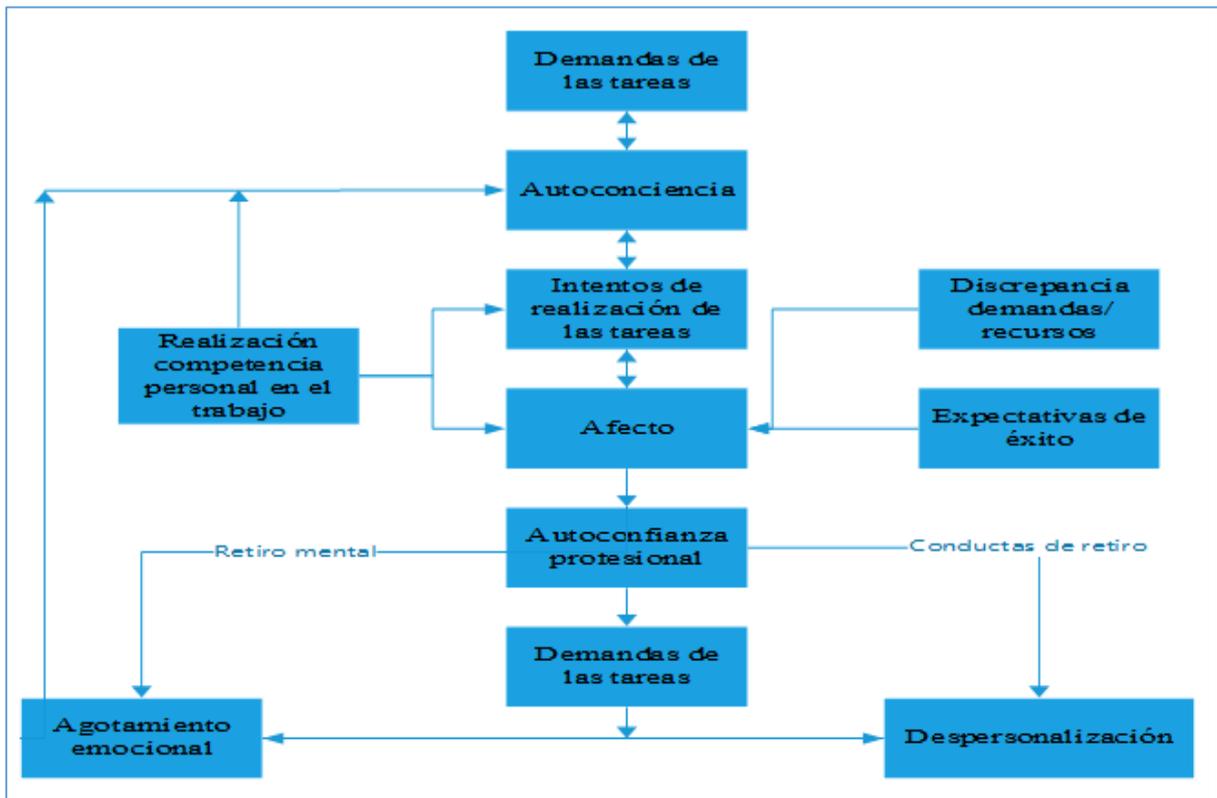


Figura 10. Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993)

Fuente: Adaptado de Gálvez, Moreno B, & Mingote (2009)

Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

En este modelo, se distinguen dos aspectos que se contraponen: por un lado el alto nivel de autoconciencia, que genera la desilusión, frustración, que favorecen las discrepancias, y por otro lado, la predisposición a adoptar expectativas optimistas de éxito que permiten reforzar la confianza de los trabajadores en su habilidad para reducir dichas discrepancias.

1.3.2. Modelos elaborados desde la Teoría del Intercambio Social.

Uno de los referentes de la teoría del intercambio social es Homans, quien establece que:

Toda la conducta humana social, es decir, toda aquella que se da entre dos personas que interactúan espontáneamente, es un intercambio: una relación entre dos personas se da si ambas esperan obtener recompensas de ella y se mantiene si sus esperanzas

se confirman. El número de actividades a intercambiar es prácticamente ilimitado, pero lo que importa en el intercambio social no son las actividades específicas, sino una característica que todas poseen: el valor, que se define como el grado de refuerzo o castigo que una persona deriva de una unidad de actividad. (Homans G. , 1971, p. 40)

Bajo esta etiqueta se encuentran una serie de modelos teóricos cuyo objeto común es el de identificar los principios explicativos de las relaciones interpersonales.

1. 3.2.1. Modelo de Comparación Social de Buunk y Shaufeli.

Para Buunk y Shaufeli establecen que la relación entre las variables antecedentes y los sentimientos de quemarse por el trabajo está modulada por los sentimientos de autoestima, los niveles de reactividad y por la orientación en el intercambio.

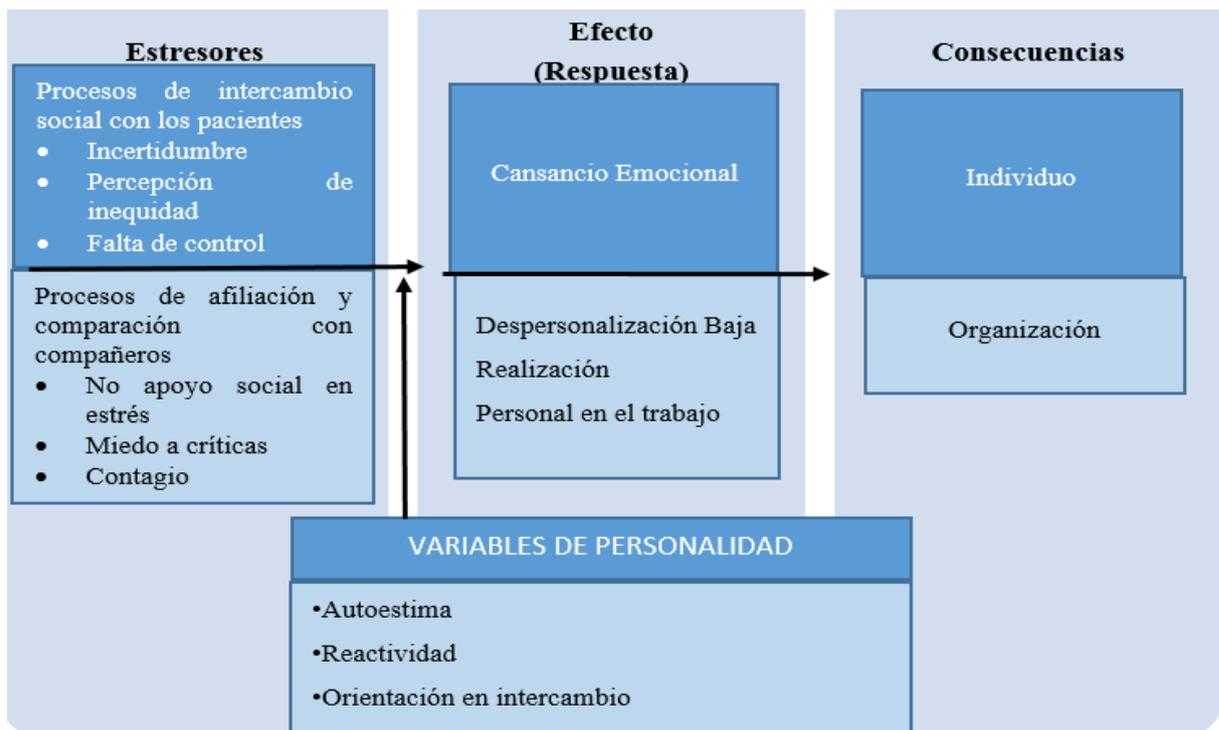


Figura 11. Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)

Fuente: Adaptado de Lara, Vanesa (2013)

Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Como se va a observar en el organizador, en los procesos de intercambio social con los pacientes, se identifican tres variables estresoras: la incertidumbre, la percepción de equidad y la falta de control, en este caso, las variables tiene un efecto individual vinculado al cansancio emocional; mientras que en los procesos de afiliación y comparación con compañeros las variables son: No apoyo social en estrés, el miedo a críticas y el contagio, lo

que conduce a la despersonalización, y la baja realización personal en el trabajo, afectando directamente a la organización.

1. 3.2.2. Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freddy.

En este modelo los trabajadores o los empleados, se esfuerzan por evitar la pérdida de recursos, porque permite disminuir los niveles de estrés.

Según los autores de este modelo:

Los estresores laborales amenazan los recursos de los trabajadores, al generar inseguridad sobre sus habilidades para alcanzar el éxito profesional, subrayando la importancia de las relaciones con los demás (supervisores, compañeros y personas hacia las que se dirige el trabajo) y de sus consecuencias como fuente de estrés en la percepción de situaciones de pérdida o ganancia. (Hobfoll y Freddy, 1993)

Se considera que las relaciones interpersonales pueden favorecer la conservación de los recursos, esto no solo va a favorecer al trabajador como tal, sino también a la empresa u organización.

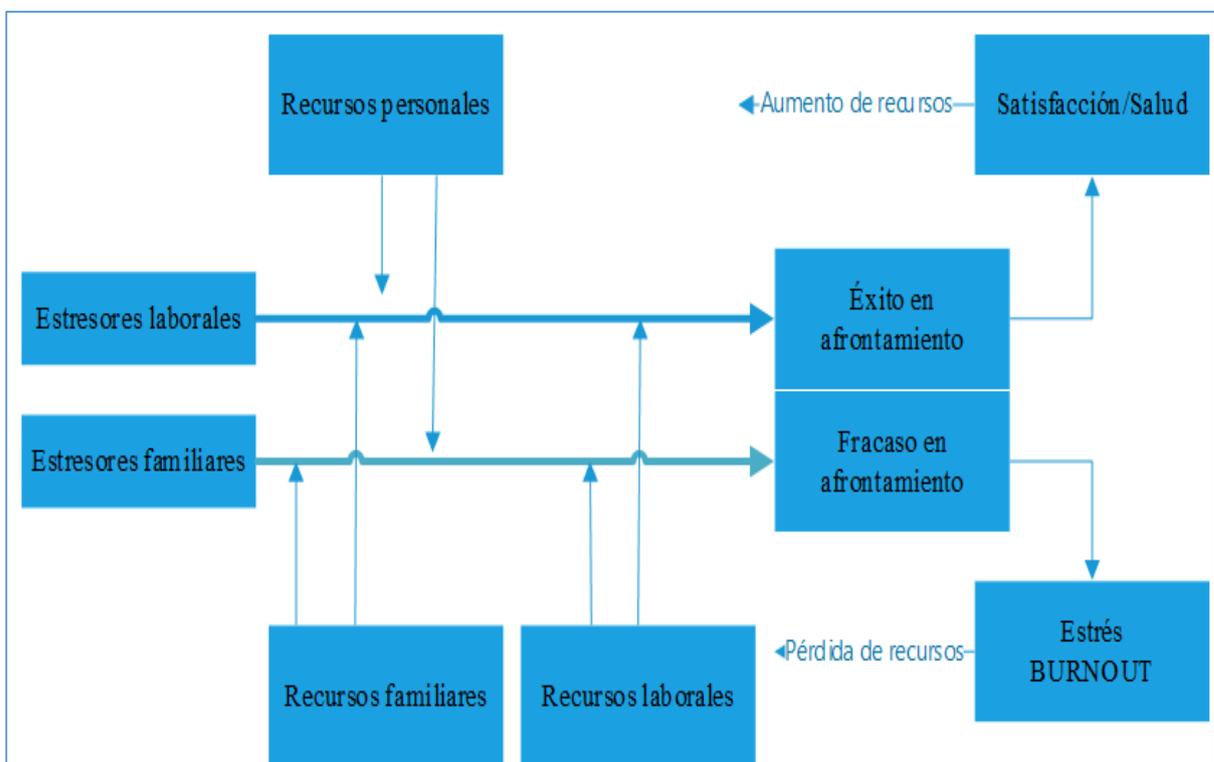


Figura 12. Modelo de Hobfoll y Freddy
Fuente: Adaptado de Rodríguez & Rivas (2011)
Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

En este modelo, los recursos se convierten en el factor central, pues se puede identificar que tanto los recursos personales, los recursos familiares y los recursos laborales pueden ser el éxito o el fracaso del afrontamiento, esto significa que los recursos pueden ser proveedores o facilitadores, para que un trabajador se encuentre satisfecho y con salud, o lo contrario, que ya haya adquirido el síndrome de burnout.

1.3.3. Modelos Desarrollados desde la Teoría organizacional.

Considero importante tomar en cuenta a la teoría organizacional en este estudio ya que se puede visualizar a la organización como un sistema, que permite conocer su estructura, la definición de roles, la salud organizacional, la cultura, el clima organizacional, entre otros; para este análisis se consideró revisar los siguientes modelos.

1.3.3.1. Modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter.

Este modelo establece un proceso muy concreto, en él se determina que el síndrome de burnout, inicialmente se genera por situaciones de sobrecarga laboral y por pobreza en las actividades que desempeña en el puesto de trabajo, generando una disminución de la autoimagen, e inclusive sufre de irritabilidad y fatiga; en una segunda fase del proceso, el trabajador desarrolla estrategias de afrontamiento que pasan necesariamente por un distanciamiento, este puede tener un carácter constructivo (cuando el trabajador asume su rol manejando la empatía) o al contrario, un carácter contraproducente (cuando demuestra indiferencia emocional, cinismo, rigidez o peor aún ignora sus responsabilidades).

Finalmente Golembiewski, Hilles y Daly (1987), establecen que “Cuando el síndrome de burnout se encuentra en etapas más avanzadas los trabajadores disminuyen la satisfacción que estaba implícita inicialmente, pues ya no se vinculan directamente en las actividades, por consiguiente es una pérdida para la organización”. (p.56)

Las autoras concluyen que este síndrome ya no es exclusivo únicamente para trabajadores o empleados que se encuentran en contacto directo con los usuarios, sino también para personas que desarrollan actividades que se presentan sobrecarga laboral.

1.3.3.2. Modelo de Cox, Kuk y Leiter.

Los autores de este modelo incluyen las siguientes variables: sentirse gastado, sentirse presionado y tenso; al referirse al término “sentirse gastado” se comprende que el trabajador está cansado, confuso y con mucha debilidad emocional, que son las respuestas al estrés establecidas por las estrategias de afrontamiento y la despersonalización; de igual forma el término “sentirse presionado y tenso” es sinónimo de que los trabajadores presentan sentimientos de amenaza, tensión y ansiedad.

Para una mejor comprensión, se expone el siguiente organizador:

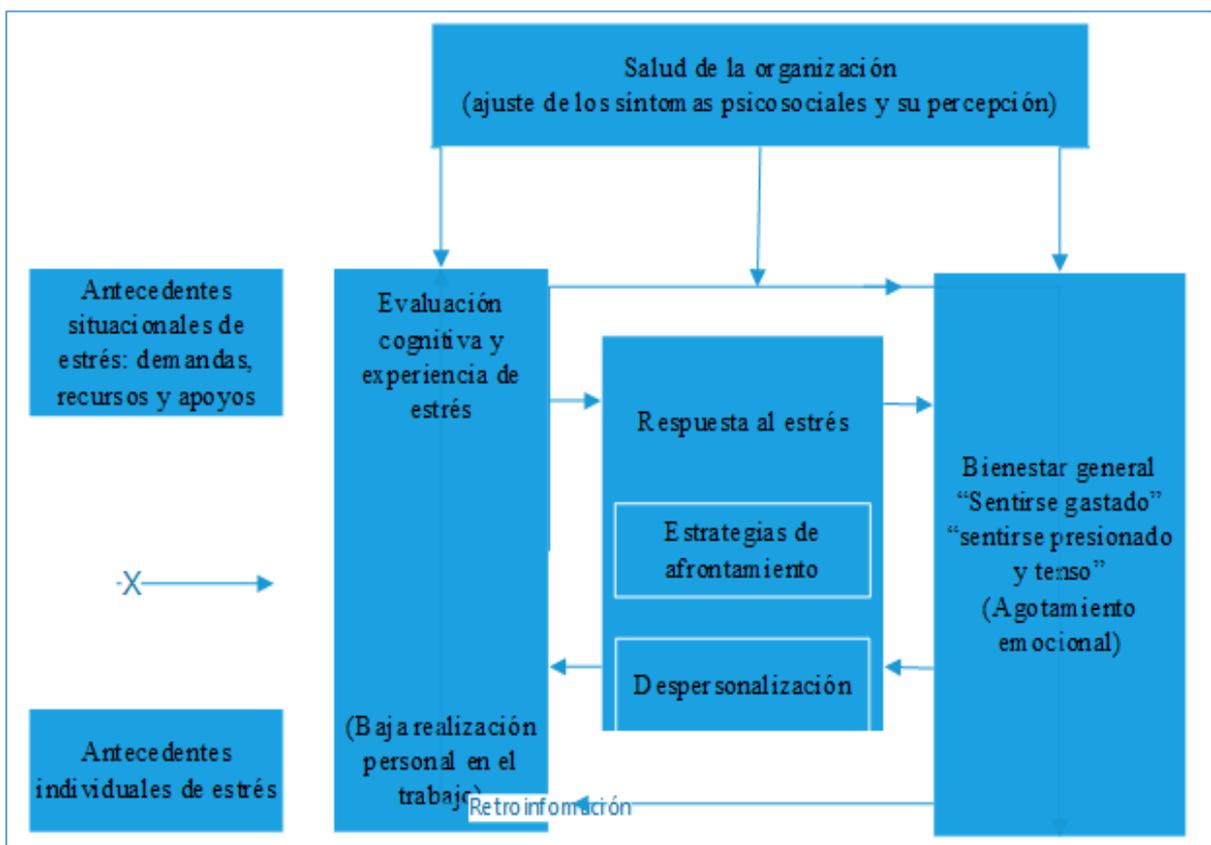


Figura 13. Adaptación del Modelo Transaccional de Cox, Kuk y Leiter

Fuente: Gil-Monte y Peiró, (1997)

Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Como se puede observar en el gráfico anterior, la despersonalización se localiza como una estrategia de afrontamiento que nace del agotamiento emocional, mientras que la baja realización personal son el resultado de la evaluación cognitiva y la experiencia de estrés. De igual manera una parte fundamental de esta estructura es la salud de la organización, pues esta variable viene determinada por el ajuste de los sistemas psicosociales que son percibidos por los miembros de la entidad.

1.3.3.3. Modelo de Winnubst.

En este modelo se contempla como muestra de estudio a todos los trabajadores sin excepción, pues analiza criterios elementales como: la estructura organizacional, la cultura, el clima organizacional y el apoyo social.

Los antecedentes del síndrome Burnout, dependen los diferentes tipos de estructura que dan lugar a las culturas organizacionales; en este sentido un autor formula el siguiente ejemplo:

Una burocracia mecánica, que se caracteriza por la estandarización del trabajo y la formalización, refuerza el perfeccionismo y la conformidad a las normas. Sin embargo, una burocracia profesionalizada, que se caracteriza por la estandarización de habilidades y la baja formalización, refuerza la creatividad y la autonomía. (Mansilla, 2016)

A continuación, se expone el modelo:

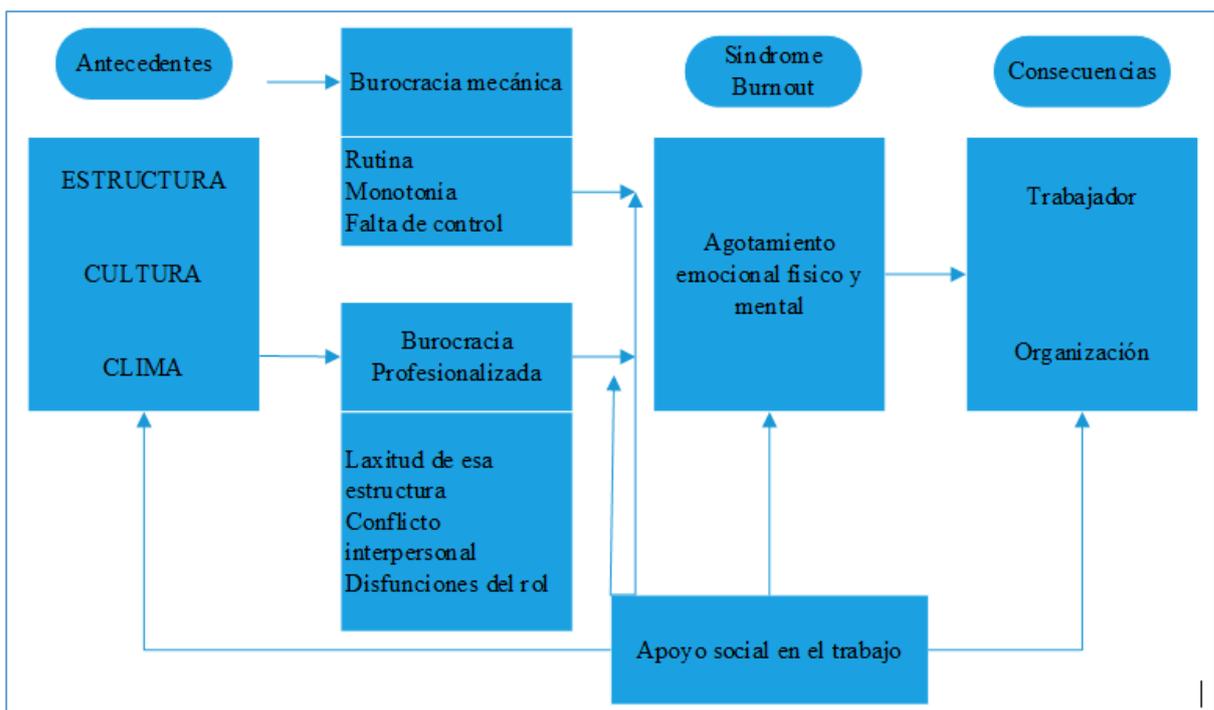


Figura 14. Modelo de Winnubst
Fuente: Adaptado de Lara V. (2013)
Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Como se puede observar en el organizador, toda estructura organizacional tiene un sistema de apoyo social, este se apoya en la cultura y en el clima laboral, que se rigen por criterios éticos, lo que hace posible predecir en qué medida las organizaciones inducen el síndrome de burnout.

1.3.4. Modelos sobre el proceso del Síndrome de Quemarse en el Trabajo.

Desde los años 70, se determinó al burnout como “síndrome de quemarse en el trabajo” como respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencia con la mayor cantidad de profesionales como: (médicos, enfermeras, maestros, guardias, policías, trabajadores sociales, entre otros), para su estudio se consideró a varios autores:

1.3.4.1. Modelo Tridimensional de Maslach y Jackson (1981).

Se conoce como Modelo Tridimensional, ya que Maslach y Jackson lo definen como un síndrome caracterizado por tres manifestaciones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal en el trabajo.

Para las autoras el agotamiento emocional lo describen como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales son escasos, por lo que puede presentarse manifestaciones de ansiedad. Irritabilidad y cansancio.

En el caso de la despersonalización, se la considera como una alteración de la percepción, registrada por un individuo en el momento de que se siente separado de su mente, cuerpo o al medio ambiente que le rodea. Para Maslach y otros, (2001):

Esta dimensión alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al que recibe el servicio por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas. (p. 397)

Es por eso que la despersonalización se relaciona con el término “deshumanización del individuo”, lo que provoca cinismo hacia los clientes, los compañeros de trabajo e inclusive hacia la organización.

Finalmente, el tercer componente es la baja realización personal en el trabajo, ocurre cuando los trabajadores sienten que ellos no son competentes en el trabajo y no pueden alcanzar en su trabajo los objetivos trazados. Según Maslach y otros (1997) “Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo”. (p.21)

En otras palabras, los empleados sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo

En este sentido los tres componentes establecidos por Maslach y Jackson (1981), supone la interacción de variables emocionales (cansancio emocional, despersonalización), cognitivas (falta de realización personal en el trabajo) y sociales (despersonalización).

1.3.4.2. Modelo de Edelwich y Brodsky (1980).

Estos autores determinan al síndrome de desgaste profesional como un proceso de desilusión o desencanto por la actividad laboral y elabora un modelo que se resume en cuatro etapas en profesiones de ayuda:

Etapa 1: Entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo. - donde los individuos desarrollan ilusión, energía y expectativas irreales sobre el puesto de trabajo; sin conocerlo, en donde lo más importante es la actividad laboral.

Etapa 2: El estancamiento como consecuencia del incumplimiento de las expectativas. - donde los individuos continúan haciendo su trabajo, pero esto ya no es todo en la vida, porque existen pocos o nulas expectativas.

Etapa 3: Frustración. - en donde los individuos se cuestionan si vale la pena mantenerse en el mismo trabajo, si tiene sentido ayudar a los demás aunque estos no colaboren, o continuar enfrentándose a dificultades por parte de la organización.

Etapa 4: La apatía como consecuencias de la falta de recursos personales del sujeto para afrontar la frustración. - la apatía la consideran como un mecanismo de defensa ante las expectativas no cumplidas, por lo que el individuo siente indiferencia, desinterés y quemeimportismo en el cumplimiento de sus obligaciones.

Según los autores del modelo, este proceso tiene un carácter cíclico que se puede repetir en distintos momentos.

1.3.4.3. Modelo de Price y Murphy (1984).

El modelo de Price y Murphy (1984), es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, pues estos acontecimientos conllevan a nivel personal a la pérdida de la ilusión, a nivel interpersonal a la pérdida de los beneficios, y a nivel social a la pérdida de un trabajador competente para el sistema.

En un texto elaborado por la Sociedad Española de Cuidados Paliativos (2008), se establece que: “El síndrome de burnout puede afectar al sistema cognitivo y emocional, así como a la actividad del individuo”. (p. 25)

En este sentido este modelo establece seis fases sintomáticas del síndrome:

Fase 1.- Desorientación.- Los profesionales no demuestran tener un horizonte que guíe sus propósitos laborales.

Fase 2.- Labilidad emocional.- No desahogan sus emociones, lo que les impide recibir apoyo emocional de terceros.

Fase 3.- Culpa, debido al fracaso profesional. - Los profesionales se atribuyen fallos que no están bajo su control y se consideran culpables de la situación.

Fase 4. Soledad y tristeza. - Que si se supera le permite desembocar en las siguientes fases.

Fase 5.- Solicitud de ayuda. - Requiere confianza y predisposición.

Fase 6.- Equilibrio. - Logra el equilibrio emocional con el que abordó la profesión.

De esta forma se ha podido analizar cada modelo y poder realizar una contrastación de cada uno de ellos, lo que permitirá afianzar el proceso investigativo de la temática.

1.4. Consecuencias del Burnout.

En este apartado se revisarán las consecuencias que provoca en síndrome de burnout en la salud física, en la salud psicológica y en los ámbitos: laboral, familiar y social.

1.4.1. Consecuencias del síndrome de Burnout en la salud física.

Para los autores, el síndrome de Burnout afecta en la salud física y se presentan: “Alteraciones del aparato circulatorio (problemas coronarios y circulatorios), alteraciones neurológicas (migrañas y cefaleas), alteraciones respiratorias (asma), alteraciones del sueño, disfunciones sexuales y dolores de tipo osteomuscular”. (Ruiz y Ríos, 2004, p.23)

De igual forma para Gonzáles, Lacasta, & Ordoñez (2008), identifican las siguientes consecuencias que afectan la salud física: alteraciones inmunológicas, alteraciones del sistema nervioso, problemas digestivos, problemas respiratorios, problemas cardíacos, alteraciones hormonales, problemas osteomusculares y problemas sexuales; y en cada consecuencia establece la sintomatología, resumida en la siguiente tabla:

Tabla 1. Manifestaciones del Burnout a nivel físico

Alteraciones inmunológicas	Alteraciones del sistema nervioso	Problemas digestivos	Problemas respiratorios
-Mayor frecuencia de las infecciones -Alergias -Problemas dermatológicos -Fatiga crónica -Malestar general	-Cefaleas tensionales -Trastornos del sueño -Sensación de vértigo -Jaquecas y mareos	-Alteraciones gastrointestinales -Úlcera duodenal -Náuseas -Diarrea -Anorexia -Dolores de estómago	-Catarros frecuentes -Crisis de taquipnea -Asma -Fatiga
Problemas cardíacos	Alteraciones hormonales	Problemas osteomusculares	Problemas sexuales
-Dolor precordial -Palpitaciones -Hipertensión arterial	-Alteraciones menstruales -Imposibilidad de la concepción	-Contracturas musculares -Dolores de espalda -Dolores cervicales	-Impotencia de eyaculación -Frigidez -Vaginismo -Dispareunia -Anorgasmia

Fuente: Gonzáles, Lacasta, & Ordoñez (2008)
Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Todas esta enfermedades y trastornos físicos, si no son identificados y tratados a tiempo, generan más problemas y complicaciones en la salud incluso pueden enfrentar a la muerte.

1.4.2. Consecuencias del síndrome de Burnout en la salud psicológica.

En la Constitución de la Organización Mundial de la Salud (2014), se establece que: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”

Actualmente la salud mental y psicológica de las personas está siendo afectada por los diferentes problemas que se presentan en la sociedad, en el trabajo e inclusive en la familia; en esta ocasión se analizará las consecuencias que genera el burnout en la salud psicológica de los trabajadores en general.

Jiménez & López (2016), establecen dentro de las consecuencias del síndrome de Burnout en la salud psicológica las siguientes “la ansiedad, la depresión, irritabilidad, baja autoestima, la falta de motivación”. (p.133)

Mientras que Gonzáles, Lacasta, & Ordoñez (2008), establecen varias tablas de manifestaciones que provoca el síndrome de Burnout a nivel: cognoscitivo, emocional, conductual y actitudinal:

Manifestaciones a nivel cognoscitivo	<ul style="list-style-type: none">•Susplicacia, hipersensibilidad a la crítica, falta de concentración, impotencia ante los problemas, falta de atención y de memoria, indecisión, baja autoestima, percepción negativa y despersonalizada, baja tolerancia y frustración, escasa o nula realización personal, falta de compromiso, racionalización y excesiva reflexión.
Manifestaciones a nivel emocional	<ul style="list-style-type: none">•Agotamiento emocional, irritabilidad, nerviosismo, inquietud, hostilidad, agresividad, sentimiento de: omnipotencia, de impotencia, de vacío y soledad, de fracaso y/o falta de eficacia, de alienación, frialdad, emoción o distanciamiento, sobreimplicación emocional, tristeza, pesimismo y cambio brusco de humor.
Manifestaciones a nivel conductual	<ul style="list-style-type: none">•Conductas agresivas, de aislamiento, consumo y abuso de alcohol y drogas, tendencias suicidas, problemas sociales, conductas de evitación, comportamiento paranoide y agresivo, falta de eficacia, dificultad para la resolución de problemas y la toma de decisiones, alimentación compulsiva o dejar de comer.
Manifestaciones a nivel actitudinal	<ul style="list-style-type: none">• Desconfianza, apatía, cinismo, ironía hacia los usuarios, familiares y compañeros, hostilidad, suspicacia, poca verbalización en las interacciones, indolencia e indiferencia.

Fuente: Gonzáles, Lacasta, & Ordoñez (2008)
Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Es por estas y otras consecuencias que la Organización Mundial de la Salud declara al Burnout como un factor de riesgo laboral.

1.4.3. Consecuencias del síndrome de Burnout en el ámbito social, laboral y familiar.

En este apartado, se analizarán las consecuencias provocadas para la organización y para el ámbito socio familiar, en el que se incluye: el deterioro de la vida familia, la afectación de la vida de pareja y el deterioro de las relaciones sociales.

Varias investigaciones establecen que el síndrome de Burnout genera las siguientes consecuencias en la organización: Insatisfacción laboral, pérdida de motivación, absentismo, ineficacia en el trabajo realizado, accidentes laborales, rotación de puestos, abandono de la organización, disminución en la calidad y cantidad asistencial o d servicios, conflictos interpersonales entre compañeros, conflictos con los usuarios y familiares, insatisfacción por el trato recibido, entre otras.

En el ámbito socio-familiar quienes afrontan con frecuencia las consecuencias son los compañeros, amigos, hijos, padres, familiares y convivientes, ya que la persona que sufre del síndrome de Burnout, se ve reflejado su estado de ánimo con síntomas de bajo estima y depresión, lo que conduce a alejarse o aislarse de sus amigos/as, y en el caso del deterioro de la vida familiar la tensión que le supone esta afección repercutirá en posibles discusiones, peleas o inclusive separaciones conyugales a causa del desahogo emocional o la ira que se proyecta con más frecuencia.

1.5. Definiciones de Liderazgo.

Realizando una indagación sobre el liderazgo educativo, se puede confirmar que la voluntad de directivos y docentes en una comunidad educativa es imprescindible, ya que es necesario aplicar: políticas, propuestas, concepciones, para lograr metas conjuntas; de ahí la importancia de contar con un grupo de líderes vinculados en el proceso, quienes guíen correctamente hacia las metas planteadas, mediando en los conflictos o creando las condiciones para que el cambio sea posible.

Según Chiavenato (1993) “Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”. (p.323)

Otra definición la establece Hall (2000) como: "Una forma especial de poder, puesto que involucra la habilidad, con base en las cualidades personales del líder, para obtener la subordinación voluntaria por parte de sus seguidores en una amplia gama de asuntos" (p.5). En este sentido, se podría decir que el liderazgo engloba varios factores fundamentales, que si falta uno de ellos no puede existir un verdadero liderazgo, entre ellos se pueden mencionar: las cualidades personales del líder, la influencia a un grupo, la organización, el proceso de comunicación y la fidelidad voluntaria.

1.5.1. Liderazgo en las instituciones educativas.

No cabe duda que en las instituciones educativas, los directivos, docentes y personal administrativo deben ejercer un liderazgo efectivo, para mejorar la calidad de la educación. Según la Unesco (2005), "Entre los seis requisitos identificados para que la gestión basada en la escuela redunde en mejoras de calidad, la gestión debe ir acompañada de estrategias que vigoricen las capacidades y el liderazgo". (p. 193)

El desarrollo del liderazgo en las instituciones educativas se apoya en tres pilares fundamentales: el liderazgo que manejan los directivos, el liderazgo que ejerza el equipo de trabajo y el liderazgo pedagógico de los docentes.

En el caso del liderazgo que deben manejar los directivos, se debe diferenciar el concepto de líder y el concepto de directivo, para ello se establece una tabla comparativa expuesta por Guaraca (2012)

Tabla 2. Tabla comparativa líder-directivo

LIDER	DIRECTIVO
Tiene carisma, potencialidades innatas.	Surge del mandato legal o designación de alguien.
Surge espontáneamente del grupo al que pertenece	Es nombrado por autoridades superiores.
Posee mentalidad para servir a los demás sin esperar recompensa.	A veces se sirve de los demás y busca beneficios personales
Genera con sus acciones confianza y seguridad en el grupo.	El ejercicio de la autoridad genera sentimientos de rechazo
Posee conocimientos que afloran en el	Hace alarde de sus conocimientos y se cree

trabajo que realiza.	superior a los demás
Es un motivador constante para el grupo con el que trabaja.	El trabajo que genera en el grupo surge del mandato legal

Fuente: (Guaraca, 2012, p. 27)

Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Las características descritas anteriormente diferencian claramente las que debe tener un líder, pues es fundamental que un directivo de un centro educativo debe estar dispuesto a realizar cambios, tener capacidad de empatía con el grupo de trabajo, ser capaz de involucrar a todo el claustro en la toma de decisiones, gestionar dentro de sus posibilidades la flexibilidad curricular acorde a los requerimientos institucionales y sobre todo debe caracterizarse por tener un sentido amplio de pertenencia de la institución en la cual labora.

En el liderazgo que ejerce el equipo de trabajo se involucran todos los actores educativos, es decir: los estudiantes representados por el gobierno escolar, los padres de familia quienes vinculan su gestión con el comité central, el personal administrativo, de servicios y personal de apoyo que integran todas las oficinas y departamentos que desarrollan acciones de orientación, bienestar, salud y servicios escolares; para lograr un liderazgo eficaz entre todos, es necesario considerar varios factores tales como: un ambiente físico apropiado, comunicación flexible, abierta y respetuosa, vinculación en la toma de decisiones, empoderamiento y adjudicación de responsabilidades y sobre todo excelentes relaciones interpersonales.

El liderazgo pedagógico de los docentes es imprescindible, ya que en la actualidad se requiere de grandes maestros para enfrentar las dificultades y retos que asume el sistema educativo; que en primer lugar apliquen las bases sobre la convivencia humana para generar una cultura de paz, solidaridad y justicia y en segundo lugar deben ser capaces de adaptar continuamente su metodología en función de los objetivos de aprendizaje, de los requerimientos de los estudiantes y de su entorno escolar.

Para comprender en como los docentes puede lograr ser líderes pedagógicos, se ha considerado tomar en cuenta las características que deben poseer, de acuerdo a Chapman (2008):

- Debe integrar aspectos cualitativos y cuantitativos, de la sustancia y el proceso, de la visión externa e interna simultáneamente.
- Hacerse cargo de situaciones complejas.

- Posibilitar el trabajo de todos los miembros de la comunidad educativa sin perder de vista el fin principal
- Mantener la capacidad de continua flexibilidad, adaptabilidad y renovación
- Entrar en relaciones abiertas con interlocutores más allá de la escuela
- Reconocer la interdependencia de las personas en el conjunto del centro y controlar la ansiedad inherente al trabajo en colaboración
- Enlazar las ideas nuevas y visionarias en educación con las herramientas organizativas para ponerlas en práctica. (p.99)

Luego de haber analizado varios aspectos sobre el Liderazgo, es importante relacionarlo con la influencia que puede ejercer con el Burnout, pues cuando las conductas de los líderes son negativas, como el ser prepotente y agresivo, puede volverse una fuente importante de estrés que contribuya a desencadenar síntomas del Burnout, que afecte a los docentes e inclusive a la institución.

A criterio a Ruiz (2012) “Cuando un líder es percibido como abusador y agotador los trabajadores experimentan bajos niveles de satisfacción laboral, generan menores niveles de compromiso hacia la organización, hay un mayor desinterés psicológico y un mayor nivel de conflicto en el círculo trabajo-familia”.

Otras formas en que los líderes pueden influir en el aumento de estrés de los subordinados es planteando demandas excesivas o ambiguas, la percepción de los empleados sobre el líder como injusto debido a la forma en que reparte las recompensas, o la forma en que evalúa el desempeño e incluso las decisiones que toman en su lugar de trabajo (Robbins y Judge 2009)

En resumen, la falta de liderazgo en las instituciones educativas puede influir en el desarrollo del Burnout en los docentes.

1.5.2. Importancia del estudio de burnout en docentes.

Las transformaciones que está viviendo el mundo actual en materia social, cultural, económica, y política, han dado lugar a que afecte psicológicamente y pedagógicamente la labor docente, pues las decisiones educativas aplicadas en nuestro país han ocasionado mayor indisciplina del alumnado, mayor desinterés en el estudio, a la delegación de

responsabilidades educativas que son propias de las familias de los estudiantes, a la escasa práctica de valores, a las deficientes relaciones interpersonales entre actores educativos, a la escasa valoración del profesorado por parte de la sociedad, e inclusive a asumir responsabilidades que no son de competencia del docente, por falta de recursos humanos en el campo pedagógico, administrativo y de servicios.

Se debería considerar que la labor docente no es similar a ninguna de las otras profesiones existentes, pero en la legislación actual se la considera como tal, al establecer que deben trabajar ocho horas diarias, permanecer seis horas de clase dentro del establecimiento y las restantes complementar con trabajo extracurricular fuera del aula; dentro de los planteles educativos sobre todo en el sector público se conoce que deben trabajar con más de cuarenta alumnos en el aula, con programas educativos que no son acordes a las necesidades y requerimientos de la sociedad, con escasos recursos materiales, con estrategias de inclusión educativa sin soporte técnico e inclusive con carga horaria que no están acorde a su título profesional; estos y otros problemas conducen a que se generen las causas que provocan el burnout en los docentes, es por eso la importancia de realizar este estudio que permita establecer un diagnóstico en base a resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, con el objeto de relacionar con datos estadísticos obtenidos de otras investigaciones, lo que puede ayudar a comprender la magnitud de este fenómeno a nivel nacional.

1.5.3. Relación entre el burnout y el liderazgo docente.

Como se pudo estudiar en los apartados anteriores, los docentes que padecen el síndrome de burnout, se encuentran desmotivados, pueden faltar con mayor frecuencia a su lugar de trabajo, tienen mayor tendencia a abandonar el cargo, e inclusive es notoria la actitud negativa hacia sus actividades diarias, lo que provoca una disminución de la calidad de su desempeño, por lo que se puede considerar que un factor desencadenante para que esto suceda es la falta de liderazgo, lo que puede influir de manera indirecta sobre el bienestar del personal docente.

Claro está que no solo se debe considerar a un liderazgo personal del docente, sino también al liderazgo que influya la organización escolar ya que esto permite favorecer la generación de un buen clima laboral, en el que se desarrolle la cooperación, la integración, el apoyo mutuo y las buenas relaciones interpersonales, lo que permita proteger y mitigar los efectos de los estresores cotidianos.

Con respecto a este aspecto, un autor establece que:

En términos generales se puede afirmar que los comportamientos de liderazgo orientados hacia las personas, en los que se da importancia a la satisfacción de los trabajadores, incrementa la cohesión, reduce los conflictos disfuncionales y favorece la calidad de las relaciones entre directivos y subordinados. (Upenieks, 2003, p. 83)

En este sentido se podría afirmar que es fundamental que en una institución educativa las autoridades (rector, vicerrector e inspector general) cumplan un rol protagónico de liderazgo organizacional, que permitan el desarrollo pleno de todas las actividades pedagógicas y académicas en bien de los estudiantes y de la comunidad.

No obstante, es importante dar a conocer que la satisfacción laboral y el síndrome de burnout depende también de características individuales del docente, ya que en todo momento debe poner interés y empeño en fomentar el liderazgo para que pueda ser transmitido a sus estudiantes.

Deborah Walker (1993) clarifica la esencia del liderazgo transformacional en docentes y establece que es fundamental que para mantener el liderazgo un maestro debe: tomar decisiones, estar a gusto con el desarrollo de sus actividades, y encontrarse muy motivado en la innovación educativa. En consecuencia, tres elementos definen el liderazgo profesional:

- a) Actitud de colaboración compartida en la toma de decisiones de los objetivos que se persiguen.
- b) Todos los docentes deben ser capaces de ejercer liderazgos y transmitir a las personas de su entorno.
- c) Una comprensión del cambio que incluye estar dispuestos a asumir nuevos retos. (p.137)

En síntesis, el liderazgo tanto personal u organizacional influye directamente en el rendimiento de los docentes.

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivos.

2.1.1. Objetivo general.

Identificar la prevalencia del síndrome de burnout y sus tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, baja realización docente) y la relación con el liderazgo, en una institución educativa privada, ubicada al norte de la ciudad de Quito, durante el año 2016-2017.

2.1.2. Objetivos específicos.

- Identificar la caracterización de la muestra sociodemográfica y laboral investigada, de los docentes de una institución educativa de la ciudad de Quito, durante el año 2016- 2017.
- Determinar las dimensiones del burnout, en la muestra investigada de los docentes de una institución educativa de la ciudad de Quito durante el año 2016- 2017.
- Conocer los casos de burnout en los docentes de una institución educativa de la ciudad de Quito durante el año 2016- 2017
- Identificar el malestar emocional de la muestra investigada de los docentes de una institución educativa de la ciudad de Quito, durante el año 2016- 2017.
- Conocer los modos de afrontamiento más utilizados de los docentes de una institución educativa de la ciudad de Quito, durante el año 2016- 2017.
- Identificar el apoyo social procedente de la red social: vínculos informales y vínculos del lugar de trabajo en los docentes de una institución educativa de la ciudad de Quito durante el año 2016- 2017.
- Identificar los rasgos de personalidad de los docentes de una institución educativa de la ciudad de Quito, durante el año 2016- 2017.
- Identificar la relación existente entre el burnout y el liderazgo de los docentes de una institución educativa de la ciudad de Quito, durante el año 2016 -2017.

2.2. Contexto de la investigación.

El contexto en el que se realizó la presente investigación es en una institución educativa privada, ubicada en la Provincia de Pichincha, al norte de la ciudad de Quito, en la Parroquia el Batán.

La institución investigada es un centro educativo católico reconocido por su educación de excelencia, inspirado en los valores evangélicos, con una clara opción por la justicia, la equidad, la inclusión y la solidaridad; basado en el modelo Pedagógico Humanista constructivista; en este plantel se forman niños, niñas y jóvenes desde el primer año inicial, hasta el tercer año BGU.

Acorde a las disposiciones del Ministerio de Educación, la Unidad Educativa está trabajando con la nueva malla curricular (2016), ajustado a las necesidades de aprendizaje del entorno social, junto con recursos que aseguran las condiciones elementales y garantizan procesos de enseñanza y aprendizaje de calidad.

2.3. Diseño de la investigación.

La investigación desarrollada presentó las siguientes características:

Cuantitativa. – Este estudio es cuantitativo, ya que se recolectó datos por medio de instrumentos, que permitieron obtener una base de medición numérica y análisis estadístico, para entender patrones de comportamiento de los docentes investigados.

No experimental. - Pues no se manipularon las variables de estudio, simplemente se observaron los fenómenos en su ambiente real, tal como lo describe un autor: “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. (Kerlinger, 1979, p. 116)

Transversal. - El estudio es transversal, ya que se diseñó para medir la prevalencia de los resultados con cierta población, en un punto determinado en el tiempo.

Descriptiva. – Es descriptiva porque se pudo describir todos los acontecimientos observados en un entorno completamente natural e invariable.

Exploratoria. – De acuerdo a un autor, esta investigación “Se efectúa normalmente cuando el objetivo a examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no se ha abordado antes”. (Hernández, 2004, p. 117)

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

2.4.1. Método.

El método empleado en el presente estudio fue exploratorio, ya que este tema ha sido poco explorado y permite aumentar el grado de conocimiento sobre los problemas de comportamiento humano en nuestra sociedad.

2.3.2. Técnicas.

Las técnicas utilizadas en esta investigación fueron la encuesta y la observación directa; con respecto a las encuestas fueron aplicadas directamente a cada docente mediante un cuestionario de preguntas cerradas con opción de respuesta; de igual forma la observación se utilizó para conocer directamente el fenómeno dentro del medio en que se presenta.

2.4.3. Instrumentos.

Los instrumentos aplicados en el presente estudio son los siguientes:

a) Cuestionario sociodemográfico y laboral.

Con este cuestionario, se pudo obtener la información de: (género, edad, ciudad, zona, etnia, estado civil, número de hijos, remuneración, años de experiencia profesional, tipo de trabajo, sector de trabajo, tipo de contrato, horas de trabajo, recursos institucionales y clima laboral.

b) Cuestionario (MBI) (Maslach burnout Inventory).

En lo que respecta al inventario de burnout de Maslach [MBI-HSS] versión española de Seis dedos (1997) el cuestionario evalúa las tres dimensiones del burnout: a) agotamiento emocional (indica nivel de cansancio y si la persona está exhausta por su trabajo), b) despersonalización (niveles de distanciamiento laboral), c) realización personal (niveles de satisfacción en el trabajo), este cuestionario utiliza la escala de Likert con puntuaciones de 0 a 6.

El MBI está constituido por 22 ítems, organizado de la siguiente manera: agotamiento emocional, nueve ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20); despersonalización, cinco ítems (5,10,11,15,22) y realización personal, compuesta por 8 ítems (4,7,9,12,17,18,19,21). Las puntuaciones máximas son en agotamiento emocional 54, despersonalización 30 y realización personal 48. Pese a que no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la presencia o ausencia del burnout se toman las puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización, mientras que se consideran las puntuaciones bajas en realización personal. (Maslach y Jackson, 1986; versión española de Seisdedos, 1997)

En cuanto a las propiedades psicométricas, el cuestionario es óptimo si el coeficiente alfa de Cronbach se encuentra entre 0.7 y 0.9. (González, Lacasta, & Ordoñez, 2008)

c) Cuestionario de Salud General (GHQ-28); (Goldberg y Hillier, 1979; versión española de Muñoz, Vázquez-Barquero, Rodríguez, Pastrana y Varo, 1979).

Este es un cuestionario se utilizó para conocer como la persona aprecia su estado de salud. Está compuesto por 28 ítems que fueron utilizados para comprobar la existencia de problemas psiquiátricos menores y estado de la salud mental del personal docente. “En lo que respecta a las propiedades psicométricas cuenta con el punto de corte de 5/6 indicador de la existencia de un caso probable, con sensibilidad = 84.6% y especificidad = 82%” (Lobo, Pérez-Echeverría y Artal, 1986), y con un valor de alfa de Cronbach de 0.89. Evalúa por medio de cuatro sub-escalas: Síntomas somáticos, ansiedad, disfunción social, depresión

d) Cuestionario de Afrontamiento (BRIEF-COPE).

Esta escala multidimensional, está compuesto por 28 ítems, tiene como objetivo conocer las diferentes respuestas de la persona ante problemas estresantes y situaciones complicadas. (Vargas, Herrera, Rodríguez y Sepúlveda, 2010) los tipos de afrontamiento que evalúa este instrumento son: Afrontamiento activo, auto-distracción, negación, uso de sustancias, uso de apoyo emocional, uso de apoyo instrumental, retirada de comportamiento, desahogo, replanteamiento positivo, planificación, humor, aceptación, religión y culpa de sí mismo.

“En cuanto a las propiedades psicométricas cuenta con un alfa de Cronbach de 0.50 y 0.80 para cada una de sus estrategias”. (Carver, 1997)

e) Cuestionario de apoyo social MOS (Medical Outcomes Study-Social Support Survey).

El cuestionario creado por Survey; Sherbourne y Steward, 1991; versión española Revilla, Luna del Castillo, Bailón y Medina, (2005); Este instrumento consta de 20 ítems, 19 de ellos se miden con una escala tipo Likert, que va de 1 a 5 puntos y recoge valores referidos a cuatro dimensiones del apoyo social funcional:

- a) Apoyo emocional.
- b) Apoyo instrumental
- c) Interacción social positiva
- c) Apoyo afectivo

Consta de un alfa de Cronbach de 0.97 y para las sub-escalas entre 0.91 y 0.96.

f) Cuestionario de Personalidad EPQR-A.

Se aplicó un cuestionario de 24 ítems, los cuales evalúan la personalidad en base a tres factores: Las dimensiones de extraversión y neuroticismo; la dimensión de sinceridad; y la dimensión de psicoticismo. Las respuestas son únicamente de SI y NO, las puntuaciones para cada una de las sub-escalas son de 0 y 6.

El alfa de Cronbach en relación a las dimensiones son: extraversión 0.74, neuroticismo 0.78, psicoticismo 0.63 y sinceridad de 0.54 (Sandín, Valiente, Montes, Chorot y Germán, 2002).

g) Cuestionario estilos de liderazgo.

El instrumento utilizado para conocer los estilos de liderazgo es el Test de Adjetivos de Pitcher, que consta de 60 adjetivos, mediante los cuales el personal docente evalúa al directivo del plantel investigado con respuestas de SI y NO.

La autora del instrumento “relaciona las tres categorías descritas en esta estructura tridimensional, con modernas teorías neurocientíficas, basadas en las emociones”. (Pitcher, 1999)

Dichas categorías (artistas, artesanos y tecnócratas) comprenden características del líder presentes en otros instrumentos de evaluación de liderazgo. Además, el PAT se basa en cuestionarios utilizados ampliamente como son el Inventario Multifásico Minnesota de Personalidad y la Lista de Chequeo de Adjetivos. (Pitcher, 1997)

En este estudio, se analizaron los adjetivos de forma independiente, sin categorías previas y solo teniendo en cuenta la frecuencia de uso.

2.5. Muestra.

La población objeto de este estudio, fueron 50 docentes tanto de educación inicial, básica elemental, media, superior y bachillerato general unificado, que laboran en una institución de educativa privada ubicada al norte de la ciudad de Quito.

Los procesos utilizados no representaron ningún riesgo para los participantes, y se aplicó los instrumentos previo consentimiento escrito, garantizando absoluta confidencialidad en el manejo de los datos personales otorgados por los participantes.

En referencia a los criterios de selección, se consideró lo siguiente:

Criterios de inclusión: Ejercer la profesión docente en la Unidad Educativa en cualquier año y paralelo, estar de acuerdo en participar en la investigación y tener por lo menos un año mínimo de experiencia profesional.

Criterios de exclusión: No firmar el consentimiento escrito o no tener voluntad en de participar en la investigación.

2.6. Procedimiento.

Para el desarrollo del presente estudio, se aplicó el siguiente procedimiento:

- Se presentó una solicitud al Rectorado del plantel investigado, para contar con el permiso correspondiente.
- Se realizó una reunión de trabajo, con los directivos de la institución para explicar los objetivos y el alcance de la investigación.
- Al obtener la autorización de la autoridad, se estableció un cronograma para la aplicación de los instrumentos.
- Después de terminar el proceso, se depuró la información descartando los cuestionarios incompletos y seleccionando la información.

- Todos los datos se ingresaron en las matrices Excel previamente preparadas.
- Finalmente las tablas se extrajeron del mismo programa, lo que permitió realizar el respectivo análisis.

3. RESULTADOS

3.1. Características sociodemográficas del personal docente.

Tabla 3. Características sociodemográficas del personal docente

	Profesión	
	Docente	
	N	%
Sexo		
Hombre	10	20.0
Mujer	40	80.0
Edad		
M	37.1	
DT	9.8	
Max	61.0	
Min	20.0	
Número de hijos/as		
M	1.2	
DT	1.0	
Max	4.0	
Min	0.0	
Etnia		
Mestizo/a	49	98.0
Blanco/a	1	2.0
Afroecuatoriano/a	0	0.0
Indígena	0	0.0
Estado civil		
Soltero/a	18	36.0
Casado/a	24	48.0
Viudo/a	0	0.0
Divorciado/a	8	16.0
Unión libre	0	0.0

Fuente: Cuestionario sociodemográfico AD HOC
Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

De acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario sociodemográfico, el 20% del personal docente son hombres y el 80% son mujeres, determinando que hay inequidad de género, esto puede ser porque el plantel inicio sus actividades educativas, formando estudiantes de sexo femenino, por lo que han considerado contratar más profesoras que profesores.

Con relación a la variable edad, la media es de 37,1 comprendida entre 20 y 61 años de edad, por lo que se puede considerar que este grupo de docentes se encuentran en una edad óptima para el desarrollo de sus funciones.

Respecto a la variable número de hijos, la media es de 1,2; en este caso se pudo conocer que hay docentes que no tienen hijos y el número máximo se registra en cuatro.

En referencia a la variable etnia, se registra que el 98% de docentes que laboran en el plantel educativo son mestizos y únicamente el 2% es de raza blanca.

Con la aplicación de este instrumento, también se registra que el 36% de docentes son solteros, el 48% están casados y el 16% se encuentran divorciados.

3.2. Características laborales del personal docente.

Tabla 4. Características laborales del personal docente

	Profesión	
	Docente	
	N	%
Ingresos mensuales		
0 a 1000	49	98.0
1001 a 2000	1	2.0
2001 a 3000	0	0.0
3001 a 4000	0	0.0
4001 a 5000	0	0.0
5001 a 6000	0	0.0
Experiencia profesional		
M	13.1	
DT	10.2	
Max	43.0	
Min	1.0	
Sector en el que trabaja		
Público	0	0.0
Privado	48	96.0
Ambos	2	4.0
Tipo de contrato		
Eventual	3	6.0
Ocasional	1	2.0
Plazo fijo	15	30.0
Nombramiento	30	62.0
Servicios profesionales	0	0.0
Ninguno	0	0.0
Especialidad		
Nivel inicial	6	12.0

Primer año	3	6.0
Segundo año	3	6.0
Tercer año	3	6.0
Cuarto año	3	6.0
Quinto año	3	6.0
Sexto año	3	6.0
Séptimo año	3	6.0
Octavo año	3	6.0
Noveno año	4	8.0
Décimo año	4	8.0
Primero de bachillerato	4	8.0
Segundo de bachillerato	4	8.0
Tercero de bachillerato	4	8.0
Horas de trabajo/día		
M	7.4	
DT	1.4	
Max	12.0	
Min	2.0	
Recursos Institucionales		
Totalmente	25	50.0
Mediadamente	23	46.0
Poco	2	4.0
Nada	0	0.0

Fuente: Cuestionario sociodemográfico AD HOC
Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

En la tabla anterior se registra en la primera variable que: el 98% de docentes percibe un sueldo comprendido entre 0-1000 dólares mensuales, y solamente el 2% establece el rango de 1001-2000 dólares.

En cuanto a la variable experiencia laboral, se establece una media de 13,1 años; con un valor mínimo de 1 y máximo de 43 años de experiencia docente.

De la misma forma, los datos determinan que el 96% del personal docente trabaja en el sector privado y el 4% de docentes trabajan tanto en el sector público y en el sector privado; un 6% laboran con contrato eventual, el 2% ocasional, el 30% están a plazo fijo, y el 62% de docentes tiene nombramiento definitivo.

Con respecto a la variable especialidad, se pudo conocer que el 12% de docentes trabaja en educación inicial, el 6% en preparatoria, el 18% en básica elemental, el 18% en básica media, el 22% en básica superior y el 24% de docentes trabajan en bachillerato.

En referencia a la variable horas de trabajo, se registra una media de 7,4; la mínima es de 2 y la máxima de 12 horas de trabajo por día.

Finalmente, en relación a conocer si la institución provee de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades docentes, el 50% establece la opción totalmente, el 46% medianamente y únicamente el 4% contesta que poco.

3.3. Percepción del clima laboral de los docentes.

Tabla 5. Percepción del clima laboral de los docentes

		Profesión	
		Docente	
		N	% de columna
¿Cuán valorado se siente por sus alumnos?	Nada	0	0.0%
	Poco	5	10.0%
	Bastante	33	66.0%
	Totalmente	12	24.0%
¿Cuán valorado se siente por los compañeros de trabajo?	Nada	0	0.0%
	Poco	5	10.0%
	Bastante	31	62.0%
	Totalmente	14	28.0%
¿Cuán valorado se siente por los directivos de la institución?	Nada	1	2.0%
	Poco	13	26.0%
	Bastante	25	50.0%
	Totalmente	11	22.0%
¿Está satisfecho con el trabajo que realiza?	Nada	0	0.0%
	Poco	5	10.0%
	Bastante	20	40.0%
	Totalmente	25	50.0%
¿Está satisfecho en su interacción con los alumnos?	Nada	0	0.0%
	Poco	4	8.0%
	Bastante	26	52.0%
	Totalmente	20	40.0%
	Nada	3	6.0%

¿Está satisfecho con el apoyo brindado por parte de los directivos de la institución educativa?	Poco	12	24.0%
	Bastante	22	44.0%
	Totalmente	13	26.0%
¿Está satisfecho con la colaboración entre compañeros de trabajo?	Nada	0	0.0%
	Poco	8	16.0%
	Bastante	29	58.0%
	Totalmente	13	26.0%

Fuente: Cuestionario sociodemográfico y clima laboral AD HOC
Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

En esta tabla, se registra la percepción del clima laboral de los docentes y vincula: la valoración que le pueden dar los estudiantes, los compañeros de trabajo, los directivos del plantel y la satisfacción del trabajo que realiza; en cuanto a la valoración alumno-docente, el porcentaje más alto del 66% de docentes se sienten bastante valorados por sus alumnos; el 62% se sienten bastante valorados por sus compañeros de trabajo; el 50% se sienten bastante valorados por los directivos; con respecto a la satisfacción e interrelación en el lugar de trabajo los porcentajes más altos se registran: el 50% de docentes la satisfacción en el trabajo es total, el 52% de docentes están satisfechos con la interacción de sus alumnos, el 44% están satisfechos con el apoyo brindado por parte de los directivos de la institución educativa y el 58% están bastante satisfechos con la colaboración entre compañeros de trabajo.

3.4. Dimensiones del burnout en los docentes.

Tabla 6. Resultados de las dimensiones del burnout en los docentes

		Profesión	
		Docente	
		N	% de columna
Agotamiento emocional	Bajo	18	36.0%
	Medio	17	34.0%
	Alto	15	30.0%
Despersonalización	Bajo	28	56.0%
	Medio	13	26.0%
	Alto	9	18.0%

Realización personal	Bajo	17	34.0%
	Medio	18	36.0%
	Alto	15	30.0%

Fuente: Inventario de burnout de Maslach (Maslach burnout Inventory [MBI]; Maslach y Jackson, 1986)

Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

En la tabla N°4, se establecen los resultados de las dimensiones del burnout en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

En el agotamiento emocional se registra que el 36% de docentes es bajo, el 34% es medio y el 30% es alto; recordando que en esta dimensión los docentes que tienen un nivel alto de agotamiento emocional se pueden sentir vacíos, gastados y con pérdidas de sus recursos emocionales; este grupo de docentes pueden sentir una sensación de no poder dar más de sí mismos, con frecuencia sentirán fatiga física y psíquica, que como consecuencias reales ellos tratarán de aislarse del resto del grupo, desarrollando una actitud distante, impersonal e indiferente.

Con relación a la despersonalización se establece que el 56% es bajo, el 26% es medio y el 18% es alto, en este sentido se puede considerar que existen docentes que registran situaciones ordinarias de agotamiento físico o emocional, estrés e inclusive privación de sueño, dentro de las aulas, este componente del síndrome de burnout, se caracteriza por el cinismo y las actitudes indiferentes y distantes que tienen los docentes hacia los estudiantes, esto conduce a que se forme un inadecuado clima laboral, e insuficientes relaciones interpersonales docente-estudiante.

Finalmente, en la dimensión realización personal el 34% de docentes es bajo, el 36% es medio y el 30% es alto; en este caso el nivel bajo conduce a determinar que este grupo de docentes se encuentra muy desmotivados y sus posibles aspiraciones que ellos tenían en el trabajo, han desaparecido, simplemente puede existir el compromiso de cumplir sus obligaciones por necesidad económica, pero no le conduce a buscar estrategias que le permitan superarse tanto personal y profesionalmente. Generalmente esto va a afectar al rendimiento laboral, sobre los resultados de una evaluación negativa, por lo que se puede establecer que este grupo no es competente en el desarrollo de sus funciones y no pueden alcanzar los objetivos trazados por la institución educativa.

En referencia a este análisis es importante considerar estrategias que permitan motivar al docente en la realización personal y uno de los elementos estratégicos para este cambio es

el director del plantel como líder, ya que todos los actores educativos trabajen coordinadamente, manteniéndose el equilibrio, tomando decisiones conjuntas en momentos oportunos, evitando en lo posible situaciones y conflictos que puedan afectar al plantel. Por lo tanto, el liderazgo de las autoridades es crucial para el establecimiento de contextos educativos motivadores, generando planes de mejoras que permitan realizar proyectos de innovación en referencia a varios requerimientos como son: capacitación, recursos didácticos, clima escolar y de aula, salud física y mental e inclusive al ser una entidad privada se pueden plantear mejoras salariales.

Para una mejor visualización de estos resultados, se presenta la siguiente figura:

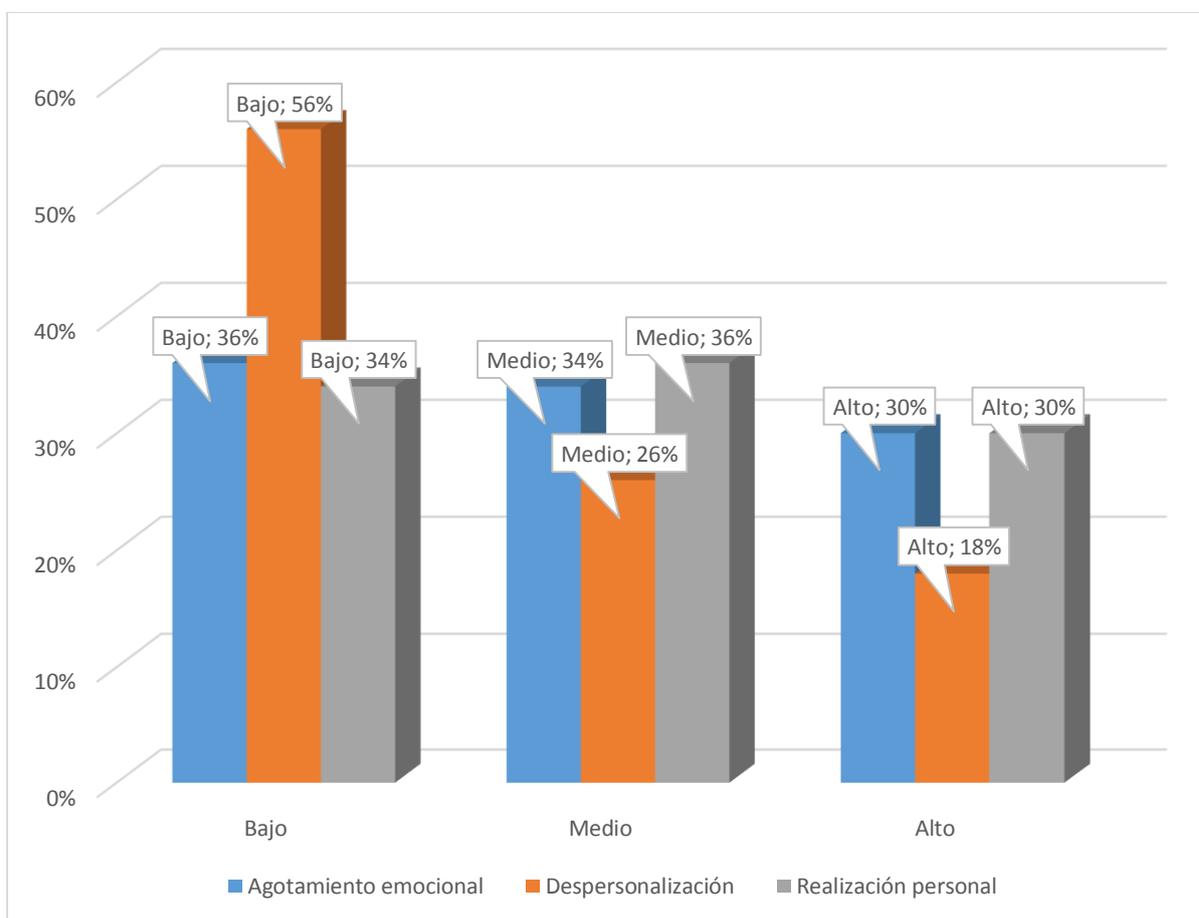


Figura 15. Resultados de las dimensiones del burnout en los docentes

Fuente: Inventario de burnout de Maslach (Maslach burnout Inventory [MBI]; Maslach y Jackson, 1986)

Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

En general es necesario disminuir los porcentajes de agotamiento emocional y despersonalización y aumentar el porcentaje de realización personal.

Tabla 7. Resultados de los casos de burnout en los docentes

		Profesión	
		Docente	
		N	% de columna
Burnout	No presencia	49	98.0%
	Presencia	1	2.0%

Fuente: Inventario de burnout de Maslach (Maslach burnout Inventory [MBI]; Maslach y Jackson, 1986)

Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

De acuerdo a los resultados obtenidos del Inventario de burnout de Maslach (Maslach burnout Inventory [MBI]; Maslach y Jackson, 1986), el 98% (49 docentes) no tienen burnout y únicamente el 2% (1 docente) presenta síntomas de burnout.

3.5. Malestar emocional de los docentes.

Tabla 8. Malestar emocional de los docentes

		Profesión	
		Docente	
		N	% de columna
Síntomas somáticos	No caso	30	60.0%
	Caso	20	40.0%
Ansiedad	No caso	22	44.0%
	Caso	28	56.0%
Disfunción social	No caso	49	98.0%
	Caso	1	2.0%
Depresión	No caso	48	96.0%
	Caso	2	4.0%

Fuente: Cuestionario de Salud General (General Health Questionnaire [GHQ-28]; Goldberg y Hillier, 1979)

Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Los resultados en referencia al malestar emocional del personal docente, se registran los siguientes casos:

En la sub-escala síntomas somáticos se presenta en el 40% de docentes, ansiedad en el 56%, disfunción social en un 2% y la depresión en el 4%; estos resultados se representan en la siguiente figura:

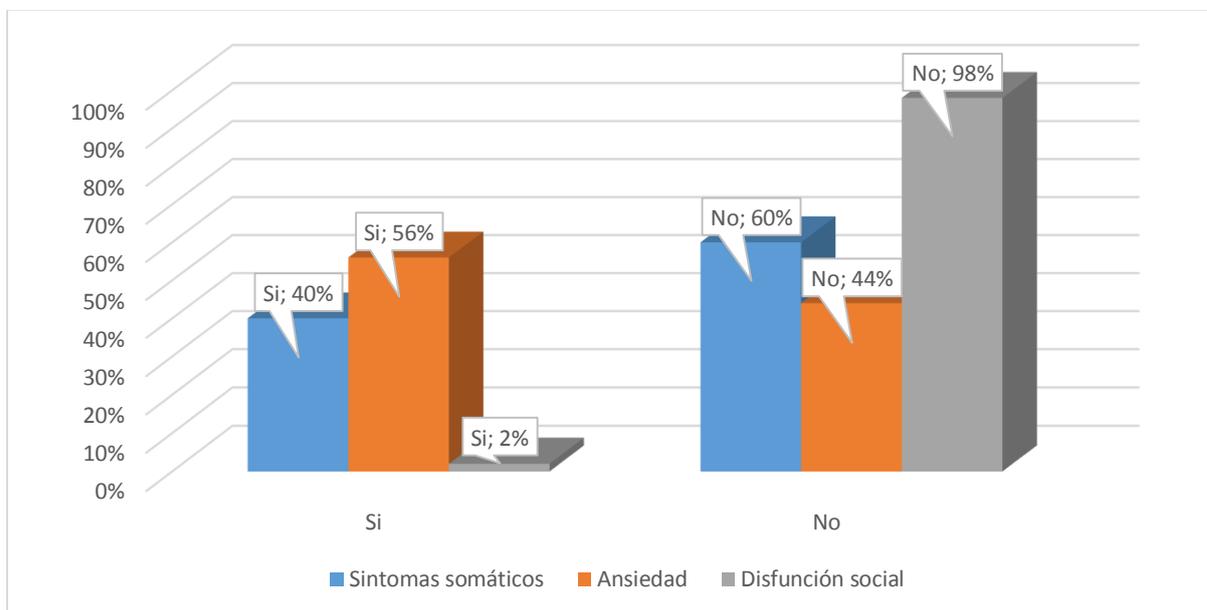


Figura 16. Resultados del cuestionario de Salud General en docentes
 Fuente: Cuestionario de Salud General (General Health Questionnaire [GHQ-28]; Goldberg y Hillier, 1979)
 Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Un porcentaje muy favorable para el personal docente del plantel investigado es que el 98% de docentes no presenta disfunción social, pero si se evidencia que un 56% de docentes sufre de ansiedad y el 40% registran síntomas somáticos.

Con respecto a la ansiedad, se conoce que las principales fuentes ansiógenas en los docentes son: la abundancia de tareas que no se relacionan entre sí, el aislamiento en los procesos y actividades educativas, la falta de autonomía en las decisiones, el clima educativo alienante y competitivo, el uso de recursos tecnificados sin previa capacitación, el inadecuado comportamiento e indisciplina de los estudiantes, e inclusive la inestabilidad en el empleo para un determinado grupo de docentes que se mantiene en el plantel a contrato, estos y otros problemas deben ser atendidos para disminuir este porcentaje.

De misma forma se debería comprender que los síntomas somáticos que se presentan en el personal docente de la institución investigada, corresponde a situaciones en las que el cuerpo asume y carga un malestar de origen emocional y que puede estar relacionado con: pérdida de apetito, propensión a la fatiga, insomnio, dolores frecuentes de cabeza, dolores de estómago, presión alta, entre otras; para lo cual requieren del diagnóstico y el tratamiento respectivo con profesionales en psicología y medicina.

3.6. Estrategias de afrontamiento de los docentes.

Tabla 9. Estrategias de afrontamiento de los docentes

	Profesión			
	Docente			
	M	DT	Máx.	Mín.
Auto distracción	2.14	1.86	6.00	.00
Afrontamiento activo	2.60	1.91	6.00	.00
Negación	.62	1.24	5.00	.00
Uso de sustancias	.28	.67	2.00	.00
Apoyo emocional	1.10	1.45	5.00	.00
Apoyo instrumental	1.58	1.82	6.00	.00
Retirada de comportamiento	1.04	1.29	4.00	.00
Desahogo	1.38	1.72	6.00	.00
Replanteamiento positivo	2.18	1.85	6.00	.00
Planificación	2.10	1.79	6.00	.00
Humor	1.14	1.60	6.00	.00
Aceptación	2.52	2.00	6.00	.00
Religión	2.12	2.13	6.00	.00
Culpa de sí mismo	1.32	1.50	5.00	.00

Fuente: Inventario COPE-28 (Brief COPE; Carver, 1997).

Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

De acuerdo a los resultados, las estrategias de afrontamiento que más predominan en el personal docente son las siguientes:

El afrontamiento activo registra una media de 2,60; la estrategia aceptación registra una media de 2,52; el replanteamiento positivo 2,18; la estrategia auto distracción 2,14; la estrategia religión registra un valor de 2,12; y finalmente la estrategia planificación 2,10.

3.7. Percepción del apoyo social de los docentes.

Tabla 10. Percepción del apoyo social de los docentes

	Profesión			
	Docente			
	M	DT	Máx.	Mín.
Apoyo emocional	80.65	19.14	100.00	27.50
Apoyo instrumental	77.90	22.29	100.00	30.00
Relaciones sociales	80.80	18.72	100.00	30.00
Amor y cariño	85.20	18.03	100.00	40.00

Fuente: Cuestionario de Apoyo Social MOS (MOS Social Support Survey; Sherbourne y Steward, 1991).

Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

En la tabla anterior, se registra que el personal docente tiene mayor apoyo social en la variable amor y cariño con una media de 85.20.

3.8. Rasgos de personalidad de los docentes.

Tabla 11. Rasgos de personalidad de los docentes

	Profesión			
	Docente			
	M	DT.	Máx.	Mín.
Neuroticismo	1.88	1.55	5.00	.00
Extroversión	3.96	1.50	6.00	.00
Psicoticismo	1.30	1.04	5.00	.00

Fuente: Cuestionario de Personalidad de Eysenck Revisado-Abreviado (Eysenck Personality Questionnaire Revised-Abbreviated [EPQR-A]); Francis. Brown y Philipchalk, 1992)

Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Finalmente, se registran los rasgos de personalidad de los docentes, con una media de 1.88 (Neuroticismo), 3,96 (Extroversión) y 1.30 (Psicoticismo).

En valor más alto se registra en la variable extroversión, que es un resultado positivo, ya que supone que el personal docente tiene una aproximación dinámica y activa hacia el mundo social e incluye rasgos como sociabilidad, asertividad y emociones positivas hacia los demás.

3.9. Análisis de la distribución de los Adjetivos de Liderazgo de Fitcher.

Tabla 12. Distribución de los Adjetivos de Liderazgo de Fitcher

ADJETIVO	NO	SI	ADJETIVO	NO	SI	ADJETIVO	NO	SI
1.Volátil	30 (60)	20 (40)	21.Distante	35 (70)	15 (30)	41.Detallista	15 (30)	35 (70)
2.Humano	10 (20)	40 (80)	22.Perspicaz	15 (30)	35 (70)	42.Generoso	5 (10)	45 (90)
3.Estable	25 (50)	25 (50)	23.Franco	10 (20)	40 (80)	43.Puntual	0 (0)	50 (100)
4.Impredecible	30 (60)	20 (40)	24.Cerebral	5 (10)	45 (90)	44.Visionario	10 (20)	40 (80)
5.Equilibrado	20 (40)	30 (60)	25.Brillante	15 (30)	35 (70)	45.Fácil llevar	25 (50)	25 (50)
6.Controlado	10 (20)	40 (80)	26.Trabajador	0 (0)	50 (100)	46.Realista	5 (10)	45 (90)
7.Divertido	20 (40)	20 (40)	27.Racional	5 (10)	45 (90)	47.Abierto	10 (20)	40 (80)
8.Orientado a las personas	25 (50)	25 (50)	28.Difícil	30 (60)	20 (40)	48.Analítico	5 (10)	45 (90)
9.Serio	20 (40)	30 (60)	29.Sabio	15 (30)	35 (70)	49.Emprendedor	10 (20)	40 (80)
10.Imaginativo	5 (10)	45 (90)	30.Responsable	0 (0)	50 (100)	50.Conocedor	5 (10)	45 (90)
11.Reflexivo	5 (10)	45 (90)	31.Apasionante	30 (60)	20 (40)	51.Decidido	10 (20)	40 (80)
12.Predecible	30 (60)	20 (40)	32.Cálido	0 (0)	50 (100)	52.Firme	5 (10)	45 (90)
13.Osado	35 (70)	35 (70)	33.Inflexible	15 (30)	35 (70)	53.Metódico	5 (10)	45 (90)
14.Colaborador	0 (0)	50 (100)	34.Emocional	5 (10)	45 (90)	54.Cortés	0 (0)	50 (100)
15.Convencional	5 (10)	45 (90)	35.Rígido	15 (30)	35 (70)	55.Razonable	10 (20)	40 (80)
16.Audaz	15 (30)	35 (70)	36.Extremista	35 (70)	15 (30)	56.Inspirador	10 (20)	40 (80)
17.Amable	0 (0)	50 (100)	37.Digno	5 (10)	45 (90)	57. Fastidioso	40 (80)	10 (20)
18. Conservador	0 (0)	50 (100)	38. Meticuloso	0 (0)	50 (100)	58. Testarudo	40 (80)	10 (20)
19. Intuitivo	15 (30)	35 (70)	39. Enérgico	25 (50)	25 (50)	59. Sensato	10 (20)	40 (80)
20. Honesto	5 (10)	45 (90)	40. Dedicado	5 (10)	45 (90)	60. Otros		

Fuente: Encuesta estilos de liderazgo aplicado al personal docente del plantel investigado

Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

En esta tabla sobre los estilos de liderazgo los porcentajes más significativos, es decir que el 100% de docentes comparten la misma opinión, determinan que el líder institucional es: colaborador, amable, conservador, trabajador, responsable, cálido, metódico, puntual y cortés. De la misma forma los resultados son positivos ya que un 70% de docentes establecen que la autoridad del plantel no es distante ni extremista; y el 80% califican al líder que no es fastidioso ni testarudo.

Tabla 13. Pesos de los adjetivos del estilo de liderazgo en las dimensiones obtenidas mediante análisis de Correspondencias Múltiples

	Dimensión		Media
	1	2	
1.Volátil	,021	,340	,181
2.Humano	,006	,688	,347
3.Estable	,139	,320	,229
4.Impredecible	,035	,579	,307
5.Equilibrado	,291	,311	,301
6.Controlado	,092	,011	,051
7.Divertido	,394	,033	,213
8.Orientado a las personas	,196	,196	,196
9.Serio	,034	,349	,192
10.Imaginativo	,856	,090	,473
11.Reflexivo	,856	,090	,473
12.Predecible	,098	,271	,185
13.Osado	,109	,089	,099
15.Convencional	,059	,741	,400
16.Audaz	,212	,004	,108
19. Intuitivo	,449	,190	,319
20. Honesto	,020	,060	,040
21.Distante	,155	,092	,123
22.Perspicaz	,439	,045	,242
23.Franco	,006	,688	,347
24.Cerebral	,856	,090	,473
25.Brillante	,001	,373	,187
27.Racional	,856	,090	,473
28.Difícil	,394	,033	,213
29.Sabio	,522	,050	,286
31.Apasionante	,038	,217	,127
33.Inflexible	,098	,197	,147
34.Emocional	,004	,048	,026
35.Rígido	,221	,206	,213
36.Extremista	,016	,167	,092
37.Digno confianza	,059	,741	,400
39. Enérgico	,220	,004	,112
40. Dedicado	,021	,011	,016
41.Detallista	,168	,216	,192
42.Generoso	,856	,090	,473
44.Visionario	,768	,177	,472

45.Fácil llevar	,013	,322	,167
46.Realista	,067	,001	,034
47.Abierto	,404	,067	,235
48.Analítico	,856	,090	,473
49.Emprendedor	,416	,152	,284
50.Conocedor	,856	,090	,473
51.Decidido	,768	,177	,472
52.Firme	,856	,090	,473
53.Metódico	,856	,090	,473
55.Razonable	,768	,177	,472
56.Inspirador	,768	,177	,472
57. Fastidioso	,015	,374	,195
58. Testarudo	,015	,374	,195
59. Sensato	,768	,177	,472
Total activo	16,992	10,253	13,623
% de varianza	33,984	20,506	27,245

Fuente: Encuesta estilos de liderazgo aplicado al personal docente del plantel investigado
Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Los adjetivos con mayor peso registrados en la tabla que superaran la media de (,4) son: imaginativo (,473), reflexivo (,473), generoso (,473), visionario (,472), analítico (,473), conocedor (,473), decidido (,423), firme (,473), metódico (,473), razonable (,472), inspirador (,472), y sensato (,472).

El porcentaje de varianza total se establece en 33,984 en la primera dimensión y en 20,506 en la segunda dimensión.

Tabla 14. Estadísticos descriptivos para los estilos de liderazgo

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Líder deseable	50	1,1	16,2	13,4	4,5
Líder no deseable	50	3,9	8,7	6,7	1,6
Puntuación Z Líder deseable	50	-2,7	,6	,0	1,0
Puntuación Z Líder no deseable	50	-1,7	1,2	,0	1,0

Fuente: Encuesta estilos de liderazgo aplicado al personal docente del plantel investigado
Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Se calcularon los puntajes de las dimensiones del Test de Pitcher, cada adjetivo se ponderó por el peso en cada factor obtenido en la tabla anterior, se obtuvo la suma y se transformó a puntuación Z (M=0 SD=1) con el fin de hacer comparables las dos puntuaciones.

En la dimensión líder deseable se establece una media de 13,4; y en la de líder no deseable la media es de 6,7; de la misma forma el punto máximo de la desviación estándar llega a 4,5 y el punto mínimo es 1.0.

Tabla 15. Clasificación y distribución por tipos de liderazgo percibido de acuerdo con los Adjetivos del Test de Pitcher

Tipo de liderazgo	Líder deseable	Líder no deseable	N	Porcentaje
No liderazgo	Bajo	Bajo	10	20,0
Liderazgo no deseable	Bajo	Alto	0	0,0
Liderazgo ambivalente	Alto	Alto	30	60,0
Liderazgo deseable	Alto	Bajo	10	20,0

Fuente: Encuesta estilos de liderazgo aplicado al personal docente del plantel investigado
Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Se clasificó a los sujetos con base a las puntuaciones estándar, para ello se establecieron dos grupos: bajo (inferior a la media) y alto (superior a la media). Se registra el 20% en no liderazgo, el 60% en liderazgo ambivalente y el 20% en liderazgo deseable.

Tabla 16. Correlación entre variables

		Clasificación líderes			
		No liderazgo	Liderazgo no deseable	Liderazgo ambivalente	Liderazgo deseable
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Burnout	No presencia	9	0	30	10
	Presencia	1	0	0	0
Agotamiento emocional	Medio/bajo	8	0	20	7
	Alto	2	0	10	3
Despersonalización	Medio/bajo	9	0	23	9
	Alto	1	0	7	1
Realización personal	Medio/bajo	10	0	19	6
	Alto	0	0	11	4

Fuente: Encuesta estilos de liderazgo aplicado al personal docente del plantel investigado
Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Se realizó una prueba para determinar correlación entre burnout y sus dimensiones con los tipos de liderazgo. En estos resultados la correlación significativa que se puede observar está marcada en el liderazgo ambivalente ya que el valor es mayor, en el caso de la no presencia del burnout se registra 30, en el agotamiento emocional medio bajo registra 20, en el parámetro despersonalización se establece 23 y en la realización personal 19.

Tabla 17. Pruebas de chi-cuadrado de Pearson entre el Burnout y los estilos de liderazgo de Fitcher

		Clasificación líderes
Burnout	Chi-cuadrado	4,082
	df	2
	Sig.	,130 ^{a,b}
Agotamiento emocional	Chi-cuadrado	,635
	df	2
	Sig.	,728 ^a
Despersonalización	Chi-cuadrado	1,445
	df	2
	Sig.	,485 ^a
Realización personal	Chi-cuadrado	5,397
	df	2
	Sig.	,067 ^a

Fuente: Encuesta estilos de liderazgo aplicado al personal docente del plantel investigado
Elaborado por: García Cobos Wilson Patricio

Se puede confirmar que de acuerdo a los resultados obtenidos el valor de p no tiene un valor significativo.

4. DISCUSIÓN

El objetivo principal de este trabajo de investigación fue Identificar la prevalencia del síndrome de burnout y sus tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, baja realización docente) y la relación con el liderazgo, en una institución educativa privada, ubicada al norte de la ciudad de Quito, durante el año lectivo 2016-2017.

En cuanto a la caracterización de la muestra sociodemográfica del personal docente investigado se pudo conocer que el 20% de la población fueron hombres y el 80% mujeres; estos datos coinciden ya que de acuerdo a los indicadores del MINEDUC (2012), el 68,4% del magisterio nacional son mujeres y el 31,6% son hombres, aunque la relación es mayor en instituciones educativas particulares.

En referencia a la edad de los profesionales investigados, se conoce que la edad promedio es de 37,1, datos semejantes a los indicadores expuestos por el MINEDUC (2012).

En relación a la etnia se registra que el 98% de los docentes son mestizos, porcentaje que coincide con el proporcionado por el INEC (2010) en el que detalla que la población ecuatoriana está conformada por un 71,9% de mestizos.

En la variable estado civil, se registra que el 36% de docentes son solteros, el 48% casados y el 16% divorciados; de la misma forma de acuerdo a los datos estadísticos obtenidos del INEC (2010), se registra que el 33,4% de la población ecuatoriana son solteros, 32,3% casados y el 6% divorciados; aunque no se registra en el grupo docente porcentajes de unión libre y viudos(as).

Con relación a las características laborales del personal docente, se registra que el 98% de la población investigada tienen ingresos mensuales de 0-1000 \$ y únicamente el 2% registra ingresos de 1001 a 2000; en este caso el segundo porcentaje es muy bajo ya que en relación al escalafón nacional del magisterio más de un 20% de docentes se encuentra en categoría D que registran una remuneración de 1086\$.

Como se determinó desde el inicio del proceso investigativo, este plantel es de sostenimiento privado, en el que el 6% de docentes cuentan con un contrato eventual, el 2% registra un contrato ocasional, el 30% tienen un contrato a plazo fijo y el 62% tienen nombramiento; datos que coinciden con los registrados en el IESS y Ministerio de Trabajo (2017).

Con respecto a la experiencia profesional de los docentes se establece que el 12% trabajan en el nivel inicial, el 6% en preparatoria, el 18% de docentes en básica elemental, el 18% en básica media, el 22% en básica superior y el 24% en bachillerato general unificado; datos que corroboran con la investigación de Ortiz K (2013) ya que el porcentaje de docentes aumenta de acuerdo al nivel, en este caso a excepción de nivel de preparatoria.

En cuanto a la media de horas de trabajo, se establece en 7.4; que se relaciona con lo dispuesto en el reglamento de la LOEI y que determina que el personal docente debe tener 8 horas de trabajo al día.

En referencia a la satisfacción de contar con los recursos necesarios para la labor docente, se establece que el 50% de docentes está totalmente de acuerdo, el 46% medianamente de acuerdo y un 4% señala que poco; estos resultados no se pudieron comparar por la falta de investigaciones que se hayan realizado en instituciones educativas privadas en nuestro país.

Otro de los objetivos específicos de este trabajo fue determinar las dimensiones del burnout en los docentes investigados pues el agotamiento emocional se registra que el 36% de docentes es bajo, el 34% es medio y el 30% es alto; con relación a la despersonalización se establece que el 56% es bajo, el 26% es medio y el 18% es alto, finalmente, en la dimensión realización personal el 34% de docentes es bajo, el 36% es medio y el 30% es alto; estos datos se relacionan con los establecidos en la investigación desarrollada por Ortiz (2013), quien establece que:

En las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y desarrollo personal, se registra un promedio general de 3,57 de acuerdo a la aplicación del Test Maslach Burnout Inventory, por lo que se plantea una propuesta de mejoras en beneficio de la planta docente de la Unidad Educativa Liceo Gregoriano. (p.83)

De la misma forma, otro trabajo aplicado a 134 docentes de una universidad privada de Quito, se concluye con los siguientes resultados: “Los participantes han alcanzado una puntuación media de 26,06% en la dimensión Agotamiento Emocional, en la Dimensión Despersonalización 4,59 % y 39,5% en Realización personal”. (Vilaret, 2013, p. 132)

En este caso los porcentajes que se relacionan son en la dimensión realización personal ya que en los dos casos se supera el 34%.

Con respecto a los casos de burnout registrados en el personal docente se pudo evidenciar que en el 98% no hay presencia y solo se registra un caso; realizando una comparación con

otros estudios Pineda (2014), Arteaga (2014), Benalcazar (2014), determinan que existe un mayor porcentaje de burnout en los docentes.

El malestar emocional del personal docente se presenta en el 40% de docentes, ansiedad en el 56%, disfunción social en un 2% y la depresión en el 4%; un porcentaje favorable es que el 98% de docentes no presenta disfunción social, estos datos coinciden con los obtenidos por: Ochoa (2012) y Ontaneda (2012), ya que registran porcentajes similares de estos síntomas.

Otra variable que se pudo conocer son las estrategias de afrontamiento activo que registra una media de 2,60; la estrategia aceptación establece una media de 2,52; el replanteamiento positivo 2,18; la estrategia auto distracción 2,14; la estrategia religión registra un valor de 2,12; y finalmente la estrategia planificación 2,10; no se pudo comparar estos datos ya que no se registran investigaciones que den a conocer las estrategias de afrontamiento en personal docente, únicamente existen evidencias en profesionales de la salud.

En referencia a la percepción de apoyo social de los docentes se registran promedios altos tanto en el apoyo emocional, instrumental, relaciones sociales e inclusive amor y cariño; de la misma forma no se pudo comparar estos datos ya que este cuestionario es más aplicado en investigaciones que vinculan en la población personas con algún padecimiento, adultos mayores o personas desprotegidas, pero que se puede determinar que son valores muy favorables.

Finalmente, se registran los rasgos de personalidad de los docentes, con una media de 1.88 (Neuroticismo), 3,96 (Extroversión) y 1.30 (Psicoticismo); en este aspecto que estos rasgos no influyen significativamente en el desempeño.

Realizando una comparación con datos extraídos de investigaciones en el área de salud, se puede afirmar, que las consecuencias del síndrome de burnout en funcionarios de la educación, son similares a los registrados por doctores y enfermeras, en referencia a los aspectos: físico, emocional y conductual; es por eso que se generalizarán las consecuencias.

CONCLUSIONES

a) Perfil de la muestra

El perfil sociodemográficas de docentes que participaron en la presente investigación, son hombres y mujeres en edades comprendidas entre los 20 y los 61 años, de los cuales un 98% son de raza mestiza y el 2% de raza blanca, también se registra que el 36% de docentes son solteros, el 48% están casados y el 16% se encuentran divorciados.

En relación con el perfil laboral de los docentes, se pudo conocer que el 2% de docentes tienen ingresos mensuales que superan los 1001 \$; tiene un promedio de 13.1 años de experiencia, pues la mayor cantidad de la población investigada solo trabaja en el sector privado y el 62% tiene nombramiento definitivo y cuentan con experiencia laboral como docentes desde la educación inicial hasta el bachillerato general unificado, siendo el promedio de horas de trabajo 7.4.

b) Clima laboral

Con respecto a las cifras sobre la percepción del clima laboral del personal docente el 66% se sienten bastante valorados por sus alumnos, el 62% se sienten bastante valorados por sus compañeros de trabajo, el 50% se sienten bastante valorados por los directivos de la institución; de igual manera las cifras se relacionan al referirse a la satisfacción de apoyo que les prestan.

c) Presencia y dimensiones del burnout

Con la aplicación de los instrumentos, se encontró un porcentaje bajo de docentes con el Síndrome de Burnout (2 %), un 30% tiene un nivel alto de riesgo de padecer el síndrome ya que registra agotamiento emocional, de la misma forma un 18% son propensos a tener burnout ya que tienen alto nivel de despersonalización y es muy probable que un 34% de docentes ya tenga síntomas porque tiene un nivel bajo de realización personal.

Una posible explicación de este hallazgo es que el nivel bajo de realización personal se deba a que ellos se mantienen en un sistema que no les permite mejorar profesionalmente, pues en la mayor parte de docentes se han mantenido laborando con los mismos cursos por muchos años, sin opciones de ascenso e inclusive con incrementos mínimos de remuneración, aspectos que han aportado para que los docentes registren ansiedad y síntomas somáticos.

d) Malestar emocional de los docentes

Los problemas más destacados se presentan con síntomas somáticos en el 40% de docentes, y ansiedad en el 56% de ellos.

e) Estrategias de afrontamiento

Como se manifestó anteriormente el personal docente presenta una media de 2,60 de afrontamiento activo; la aceptación registra una media de 2,52; el replanteamiento positivo 2,18; la auto distracción 2,14; la religión r 2,12; y finalmente la estrategia planificación 2,10.

f) Apoyo social

El personal docente se siente apoyado por las autoridades, por sus compañeros y sobre todo por su familia en el desarrollo de sus actividades.

g) Personalidad de los docentes

Se registra una media de 1.88 (Neuroticismo), 3,96 (Extroversión) y 1.30 (Psicoticismo).

h) Relación burnout-liderazgo

Ahora bien, frente a la evaluación que se realizó sobre los estilos de liderazgo, el 100% de docentes concuerdan que el líder institucional tiene excelentes cualidades tales como: colaborador, amable, conservador, trabajador, responsable, cálido, meticoloso, puntual y cortés, razón por la cual está en capacidad mental y psicológica de llevar adelante al plantel.

No obstante, la percepción que tiene el personal investigado sobre el liderazgo sí parece tener relación con la presencia de burnout, porque los valores altos se establecen en el liderazgo ambivalente, que si relacionamos el aspecto profesional se podría decir que el 60% de docentes pueden tener la idea de cambiar de trabajo y superarse a través de la búsqueda de nuevas oportunidades, pero también tiene miedo de perder su trabajo y arriesgar las metas alcanzadas.

Los factores sociodemográficos y contextuales se constituyen como variables dependientes del síndrome de burnout, pues las actividades pedagógicas, las relaciones sociales, familiares y los aspectos técnicos del rol profesional desarrollado en el plantel educativo, pueden actuar como desencadenantes del síndrome.

RECOMENDACIONES

En primer lugar es necesario que se realicen reformas a la Ley Orgánica de Educación Intercultural Bilingüe e inclusive al Código de la niñez y la adolescencia, con el objeto de contar con normas que no sobreprotejan ni victimicen a los estudiantes, es importante que los niños, niñas y jóvenes se sientan respaldados pero que asuman sus responsabilidades; de igual forma estas reformas deben centrarse en la valoración al trabajo desarrollado por los docentes en relación a la jornada de trabajo e inclusive al aumento de la remuneración.

El Ministerio de Educación debe realizar anualmente diagnósticos sobre la integridad y el desarrollo psicoeducativo del docente, y estar alerta a la problemática educativa actual; a fin de plantear estrategias y proyectos que estimulen el desarrollo físico, intelectual y psicológico de los docentes.

La Unidad de Talento Humano en forma conjunta con el DECE deben planificar cursos, seminarios, talleres para el personal docente, no solo en conocimiento académico, sino también en temas como: estrategias para la resolución de problemas, adaptación a los cambios sociales, políticos, económicos para atender a las nuevas generaciones, motivación personal, entre otros, con el objeto de que el docente cuente con herramientas necesarias para que pueda enfrentar y afrontar las dificultades que se presenta en sus actividades laborales diarias.

Las autoridades del plantel deben coordinar actividades sociales, culturales, deportivas y de recreación, que permitan a todo el personal docente, administrativo y de servicio, distenderse de la presión y estrés que pueda causar la rutina del trabajo, para que ayuden a fortalecer los lazos de amistad y mejorar las relaciones interpersonales.

Este estudio realizado, no debe pasar desapercibido por las autoridades del plantel, sino más bien debe ser analizado y discutido para plantear planes de mejora que sugieran estrategias efectivas y evitar las causas que provocan el síndrome de burnout, de esta manera respaldar el trabajo desarrollado por todo el personal docente.

También se debe organizar foros y mesas redondas con padres de familia e integrantes de la sociedad, con el objeto de informar el verdadero rol que ejercen los docentes dentro y fuera de los establecimientos educativos, con el objeto de incrementar el grado de aceptación y valoración de su trabajo.

De la misma forma se debería proponer a nivel nacional que el Ministerio de Educación establezca convenios con el Instituto de Seguridad Social, con el objeto de poder crear campañas de bienestar y salud laboral dirigidas hacia los docentes e inclusive que cada semestre puedan ser atendidos por especialistas, para diagnosticar síntomas de estrés, cansancio emocional, despersonalización o baja realización personal, y actuar antes de que presenten el síndrome de burnout.

BIBLIOGRAFÍA

- Aceves, G. (2006). *Síndrome de burnout*. Archivos de Neurociencias. Costa Rica: LR.
- Arquero, J. L., & Donoso, J. (2006). *Instrumento de medición del síndrome de quemarse en el trabajo en profesores universitarios*. Buenos Aires.
- Arteaga, H. (2014). *Influencia de los niveles de estrés de los docentes de la Unidad Educativa San José La Salle en el desempeño de sus actividades académicas y en el clima organizacional*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Arteaga, H. (2014). *Influencia de los niveles de estrés de los docentes de la Unidad Educativa San José La Salle en el desempeño de sus actividades académicas y en el clima organizacional*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ayuso, J. (2007). *Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout*. España: Universidad de Cadiz.
- Bakker, A., Demerouti, E., & Schaufeli, W. (2006). *The socially induced burnout model*. New York: Nova Publishers.
- Benalcazar, D. (2014). *El síndrome de burnout y su incidencia en la inteligencia emocional del personal docente y administrativo de las escuelas "Child Fund"*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Bosqued, M. (2010). *Quemados*. Barcelona: Paidós.
- Carlin, M. (2014). *El síndrome del burnout*. Barcelona: Wanceulen Editorilal deportiva, S.L.
- Chiavetano, I. (1993). *Administración. Una Perspectiva Global*. México: Mc Graw Hill.
- Díaz, F., & Ingrid, G. (01 de Enero de 2016). *Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 200 y 2010*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Fernández, R. (1987). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente, Alicante: Club Universitario.
- Fusaro, M. (2017, Mayo 23). *Brando*. Retrieved from <http://www.conexionbrando.com/1041239-el-sindrome-del-quemado-la-epidemia-del-siglo-xxi>
- Gálvez, M., Moreno B, & Mingote, J. (2009). *El desgaste profesional del médico*. Madrid: Ediciones Días de Santos S.A.
- Gálvez, M., Moreno, B., & Mingote, J. (2009). *El desgaste profesional del médico*. Madrid: Días de Santos.
- Garcés. (1994). *Un acercamiento teórico-empírico al constructo en contextos deportivos*. Murcia, España: Universidad de Murcia.

- Garcés, E., & Vives, L. (2003). Hacia un modelo teórico explicativo de Burnout en deportistas: Una propuesta integradora. *eduPsykhé*, 242.
- Golembiewski, Hilles, & Daly. (1987). *Some affects of multiple OD intervention on burnout and worksite features*. New York.
- González, B., Lacasta, R., & Ordoñez, G. (01 de Mayo de 2008). *Panamericana*. Obtenido de <https://www.medicapanamericana.com/Libros/Libro/3990/El-Sindrome-de-Agotamiento-Profesional-en-Oncologia.html>
- González, M., Lacasta, M., & Ordoñez, A. (2008). *El síndrome de agotamiento profesional en Oncología*. Madrid: Médica Panamericana S.A.
- Guaraca, R. (2012, Febrero). Gestión, Liderazgo y Valores en la Escuela “Brasil”, de la Provincia del Azuay. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Hall, R. (2000). *Organizaciones, estructura y proceso*. Madrid: Dossat S.A.
- Hernández, R. (2004). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Homans, G. (1971). *Social Behavior*. New York: OP.
- Homans, G. (1971). *Social Behavior: Its Elementary Forces*, Harcourt. New York.
- Jaspers, K. (2001). *Psicología General*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Jiménez, R., & López, F. (2016). *Gestión y promoción de la salud*. Almería: Asociación cultural y científica iberoamericana.
- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México D.F.: Nueva Editorial Interamericana.
- Landázuri, J. (2011). *Síndrome de desgaste profesional (burnout) en el personal de médicos enfermeras del Hospital Quito N*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Längle, A. (2003). *Existential Meaning and Possibilities of Prevention*. Munich: Piper.
- Längle, M. (2003). *El Burnout (desgaste profesional), sentido existencial y posibilidades de prevención*. Obtenido de <http://www.laengle.info/downloads/Burnout%20Caprio%202005.pdf>
- Lara, V. (2013). <http://eprints.ucm.es>. Obtenido de <http://eprints.ucm.es/21683/1/T34525.pdf>
- Lara, V. (10 de Octubre de 2013). <http://eprints.ucm.es>. Obtenido de <http://eprints.ucm.es/21683/1/T34525.pdf>
- Lara, V. (2013). Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de burnout. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Leiter, M. (1992). *Burnout as a crisis in self-efficacy-conceptual and practical implications*. New York.

- Leiter, M., & Maslach, C. (1988). *www.researchgate.net*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout
- Mansilla, F. (2016). *El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo*. Retrieved from [www.psicologia-online: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_7.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_7.shtml)
- Martínez, H. (2012, Diciembre). <http://dspace.utpl.edu.ec>. Retrieved from <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5217/3/MARTHINEZ%20LUPERA%20HITLER%20OD%C3%8DN.pdf>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory. Manual*. California: Consulting Psychologists Press.
- Ministerio de Sanidad y Consumo. (2008). *Guía de Práctica Clínica sobre cuidados paliativos*. Madrid: Estudios gráficos ZURE.
- Moreno, B., Oliver, C., & Aragonese, A. (1992). *Configuración específica de estrés asistencial en profesores BUP*. Madrid: CIDE.
- Ochoa, F. (2012). Influencia del síndrome de burnout en el rendimiento académico de docentes secundarios. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Ontaneda, L. (2012). Síndrome de burnout en docentes de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda, Bolívar, Ecuador.
- Ortiz, C. (2013). Estudio del síndrome de Burnout en los docentes de Educación General Básica Superior y bachillerato de la Unidad Educativa Liceo Gregoriano. Guayaquil, Guayas, Ecuador: UEG.
- Ortiz, K. (2013, Octubre). Estudio del síndrome de Burnout en los docentes de educación general básica superior y bachillerato de la Unidad educativa Liceo Gregoriano. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- otros, M. y. (2001). *Job Burnout*. California: American Psychological Society.
- Paula, I. (2007). *Intervención conductivo-conductual ante sintomatología depresiva en docentes*. Madrid: Gráficas Muriel S.A.
- Pineda, R. R. (2014). Prevalencia y factores influyentes del síndrome de burnout en los docentes de la facultad de ciencias médicas de la universidad de cuenca. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Pitcher, P. (1997). *The drama of Leadership*. New York: John Wiley and Sons.
- Pitcher, P. (1999). *Artists, Craftsmen & Technocrats. Training & Development*.
- Rodríguez, R., & Rivas, S. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006

- Rosero, V. (2016). *Determinación del estrés laboral y su influencia en la calidad de vida de los funcionarios judiciales de la Unidad de familia, mujer, niñez, adolescencia, y adolescentes infractores del Consejo de la Judicatura de Ibarra*. Ibarra : Universidad Técnica del Norte.
- Rubio, J. (2003). <http://biblioteca.unex.es>. Obtenido de <http://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf>
- Ruiz, E. (05 de Noviembre de 2012). <https://es3laboral.wordpress.com>. Obtenido de <https://es3laboral.wordpress.com/2012/11/05/liderazgo-y-estres-laboral/>
- Upenieks, V. (2003). *The interrelationship between organizational characteristics of magnet hospitals, nursing leadership, and nursing job satisfaction*. California: The Health Care Manager.
- Vilaret, A. (2013, Julio). Carga mental y síntomas/ signos del síndrome de Burnout en docentes a tiempo completo de una Universidad privada de Quito. Quito, Pichincha, Ecuador: UTE.

ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

Cuestionario Sociodemográfico y Laboral

Este cuestionario consta de una serie de ítems relativos a sus características, socioeconómicas y laborales. Su objetivo es recolectar datos para una investigación realizada por la Universidad Técnica Particular de Loja. Le agradeceríamos que nos diera su sincera opinión sobre TODAS las cuestiones que le planteamos. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Muchas gracias. Apreciamos muchísimo su ayuda.

Datos Personales

Género Masculi Femeni

Edad ____ años

Mencione la ciudad en la que trabaja actualmente.....

La zona en la que trabaja es: Urb Rur

Etnia Mest Blan Afro ecuatoria Indíge

Estado Civil Solte Casad Viud Divorciado o separa Unión Lib

Número de Hijos: ____

La remuneración se encuentra entre:

0-1000 U\$ 1001-2000 U\$ 2001-3000 U\$

Datos Laborales

Año de básica en el que imparte la docencia: _____

Años de experiencia profesional: _____

Tipo de trabajo: Tiempo comple Tiempo parci

Sector en el que trabaja: Privad Públi Amb

Tipo de contrato que posee:

Eventu Ocasior Plazo F Indefinido (Nombramiento)

Servicios profesional Ningun

Horas que trabaja Diariamente _____

La institución provee de los recursos necesarios para su trabajo.

Totalmer Medianame Pd Nad

Marque la puntuación que crea más adecuada entre 1 y 4, considerando el valor 1 como “nada”,

2 “poco”, 3 “bastante” y 4 “totalmente valorado”, de acuerdo a los enunciados que se presentan:

	1	2	3	4
¿Cuán valorado se siente por sus alumnos?				
¿Cuán valorado se siente por sus compañeros de profesión?				
¿Cuán valorado se siente por los directivos la institución?				

Marque la puntuación que crea más adecuada entre 1 y 4, considerando el valor 1 como “nada satisfecho”, 2 “poco”, 3 “bastante” y 4 “totalmente satisfecho”, de acuerdo a los enunciados que se presentan:

	1	2	3	4
¿Está satisfecho con el trabajo que realiza?				
¿Está satisfecho en su interacción con los alumnos?				
¿Está satisfecho con el apoyo brindado por parte de los directivos de la institución educativa?				
¿Está satisfecho con la colaboración entre compañeros de trabajo?				
¿Está satisfecho con la valoración global de su experiencia profesional?				
¿Está satisfecho con su situación económica?				

Le recordamos la importancia de su información para usted y para su colectivo ocupacional. Sus respuestas únicas. MUCHAS GRACIAS por su tiempo y por haber contestado a todas las preguntas formuladas en el cuestionario.

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

CUESTIONARIO DE MBI

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la **frecuencia** con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente al número que considere más adecuado.

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

	0	1	2	3	4	5	6
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2. Al final de la jornada me siento agotado.							
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.							
5. Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos.							
6. Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.							
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.							
8. Me siento agobiado por el trabajo.							
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me encuentro con mucha vitalidad.							
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio.							
16. Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.							
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los alumnos.							
19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22. Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							

Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; (1986). Seisdedos,(1997). Recuperado <http://www.semergen.es/semergen/microsites/manuales/bern/deteccion.pdf>

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA Cuestionario (GHQ-28)

El objetivo del cuestionario es determinar si se han sufrido algunas molestias y cómo se ha estado de salud en las últimas semanas. Por favor, conteste a todas las preguntas, simplemente seleccionando las respuestas que, a su juicio, se acercan más a lo que siente o ha sentido. Recuerde que no se pretende conocer los problemas que ha tenido en el pasado, sino los recientes y actuales.

<p>A1. ¿Se ha sentido perfectamente bien de salud y en plena forma?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Mejor que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Igual que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Peor que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Mucho peor que lo habitual.</p>	<p>B1. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. No, en absoluto.</p> <p><input type="checkbox"/> 2. No más de lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Bastante más que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.</p>
<p>A2. ¿Ha tenido la sensación de que necesitaba un energizante?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. No, en absoluto.</p> <p><input type="checkbox"/> 2. No más de lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Bastante más que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.</p>	<p>B2. ¿Ha tenido dificultades para seguir durmiendo de corrido toda la noche?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. No, en absoluto.</p> <p><input type="checkbox"/> 2. No más de lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Bastante más que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.</p>
<p>A3. ¿Se ha sentido agotado y sin fuerzas para nada?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. No, en absoluto.</p> <p><input type="checkbox"/> 2. No más de lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Bastante más que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.</p>	<p>B3. ¿Se ha notado constantemente agobiado y en tensión?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. No, en absoluto.</p> <p><input type="checkbox"/> 2. No más de lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Bastante más que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.</p>
<p>A4. ¿Ha tenido la sensación de que estaba enfermo?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. No, en absoluto.</p> <p><input type="checkbox"/> 2. No más de lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Bastante más que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.</p>	<p>B4. ¿Se ha sentido con los nervios a flor de piel y malhumorado?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. No, en absoluto.</p> <p><input type="checkbox"/> 2. No más de lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Bastante más que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.</p>
<p>A5. ¿Ha padecido dolores de cabeza?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. No, en absoluto.</p> <p><input type="checkbox"/> 2. No más de lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Bastante más que lo habitual.</p>	<p>B5. ¿Se ha asustado o ha tenido pánico sin motivo?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. No, en absoluto.</p> <p><input type="checkbox"/> 2. No más de lo habitual.</p>

<input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.	<input type="checkbox"/> 3. Bastante más que lo habitual. <input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.
<p>A6. ¿Ha tenido sensación de opresión en la cabeza, o de que la cabeza le iba a estallar?</p> <input type="checkbox"/> 1. No, en absoluto. <input type="checkbox"/> 2. No más de lo habitual. <input type="checkbox"/> 3. Bastante más que lo habitual. <input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.	<p>B6. ¿Ha tenido la sensación de que todo se le viene encima?</p> <input type="checkbox"/> 1. No, en absoluto. <input type="checkbox"/> 2. No más de lo habitual. <input type="checkbox"/> 3. Bastante más que lo habitual. <input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.
<p>A7. ¿Ha tenido oleadas de calor o escalofríos?</p> <input type="checkbox"/> 1. No, en absoluto. <input type="checkbox"/> 2. No más de lo habitual. <input type="checkbox"/> 3. Bastante más que lo habitual. <input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.	<p>B7. ¿Se ha notado nervioso y "a punto de explotar" constantemente?</p> <input type="checkbox"/> 1. No, en absoluto. <input type="checkbox"/> 2. No más de lo habitual. <input type="checkbox"/> 3. Bastante más que lo habitual. <input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.
<p>C1. ¿Se las ha arreglado para mantenerse ocupado y activo?</p> <input type="checkbox"/> 1. Más activo que lo habitual. <input type="checkbox"/> 2. Igual que lo habitual. <input type="checkbox"/> 3. Bastante menos que lo habitual. <input type="checkbox"/> 4. Mucho menos que lo habitual.	<p>D1. ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?</p> <input type="checkbox"/> 1. No, en absoluto. <input type="checkbox"/> 2. No más de lo habitual. <input type="checkbox"/> 3. Bastante más que lo habitual. <input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.
<p>C2. ¿Le cuesta más tiempo hacer las cosas?</p> <input type="checkbox"/> 1. Menos tiempo que lo habitual. <input type="checkbox"/> 2. Igual que lo habitual. <input type="checkbox"/> 3. Más tiempo que lo habitual. <input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.	<p>D2. ¿Ha venido viviendo la vida totalmente sin esperanza?</p> <input type="checkbox"/> 1. No, en absoluto. <input type="checkbox"/> 2. No más de lo habitual. <input type="checkbox"/> 3. Bastante más que lo habitual. <input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.
<p>C3. ¿Ha tenido la impresión, en conjunto, de que está haciendo las cosas bien?</p> <input type="checkbox"/> 1. Mejor que lo habitual. <input type="checkbox"/> 2. Aproximadamente lo mismo. <input type="checkbox"/> 3. Peor que lo habitual. <input type="checkbox"/> 4. Mucho peor que lo habitual.	<p>D3. ¿Ha tenido el sentimiento de que la vida no merece la pena vivirse?</p> <input type="checkbox"/> 1. No, en absoluto. <input type="checkbox"/> 2. No más de lo habitual. <input type="checkbox"/> 3. Bastante más que lo habitual. <input type="checkbox"/> 4. Mucho más que lo habitual.

<p>C4. ¿Se ha sentido satisfecho con su manera de hacer las cosas?</p> <p><input type="checkbox"/>1. Más satisfecho.</p> <p><input type="checkbox"/>2. Aproximadamente lo mismo.</p> <p><input type="checkbox"/>3. Menos que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/>4. Mucho menos satisfecho que lo habitual.</p>	<p>D4. ¿Ha pensado en la posibilidad de “quitarse de en medio”?</p> <p><input type="checkbox"/>1. Claramente, no.</p> <p><input type="checkbox"/>2. Me parece que no.</p> <p><input type="checkbox"/>3. Se me ha pasado por la mente.</p> <p><input type="checkbox"/>4. Claramente lo he pensado.</p>
<p>C5. ¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?</p> <p><input type="checkbox"/>1. Más útil que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/>2. Igual que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/>3. Menos útil que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/>4. Mucho menos que lo habitual.</p>	<p>D5. ¿Ha notado que a veces no puede hacer nada porque tiene los nervios desquiciados?</p> <p><input type="checkbox"/>1. No, en absoluto.</p> <p><input type="checkbox"/>2. No más de lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/>3. Bastante más que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/>4. Mucho más que lo habitual.</p>
<p>C6. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?</p> <p><input type="checkbox"/>1. Más que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/>2. Igual que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/>3. Menos que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/>4. Mucho menos que lo habitual.</p>	<p>D6. ¿Ha notado que desea estar muerto y lejos de todo?</p> <p><input type="checkbox"/>1. No, en absoluto.</p> <p><input type="checkbox"/>2. No más de lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/>3. Bastante más que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/>4. Mucho más que lo habitual.</p>
<p>C7. ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?</p> <p><input type="checkbox"/>1. Más que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/>2. Igual que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/>3. Menos que lo habitual.</p> <p><input type="checkbox"/>4. Mucho menos que lo habitual.</p>	<p>D7. ¿Ha notado que la idea de quitarse la vida le viene repentinamente a la cabeza?</p> <p><input type="checkbox"/>1. Claramente, no.</p> <p><input type="checkbox"/>2. Me parece que no.</p> <p><input type="checkbox"/>3. Se me ha pasado por la mente.</p> <p><input type="checkbox"/>4. Claramente lo he pensado.</p>

Modificado de la versión original de Goldberg (1970). Versión Lobo y Cols (1981). Recuperado de [http://www.centrodesaluddebollullos.es/Centrodesalud/Enfermeria/Test%20e%20indices/Cuestionarios%20valoracion%20\(salud%20mental\)%20Test%20e%20indices.pdf](http://www.centrodesaluddebollullos.es/Centrodesalud/Enfermeria/Test%20e%20indices/Cuestionarios%20valoracion%20(salud%20mental)%20Test%20e%20indices.pdf)

ANEXO 4
UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
Cuestionario BRIEF-COPE

Las siguientes afirmaciones se refieren a la manera que usted tiene de manejar los problemas. Indique si está utilizando las siguientes estrategias de afrontamiento señalando el número que corresponda a la respuesta más adecuada para usted, según los siguientes criterios:

0	1	2	3
No he estado haciendo esto en lo absoluto	He estado haciendo esto un poco	He estado haciendo esto bastante	He estado haciendo esto mucho

1. Me he estado centrando en el trabajo y otras actividades para apartar mi mente de cosas desagradables.	0	1	2	3
2. He estado concentrando mis esfuerzos en hacer algo acerca de la situación en la que estoy.	0	1	2	3
3. Me he estado diciendo a mí mismo "esto no es real".	0	1	2	3
4. He estado tomando alcohol u otras drogas para sentirme mejor.	0	1	2	3
5. He estado consiguiendo apoyo emocional de los demás.	0	1	2	3
6. He estado dejando de intentar hacerle frente.	0	1	2	3
7. He estado dando pasos para intentar mejorar la situación.	0	1	2	3
8. Me he estado negando a creer que esto ha sucedido.	0	1	2	3
9. He estado diciendo cosas para dejar salir mis sentimientos desagradables.	0	1	2	3
10. He estado recibiendo ayuda y consejo de otras personas.	0	1	2	3
11. He estado consumiendo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.	0	1	2	3
12. He estado intentando verlo desde otra perspectiva que lo haga parecer más positivo.	0	1	2	3
13. Me he estado criticando a mí mismo.	0	1	2	3
14. He estado intentando dar con alguna estrategia acerca de qué hacer.	0	1	2	3
15. He estado consiguiendo consuelo y comprensión de alguien.	0	1	2	3
16. He estado dejando de intentar afrontarlo.	0	1	2	3
17. He estado buscando algo bueno en lo que está pasando.	0	1	2	3
18. He estado haciendo bromas sobre ello.	0	1	2	3
19. He estado haciendo cosas para pensar menos en ello, como ir al cine, ver la televisión, leer, soñar despierto, dormir o ir de compras.	0	1	2	3
20. He estado aceptando la realidad del hecho de que ha ocurrido.	0	1	2	3
21. He estado expresando mis sentimientos negativos.	0	1	2	3
22. He estado intentando encontrar consuelo en mi religión o creencias espirituales.	0	1	2	3
23. He estado intentando conseguir consejo o ayuda de otros acerca de qué hacer.	0	1	2	3
24. He estado aprendiendo a vivir con ello.	0	1	2	3
25. He estado pensando mucho acerca de los pasos a seguir	0	1	2	3
26. Me he estado culpando a mí mismo por cosas que sucedieron.	0	1	2	3
27. He estado rezando o meditando.	0	1	2	3
28. He estado burlándome de la situación.	0	1	2	3

Modificado de la versión original BRIEF-COPE de Carver (1989). Versión adaptada y validada en la población española por Crespo y Cruzado (1997). López, J. (2005). Entrenamiento en manejo del estrés en cuidadores de familiares mayores dependientes: desarrollo y evaluación de la eficacia de un programa.401-402. Recuperado de <http://www.ucm.es/BUCM/tesis/psi/ucm-t28693.pdf>

ANEXO 5
UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
CUESTIONARIO DE AS

Las siguientes preguntas se refieren al apoyo o ayuda de que usted dispone:

1.- Aproximadamente, ¿Cuántos amigos íntimos o familiares cercanos tiene usted? (personas con las que se siente a gusto y puede hablar acerca de todo lo que se le ocurre). Escriba el número de amigos íntimos _____ y familiares cercanos: _____

Generalmente buscamos a otras personas para encontrar compañía, asistencia u otros tipos de ayuda ¿Con qué frecuencia dispone usted de cada uno de los siguientes tipos de apoyo cuando lo necesita? Señale el número que corresponda a la respuesta más adecuada para usted según los siguientes criterios:

Nunca	Pocas veces	Algunas veces	La mayoría de veces	Siempre
1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
2. Alguien que le ayude cuando esté enfermo.					
3. Alguien con quien pueda contar cuando necesita hablar.					
4. Alguien que le aconseje cuando tenga problemas.					
5. Alguien que le lleve al médico cuando lo necesita.					
6. Alguien que le muestre amor y afecto.					
7. Alguien con quien pasar un buen rato.					
8. Alguien que le informe y le ayude a entender una situación.					
9. Alguien en quien confiar o con quien hablar de sí mismo y sus preocupaciones.					
10. Alguien que le abrace.					
11. Alguien con quien pueda relajarse.					
12. Alguien que le prepare la comida si no puede hacerlo.					
13. Alguien cuyo consejo realmente desee.					
14. Alguien con quien hacer cosas que le ayuden a olvidar sus problemas.					
15. Alguien que le ayude en sus tareas domésticas si está enfermo.					
16. Alguien con quien compartir sus temores o problemas más íntimos.					
17. Alguien que le aconseje como resolver sus problemas personales.					
18. Alguien con quien divertirse.					
19. Alguien que comprenda sus problemas.					
20. Alguien a quien amar y hacerle sentirse querido.					

Medical Outcomes Study Social Support Survey. MOSS-SSS. Sherbourne y Cols (1991). Recuperado de <http://pagina.jccm.es/sanidad/salud/promosalud/pdf/violencia.pdf>

ANEXO 6
UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
CUESTIONARIO EPQR-A

Las siguientes preguntas se refieren a distintos modos de pensar y sentir. Lea cada pregunta y coloque una cruz bajo la palabra Si o la palabra No según sea su modo de pensar o sentir. No hay respuestas buenas o malas, todas sirven.

Descripción	Si	No
1. ¿Tiene con frecuencia subidas y bajadas de su estado de ánimo?		
2. ¿Es usted una persona comunicativa?		
3. ¿Lo pasaría muy mal si viese sufrir a un niño o a un animal?		
4. ¿Es usted una persona de carácter alegre?		
5. ¿Alguna vez ha deseado más ayudarse a sí mismo/a que compartir con otros?		
6. ¿Tomaría drogas que pudieran tener efectos desconocidos o peligrosos?		
7. ¿Ha acusado a alguien alguna vez de hacer algo sabiendo que la culpa era de usted?		
8. ¿Prefiere actuar a su modo en lugar de comportarse según las normas?		
9. ¿Se siente con frecuencia hartado/a («hasta la coronilla»)?		
10. ¿Ha cogido alguna vez algo que perteneciese a otra persona (aunque sea un broche o un bolígrafo)?		
11. ¿Se considera una persona nerviosa?		
12. ¿Piensa que el matrimonio está pasado de moda y que se debería suprimir?		
13. ¿Podría animar fácilmente una fiesta o reunión social aburrida?		
14. ¿Es usted una persona demasiado preocupada?		
15. ¿Tiende a mantenerse callado/o (o en un 2º plano) en las reuniones o encuentros sociales?		
16. ¿Cree que la gente dedica demasiado tiempo para asegurarse el futuro mediante ahorros o seguros?		
17. ¿Alguna vez ha hecho trampas en el juego?		
18. ¿Sufre usted de los nervios?		
19. ¿Se ha aprovechado alguna vez de otra persona?		
20. Cuando está con otras personas ¿es usted más bien callado/a?		
21. ¿Se siente muy solo/a con frecuencia?		
22. ¿Cree que es mejor seguir las normas de la sociedad que las propias?		
23. ¿Las demás personas le consideran muy animado/a?		
24. ¿Pone en práctica siempre lo que dice?		

Modificado de la versión original H. J. Eysenck y S. B. G. Eysenck.1975.Versión abreviada Francis, Brown y Philipchalk (1992).

Anexo 7

Certificación



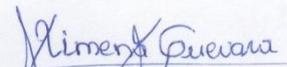
UNIDAD EDUCATIVA EXPERIMENTAL
"LA DOLOROSA"
R.R. Esclavas del S. C. de Jesús

Quito, DM. , 28 de agosto de 2017

A Quien corresponda.

Por medio de la presente, autorizo al Lcdo. Patricio García Cobos, realice la aplicación de la encuesta " ESTRÉS LABORAL" a los docentes de la Unidad Educativa Particular La Dolorosa.

Atentamente,


Lcda. Ximena Guevara
RECTORA



