

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Educación

Maestría en Innovación en Educación

Estrés, burnout y estrategias de afrontamiento en el desempeño docente

Samantha Paz y Miño

Tutor: Christian Jaramillo Baquerizo

Quito, 2019



Cláusula de cesión de derecho de publicación

Yo, Samantha Paz y Miño autor/a de la tesis intitulada “Estrés, burnout y estrategias de afrontamiento en el desempeño docente”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Maestría en Innovación Educativa en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo, por lo tanto, la Universidad utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en formato virtual, electrónico, digital u óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

14 de octubre de 2019

Firma:

Resumen

La presente investigación se enfoca en el estudio del estrés, burnout y estrategias de afrontamiento del docente; tema que ha sido de interés a nivel de instituciones internacionales, particularmente en España; no así en Latinoamérica.

La docencia es una profesión que se enfrenta al estrés diariamente lo que le expone a una considerable carga emocional, cognitiva, y actitudinal en su praxis educativa. El objetivo principal de la investigación es identificar los potenciales factores, causantes del estrés y posterior padecimiento del burnout en los docentes de la Unidad Educativa San Vicente de Paúl, de Conocoto, Pichincha. Para la obtención de la información cuantitativa se utilizó una encuesta de variables sociodemográficas y el CESQT (Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo); el cual mide cuatro constructos: ilusión por el trabajo, indolencia, culpa y desgaste psíquico. Asimismo, para el análisis de la información se utilizó los niveles de percentiles expuestos por Pedro Gil Monte. Cabe aclarar que no se obtuvo el manual de corrección del instrumento por motivos de costos; razón por la cual se complementó la investigación con entrevistas, que se categorizaron en unidades de análisis por medio del programa NVivo. Los resultados evidenciaron que uno de los factores causantes de estrés y posterior burnout es el conflicto con estudiantes y padres de familia. Mas allá de estos resultados se proponen tres estrategias de afrontamiento que la institución debería considerar que son: contratar a un especialista en salud docente, grupos de apoyo y talleres de resolución de conflictos.

Palabras clave: estrés, burnout, docente.

Dedico este trabajo de investigación a todos aquellos docentes que se entregan con alma y corazón a una profesión poco reconocida; con el fin de concientizar en la sociedad que el amar la docencia no quiere decir que debe ser afectada la salud del docente

Asimismo, este trabajo es el resultado de un gran esfuerzo, tiempo y sobre todo cumplir con uno de los grandes objetivos que me planteé hace años atrás que fue profesionalizarme con la obtención de mi título de cuarto nivel en educación con el fin de ser una docente generadora de cambios positivos en la educación.

Agradecimientos

Quiero expresar mi agradecimiento a todas las personas que forman parte de mi vida por permitirme entender que no existe la frase “no hay tiempo”, siempre hay tiempo para compartir con las personas que amamos, es solo cuestión de organizarnos.

Agradezco a mi querido esposo Julio Tobar, quien en estos años juntos es y será el amor de mi vida, por ser mi mejor amigo, mi confidente y por apoyar cada una de mis decisiones. Ambos iniciamos este proyecto de formarnos profesionalmente y ahora podemos sentirnos orgullosos que hemos cumplido uno de los tantos objetivos que como pareja nos hemos planteado. Gracias por ser la persona que alegra cada uno de mis días.

Mi sincero agradecimiento a mis padres Jaime Paz y Miño, mi padre, quien con sus consejos y generosidad me brinda ese cariño incondicional y me incentiva a ser cada día mejor. Por promover en mi la lectura y hacerme entender que quien tiene la información tiene el poder. A mi madre Nancy Sola quien es mi mejor amiga, aquella persona, que en los momentos más difíciles me escucha, me brinda ese apoyo emocional; además gracias por cada palabra de aliento y sobre todo por enseñarme que todo tiene un propósito y debo agradecer cada día de mi vida. A mi hermano Jaime Enrique quien con sus ocurrencias me ha permitido ver la vida de una manera más practica sin tensiones o preocupaciones por el futuro, y demostrarme que hay que vivir y disfrutar el presente. A mi hermano menor Carlos Alberto quien me ha demostrado que no importa la edad para cumplir tus sueños, que debes luchar por tus ideales y confiar en tus capacidades. Pero ante todo agradezco que forman parte de mi diario vivir. A mis hermanas Indira, Alexandra, América y Roció, quienes han sido un ejemplo de superación ante las adversidades, y me han permitido compartir con cada una de ellas experiencias únicas e inolvidables .me gustaría agradecer a mis queridos suegros Martha y Julio quienes me han brindado ese apoyo y cariño incondicional.

Especial reconocimiento merece mi tutor Christian Jaramillo quien a través de su amplio conocimiento, experiencia y formación académica ha sido, y será un profesional al cual en lo particular admiro, así como también es una inspiración a nivel personal y profesional. También le agradezco por ser quien, con cada palabra de aliento me ha

motivado a ver en la investigación un campo en el cual quiero formar parte en un futuro; pero ante todo por ser quien me ha apoyado en este arduo y duro trabajo de investigación, donde a través de cada una de nuestras reuniones académicas supo escucharme, resolver mis inquietudes y lo más valioso me brindó ese tiempo de calidad permitiéndome profesionalizarme como una docente con crítica y reflexivo en el campo de la investigación. Agradezco su guía y confianza en mi criterio profesional.

A mis compañeros de la especialización y maestría quienes además de compañeros son mis amigos, con quienes compartí experiencias que me permitieron aprender de grandes profesionales y ser la docente que soy ahora. A mis estimados profesores del área de educación quienes me acompañaron en este proceso de formación los admiro profundamente por ser profesionales de calidad, y seres humanos integrales.

Agradezco también a Daniel López, docente quien motivó mi gran pasión por escribir artículos académicos. Asimismo, a los docentes del área de salud de la Universidad Andina del área de salud, quienes dedicaron su tiempo conversando con mi persona sobre el tema del estrés Ylonka Tillerina y Luis Kunzle, como también a Miguel Romero tutor de la casa andina por orientarme en la presentación de mi tesis.

Finalmente, a toda la gran familia que conforma la Universidad Andina, por transformarse en estos dos años de estudio en un hogar donde he tenido la oportunidad de crecer profesional y académicamente. Además de ser mi lugar favorito para aprender. Por abrir mis ojos y promover en mí la reflexión, pensamiento crítico, curiosidad y por brindarme la oportunidad de ser una docente que busque hacer la diferencia a través de mi propio contexto en miras de la transformación educativa

A todos los mencionados, mis más sinceros agradecimientos.

Tabla de contenidos

Índice de tablas.....	15
Tabla de Gráficos	15
Glosario	17
Introducción	19
Capítulo primero	23
1. Planteamiento del problema	23
2. Formulación del problema	24
3. Pregunta Central.....	24
4. Objetivos	24
4.1 Objetivo general	24
4.2 Objetivos específicos.....	24
5. Justificación.....	25
6. Marco referencial	28
6.1 Estrés en los docentes.....	28
6.2 Personalidad del docente	31
6.3 Síndrome de Quemarse por el trabajo (SQT) o Burnout.....	32
6.3.2 Instrumentos para la medición del Burnout	34
7. Marco teórico	35
7.1 Teoría de Lazarus y Folkman.....	35
7.2 Valoración primaria y secundaria	36
7.3 Estímulos Estresantes (estresores)	38
7.4 Afrontamiento	39
7.5 Teoría de Lazarus y Modelo teórico del burnout de Gil -Monte.....	40
7.6 Síntomas y consecuencias del burnout.....	42
Capítulo segundo.....	45
1. Enfoque de la investigación	45
2. Metodología de la investigación	45
3. Descripción de instrumentos de información cuantitativa.	48
3.1 CESQT	48
3.1.1 Cálculo del SQT.....	49
3.1.2 CESQT y sus perfiles.....	50
3.2 Encuesta Variables sociodemográficas	51

4. Muestra.....	52
4.1 Descripción de la aplicación de los instrumentos de corte cuantitativo.....	52
4.2 Resultados de la investigación cuantitativa.....	53
4.2.1 Resultados generales de encuesta de variables sociodemográficas.....	53
4.2.2 Resultados del CESQT.....	54
4.2.2.1 Resultados del promedio de las tres dimensiones.	54
4.2.2.2 Resultados del promedio de las tres dimensiones.	55
5. Descripción del instrumento de recolección de información cualitativa	59
5.1 Entrevistas	59
5.2 Proceso de recolección de información.....	60
5.3 Procedimiento y análisis de la información cualitativa.....	62
5.4 Participantes	62
5.5 Método deductivo e inductivo.....	63
5.5.1 Categorías.....	63
5.6 Resultados de las entrevistas	65
5.6.1 Categoría Conflictos Interpersonales	65
5.6.1.2 Conflictos con estudiantes.....	66
5.6.1.4 Conflictos con otros docentes	68
5.6.1.5 Conflictos con autoridades.....	69
5.6.2 Categoría Afrontar cambios	69
5.6.3 Categoría Disfunción de rol	70
5.6.4 Categoría Tiempo y sobrecarga de trabajo.....	71
5.6.5 Ser evaluados	71
5.6.6 Personalidad persistente.....	72
5.6.7 Sociedad de Queja.....	73
5.6.8 Pérdida de prestigio.....	73
6. Discusión.....	75
Capítulo Tercero.....	81
1. Implicaciones y Hallazgos	81
2. Delimitaciones y direcciones al futuro.....	83
3. Desarrollo de la propuesta.....	84
3.1 Objetivos	85
3.1.1 General	85
3.1.2 Específico.....	85

3.2 Intervenciones orientadas al trabajo emocional y resolución a la resolución de conflictos para el docente.	90
3.3 Plan acción de taller de convivencia orientado a padres de familia y estudiantes a través de la mediación.	96
3.4 Ejemplo práctico de taller de resolución de conflictos con docentes, padres de familia y estudiantes.	97
3.4.1 Presentación del taller	97
Conclusiones y Recomendaciones	101
Bibliografía	105
Anexos.....	111

Índice de tablas

Tabla 1 Recolección y Fuente de Datos	25
Tabla 2 Tipos de personalidad del Docente	31
Tabla 3 Cuadro de información de cada uno de los instrumentos a utilizar en la investigación.	47
Tabla 4 Dimensiones del CESQT	49
Tabla 5 Percentiles del SQT.....	51
Tabla 6 Resultados de niveles SQT en los docentes	54
Tabla 7 Resultados de niveles SQT por constructo.....	54
Tabla 8 Sustento teórico de la entrevista.....	60
Tabla 9 Información de los entrevistados	62
Tabla 10 Codebook (Método deductivo-inductivo)	64
Tabla 11 Resumen de resultados de entrevistas	74
Tabla 12 Gestionar el tiempo	89
Tabla 13 Cuatro pasos para comunicarse asertivamente.....	90
Tabla 14 Plan de acción de la propuesta	94
Tabla 15 Contenidos Procedimentales de la propuesta.....	96

Tabla de Gráficos

Gráfico 1 Modelo de estrés del profesor	30
Gráfico 2 El estrés es producto de un intercambio entre.....	38
Gráfico 3 Un modelo teórico sobre el SQT (P. Gil-Monte 2005).....	43
Gráfico 4 Principales síntomas psicológicos del SQT obtenido por Gil-Monte	44
Gráfico 5 Dimensión Desgaste Psíquico	56
Gráfico 6 Dimensión de Indolencia por el trabajo	57
Gráfico 7 Dimensión de culpa.....	57
Gráfico 8 Capacidad de Organización	93

Glosario

C:	Culpa
CESQT:	Cuestionario para la evaluación del síndrome de Quemarse por el trabajo
Dp:	Desgaste psíquico
FETE:	Federación de trabajadores de la enseñanza (2004)
In:	Indolencia
It:	ilusión por el trabajo,
MBI:	Maslach Burnout Inventory
MINEDUC:	Ministerio de educación
OIT:	Organización Internacional del Trabajo
OMS:	Organización Mundial de la Salud
SBI:	Spanish Burnout Inventory,
SICENEI:	Sistema de control del crecimiento y estado nutricional de los niños de Educación inicial
SQT:	Síndrome del profesional Quemado
UDLA:	Universidad de las Américas
UNE:	Unidad Nacional de Educadores
UNESCO:	La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
UNIPSICO:	La Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO) constituye un grupo científico de carácter básico y aplicado vinculado a la Universidad de Valencia.

Introducción

La enseñanza es un tipo de trabajo con un alto potencial para la generación de estrés. Por esta razón, todos los profesores necesitan desarrollar ciertas técnicas que le permitan minimizarlo [...] Si se está formando o si acaba de completar su formación como profesor, puede que se esté encontrando con tantas cosas nuevas que no le de importancia alguna al estrés y a pensar y que lo considere simplemente como parte del trabajo. No obstante, si dedica un poco de tiempo a analizar las causas del estrés [...] verá que no sólo lo podrá reducir, sino que además mejorar la calidad de su enseñanza.

(Kyriacou 2003)

El estrés se ha convertido en un término de uso cotidiano, por consiguiente, ha promovido teorías, e investigaciones que refieren a la salud social, fisiológica y psicológica del individuo. Asimismo, como los riesgos, prevención y afrontamiento (Lazarus 2000,39).

En el siglo XIV, el término es utilizado en un sentido no técnico refiriéndose a luchas, diversidades o aflicción; pero, no es hasta el siglo XVII cuando el físico-biólogo Robert Hook contribuye a la definición de estrés, tomando en cuenta tres elementos: carga, estrés y tensión. Esta aseveración provocó una influencia significativa en los modelos del siglo XX (43).

En 1936 el endocrinólogo canadiense Hans Selye promovió el estudio del estrés a través de la publicación de su libro *The Stress of Life* (1978), y de sus experimentos realizados con ratas; de esta manera el estrés se definió como la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda del ambiente que suceda (Coon 2005, 615). Asimismo, Selye desde un punto de vista de estímulo- respuesta determino el Síndrome de Adaptación General (SAG)¹ y los estresores.²

El estrés no siempre es malo como afirmaba Selye: “Estar completamente libre de estrés es estar muerto” (Coon 2016, 446). De este modo planteó dos esfuerzos iniciales por definir al estrés, uno que refería al estrés positivo llamado *eutrés* (Lazarus 2000, 44).; es aquel que permite al organismo adaptarse y sobrevivir, por lo tanto,

¹Coon (2008, 615) define al SAG como al conjunto de respuestas biológicas que se presentan conforme el cuerpo maneja los estresores.

²Lazarus (2008, 615) define a los estresores como los eventos ambientales que provocan que un organismo se ajuste y manifieste esta respuesta no específica del estrés.

representa un beneficio para quien lo experimenta. Por el contrario, el *distrés* se caracteriza por un contenido emocional de experiencias negativas. Es decir, el *distrés* es cuando aparece una etapa de resistencia que si se prolonga puede llevar a una etapa de agotamiento mostrando signos emocionales como: irritabilidad, fatiga, ansiedad, apatía; así también, signos conductuales: evitación de responsabilidades, descuido físico, conducta autodestructiva, y finalmente signos físicos: preocupación por enfermedades, agotamiento, achaques, quejas, consumo de medicinas. Pero, esta hipótesis generó controversia y según otros investigadores, ausencia de fundamentación por la investigación empírica (44).

En 1966, Lazarus propone la diferenciación de tres tipos de estrés psicológico: daño/perdida, amenaza y desafío, donde cada valoración era diferente. Sin embargo, Tomkins, psicólogo moderno fue quien identificó, y se enfatizó en las diferencias de variedad de emociones. Fue considerado un erudito quien adoptó un enfoque evolutivo genético basado en la fisiología del cerebro mismo que definen las teorías cognitivas mediadoras actuales (45-46).

En 1984, Lazarus y Folkman señalaron que este marco del paradigma estímulo-respuesta, era limitado y circular (Leibovich de Figueroa 2002, 12). A partir de este supuesto, Folkman y Lazarus se centraron en los procesos cognitivos que se desarrollan en torno a una situación estresante, y con la interacción entre la persona - entorno. En otras palabras, el estrés era considerado a sus inicios un concepto unidimensional, después se transformó en un concepto multidimensional que se le relacionó con una dimensión psicológica; Lazarus planteó un listado de 15 emociones donde expone la formulación de su propia teoría, en cuyo constructo no dependa solo de valoración, sino también, pueda aplicarse a las emociones.

El éxito profesional se basa en una salud física y mental, pero, los cambios como el incremento de ritmos de trabajo hacen que el estrés esté presente en la vida laboral (OIT 1999, num. 31); de modo que, el estrés es una preocupación a nivel mundial. La Organización Internacional del Trabajo (de aquí en adelante OIT), brinda un sin número de boletines, videos, noticias, enlaces que refieren al estrés laboral con libre acceso para analizar el estrés laboral como un fenómeno natural, donde menciona países como España, México, Perú, Colombia (OIT 2016). Valentina Forastieri, Especialista de Salud de la (OIT) en la sección de noticias de la página oficial de la OIT, afirmó que:

El equipo de trabajo de Seguridad y Salud en el trabajo de la OIT examinó “los últimos estudios sobre estrés en el lugar de trabajo realizado en todas las regiones del mundo [...] entre otras. Constatamos que el estrés relacionado con el trabajo tiene un costo de miles de millones para la sociedad mundial en gastos anuales directos e indirectos. Además del costo humano pagado en ansiedad, sufrimiento y, según algunos de los informes analizados, hasta en suicidio” (OIT, 2016).

A lo largo de los años se ha escrito sobre el estrés, donde se identifica a la docencia como una de las profesiones que presenta mayor nivel de estrés (Kyriacou 2003, 15). Un alto nivel de estrés en el docente puede afectar su salud, y llegar a ser estrés crónico, por tanto, el síndrome de quemarse en el trabajo (SQT); como se lo conoce con el término burnout. “El burnout puede ocurrir en cualquier empleo, pero es un problema especial en profesiones asistenciales emocionalmente demandantes como enfermería, docencia, [...]o labor policial” (Coon 2016, 448).

Entre los estudios realizados sobre estrés en los docentes está el informe de la Federación de trabajadores de la enseñanza (FETE), donde los resultados arrojaron que, de 100 docentes, 63 de ellos padecían de altos niveles de estrés (448). La docencia se muestra entre las profesiones asistenciales con probabilidad de sufrir síndromes como el SQT. Debido a que algunos docentes se sienten *atormentados* por factores: estudiantes indisciplinados, bajo rendimiento escolar y depende de otros miembros de la comunidad educativa para lograr sus objetivos (Gil-Monte 2007, 87).

En el primer capítulo me referiré al planteamiento del problema, justificación objetivos de la investigación planteados en base a la revisión de la literatura referente al estrés. La teoría del psicólogo Richard Stanley propone la teoría de la valoración refiriéndose a lo que una persona debería pensar para sentir una emoción³(Lazarus 2000,103). Asimismo, hay dos tipos de valoraciones; tanto a nivel primario donde el suceso es considerado relevante o amenazante, de manera que a nivel secundario es un proceso cognitivo –evaluator referente a lo que puede hacer la persona, sobre la relación estresante persona-medio (Coon 2016, 449).

Al determinarse el padecimiento del estrés en un nivel de valoración secundaria puede desencadenar en el síndrome de Quemarse por el trabajo o conocido como *Burnout*, es decir que este es el nivel crónico de estrés en el docente. Cabe aclarar que la valoración secundaria se relaciona con el manejo del estrés o afrontamiento (Lazarus 2000, 104).

³ Lazarus (2000,98) define a las emociones como que son el resultado de la razón porque se derivan del modo en que se valor lo que está sucediendo en nuestras vidas.

En el segundo capítulo me referiré a la investigación en campo con el fin de conocer los factores potenciales que causan estrés en el docente; por medio de la utilización de instrumentos de recolección de información tanto cualitativos como cuantitativos. En el caso de información cuantitativa se utilizó un modelo que Gil-Monte (2005,106) cuya sustentación teórica tomo inicialmente la teoría de Lazarus y Folkman.

El mismo autor en base a estudios previos propone el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) denominado también Burnout en inglés. Este SQT se define como la respuesta al estrés crónico (Gil-Monte 2005,108).

El Cuestionario es el CESQT tiene entre sus versiones análisis para médicos y docentes. Pero cada versión cambia de constructos por ejemplo en vez de estar dirigido a pacientes se lo dirige para alumnos. El estrés en el docente está presente, pero puede ser sobrellevado en base a estrategias de afrontamiento que reduzcan el nivel de estrés especialmente el crónico. Es decir, la investigación del estrés y la posible detección a tiempo del burnout en el docente permitirá desarrollar estrategias de afrontamiento o que permitan mitigar posibles consecuencias negativas crónicas en el individuo. Cabe aclarar que no se obtuvo el manual de corrección del instrumento por motivos de costos, por lo cual se realizó diez entrevistas que apoyen la investigación con base en la categorización de las unidades de análisis por medio del programa NVivo.

En el tercer capítulo me referiré a los resultados de la investigación de campo con el fin de proponer tres estrategias de afrontamiento o también preventivas al desgaste psíquico del docente, como lo proponía el autor Lazarus (2000, 122) el afrontamiento no es más que el esfuerzo por resolver el estrés psicológico.

Capítulo primero

1. Planteamiento del problema

En las últimas décadas, la docencia es una de las tantas profesiones afectadas por el estrés. Por otra parte, la existencia de situaciones como: falta de empleo, segmentación creciente del mercado de trabajo, polarización de las tareas y precarización del empleo constituyen algunas de las circunstancias laborales que afectan al docente (Leibovich de Figueroa 2002, 98). Así como también exigencias del sistema educativo y transformación de la sociedad donde se percibe a la escuela como la *única responsable* de la educación en su totalidad e incluso de valores que antes eran transmitidos desde el núcleo familiar (Camacho et al. 2006, 20: 210).

Organizaciones mundiales como la OMS en el “Informe mundial para la educación” en julio de 1998, plantean como vital considerar el deterioro docente; como resultado de factores- clases saturadas, falta de recursos, falta de profesionalización docente, uso de tecnologías. Documento que analiza las presiones y exigencias que recae en los docentes, así como en nuevo rol que debe adoptar el educador (Unesco 1998, 267-269).

La gran mayoría de padres de familia hoy en día relacionan la elección de la carrera docente como la incapacidad de “hacer algo mejor” (Leibovich 2002, 98). El colectivo docente ha sido tomado en cuenta para investigaciones que han arrojado estadísticas preocupantes como lo refiere Rudow (1999), cuando presenta los casos de estrés, y de burnout en un 30% en los docentes, de manera que la consecuencia de esto; los docentes abandonan su trabajo, 5 años después de padecer el burnout (Silvero 2007,116-17). De igual manera, al existir un exceso en altos niveles de estrés en el docente provoca consecuencias graves para la salud del educador como: bajar su moral, minar satisfacción, interacciones negativas con estudiantes y posterior abandono de la profesión. (Kyriacou 2003,18-19). Asimismo, las demandas y exigencias no solo académicas, burocráticas sino también emocionales junto con limitados recursos personales y/o materiales para afrontarlos puede producir un estado psicológico negativo en el docente (Camacho, Rey y Pena, 2010,12).

Un estado negativo en el docente se puede manifestar desde un resfriado común, o altos niveles de estrés llegando a un estado crónico desencadenando en el síndrome del profesional quemado (SQT), o conocido en sus siglas en inglés como *burnout* que Kyriacou (2003, 22) lo denomina con mayor especifica “Agotamiento del profesor”. Este síndrome se caracteriza por el aumento del agotamiento laboral y especialmente emocional que se manifiesta con fatiga física y psicológica (Bernal et al. 2006, 20: 262).

Dentro de este marco surge el interés por proponer estrategias de afrontamiento como resultado de las diferencias en respuestas del estrés por cada individuo, y su importancia en un supuesto fundamental de que el afrontamiento tiene como función mitigar los efectos del estrés (Figueroa 2002, 45).

2. Formulación del problema

La salud del docente se ve afectada por el estrés. El estrés tiene varios niveles, pero cuando el estrés llega a niveles altos o críticos aparece el burnout; es decir un estrés crónico es el burnout conocido en español como el síndrome del desgaste del profesional quemado. El estrés y posterior burnout de ser el caso tienen varios factores que los causan; por esta razón la presente investigación busca determinar qué nivel de estrés padecen los docentes, y sus posibles factores que lo causan con el propósito de una eficiente detección del problema para adoptar medidas de prevención en la salud del docente.

3. Pregunta central

¿Cuál es el nivel de estrés, y los factores que lo causan de acuerdo a la valoración de los docentes de la Unidad Educativa “San Vicente de Paúl”; con el fin de determinar estrategias para afrontar el estrés?

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Determinar el nivel de estrés, y los factores que lo causan de acuerdo a la valoración de los docentes de la Unidad Educativa “San Vicente de Paúl”; con el fin de determinar estrategias para afrontar el estrés.

4.2 Objetivos específicos

1. Conceptuar y explicar a través de la literatura los constructos del estrés, burnout y como afecta a los docentes.
2. Identificar y Analizar el nivel de estrés, y los factores causantes del estrés a través de la investigación del campo.
3. Interpretar y Proponer estrategias que permitan afrontar el estrés en el docente.

Tabla 1
Recolección y Fuente de Datos

Objetivo Especifico	Fuente de Datos	Recolección
1. Conceptuar y explicar a través de la literatura los constructos del estrés, burnout y como afecta a los docentes	Revisión bibliográfica sobre el estrés docente, artículos, estudios, e informes.	Observación de videos, lectura de textos y artículos referentes al tema de investigación.
2. Identificar y Analizar los factores causantes del estrés a través de la investigación del campo	Revisión bibliográfica sobre Burnout, estudios, e informes, webinars.	Cuestionario CESQT, encuesta de variables sociodemográficas y entrevistas.
3. Interpretar y Proponer estrategias de afrontamiento que permitan sobrellevar el estrés en el docente	Revisión bibliográfica sobre el estrés docente Textos, artículos, estudios de casos estudios, informes, e investigaciones de como sobrellevar el estrés	Resultados obtenidos en base a instrumento cualitativos y cuantitativos.
Fuente y Elaboración Propias		

5. Justificación

El presente estudio representa un aporte en la investigación educativa; contribuyendo a una comprensión de la realidad laboral del docente con la búsqueda de criterios de atención, prevención y cuidado a la salud del docente.

La importancia de la investigación radica en dos aspectos fundamentales a nivel académico aportará con información que servirá de guía para próximas investigaciones en relación con el estrés, y posibles consecuencias futuras en relación a un estado crónico que provoca el desgaste profesional. El segundo aspecto refiere a nivel profesional donde es indispensable la generación de conciencia de la salud física y

mental de los educadores; quienes se enfrentan en el día a día a presiones que pueden incidir negativamente en su estado físico y mental.

Actualmente, la mayoría de las investigaciones se enfocan en los estudiantes, cómo aprenden, cómo se les apoya, cómo se les evalúa, e incluso su estabilidad emocional; pero la pregunta es ¿Por qué no hay la misma cantidad de información sobre la salud emocional de los docentes? La docencia es una de las profesiones menos reconocidas en la sociedad, pero que irónicamente cuando se trata de juzgar, y buscar culpables de los comportamientos, rendimiento académico, y demás, el docente es señalado como único responsable. En el caso concreto del Ecuador en el 2010-2011, La Unidad nacional de Educadores (UNE) realizó una investigación sobre salud docente, con el apoyo de la Secretaria de la Mujer, núcleos provinciales, cantonales, docentes y autoridades educativas institucionales del magisterio nacional que se encuentra en su sitio web; investigación que se realizó en base a fundamentos legales, causas de enfermedades laborales en el Magisterio, y ámbito socio político en la que se desarrolla el trabajo docente, y la situación del magisterio ecuatoriano en relación con la salud laboral. Los resultados de la investigación del periodo 2011-2012, determinaron que el estrés corresponde un 57% como causa de problemas de salud en los educadores, valor que aumento en relación a la primera investigación 1995 que se realizó con el apoyo de Unidad nacional de Educadores (UNE), y Organización no gubernamental(ONG), donde el estrés ocupaba un 42%; así como también en el 2005 con el trabajo conjunto de la Organización Panamericana de la Salud (2005) y corroborados por la Secretaría de la Mujer (2007) el estrés ocupaba un 48%. (UNE, 2012). Es decir donde los resultados obtenidos no tienen concordancia con lo planteado en el Convenio Internacional N.º161 firmado por Ecuador con la OIT, donde se promueve la salud tanto física como mental del individuo.

El estrés es un problema mundial, existen estudios en diversos países acerca de la preocupación por precautelar este mal del siglo; pero en el caso del Ecuador no se encontró más que un número reducido de investigaciones sobre el estrés en dos tesis, y una monografía de estudiantes de la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, y la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; existen también estudios en otros países como México y Portugal.

En la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), Capítulo Cuarto que corresponde a los Derechos y Obligaciones menciona: “Demandar la organización y el

funcionamiento de servicios de bienestar social que estimule el desempeño profesional y mejore o precautele la salud ocupacional del docente” (LOEI, art.10). En base a este numeral nace la necesidad de un ajuste en referencia a medidas de apoyo al profesorado en relación a su salud. En la actualidad no se encontraron evidencias concretas de salud ocupacional para el docente ecuatoriano específicamente. Al contrario, existen programas orientados a la salud de los estudiantes mas no direccionado a los docentes como consta en el informe del Ministerio de educación (MINEDUC) referente a la Rendición de Cuentas del 2016, donde se analiza la desnutrición infantil en el período lectivo 2016-2017.

Se analizaron ciertos resultados como números estudiantes matriculados, asistencia a bachillerato, personas alfabetizadas, estudiantes con necesidades especiales, dos proyectos de intervención en la alimentación escolar todo en relación con los estudiantes, y solo un resultado refiere a horas de capacitación y programas de maestrías (MINEDUC, 2016,6); con esto se llama a la creación de espacios de reflexión sobre como la salud de docente. Por ejemplo: En los proyectos de desnutrición se realizó el control de peso y talla a 286.461 niños y niñas de 5.648 en instituciones educativas que ofertan el nivel inicial, donde el docente fue el encargado, y además de subir la información al sistema Sistema de control del crecimiento, y estado nutricional de los niños de Educación inicial (SICENEI), mas no para ser parte del estudio. Con estos ejemplos se busca mostrar que si bien lo ampara la Constitución del Ecuador:

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética (EC 2011, art. 32).

En la presente investigación no se evidencio o se encontró programas o actividades de salud tanto física como emocional del profesorado. Es válido aclarar que los docentes buscan el bienestar de sus estudiantes, pero la pregunta es ¿Quién piensa en la salud física y emocional de los docentes ecuatorianos? Con esta reflexión se plantea la necesidad de ocuparse por la seguridad ocupacional del docente, y adoptar medidas para evitar que en un futuro se convierta en estrés crónico que conlleve a un desgaste de profesional, y posteriormente en el Burnout o profesional quemado denominado SQT.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en adelante, Unesco), reveló en una muestra de seis escuelas de la ciudad de Quito, que muchos docentes vivían en situaciones de pobreza, bajos salarios, mayores exigencias. El profesorado responde a expectativas sociales, y a un mundo que se transforma constantemente. La falta de condiciones laborales óptimas como infraestructura, recurso, y otros. Dentro de las actividades que mayor tiempo inciden en el docente se presentó el dictar clase, evaluaciones, atención a padres de familia, en horas laborales. En relación con horas fuera del trabajo está la preparación de clase, elaboración de material didáctico, y cursos de profesionalización docente. Los docentes son afectados por factores como la falta de colaboración de los padres de familia, los problemas de aprendizaje las cuales dan como consecuencia problemas de índole sociales, pedagógicas, y en ocasiones un comportamiento indisciplinado de los grupos de estudiantes (Unesco 2005, 101-34).

Dentro de las enfermedades con mayor incidencia en los docentes fueron: “estrés en primer lugar, gastritis, afonía, resfríos frecuentes y várices en las piernas. Los síntomas o las manifestaciones de enfermedad más frecuentes fueron: el dolor de la espalda, la angustia, el insomnio y la dificultad para concentrarse. (UNESCO 2005, 101-134).

6. Marco referencial

6.1 Estrés en los docentes

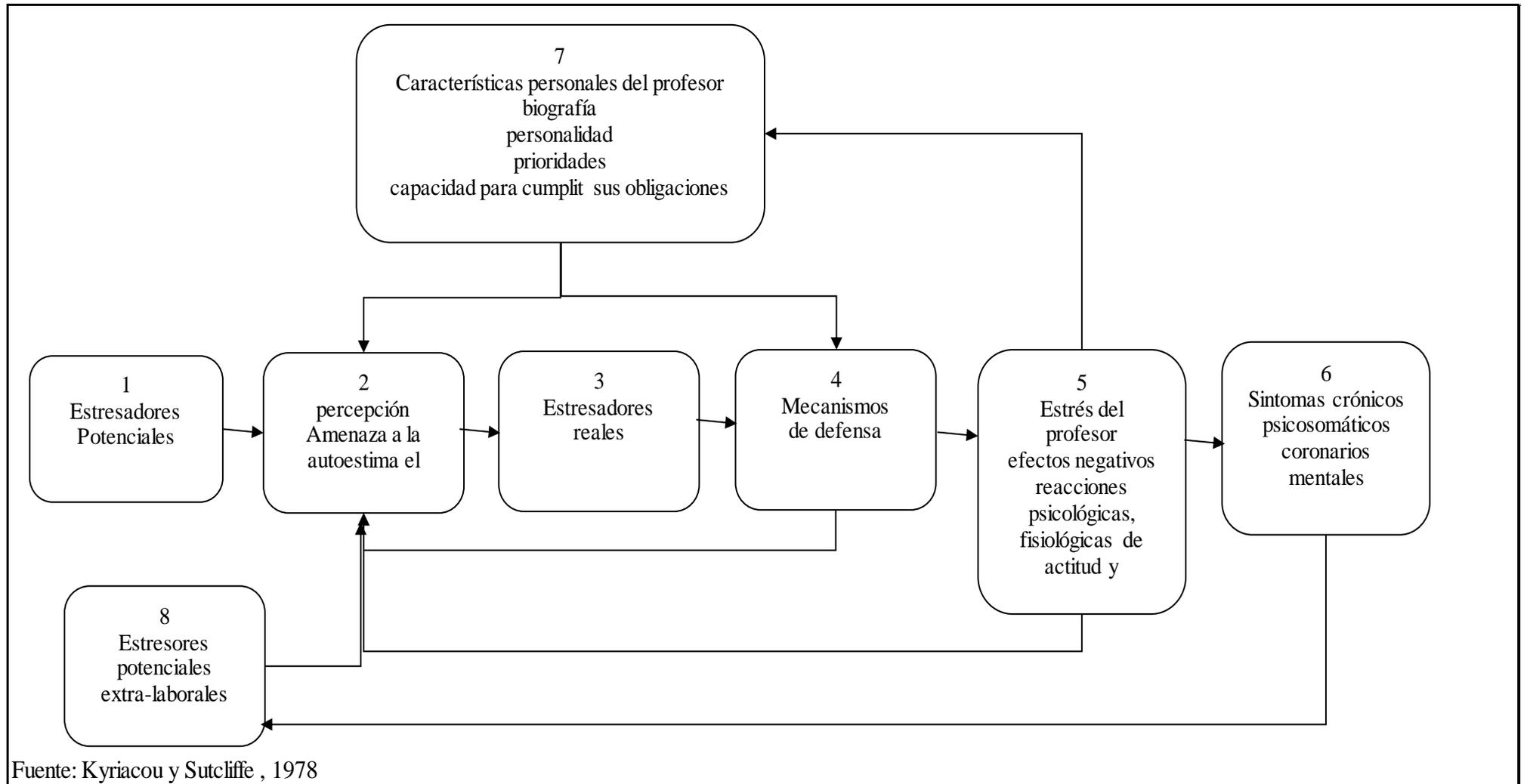
Kyriacou y Sutcliffe (1978) proponen un modelo que explique cómo se produce la experiencia del estrés entre los docentes, siendo como principal factor la percepción del docente, lo cual se relaciona directamente con la teoría de evaluación cognitiva de Lazarus. Teoría que el presente trabajo ha tomado de punto de referencia.

Kyriacou (2003,17-20) plantea que existen varios problemas en relación con la definición del estrés docente desde el nivel de demandas o el estado emocional del docente. Las fuentes de estrés más comunes a los estudiantes con falta de motivación, disciplina, cambios, evaluación docente, autoestima, gestión conflicto de funciones, condiciones precarias de trabajo (Dunham y Varma 1998 citada en Kyriacou 2003, párr 1). A diferencia de estos autores, Kyriacou hace una distinción de otras causas de estrés de la práctica misma de la docencia, donde además de las anteriormente expuesta se añaden temas como la sobrecarga de trabajo, preparación de clases, interrogantes o

dudas sobre la veracidad o capacidad como maestro (Kyriacou 2003, 40). Otros autores, como Deci y Ryan (2000), afirman que una de las fuentes principales del estrés y estados psicológicos negativos es la privación de necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y conexión afectiva, que provocan la generación de un déficit motivacional que se presentan en la teoría de la autodeterminación (Deci y Ryan citada por Silvero 2007,117).

El modelo planteado por Kyriacou expresa que “En mi modelo podemos explicar, haciendo referencia al hecho de que es la percepción de la amenaza a la propia autoestima o bienestar lo que activa del estrés” (Kyriacou 2003,). Asimismo, el estrés docente es concebido como malestar docente desde el modelo por Kyriacou y Sutcliffe que presentan ocho componentes del estrés desde los estresores ocupacionales, valoración, estresores reales, estrategias de afrontamiento, las respuestas del estrés docente, síntomas crónicos y estresores potenciales -extra laborales (Otero 2012). Cabe aclarar que el término “estresador” hace referencia a la fuente de estrés (Kyriacou 2003,27). Al respecto, se puede observar el Gráfico 1.

Gráfico 1
Modelo del estrés del profesor



Fuente: Kyriacou y Sutcliffe , 1978

6.2 Personalidad del docente

La literatura especializada menciona que los docentes son influenciados por sus creencias en el aula (Williams y Burden, 1999, 65). Es decir, que la realidad de los docentes es un reflejo de lo que piensan o creen. Creencias que se derivan de su propia personalidad y sus propias experiencias de como aprendieron (Martínez 2010). Autores como Dunham y Varma afirman que la personalidad de cada individuo interfiere en que sean más o menos vulnerables a sufrir estrés. Esto se explicará con mayor profundidad en el marco teórico en referencia a cuáles son los estímulos estresantes (Kyriacou 2003, 30-35).

Tabla 2
Tipos de personalidad del docente

Tipo de personalidad	Personalidad Tipo A	Locus externo de personalidad	Personalidad Neurótica
Características de personalidad	Impaciente, agresivos, y luchadores para conseguir sus objetivos, tienden a cargarse de trabajo	Convencidos que tiene escaso control sobre lo que pasa y se sienten vulnerables desamparados.	Son aquellos que están predispuestos preocuparse y reflexionar sobre problemas (a menudo hipotéticos)
Interrogantes	¿Hace la mayoría de las cosas en máxima velocidad? ¿Esta normalmente ansioso por acabe la tarea que está haciendo?	¿Cree que la mayoría de las cosas importantes que le pasan son debidas a la suerte? ¿Cree que conseguir un buen empleo es cuestión de esta en el lugar preciso en el momento preciso?	¿Le resulta difícil entablar una conversación con extraños? ¿Es fácil herir sus sentimientos? ¿Se preocupa por posibles desgracias?
Consecuencias	Propensos al estrés, se sobrecargan de trabajo, y se sitúan bajo presión, incluso adicción al estrés.	Propensas al estrés porque surge de la percepción de amenazas que el individuo considera incontrolables.	Se suelen poner en el peor de los casos y a pensar en cómo reaccionar ante situaciones hipotéticas e improbables.
Fuente: Chris Kyriacou, 2003 Elaboración: Chris Kyriacou, 2003			

6.3 Síndrome de Quemarse por el trabajo (SQT) o Burnout

En burnout con sus siglas en español síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), es la respuesta al estrés laboral crónico. Es un proceso que se desarrolla progresivamente que aparece cuando las medidas de afrontamiento no son las adecuadas (Gil-Monte 2007, 21-40). Lazarus expone que este síndrome se origina como respuesta del estrés crónico cuando las estrategias de afrontamiento fallan (Lazarus 2000). El SQT es un problema típico de trabajos basados en las relaciones humanas: profesorado y profesionales de la medicina, psiquiatría, psicología, enfermería, asistencia social, policías que terminan desgastados emocionalmente (Universidad de Cádiz 2013).

El SQT ha llevado varias investigaciones a nivel de varios países, convirtiéndole en un fenómeno social. Freudenherguer (1974), lo denomina una experiencia de agotamiento, decepción, y pérdida de interés por la actividad laboral con profesionales que trabajan en contacto directo con personas, posteriormente en España es considerado un riesgo psicosocial prioritario a partir del siglo XXI.

Padilla (2009), menciona algunos estudios donde se encontraron prevalencia de Síndrome Burnout en un rango de 12,5% hasta 80% en los docentes. Por ejemplo, en 2005, se realizó en Medellín un estudio en una muestra de 239 docentes, cuyo 23% podía presentar el síndrome del profesional quemado. Un segundo estudio se realizó en una población de 343 docentes de colegios de la ciudad de Bogotá, cuya existencia de SQT, era de un 15,6% hasta un 29,7%, según la mediación del estudio (Gantiva, Tabares y Orozco 2010,36-50). Este Síndrome ha sido de interés para varios estudios; entre estos está: El origen del concepto de burnout tiene una mayor aceptación a partir de la conceptualización de Maslach de la cual parte un sin número de investigaciones para desarrollar y validar numerosos instrumentos de evaluación (Quiceno et.al. 2007, 117-125.).

A continuación, se presenta varias definiciones dadas para el SQT. El estrés laboral crónico es una de las principales fuentes de riesgos psicosociales y una de las formas más habituales de desarrollarse es en el SQT (Gil-Monte 2005).

Según Maslach y Leiter (1997,24), comienza el proceso de agotamiento con el desgaste del compromiso, cuando “la energía se convierte en agotamiento, la

participación se convierte en cinismo, y la eficacia se convierte en ineficacia (Schaufeli, Leiter, y Maslach 2008).

El SQT es considerado una respuesta al estrés crónico que se presentan en tres factores que son: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. (Maslach y Pines citado por Gil-Monte 2005,45). A nivel de la literatura se muestra más de 100 síntomas que provoca el SQT; entre estos son de nivel somático, fatiga crónica, cansancio, frecuentes dolores de cabeza, espalda, cuello, y musculares, insomnio, alteraciones respiratorias, alteraciones gastrointestinales, hipertensión. A nivel conductual comportamiento suspicaz, inflexibilidad, y rigidez, incapacidad para relajarse, superficialidad de hablar con los demás, aislamiento, incapacidad para concentrarse, y a nivel emocional agotamiento, aburrimiento ansiedad, sentimientos depresivos” (Quiceno et.al. 2007,117-125).

6.3.1 Modelos del Burnout

Una revisión de la literatura presenta varios modelos que explican el constructo del SQT o burnout, pero su importancia radica en que se escogiera un modelo con sustentación teórica que apoye a la presente investigación. Modelo que tenía sustento en la recolección tanto de información cuantitativa como cualitativa. El SQT, por su importancia ha sido fuente de investigación planteando cinco modelos distintos por medio de varios autores. El primero es por Gelombiewski con su modelo denominado Teoría-multifásica (Silvero 2007,115-130). Como segundo modelo está el planteado por Maslach y Leiter (1988) que refiere a un modelo procesual donde la causa principal del fenómeno son las demandas emocionales resultantes de las relaciones de ayuda (Otero 2012). En 1999, Maslach y Leiter proponen un modelo de burnout en profesores donde se pone de manifiesto elementos que interactúan con el contexto social, político y ecológico. Asimismo, el docente quemado adopta comportamientos “minimalistas”, es decir de menos esfuerzo en todo lo propuesto en su práctica educativa (Otero 2012). Es decir, la interacción es parte de entender el padecimiento del Burnout en los docentes y el padecer un alto nivel de estrés, durante un periodo de tiempo es conducido a un estado denominado “agotamiento del profesor” que incluye tres aspectos que son la predisposición hacia el trabajo, agotamiento físico, agotamiento emocional. (Kyriacou 2003, 22).

Después de la revisión del modelo procesual Lee y Ashforth, plantean que el agotamiento emocional influye en la despersonalización y realización personal (Silvero 2007,115-130). Los estudios sobre actitudes de Eagly y Chaiken, (1993), plantearon la teoría de las actitudes, la misma que permite identificar conductas observables, alteraciones fisiológicas, procesos afectivo-emocionales en aquellas personas que desarrollan el SQT. Debido a que la identificación y evaluación de respuestas psicológicas hacen la función de predictores que permiten identificar el SQT. Desde esta consideración y con los estudios realizados por la Unidad de Investigación psicosocial sobre la conducta organizacional (UNIPSIICO) de la Universidad de Valencia, en los que se preguntó a profesionales de enfermería sobre los síntomas que según su propia experiencia identificaban el SQT y varios de los causantes del síndrome de estrés crónico. (Gil-Monte 2005,49).

En base a la investigación se plantea un cuadro de síntomas psicologicos del SQT obtenidos por la investigación de Gil-Monte. Cabe aclarar que si el individuo sufre alguno de los síntomas, no hacen relación que la persona sufra de SQT como es el caso de agotamiento emocional, porque realizá esta afirmación sería un error confundir agotamiento con SQT (Gil-Monte 2005, 47-50).

6.3.2 Instrumentos para la medición del Burnout

La base teórica para la construcción los instrumentos más usados que miden el estrés laboral se los asocian principalmente con variables de satisfacción laboral, inteligencia emocional y variables que componen los modelos explicativos del estrés como demanda-control laboral, recompensa-esfuerzo y modos de afrontamiento individual (Osorio 2017).

El estudio del burnout pasó por algunos modelos explicativos empezando por el de Maslach y Jackson (1981), quienes acuñaron el término y las evaluaciones de burnout es medido a través del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) (Silvero 2007, 118-120). El MBI es un instrumento que se utiliza para medir una alta consistencia interna y fiabilidad. Este consta de 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos, actitudes del profesional en su trabajo, y hacia los alumnos en función de medir el desgaste profesional. Existen otras versiones entre ellas el MBI-HSS que está dirigida a profesionales de la salud, por ejemplo: MBI-Educators survey, dirigido a los docentes. Este instrumento ha sido objeto de varias ediciones o

modificaciones desde Maslach y Jackson (1981), quienes desde un enfoque psicosocial fueron los que sentaron las bases conceptuales y empíricas del Burnout, siendo los desarrolladores del primer instrumento sistemático el Maslach Burnout Inventory (Gil-Monte 2007,30). Asimismo, Gil-Monte (2007,47) expone que el MBI carece de sustento teórico y su elaboración parte de una serie de observaciones sociales y clínicas que fueron realizadas por personas cuyas ocupaciones eran de tipo asistencial (Gil-Monte 2007).

Se han desarrollado otros instrumentos de evaluación complementarios al MBI, como son Gillespie-Numeroff burnout Inventory (GNBI), cuestionario de fácil aplicación con solo diez ítems. Otro instrumento desarrollado por Ford, Murphy y Edwards llamado Perceptual Job Burnout Inventory que evaluaba tres dimensiones (Gil-Monte 2007). Asimismo, el 1984 Mier propuso Burnout Assesment cuestionario con veinte y seis ítems de verdadero o falso. En 1990 Mattwes presento el Burnout Scale for employess (MBSE), y así otros como el Emener-Luck Burnout Scale. Todos estos instrumentos anteriormente descritos fueron en base al MBI,y como complemento de este (Gil-Monte 2007). A Partir del 2000, aparecen nuevos instrumentos desde enfoque teóricos diferentes como el instrumento Cuestionario para la evaluación del síndrome de Quemarse por el trabajo (CESQT).

7. Marco teórico

7.1 Teoría de Lazarus y Folkman

El presente trabajo de investigación parte un paradigma explicativo, a través de la teoría del estrés y manejo del profesional en psicología Richard Stanley Lazarus, y del psicólogo Pedro Gil-Monte.

En un inicio el estrés fue estudiado como la respuesta a un estímulo. Lazarus y Folkman proponían el estudio de la valoración cognitiva tanto primaria, secundaria y afrontamiento, pero conforme avanzaron sus investigaciones Lazarus planteó que el paradigma estímulo- respuesta era limitado posteriormente se requería de una teoría más abarcativa, donde relaciona lo cognitivo, motivacional y relacional de las emociones, en otras palabras, tanto las variables ambientales como personales modelan la valoración sobre las cuales descansa la emoción (Lazarus 2000,102-103).

Para aclarar la teoría, se explicarán los constructos de valoración cognitiva tanto primaria, secundaria y afrontamiento. Desde el punto de vista de Lazarus “La principal fuente de variación en la activación del estrés y su influencia sobre el

funcionamiento humano es el modo en que el individuo evalúa subjetivamente la importancia personal de lo que esté sucediendo (Lazarus 2000). El autor reconoce la importancia de la valoración a través de dos actos de valoración tanto primarios y secundarios. Otros autores coinciden en que la evaluación cognitiva reconoce al estrés como un proceso dinámico, interactivo y reactivo, que adicionalmente reconoce otros dos procesos que son la evaluación, y el de afrontamiento (Otero 2012,80-90).

Lazarus expone que los tipos de estrés psicológico se clasifican en daño o pérdida vinculado directamente con el prejuicio y pérdida. La amenaza se relaciona con daño o pérdida que no se produce aún, y el desafío en la sensibilidad de superar dificultades en base a persistencia, y confianza (Lazarus 2000). La premisa de teoría de la evaluación consiste en que las personas evalúan contantemente sus relaciones con el medio con respecto a sus implicaciones con el bienestar (Lazarus 2000). Este teórico de Lazarus de afrontamiento con el tiempo evolucionó a la relación estrés – emociones.

7.2 Valoración primaria y secundaria

Los desarrollos teóricos de Lazarus y Folkman propusieron en 1984 que el factor más importante, ya no es el estresor, es la valoración que el individuo realiza (Leibovich 2002, 11-30). Desde el punto de vista de Lazarus “La principal fuente de variación en la activación del estrés y su influencia sobre el funcionamiento humano es el modo en que el individuo evalúa subjetivamente la importancia personal de lo que esté sucediendo (Lazarus 2000,25). El autor reconoce la importancia de la valoración a través de dos actos de valoración, los primarios y secundarios. Otros autores coinciden en que la evaluación cognitiva reconoce al estrés como un proceso dinámico, interactivo y reactivo, que adicionalmente reconoce otros dos procesos que son la apreciación (o evaluación) y el de afrontamiento (Otero 2012).

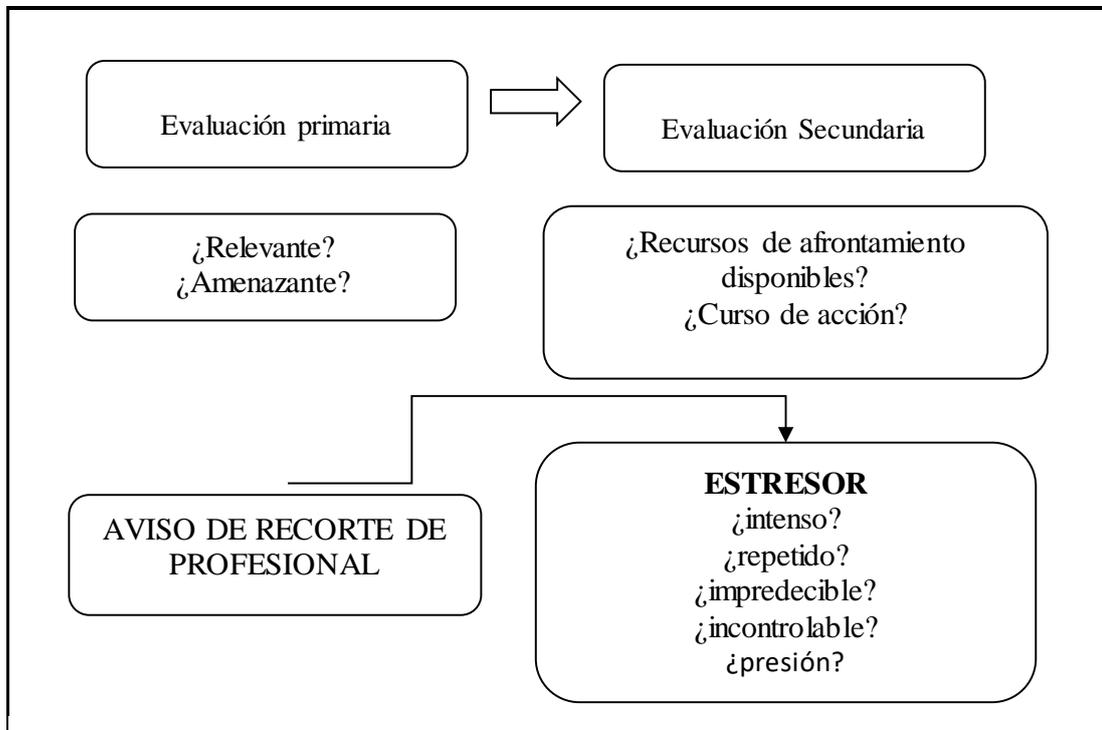
Lazarus (1999) define a la valoración cognitiva como un proceso ejecutado por la persona que puede ser consciente o no. Se presentan dos valoraciones: la primaria y secundaria. La primaria refiere al reconocimiento de que, si el estresor es relevante o no, responde ciertas interrogantes como ¿Tengo alguno de mis valores nucleares comprometido en esto o amenazado?, ¿Me perjudica o me beneficia esta situación? Si la respuesta es positiva las alternativas transaccionales son daño,

perdida, amenaza o desafío y produciendo una valoración cognitiva secundaria caso contrario no se produce estrés (Leibovich 2002, 15-17). Es decir, un estresor es aquel que permite evaluar una situación como amenazante; se refiere a la idea de control, en otras palabras, los individuos son propensos a sentir estrés cuando se cree que no se puede controlar en entorno inmediato (Coon 2016,449). De acuerdo con Richard Lazarus (1991), hay dos pasos importantes en el manejo de una amenaza. El primero es una *evaluación primaria*, en la que el individuo decide si una situación es relevante irrelevante, positiva o amenazadora, respondiendo a la interrogante “¿Estoy bien o en problemas?”. A continuación, se accede a una *evaluación secundaria*, en la que se estima los recursos y se hace la elección o manera de hacer frente a la amenaza o desafío, respondiendo a la interrogante “¿Qué puedo hacer con esta situación?”. Esto se evidencia en el *gráfico 2*. Así, la forma de evaluar una situación afecta enormemente nuestra capacidad para enfrentarla y por ende de deriva en estrés (449).

La premisa de teoría de la evaluación consiste en que las personas evalúan constantemente sus relaciones con el medio con respecto a sus implicaciones con el bienestar (Lazarus 2000). Asimismo, el afrontamiento se presenta una vez evaluada la situación como estresante, el individuo se ve obligado a buscar una solución una vez que el proceso del estrés es liberado (Zaldibar 1996).

Gráfico 2

El estrés es producto de un intercambio entre una persona y el entorno



Fuente y elaboración: Introducción a la Psicología Dennis Coon (2006).

7.3 Estímulos Estresantes (estresores)

El grado o tipo de estrés puede variar incluso de una persona a otra, motivo por el cual la existencia de diferencias individuales substanciales significan que un solo estímulo es insuficiente para definir como estrés (Lazarus 2000). En otras palabras no sería propiamente denominado estresor sino estímulos estresantes, ya que depende también del tipo de los rasgos personales, y a los procesos que identifican diferencias individuales en el modo que las personas responden de diferente manera a estímulos estresantes (Lazarus 2000).

Es importante conocer el modo en que la persona piensa, siente y actúa y reacciona. Los estímulos estresantes; como los sucesos vitales y los desastres naturales o provocados por el hombre, en otras palabras, las personas reaccionan de diferente manera (Lazarus 2000). Es decir, para definir al estrés es necesario tomar en cuenta un enfoque relacional, donde se considere a la persona, de esta manera no solo depende de la condición ambiental sino también de lo que hace una persona para ser vulnerable ante el estrés (Lazarus 2000). Esto se sustenta con el Proyecto de

Berkeley sobre Estrés y Manejo, donde se las denominó molestias cotidianas, cuyos resultados abordaron que cuando “Cuando una persona valora una dificultad como algo que ya ha ocurrido, dicha persona ya ha interpretado el suceso como algo con significado estresante” (Lazarus 2000). Analizando los resultados de proyecto los datos arrojados mostraban que lo que sucedía era que el estrés se presentaba cuando existía el reconocimiento a partir de sus creencias, metas, intenciones situacionales y valores de cada a individuo. Para argumentar estos, se debe conocer los rasgos de personalidad que influyen al desencadenar el estrés como por ejemplo el sentido de autoeficacia de Bandura (Lazarus 2000). El modelado es una forma de aprendizaje, donde los individuos adquieren nuevas formas de conductas. Según Bandura los modelos sociales pueden transmitir aprendiendo conductas de ayuda y conductas agresivas (Gil.Monte, 2005, 130)

7.4 Afrontamiento

El afrontamiento se presenta una vez evaluada la situación como estresante, el individuo se ve obligado a buscar una solución una vez que el proceso del estrés es liberado (Zaldibar 1996). El manejo del estrés no necesariamente es capaz de eliminar, pero se refiere a sobreponerse a través de la tolerancia o aceptación del estrés y angustia (Lazarus 2000,45-57). El afrontamiento tiene una perspectiva personología. y medioambiental; donde la forma en que un individuo responde y se enfrenta al estrés es la combinación de varios factores (Leibovich 2002,45).

Nora B. Leibovich de Figueroa plantea que: “Las personas no responden pasivamente a las circunstancias medioambientales tales ni son producto exclusivo de su temperamento innato. Responden activamente a las circunstancias del medio, los individuos aprenden a adaptarse a la diversidad. Las personas no solamente se modifican a sí mismas, sino también modifican su entorno” (45). Lazarus propone que el afrontamiento dependerá de la evaluación, es decir si se identifica que algo se puede hacer predominará el afrontamiento centrado en el problema; caso contrario predominará el afrontamiento centrado en lo emocional (46). Sin embargo, se debe aclarar que en la presente investigación brindará propuestas de solución para gestionar o reducir el estrés en los docentes.

7.5 Teoría de Lazarus y Modelo teórico del burnout de Gil -Monte.

Una vez determinada la teoría propuesta del Psicólogo Richard. S Lazarus, en la cual se sustentó el presente trabajo de investigación, se procedió a buscar un modelo y/o instrumento que tenga las características de valoración, y respondan a responder a la pregunta de investigación ¿Cuáles son los potenciales estímulos estresantes causantes del estrés en los docentes?, y donde se analice dimensiones a nivel emocional, actitudinal y cognitivo. El modelo de Gil-Monte creador del cuestionario CESQT, se relaciona con la teoría de Lazarus, debido a que analizan al estrés desde sentido amplio, y no limitado como era la teoría del estrés a nivel fisiológico. Falzón (2009,9-10) expone que el estrés puede generar burnout causando el abandono del oficio, después de la fatiga y agotamiento emocional.

El modelo teórico del SQT, tiene elementos que deben ser explicados de forma individual para su correcto entendimiento, debido a que se muestran los estresores organizacionales en relación con el entorno, sistema físico- tecnológico de la organización, y sistema social -interpersonal de la organización, seguidamente de la percepción estrés, es decir la evaluación del individuo conjuntamente con estrategias de afrontamiento; con esto se resuelven los posibles resultados tanto del estrés como otros resultados, y finalmente las consecuencias de este, tomando en cuenta diferencias individuales como se presenta Gráfico 4 .(P. Gil-Monte 2005,68)

El Entorno social de la organización, refiere a cambios sociodemográficos; situaciones que se ven afectadas por los cambios políticos y económicos que obliga a una globalización de los mercados; es decir desapareciendo los límites y fronteras En educación este fenómeno se ve afectado por la escolarización de inmigrantes que no tienen una educación anterior o conocimiento del idioma, el gobierno atribuye directamente esta función al docente, quien será el responsable del desarrollo del estudiante al mismo que dependiendo sus problemas requerirá de mayor tiempo del docente para la formación de este (Gil-Monte 2005,68).

En el caso de educación especial, Carretero et al, (1998) expresa que la sobrecarga de trabajo era uno de los principales antecedentes del SQT con una prevalencia de 71,69% por 100% (P. Gil-Monte 2005). En otras palabras, cuando existe sobrecarga en el docente hace que este fragmente sus actividades, y lo obliguen a realizar mal su propio trabajo, además es el docente a quien se le ha trasladado las responsabilidades educativas, tomando roles como padres, consejeros sexuales, pedagogos y psicólogos (Gil-Monte 2005).

Cambios en la normativa, es una de las principales fuentes de estrés, donde el docente vive una crisis de identidad al no tener claro su rol, en sistema donde existe estudiantes con derechos mas no con obligaciones (Gil-Monte 2005).

La “sociedad de la Queja”, aunque no es un término muy conocido, es planteado por el autor refiriéndose a un patrón de la conducta donde incrementan los derechos de los ciudadanos, pero no hay obligaciones, se pierden valores y donde no existe el diálogo incentivando el conflicto (Gil-Monte 2005,72).

Fruto de la sociedad de la queja es la pérdida de prestigio. El autor presenta en el texto ejemplos que ejemplifican este constructo, como la ausencia de reconocimiento social donde los docentes se muestran insatisfechos por la falta de valoración social de su trabajo, son excluidos en la toma de decisiones, como también son visto socialmente como un fracasado (Gil-Monte 2005,75). La tecnología se muestra como otro inconveniente dentro del profesorado quienes influyen negativamente en la valoración social son los medios de comunicación quienes denigran el trabajo del docente con comentarios ofensivos y estereotipos irreales del mismo (Gil-Monte 2005,75).

Otro punto son las concepciones de trabajo emocional, el mismo que es definido como gestión de sentimientos en el cual se expresan las emociones socialmente deseadas durante las transacciones de servicios. Este manejo de emociones tiene un valor de utilidad para el individuo, y para el intercambio social. Él trabajador emocional en una fuente de conflicto y disonancia, es decir se presenta un conflicto entre lo que siente y lo que debe sentir (Gil-Monte 2007,76)

Sistema físico-tecnológico, refiere a profesionales que se siente conflictuados por el sistema, la tecnología se vuelve fuente de estrés provocando problemas de carácter ético asociados al uso de estos instrumentos faltando el sistema emocional y afectándoles en sentimiento de agotamiento (Gil-Monte 2005,77).

Las Relaciones interpersonales, toma en cuenta variables como disfunciones de roles, falta de apoyo social en el trabajo, conflictos interpersonales, ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales, el proceso de contagio SQT (Gil-Monte 2005,82). Así como también la falta de apoyo de autoridades y de los padres de familia.

Cuando existen conflictos interpersonales hay problemas de salud, debido a que un conflicto interpersonal refiere a una oposición de un individuo con otro en la misma institución provocando sentimiento de falta de apoyo y tensión (Gil-Monte

2005,90). Las variables personales son destacadas con procesos de interacción social con la auto eficiencia y la orientación comunal. (Gil-Monte 2005,94). La Auto eficiencia se define como las creencias del individuo sobre sus capacidades para organizar y realizar las conductas necesarias para lograr los resultados deseados (Bandura 1997).

En relación con variables de la aparición de culpa puede generar un círculo vicioso del desarrollo del SQT, e intensificar los sentimientos del profesional (Gil-Monte 2005, 128).

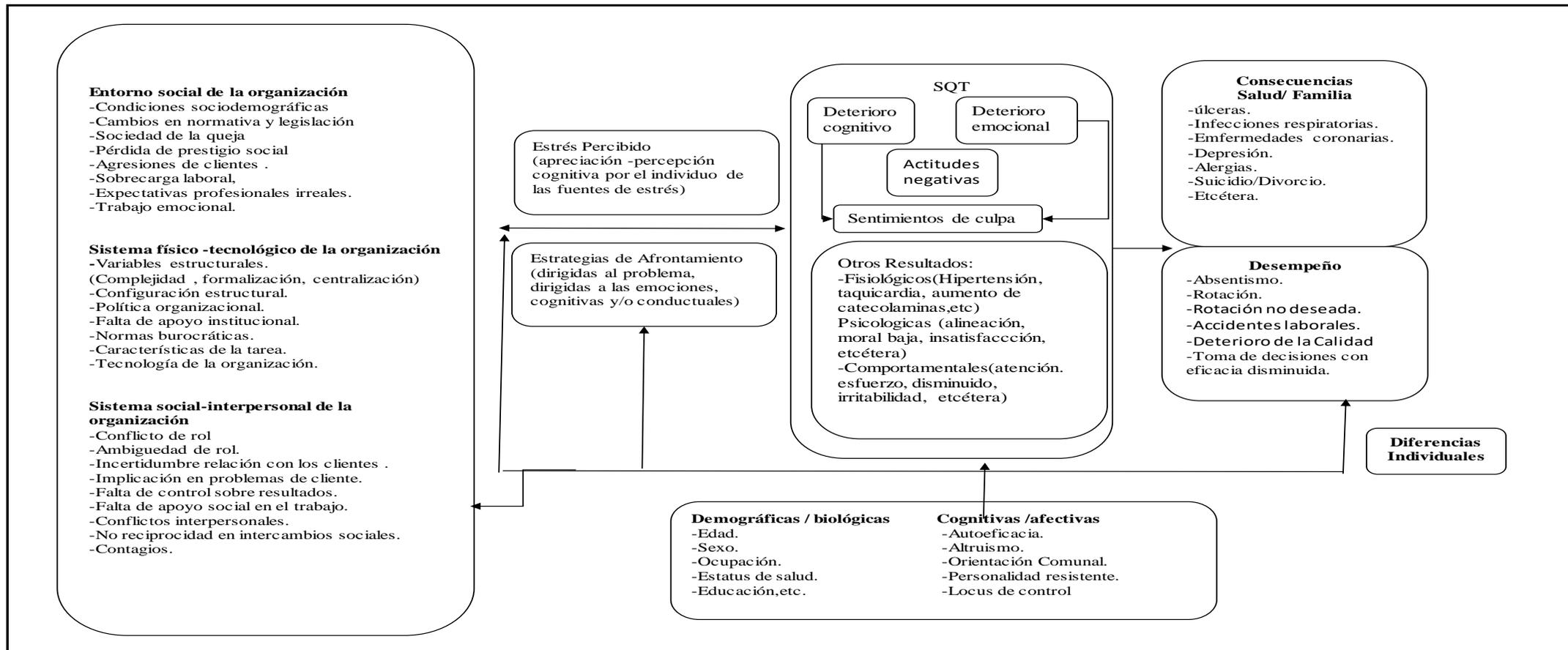
7.6 Síntomas y consecuencias del burnout

El burnout se presenta como el deterioro cognitivo, afectivo, actitudinal de los profesionales, es previo la aparición de un sin número de síntomas conductuales y fisiológicos como se puede observar en el *Gráfico 3* (Gil-Monte 2005, 115-126).

Se determinan ciertas consecuencias tanto a nivel grupal como individual en relación con problemas de salud a nivel fisiológico y psicológico, suicidio, absentismo o con problemas accidentes laboral, haciendo del síndrome de quemarse en el trabajo (SQT), según algunos estudios como respuesta al estrés laboral crónico (Gil-Monte 2005,115-126).

Gil- Monte lo define al SQT, como “Un proceso que cuando se intensifica y se mantiene en el tiempo tiene consecuencias negativas para el individuo y para la organización, debe ser categorizado como una respuesta el estrés laboral” (Gil-Monte 2000 ,115-1265). Asimismo, el autor sugiere la importancia de tener la cuenta el contexto en el que surge el estrés y su proceso de desarrollo, como también la concurrencia de síntomas que deterioran el plano cognitivo, afectivo y actitudinal del sujeto para detectar indicadores del burnout (Gil-Monte 2005, 115-126).En el grafico 4 se puede observar el listado de síntomas del burnout.

Gráfico 3.
Un modelo teórico sobre el SQT (P. Gil-Monte 2005)



Fuente y elaboración: Gil-Monte (2005,131)

Gráfico 4

Principales síntomas psicológicos del SQT obtenido por Gil-Monte

Síntomas Cognitivos	Síntomas Afectivo- Emocionales	Síntomas Actitudinales	Otros Síntomas
<ul style="list-style-type: none"> •Sentirse Contrariado •Sentir que no valoran tu trabajo. •Percibirse incapaz para realizar tareas. •Pensar que trabajas mal. •Falta de control •Verlo todo mal •Todo se hace una montaña •Sensación de no mejorar •Inseguridad •pensar que el trabajo no vale la pena. •Pérdida de Autoestima 	<ul style="list-style-type: none"> •Nerviosismo •irritabilidad y mal humor •Disgusto y enfado •Agresividad •Desencanto •Aburrimento •Agobio •Tristeza y depresión •Desgaste emocional •Angustia •Sentimientos de culpa 	<ul style="list-style-type: none"> •Falta de ganas de seguir trabajando •Apatía •irresponsabilidad •Escaquearse •Pasar de todo •Estar harto •Intolerancia •Impaciencia •Quejarse de todo •Evaluar negativamente a compañeros •Romper con el entorno laboral. •Ver al usuario como enemigo •Frialdad en el trato •Indiferencia •Culpar 	<ul style="list-style-type: none"> •Conductuales •Aislamiento •No colaborar •Contestar mal •Enfrentamientos •Físicos •Cansancio

Fuente y elaboración: Gil-Monte (2001)

Capítulo segundo

1. Enfoque de la investigación

El presente trabajo se caracteriza por ser una investigación con un enfoque cualitativo y cuantitativo, es decir un enfoque mixto dirigido a responder la pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de estrés, y los factores que lo causan de acuerdo a la valoración de los docentes de la Unidad Educativa “San Vicente de Paúl”; con el fin de determinar estrategias para afrontar el estrés?

Este trabajo tiene una naturaleza explicativa-descriptiva e interpretativa de los constructos planteados. El diseño de investigación cuantitativa se orienta en la elección de sujetos, técnicas y procedimientos de recolección de datos por medio de instrumentos como cuestionarios, observaciones o entrevistas (Macmillan 2005,129). Los estudios cualitativos complementarán la información obtenida de la recolección de información cuantitativa, con el fin de relacionar y obtener resultados concretos en la investigación.

2. Metodología de la investigación

Se procede a responder los tres objetivos planteados para la investigación que surgieron de la pregunta de investigación planteada para el trabajo. En el anexo 0 se adjunta el anecdotario del investigador donde se explica a detalle el proceso de la investigación.

Para cumplir con el primer objetivo “Conceptuar y explicar a través de la literatura los constructos del estrés, burnout y como afecta a los docentes.” Se utilizó bases de información: Direct, SciELO, etc. Se establece palabras claves relacionadas el estrés. Se determina una amplitud de 10 años de investigación. Se consolida la información en una tabla analítica de artículos académicos. Se realizó la lectura crítica y reflexiva de fuentes secundarias como libros, monografías y tesis. De esta manera se determinan los autores más representativos en el tema del estrés, burnout y afrontamiento para determinar la teoría de valoración y no de estímulo después del estrés.

Para responder y sustentar el segundo objetivo de la investigación referente a: “Identificar y Analizar los factores causantes del estrés a través de la investigación del campo”. Se procedió a solicitar consentimiento escrito de las autoridades de la institución educativa “San Vicente de Paúl”, y se organizó cronograma de actividades para la recolección de la información cuantitativa y cualitativa. Para determinar el instrumento el investigador realizó meses de investigación donde descartó la utilización del instrumento MBI por motivos de costos, y porque el mismo no se relacionaba con la teoría (*Anexo 1 y 2*). Razón por la cual el investigador encontró un modelo europeo que se relacionaba con los constructos planteados en la investigación como es la teoría de Lazarus. El instrumento encontrado fue el CESQT (Cuestionario para la medición del síndrome de Quemarse en el trabajo). Este cuestionario consta de veinte reactivos que se encuentra distribuido por cuatro dimensiones 1. Ilusión por el trabajo, 2. Desgaste psíquico, 3. Indolencia. 4. Culpa (Pedro R. Gil-Monte, Sara Unda Rojas 2009). Este instrumento más Abarcativo e incluso refiere a niveles de estrés crónico identifica dos tipos de perfiles, lo cual es un aporte adicional a otros instrumentos que miden el estrés docente. Instrumento con validez en como México y Brasil. Este instrumento requiere de un manual, material que es distribuido por TEA Ediciones, de Madrid, y con su distribuidor en Ecuador con la librería STUDIUM; pero por motivos de altos costos no pudo ser adquirido por el investigador. El investigador se contactó con el creador del instrumento Pedro Gil-Monte vía correo electrónico, quien le orientó a la utilización del instrumento desde el anexo descrito en uno de sus libros (*Anexo 3, 4,5*)

Después de la lectura de los textos y artículos académicos sobre el instrumento se procedió como último recurso a participar en el webinar gratuito denominado “**El Burnout o Síndrome de quemarse por el trabajo: CESQT**”. Curso que fue dictado por el mismo autor del cuestionario Pedro Gil-Monte (*Anexo 6,7*). A través de este webinar, el investigador obtuvo una idea más clara de la evaluación del resultado del SQT, pero solo a nivel general como, por ejemplo: que la suma de los ítems presenta el valor por dimensión, y esto comparado con los percentiles pueden brindar unos resultados preliminares. En base a las limitaciones para acceder al manual de corrección del instrumento, se toma como medida complementaria la realización de entrevistas para que se pueda articular los resultados tanto cuantitativos como cualitativos; y brindar un análisis a profundidad

del estrés en los docentes de la unidad educativa de estudio. Además, de ser una sugerencia valiosa de mi tutor de tesis en cuanto a la realización de entrevistas y de Luis Kunzle docente investigador del estrés docente universitarios en la entrevista del 31 de octubre del 2018, donde expone:

“Si tienes tiempo, o no creo que es necesario entrevistas con profesores con estas cuestiones, porque en base a estas premisas las puedes analizar” (Luis Kunzle, 2018)

Finalmente, para responder al tercer objetivo de la investigación, en base a los resultados obtenidos de la investigación cuantitativa y cualitativa, se proponen intervenciones directas y estrategias de mitigación del estrés en base a la realidad de la entidad educativa de estudio, tomando en cuenta casos de estudio de otros países que han sido factibles y han mostrado buenos resultados.

Tabla 3
Cuadro de información de cada uno de los instrumentos a utilizar en la investigación

Variables	Dimensiones	Indicador	Instrumento
Grado de SQT	1. Ilusión por el trabajo (It). (5 ítems)	metas laborales realización personal	CESQT
	2. Desgaste psíquico	agotamiento físico agotamiento emocional	
	3. Desgaste psíquico (Dp)	actitud negativa hacia el trabajo actitud negativa hacia la comunidad educativa	
	4. Culpa	sentimientos de culpa	
Variables	Dimensiones	Indicador	Instrumento
Percepción del estrés docente.	Valoración	Valoración primaria	Entrevista
		Valoración secundaria	
		Estresores potenciales	
		Estresores reales	
Variables psicosociales	Información personal	Riesgo psicosocial Entorno y organizativos	
Fuente y Elaboración propias			

3. Descripción de instrumentos de información cuantitativa.

El instrumento consta de dos hojas. La primera hoja es el CESQT, y en la segunda hoja consta de información sociodemográfica, realizado por la investigadora en base a sugerencias y reflexión de otras investigaciones sobre estrés docente.

3.1 CESQT

Se utilizó el CESQT (Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo) (en inglés se denomina Spanish Burnout Inventory, SBI).

Mediante este instrumento se evalúan las cogniciones, las emociones y las actitudes de la persona relacionadas con sus experiencias laborales. Estas variables se estiman mediante las cuatro escalas que componen el CESQT para evaluar el síndrome de quemarse por el trabajo, junto con la puntuación total del instrumento, el mismo que se detalla en el Manual del CESQT⁴ (Gil-Monte, 2011).

Este instrumento posee dos versiones, una denominada CESQT dirigida “todos los trabajadores que realizan su actividad laboral atendiendo a personas” (Gil-Monte, 2011), y la versión alternativa correspondiente al desencanto CESQT-DP), dirigida a aquellos “profesionales que no trabajan en contacto directo con personas” (Gil-Monte, 2011).

Este cuestionario está diseñado en base al modelo teórico de Gil-Monte (2005), quien identifica dos perfiles distintos en el proceso del desarrollo del SQT; para evaluar los niveles de SQT (Figueiredo-Ferraz y Gil-Monte 2009,6-15). Es decir, los dos perfiles que se distinguen en el SQT son: Los individuos que presentan bajas puntuaciones en ilusión por el trabajo y altas puntuaciones en desgaste psíquico e indolencia; y segundo perfil, donde se añade que los individuos presentan sentimientos de culpa (Gil-Monte 2005,143.)

Se aplicó el cuestionario para la evaluación el síndrome de quemarse por el trabajo, en su versión para profesionales de la educación (CESQT-PE). Asimismo, este instrumento consta de cuatro escalas que estiman las variables, junto con la puntuación total del instrumento. Está conformado por veinte ítems en una escala de Likert, valorando mediante un formato de respuesta de frecuencia como se muestra

⁴ “CESQT Manual. Manual”. Madrid: TEA Ediciones, S.A.

en el gráfico (Gil-Monte, 2011). Es decir, donde 0 representa *nunca*, 1 representa *raramente* (algunas veces al año), 2 representa *a veces*, 3 representa *frecuentemente* (algunas veces por semana), y 4 representa *muy frecuentemente* (todos los días). (Anexo 8)

Tabla 4
Dimensiones del CESQT

Ilusión por el trabajo (It).	Desgaste psíquico (Dp).	Indolencia (In).	Culpa
5 ítems	4 ítems	6 ítems.	5 ítems.
Número de Preguntas (1,5,10,15 y 19)	Número de Preguntas (8,12,17 y18).	Número de Preguntas (2,3,6,7,11 y14)	Número de Preguntas (4,9,13,16 y 20)
Se define como el deseo del individuo de alcanzar las metas laborales porque suponen una fuente de satisfacción personal. El individuo percibe su trabajo como atractivo y alcanzar las metas profesionales es una fuente de realización personal. Incorpora también un componente de autoeficacia profesional. Los ítems que componen esta escala están formulados de manera positiva, bajas puntuaciones en la misma indican niveles altos de SQT.	Agotamiento emocional y físico debido a que en el trabajo se tiene que tratar a diario con personas que presentan o causan problemas esta dimensión se asemeja a la de agotamiento emocional	Se define como la presencia de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización (p. ej., pacientes, alumnos, etc.). Los individuos que puntúan alto en ella muestran insensibilidad y no se conmueven ante los problemas de los clientes	como la aparición de sentimientos de culpa por el comportamiento y las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, en especial hacia las personas con las que se establecen relaciones laborales.
Fuente y elaboración: Pedro Gil-Monte, CESQT Manual 2011			

3.1.1 Cálculo del SQT

El cálculo del SQT, deriva según el autor del instrumento Es el resultado de promediar las puntuaciones en los 15 ítems que conforman el síndrome a partir de las escalas de: Ilusión por el trabajo (It), Desgaste Psíquico (Dp), e indolencia (In). La puntuación en culpa no contribuye a la puntuación total en el SQT Evaluación del SQT. Cuando se presentan altas puntuaciones en las subescalas de desgaste psíquico e indolencia corresponden a altos niveles del burnout, mientras que en la escala de ilusión en el trabajo baja puntuación se refiere a bajos niveles del burnout.

Además de las cuatro escalas anteriores, el CESQT también ofrece la puntuación Total SQT, que es el resultado de promediar las puntuaciones en los 15 ítems que conforman las escalas Ilusión por el trabajo, Desgaste psíquico e Indolencia². Los ítems de Culpa no contribuyen al cálculo de la puntuación SQT ya que la escala Culpa tiene la función de permitir distinguir entre dos perfiles diferenciados de SQT: perfil 1 (sin niveles altos de culpa) y perfil 2 (con niveles altos de culpa) (Gil-Monte, CESQT Manual 2011)

3.1.2 CESQT y sus perfiles

Se debe recordar que el aporte o valor agregado de este instrumento en particular refiere a la identificación de dos perfiles, en comparación con otros instrumentos que evalúan el SQT. Adicional, es fundamental entender que el análisis del perfil uno y dos solo se analizan solo en el caso de que

los resultados de la investigación aparezcan niveles críticos de SQT, es decir si el promedio de los 15 ítems (3 constructos) y escala de culpa independientemente comparado con los niveles percentiles denominados como niveles crónicos, alto, medio, bajo o muy bajo como lo indica lo indica la tabla 5. Es decir, En caso de que los participantes de la presente investigación no presenten niveles críticos de SQT, no se podrá calcular los perfiles. (Gil-Monte 2011,49:30). Siendo el cálculo de los perfiles uno de los aportes que diferencia a este instrumento de otros presentados en la literatura.

EL Perfil 1 representa la aparición de un conjunto de sentimientos y conductas vinculados al estrés laboral que originan una forma moderada de malestar, pero que no incapacita al individuo para el ejercicio de su trabajo, aunque podría realizarlo mejor. Este perfil se caracteriza por la presencia de baja ilusión por el trabajo con altos niveles de desgaste psíquico e indolencia, pero los individuos no presentan niveles críticos de sentimientos de culpa, pues la indolencia funciona como estrategia de afrontamiento funcional para manejar el estrés laboral y sus síntomas.

El Perfil 2 constituye con frecuencia un problema más serio que identificaría a los individuos más deteriorados por el desarrollo del SQT. Además de los síntomas anteriores, los individuos presentan niveles más altos de sentimientos de culpa.

Tabla 5
Percentiles del SQT

Nivel	Percentil
Critico	Mayor o igual que 89
Alto	67-89
Medio	34-66
Bajo	11-33
Muy bajo	Menor que 11
Fuente: Tea ediciones (webinar) Elaboración: Gil-Monte, diciembre 2018, Tea ediciones)	

Fórmula de cálculo de perfiles

La presente fórmula de cálculo se basa en un documento encontrado en la web, como parte de repositorio académico de la Universiada para la Cooperación Internacional.

SQT Perfil 1: promedio de los 15 ítems de las siguientes variables: Ilusión por el trabajo, Desgaste psíquico, Indolencia que sea igual o mayor a 2 como promedio de cada una.

SQT Perfil 2: SQT obteniendo el promedio de los 15 ítems, más altas puntuaciones en la escala “culpa”.

Los ítems que corresponden a cada variable son los siguientes:

Ilusión por el trabajo (1, 5, 10, 15 y 19) Puntuación _____ $\div 5 =$ _____
(Evaluar puntuaciones invertidas)

Desgaste psíquico (8, 12, 17 y 18) Puntuación _____ $\div 4 =$ _____

Indolencia (2, 3, 6, 7, 11 y 14) Puntuación _____ $\div 6 =$ _____

Total, de la suma de las 3 escalas _____ $\div 3 =$ _____ ($\geq 2 =$ SQT Perfil 1)

Culpa (4, 9, 13, 16 y 20) Puntuación _____ $\div 5 =$ _____ ($\geq 2 =$ alta puntuación)

Total, de la suma de escala Culpa más SQT Nivel 1) _____ $\div 2 =$ _____ ($\geq 2 =$ SQT Perfil 2)

3.2 Encuesta Variables sociodemográficas

La encuesta de variables sociodemográficas se elaboró en base a la lectura y a la interpretación varios artículos académicos y otras investigaciones que toman en cuenta variables que son detalladas a continuación, las mismas que sirvieron en la

investigación para presentar resultados generales cuantitativos, que permitan describir de manera general las características de los docentes participantes en la investigación, es decir sin profundizar cada uno de ellos en el análisis (Anexo 9)

4. Muestra

La muestra se conformó por los 51 docentes que pertenecen a educación inicial, general básica y bachillerato de la unidad educativa “San Vicente de Paúl”, de los cuales 8 estaban ausentes el día de la aplicación del cuestionario, por motivos de calamidad domestica u permisos otorgados por la autoridad. Los consentimientos informados lo firmaron 43 docentes, pero uno de ellos tuvo que retirarse por motivos personales, y no se le aplicó el cuestionario, por lo tanto, la muestra real de la investigación corresponde a 42 docentes de la Unidad Educativa, a quienes se les aplico el cuestionario.

4.1 Descripción de la aplicación de los instrumentos de corte cuantitativo.

Se solicitó permiso escrito a la autoridad de la Unidad Educativa “San Vicente de Paúl” el día 21 de junio del 2018; se obtuvo respuesta escrita y de aprobación con fecha 24 de julio del 2018. Pero esta fecha coincidió con la finalización del año escolar 2017-2018 en la institución, y los docentes salieron a vacaciones. Motivo suficiente para que la fecha de aplicación de cuestionarios se realice en base al cronograma de actividades del año lectivo 2018-2019.

Se realiza una reunión con el vicerrector de la institución con quien se coordina actividades para el mes de enero del 2019. El 4 de enero del 2019 se realiza una nueva reunión donde se solicita que se permita la realización de entrevistas al personal docente, razón por la cual se coordina según cronograma de actividades una presentación de la investigación a todo el personal docente en una reunión extraordinaria para el viernes 11 de enero del 2019. Día en el que se reúne al personal docente de la Unidad educativa en la sala de reuniones, donde por medio de una presentación en diapositivas se da a conocer el objetivo del trabajo de investigación y promoviendo la colaboración de los docentes (*Anexo 9*). Se procedió durante la charla a la firma de un consentimiento de los docentes, aprobando su participación en el trabajo de investigación (*Anexo 10*). Cuarenta y tres docentes quienes afirman su libre voluntad de participar en el trabajo de investigación por medio de un proceso que fue explicado de la siguiente manera: presentación, firma

de consentimiento informado, aplicación de cuestionario, entrevistas y taller. En la tercera etapa de la presentación se procedió a la aplicación del cuestionario se les entregó dos hojas y media; una hoja pequeña que contenía las instrucciones y el agradecimiento por su colaboración como instrucciones sobre la importancia de la información. Seguida de la primera hoja estaba el cuestionario CESQT-PE, y una segunda un conjunto de variables sociodemográficas (Anexo 11) y laborales necesarias para la investigación, al finalizar el compromiso como investigadora y en base a que todo es un “GANAR, GANAR” como lo menciona Stephen R. Covey en el libro “los 7 Hábitos de las personas altamente efectivas”, fue que como parte de apoyo recibido de los docentes, y autoridades de la instrucción, se realizará un taller sobre el estrés en base a cronograma de actividades determinado por la autoridad de la institución educativa.

4.2 Resultados de la investigación cuantitativa

4.2.1 Resultados generales de encuesta de variables sociodemográficas

En el siguiente trabajo investigativo se detalla la información recabada correspondientes a las variables socio-demográficas. De 42 docentes encuestados 32 docentes corresponden en un 70%, mujeres y un 30% correspondiente a 14 hombres. Referente a la variable de edad 22 docentes corresponden (48%) al rango de edad entre 26 -35 años de edad, 12 docentes (26%) de entre 36-45 años, 6 docentes (13%) entre 46 -55 años de edad, 4 docentes (9%) menores a 25 años y 2 docentes (4%) más de 55 años de edad. En referencia al estado civil el 51% casado, 35% soltero/a, 7% divorciado, 7% unión libre. Se tomó en cuenta también “SI” tenía hijos o “NO”, donde el 54% si los tenían, y el 46% no. En la variable referente a “Nivel que imparte clases”, el 32% pertenece a Básica Superior, 36% Básica Elemental, 29% Bachillerato y el 3% inicial. Otra variable como la carga horaria refleja que el 56% tiene más de 30 horas clases, y el 44% de 20 a 29 horas clase. La variable de tutoría el 77% de docentes si lo son y apenas un 23% no. En formación académica el 77% si tiene título docente a comparación de un 23% que no lo posee. La experiencia docente representó que el 50% tiene menos de 5 años de experiencia en la docencia, el 20% tiene entre 6 a 10 años, 17% tiene entre 11 a 16 años, 9% más de 25 años y el 4% entre 17 a 20 años de experiencia en la carrera docente. En la variable años que labora en la Institución del presente estudio el 50% trabaja más de dos años, 24% de

3 a 5 años, el 22% de 6 a 10 años y un 4% mas de 10 años. Finalmente, el 65 % no poseen otra fuente de ingresos, a un 35% que si tienen otro trabajo.

4.2.2 Resultados del CESQT.

4.2.2.1 Resultados del promedio de las tres dimensiones.

De 42 docentes que participaron en el estudio, los resultados arrojaron a nivel general que los docentes de la Unidad educativa presentan estrés pero los niveles de SQT, muy bajos y bajos . Es decir el 95,23% presentan niveles bajos de SQT y el 4,76 niveles considerados muy bajos. Como se puede observar en la tabla 6. Cabe aclarar que estos resultados refieren al promedio de los tres items It, Dp , In sin el constructo de culpa.

Tabla 6
Resultados de niveles SQT en los docentes

Número de encuestas	suma	promedio	Nivel percentil (%)	Nivel de SQT
encuesta 1	27	9,00	15,00	Bajo
encuesta 2	20	6,67	11,11	Bajo
encuesta 3	23	7,67	12,78	Bajo
encuesta 4	22	7,33	12,22	Bajo
encuesta 5	35	11,67	19,44	Bajo
encuesta 6	33	11,00	18,33	Bajo
encuesta 7	45	15,00	25,00	Bajo
encuesta 8	25	8,33	13,89	Bajo
encuesta 9	35	11,67	19,44	Bajo
encuesta 10	31	10,33	17,22	Bajo
encuesta 11	35	11,67	19,44	Bajo
encuesta 12	36	12,00	20,00	Bajo
encuesta 13	32	10,67	17,78	Bajo
encuesta 14	33	11,00	18,33	Bajo
encuesta 15	33	11,00	18,33	Bajo
encuesta 16	19	6,33	10,56	Muy bajo
encuesta 17	18	6,00	10,00	Muy bajo
encuesta 18	24	8,00	13,33	Bajo
encuesta 19	34	11,33	18,89	Bajo
encuesta 20	35	11,67	19,44	Bajo
encuesta 21	27	9,00	15,00	Bajo

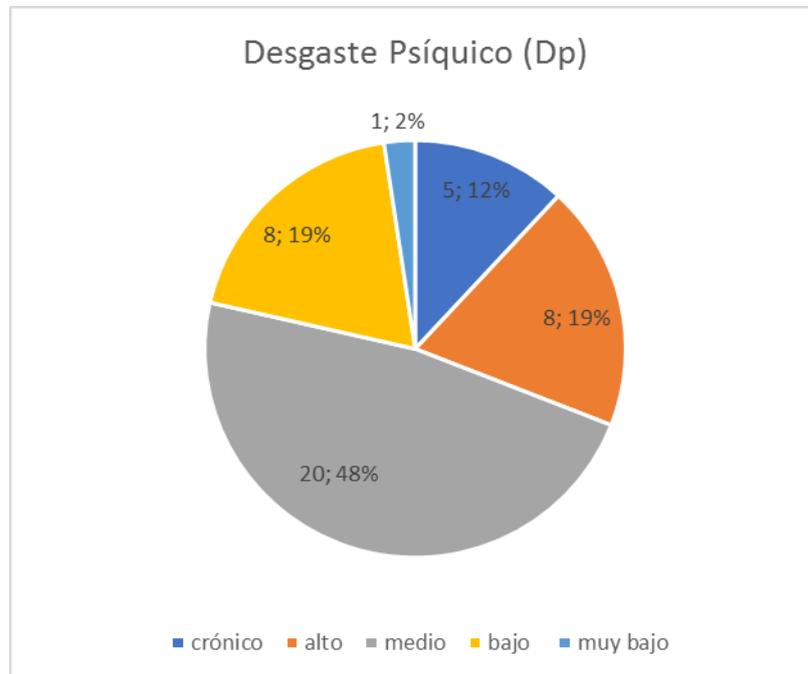
encuesta 22	33	11,00	18,33	Bajo
encuesta 23	29	9,67	16,11	Bajo
encuesta 24	31	10,33	17,22	Bajo
encuesta 25	29	9,67	16,11	Bajo
encuesta 26	30	10,00	16,67	Bajo
encuesta 27	24	8,00	13,33	Bajo
encuesta 28	34	11,33	18,89	Bajo
encuesta 29	24	8,00	13,33	Bajo
encuesta 30	21	7,00	11,67	Bajo
encuesta 31	39	13,00	21,67	Bajo
encuesta 32	42	14,00	23,33	Bajo
encuesta 33	29	9,67	16,11	Bajo
encuesta 34	40	13,33	22,22	Bajo
encuesta 35	33	11,00	18,33	Bajo
encuesta 36	36	12,00	20,00	Bajo
encuesta 37	31	10,33	17,22	Bajo
encuesta 38	25	8,33	13,89	Bajo
encuesta 39	31	10,33	17,22	Bajo
encuesta 40	33	11,00	18,33	Bajo
encuesta 41	27	9,00	15,00	Bajo
encuesta 42	22	7,33	12,22	Bajo
Fuente y elaboración propias. por: Samantha Paz y Miño				

4.2.2.2 Resultados del promedio de las tres dimensiones.

En base a los resultados obtenidos del promedio de los tres items, y su respectiva comparación con el cuadro de percentiles presentado por el mismo autor de instrumento en el webinar; se procede a realizar un análisis por constructo, para determinar posibles aumentos de niveles de SQT, en los docentes, y para determinar que dimensión es la de mayor incidencia en los docentes, y como posible generadora de estrés en los docentes del estudio en un futuro.

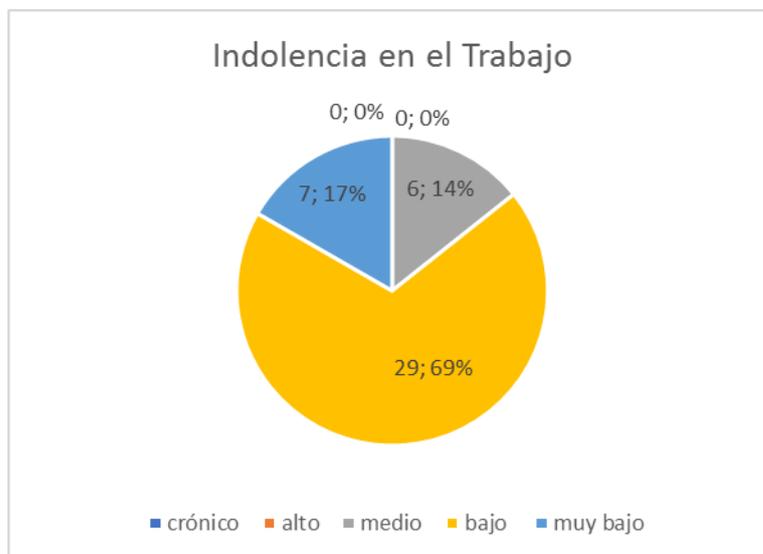
En base a este análisis se obtuvo que el constructo de “Desgaste Psíquico (Dp)” es el más representativo, y se puede observar una tendencia en aumento, con un nivel alto del 12%, alto 19%, medio 48%, bajo 19% y muy bajo del 2%. Como muestra el gráfico 6.

Gráfico 5
Dimensión Desgaste Psíquico



En referencia, al constructo de indolencia al trabajo (In), se puede observar según el gráfico 7, que no aparecen niveles altos o crónicos en este constructo. Aunque presenta niveles bajos en un 69%; no se debe descuidar, por que los docentes corren el riesgo de que en un futuro pueda aumentar. Con esto se evidencia con un 14% que corresponde a un nivel medio, es decir que va en aumento. El constructo de Ilusión por el trabajo por ser un constructo de naturaleza inversa en su análisis se convierte en un constructo difícil de analizar, por que su análisis de percentiles sería inversa, por esta razón este constructo, no se tomó en cuenta en el análisis, debido a que para este se necesitaría el apoyo del Manual de corrección del instrumento, el mismo que no se posee por motivos de costos.

Gráfico 6
Dimensión de Indolencia por el trabajo



Finalmente, en el constructo de la culpa los resultados presentaron que un nivel alto y crónico no aparecen en este constructo. Pero existe un nivel muy bajo que representa el 21%; esto se evidencia en tres docentes que obtuvieron una puntuación de 0; es decir que no sentían culpa alguna, con respecto a un bajo nivel de culpa correspondiente al 72% y un 7% con nivel medio. Se puede observar en el gráfico 8.

Gráfico 7
Dimensión de culpa

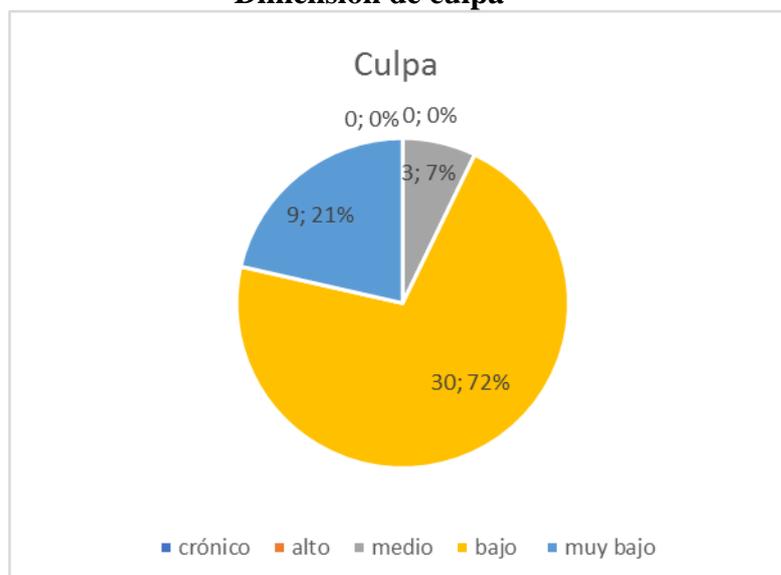


Tabla 7
Resultados de niveles SQT por constructo

Número de encuestas	relación inversa			Culpa (%)
	It (%)	Dp (%)	In (%)	
encuesta 1	64	50,00	8,33	12
encuesta 2	52	31,25	5,56	12
encuesta 3	68	12,50	11,11	12
encuesta 4	28	50,00	19,44	20
encuesta 5	76	56,25	19,44	36
encuesta 6	64	56,25	22,22	32
encuesta 7	72	75,00	41,67	52
encuesta 8	16	100,00	13,89	0
encuesta 9	64	37,50	36,11	32
encuesta 10	72	56,25	11,11	8
encuesta 11	52	100,00	16,67	20
encuesta 12	60	56,25	33,33	20
encuesta 13	60	50,00	25,00	24
encuesta 14	24	93,75	33,33	28
encuesta 15	44	75,00	27,78	4
encuesta 16	48	31,25	5,56	28
encuesta 17	32	31,25	13,89	4
encuesta 18	52	37,50	13,89	8
encuesta 19	64	100,00	5,56	32
encuesta 20	32	87,50	36,11	32
encuesta 21	56	43,75	16,67	20
encuesta 22	44	68,75	30,56	24
encuesta 23	48	56,25	22,22	12
encuesta 24	52	68,75	19,44	24
encuesta 25	56	43,75	22,22	20
encuesta 26	72	50,00	11,11	20
encuesta 27	76	25,00	2,78	16
encuesta 28	72	37,50	27,78	12
encuesta 29	52	50,00	8,33	16
encuesta 30	68	6,25	8,33	0
encuesta 31	72	75,00	25,00	28
encuesta 32	60	75,00	41,67	28
encuesta 33	76	31,25	13,89	0
encuesta 34	80	100,00	11,11	16
encuesta 35	72	62,50	13,89	4

encuesta 36	68	75,00	19,44	12
encuesta 37	80	31,25	16,67	28
encuesta 38	44	62,50	11,11	4
encuesta 39	52	43,75	30,56	28
encuesta 40	76	18,75	30,56	24
encuesta 41	56	43,75	16,67	36
encuesta 42	36	43,75	16,67	12
Fuente y elaboración propia: Ing. Esp Samantha Paz y Miño				

5. Descripción del instrumento de recolección de información cualitativa

5.1 Entrevistas

Nuevamente se reitera que al no poseer el Manual de corrección del CESQT, se realizó un análisis general de los encuestados; tomando en cuenta la descripción del instrumento del autor en su texto guía, y el curso on line impartido por el mismo en TEA ediciones. Por esa razón al haber realizado un análisis sin contar con todas las herramientas de análisis, surge la necesidad de entrevistar a los docentes, con el fin de que sus respuestas se puedan relacionar con los resultados del cuestionario, para empatar información y presentar el análisis de ambos instrumentos tanto cualitativos como cuantitativos.

Según Cerda la entrevista es: Una conversación que tiene un propósito muy definido, y este propósito se da en función del tema que se investiga. En general se plantea como un proceso de transacción de dar y recibir información, de pregunta-respuesta, de emisor-receptor, hasta alcanzar los objetivos que se propongan los investigadores” (Cerda 1993,258-9).

Se utilizó una entrevista estructurada o también denominada directiva, formal o estandarizada, es como su nombre lo indica, una entrevista que se realiza conforme a un esquema fino y sobre la base de un formulario de precisión para controlar las respuestas. Todas las preguntas se formulan previamente. Naturalmente las preguntas se hacen sobre la base de un mismo orden y en los mismos términos para todas las personas entrevistadas. Algunos piensan que este tipo de entrevista no es otra cosa que un cuestionario desarrollado oralmente (Cerda 1993,258-9).

La entrevista fue elaborada después de leer literatura acorde al tema, se plantearon diez preguntas para que los participantes puedan expresar cuales con los posibles estímulos estresantes causantes del estrés en su tarea docente las mismas que fueron elaboradas bajo sustento teórico, lo cual se puede apreciar en la Tabla 8. Se debe aclarar que no a todos los participantes se les pudo preguntar las diez preguntas por motivos del tiempo de disponibilidad que tenían cada uno de los

docentes. Las entrevistas se realizaron en la semana del 21 al 25 de enero del 2019. En el Anexo 11, se presenta las preguntas de la entrevista realizada.

5.2 Proceso de recolección de información

Se realizó la entrevista a diez docentes de la unidad educativa, de los cuales uno contestó en relación con una experiencia anterior en una institución fisco comisional en algunas de las preguntas planteadas. El proceso de entrevistas se inició con en una oficina, y otras no se pudieron realizar por motivos de horarios de los docentes. Asimismo, otro factor determinante en no proceder con más entrevistas fue la saturación de información que empezó a repetirse de docente en docente entrevistado. En el Anexo 12 se explica este proceso en mayor detalle.

Tabla 8
Sustento teórico de la entrevista

Indicador	Preguntas	Explicación
Valoración primaria	¿Cómo definirías tu salud física y emocional en la docencia?	El modo en que el individuo evalúa subjetivamente la importancia personal de lo que esté sucediendo, es la principal fuente de estrés (Lazarus 2000)
Estresores / estímulos potenciales	¿Qué situaciones percibes como amenazantes en tu tarea docente? ¿Cómo cree que esta valorizado el docente, actualmente?	Cabe recalcar que para cada docente tiene sus propias causas de estrés (Kyriacou, 2003). En otras palabras, no sería propiamente denominado estresor sino estímulos estresantes, ya que depende también del tipo de los rasgos personales y a los procesos que identifican diferencias individuales en el modo que las personas responde de diferente manera a estímulos estresantes (Lazarus 2000).
Evaluación secundaria	¿Qué medidas tomas cuando una situación es amenazante en la docencia?	Lo que convierte en una fuente potencial de estrés a fuente real depende de la percepción del docente como algo amenazante. (Kyriacou, 2003) A continuación, se accede a una evaluación secundaria , se responde (“¿Qué puedo hacer con esta situación?”.) Así, la forma de evaluar una situación afecta enormemente nuestra capacidad para enfrentarla y por ende de deriva en estrés (Dennis Coon, John O. Mitterer 2016).

Afrontamiento y tipos de personalidad	<p>¿Cómo crees que tu personalidad te ayuda o perjudica a controlar una situación percibida como amenazante en la docencia?</p> <p>¿Cómo docente cual crees que es tu contribución en la institución educativa?</p>	<p>El manejo o afrontamiento es el esfuerzo que el individuo hace por resolver el estrés psicológico. Es decir, que este depende del tipo de persona, amenaza, escenario, del evento estresante y la modalidad del resultado. (Lazarus y Folkman, 1984)</p> <p>Los rasgos de personalidad hacen que algunas personas sean más vulnerables que otras (Dunham, Y Varma, 1998)</p>
Riesgo psicosocial Entorno y organizativos	<p>¿Cómo se desarrollan los canales de comunicación con la autoridad de la institución para resolución de conflictos?</p> <p>¿Conoces algún caso específico de un docente que sufra de estrés crónico?</p>	<p>Según Lazarus “La eficiencia de cualquier estrategia de manejo depende de su continua adaptación a las demandas situacionales y oportunidades que ofrecen las condiciones ambientales a las que se enfrenta el individuo, así como de los criterios de resultados empleados para evaluarlos”</p> <p>Los seres humanos son seres sociales por naturaleza, esta relación es aquella que determina el funcionamiento psicológico de las conductas humanas, surgiendo las interacciones entre los procesos sociales y psicológicos (P. Gil-Monte 2005)</p>
Ambientales (factores externos)	<p>¿Cómo describirías el ambiente de trabajo de la unidad educativa san Vicente de Paul?</p> <p>¿Cuál es seria su opinión en referencia al marco legal vigente en la educación tiene alguna influencia en la docente?</p>	<p>La educación ha generado en el docente que este sea el responsable directo de la formación de niños y jóvenes, obligándole a que esta realice su trabajo de manera fragmentaria, es decir las exigencias no tienen fin lo que obliga al mismo a faltarle el tiempo para cumplir con todo lo solicitado (P. Gil-Monte 2005).</p> <p>Conocer posibles factores que causen estrés en el entorno de trabajo.</p>
<p>Fuente: Gil.Monte,2005 Elaborado por: Ing. Esp. Samantha Paz y Miño</p>		

5.3 Procedimiento y análisis de la información cualitativa.

Para el análisis cualitativo, se utilizó el programa en NVIVO, para la categorización de las unidades de análisis, y realización del codebook. El proceso consistió en importar los archivos de entrevistas uno por uno, y de ahí se analizaron categorías preexistentes provenientes de la literatura y clasificado en cada una de las unidades de análisis en las categorías prestablecidas por el investigador, las cuales fueron analizadas de forma deductiva e inductiva. Cabe indicar que el programa NVIVO, denomina NODOS a las categorías. Con objeto de transparentar los resultados algunas unidades de análisis pertenecían a uno o dos categorías. (Ver Anexo 13)

5.4 Participantes

Se presenta en la tabla 9 una descripción de los 10 docentes participantes en la investigación correspondientes a niveles, inicial, educación general básica y bachillerato.

Tabla 9
Información de los entrevistados

Seudónimo	Edad	Nivel que imparte	experiencia	Tiempo de entrevista
Vanesa	26	INICIAL	3 años	7min 22 segundos
Mary	44	Educación básica	10 años	13 min 25 segundos
María	38	Básica elemental	7 años	9min 59 segundos
Lizeth	30	Bachillerato	8 años	4 min 39 segundos
Lorenza	25	Básica Superior y bachillerato	3 años	5 min 3 segundos
Pepe	42	Básica Superior y bachillerato	22 años	24 min
Messi	39	bachillerato	3 años	22 min 7 segundos

Violeta	57	bachillerato	30 años	22 min 7 segundos
Celia	40	Básica elemental	15 años	7 min 42 segundos
Camila	30	Básica Superior y bachillerato	2 años	9 min 59 segundos
Fuente y elaboración: Ing. Esp Samantha Paz y Miño				

5.5 Método deductivo e inductivo

Se construyó un libro cualitativo “Qualitative codebook,” a partir de dos métodos. Se determinaron las categorías tomando en cuenta las unidades de análisis para determinar los descriptores se los formuló en base a la literatura y otros en base a las respuestas de los participantes. Se creó un cuadro Tabla 10, donde se clasificó las categorías y sus descriptores.

En referencia al deductivo se tomaron en cuenta los constructos de características preestablecidas y definiciones según la literatura para establecer el método deductivo; En referencia al método inductivo, las categorías se crearon relacionando las categorías preexistentes en la literatura, y si una de estas no coincidía o se relacionada con algún constructo anteriormente preestablecido no tenía relación con los descriptores se formulaban otro tipo de constructo, es decir , se procedían a formar otras categorías. Asimismo, se analizan las unidades de análisis que se encontraron en la investigación, de esta manera se transparente el proceso de codificación. En las unidades de análisis que existía incertidumbre al no tener claridad a que categoría pertenecía se llegó a un “consenso entre codificadores “, con mi tutor de tesis.

5.5.1 Categorías

En el momento de codificación, una unidad de análisis puede pertenecer a dos categorías. Las Unidades de análisis son las respuestas a cada una de las preguntas de la entrevista. Se aclara que para cada categoría se determinaron descriptores que referían a palabras redundantes en los docentes, y se le asignaba a una categoría específica, de esta manera las unidades de análisis se clasificaban en base a sus descriptores y sustento en la literatura.

Tabla 10
Codebook (Método deductivo-inductivo)

Categorías literatura (método deductivo)	Descriptores
Tiempo y Sobrecarga de trabajo	Planificaciones Papeleo Hacer mucho No voy a alcanzar Demasiado papel
Conflictos interpersonales	Padres de familia Estudiantes Otros docentes Familiares
Afrontar cambios	No es lo mismo escuela que colegio
Ser evaluados	Vigilan Acoso
Disfunciones de roles	Delegan responsabilidades Niñeras Te preguntas que pasa en casa Frustración
Categorías de la investigación (método inductivo)	Descriptores
Personalidad resistente	Tranquila Paciente compromiso Tolerante Comunicación Trabajar enfermo Salud emocional Por lo menos llegue a uno
Conflictos con representantes	Despreocupación Delegan responsabilidad Falta de apoyo Exigen derechos
Conflicto con estudiantes	Emociones Modo de decir las cosas Sentimientos Alumnos problemáticos Bulla Exigen derechos
Conflicto con otros docentes y autoridades	Ausentismo- reemplazos Chismes, rumores
Conflictos con familiares	Insomnio crónico Se molestaba Incapacitada
Sociedad de la Queja	Ingratitud Desprotegidos Marco legal Nos vigilan
Pérdida de prestigio	Falta de respeto Ingratitud Palabra no cuenta
Fuente: Resultados de la investigación (Anexo 13) Elaborado Por: Samantha Paz y Miño	

5.6 Resultados de las entrevistas

El análisis de las entrevistas se realizó en base al software NVivo, que permitió organizar en forma temática la información cualitativa. Cada una de las categorías y subcategorías responden a las siguientes interrogantes ¿Cómo se manifiesta el estrés? y ¿De qué manera les afecta a los docentes?

A continuación, se presentan los resultados encontrados en las entrevistas realizadas a los docentes de la institución educativa:

5.6.1 Categoría Conflictos Interpersonales

En la literatura existen los conflictos interpersonales como una categoría que define la ausencia de un consenso con otras personas del entorno donde se desenvuelve el individuo. En relación con conflictos interpersonales de diez entrevistados, diez reportaron conflictos interpersonales. Esto se evidencio porque cada docente manifestaba su malestar en relación con los estudiantes, padres de familia, y con otros docentes. A diferencia de la relación con autoridades el mismo que brindó respuestas positivas, en vista de estas reiterativas tanto positivas como negativas se subdividió en subcategorías, para poder analizar cada una de ellas en base a las ideas planteadas por los docentes durante las entrevistas.

5.6.1.1 Conflictos con representantes (padres, madres, familia)

(docentes :10; unidades de análisis 11)

De diez entrevistados, ocho reportaron conflictos con representantes, es decir madres, padres o representante legal del estudiante siendo una unidad de análisis con mayor incidencia.

¿Cómo se manifiesta? Para responder la primera interrogante sé cómo primer factor se detectó que los docentes expresan su molestia, frustración frente a las constantes exigencias de los derechos de los representantes. Asimismo, los docentes expresan su preocupación en como los representantes les falta compromiso en la formación de sus hijos tanto dentro como fuera de la institución, es decir exigen, pero no se comprometen. Esto se lo puede evidenciar en la entrevista 1, donde Vanesa expresa “*Consideran al docente como una NIÑERA*”. Esta respuesta también fue tomada en cuenta como Unidad de análisis que también forma parte de Ambigüedad de rol. Asimismo, en la entrevista 9 Celia expreso” “*Conflictos con los papitos en la secundaria. Despreocupación de padres de familia*”

Otro factor que se presenta la falta de respeto de los mismos padres de familia hacia los docentes como lo expresa en la entrevista 4 la docente Lizeth quien expreso *“Cuando llamó a un representante, Hay papitos que vienen más groseros”*, y finalmente se identificó que al ser padres de familia de una unidad educativa privada los mismo consideran que pagar la pensión, les da el derecho de imponer en el maestro la formación de sus hijos. Así lo expresa en la entrevista 7 el docente Pepe quien manifiesta: *“Los padres de familia con pagar una pensión usted debe solucionar la vida.”*

Para responder a la segunda interrogante ¿De qué manera les afecta a los docentes? Los docentes expresan su preocupación, sobre cómo les afecta la salud emocional porque el docente debe estar pendiente de resolver en todo momento, es decir son situaciones que influyen para que el docente se sienta desanimado, irrespetado, preocupado, con impotencia de no poder ayudar más y sentirse afectados como lo expresa en la entrevista 8 la docente Violeta quien supo expresar:

“Los padres de familia, y de los mismos estudiantes, quienes son más conocedores de la nueva ley. Ciertamente es que todo ser humano tienen derechos y obligaciones....., pero ahora los papacitos, y los chicos exigen más derechos que obligaciones, entonces esa es la parte que nos sentimos afectados los docentes porque ahora todo es denuncia”

5.6.1.2 Conflictos con estudiantes

(docentes :10; unidades de análisis 10)

De diez entrevistados, los nueve reportaron conflictos con estudiantes, siendo otra unidad de análisis como los padres de familia con mayor incidencia. Está categoría se la creo desde un sentido inductivo, donde en base a la investigación se lo denominó conflicto con estudiantes. En respuesta a la pregunta ¿Cómo se manifiesta el estrés? Los docentes expresaron que en ocasiones la falta de colaboración de los estudiantes como falta de atención, y la indisciplina de los estudiantes les hace tomar otra medida como alzar la voz. Así lo expreso la docente Camila en la entrevista 10 cuando expreso: *“La salud física en estos meses se ha deteriorado bastante, las cuestiones por los niveles de estrés. A veces con los chicos uno tiene que estar gritando constantemente, porque no ponen atención y también factores climáticos y gripes. “Otro factor que manifestaron los docentes fue la falta de responsabilidad de los estudiantes en sus actividades académicas. Como tercer factor esta la falta de respeto de los estudiantes hacia el profesorado, donde se sienten amenazados y en*

constante incertidumbre sobre denuncias o reclamos por parte del estudiantado y padres de familia por ejemplo si se le corrige al estudiantado en alguna actitud no apropiada en el salón de clase. Así lo expresa la docente Celia en la entrevista 9: *“Yo tenía unos muchachos que me decían, vera profe que mi papá es abogado”*. En otras palabras, los estudiantes se sienten con el derecho de faltar al respeto y decir palabras hirientes sin conseguir ningún tipo de consecuencia de sus actos. Otra docente en la entrevista 4 expreso *“ANTES ERA EL RESPETO AL DOCENTE”*. *Ahora si te respetan, “si, me grita o me alza la voz, le aviso a mi papa”*.

¿De qué manera les afecta a los docentes? Los docentes en cada una de las entrevistas expresaron hasta cierto punto su nostalgia y comparan entre la imagen de docente del pasado y el actual piensan que ha sido deteriorada su imagen, esto también afecta emocionalmente en los docentes, es sus sentimientos así lo expreso Lorenza quien expreso: *“Influyen en los sentimientos y actitud. Uno puede sentirse mal a veces los chicos no tienen la manera de decir las cosas. Influye full en los sentimientos”*

Los estudiantes se muestran a la defensiva ante cualquier llamado de atención, siente que el docente es el responsable directo de su rendimiento académico. Esto lo manifestó el docente Messi en la entrevista 7 cuando expreso *Usted no puede ser lo suficiente estricto en la calificación, el asume que se le debe ayudar, y como decimos aquí se ponen con patanerías, incluso actitud desafiante “*. Los estudiantes no quieren cumplir ni acuerdos ni compromisos, solo creen ser seres con derechos, pero sin ningún sentido de responsabilidad. En ocasiones tomando decisiones que pueden afectar al docente sin pensar en las posibles implicaciones en un futuro. Así un docente conto su experiencia de un compañero de otro colegio quien fue culpado de *Acosador* por una estudiante. Después se demostró que fue inocente pero el docente manifiesto que su reputación quedo dañada.

Otro docente conto su experiencia personal de como el no mantener una relación armónica con los estudiantes género en un familiar, específicamente su madre cambios de humor y deterioro de su salud. Finalmente, entre uno de los entrevistados manifestó que fue tan afectada emocionalmente que lloró al salir de clase cuando los estudiantes no le permitieron dar las clases manifestándolo de la siguiente manera:

“Un día salí llorando creo, porque no me dejaron dar clases todo el día, entonces sino me dejan dar clase, yo no puedo avanzar, me atraso, debo comunicar y es un problema es una cadena”.

5.6.1.3 Conflictos familiares

(docentes :10; unidades de análisis 1)

En esta categoría, De diez entrevistados, solo un docente dio a conocer como el estrés docente generó inconvenientes en las relaciones interpersonales en la familia, en base a una experiencia personal, mas no dentro de la institución. Para responder a ¿Cómo se manifiesta el estrés ?, supo dar a conocer que su madre fue afectada, tanto físicamente como mentalmente como la expreso el docente con pseudónimo Messi quien expreso: *“Yo recuerdo, que ella salía más estresada, cuando comenzó a dar niños, no quería hablar, se molestaba”*, y como estos cambios de carácter le afectaban su relación con su madre. A pesar de ser una experiencia personal, se tomó en cuenta como parte de las categorías, porque algunos docentes no han comentado sus implicaciones o inconvenientes que su trabajo puede generar en sus hogares, lo cual podría ser un tema de investigación interesante. En relación con responder la pregunta ¿De qué manera les afecta a los docentes? Esto fue un momento triste cuando el docente describía con mucha nostalgia y dolor al recordar como la docencia acabo con la salud de su madre y su cambio de carácter.

5.6.1.4 Conflictos con otros docentes

(docentes :10; unidades de análisis 2)

Es la presente investigación no se detectaron inconvenientes con otros docentes. De diez docentes, dos mencionaron aspectos negativos como chismes, rumores, verse en vuelto en situaciones poco sanas y especialmente la conformación de grupos de trabajo; a diferencia de los ocho entrevistados quienes aseguraron tener una relación de respeto y cordialidad, mas no de confianza en otros docentes. En algunos casos los docentes evitaban el tema, solo los pocos docentes que quisieron hablar de tema como en la entrevista numero 2 lo expresa María que lo expresa de la siguiente manera: *“En alguna vez me encontré inmersa en problemas por malos comentarios de terceras personas, lo cual daña el ambiente laboral. Lo cual respondiendo también a como se ve afectado el docente en relación con esta categoría la misma entrevistada responde “Si muchas veces, si percibo de algunas*

personas de aquí de compañeros, que falta ese compañerismo, ese apoyo y esa sinceridad más que nada”.

5.6.1.5 Conflictos con autoridades

(docentes :10; unidades de análisis 9)

Esta subcategoría al contrario de las demás se encuentra dentro de la categoría conflictos interpersonales de manera inesperada en la investigación mostró que no era una causante del estrés, en los docentes de la institución; debido a que las respuestas de los docentes era respuestas como existe, apoyo, comprensión, apertura al diálogo, es decir no se encontró información negativa; al contrario, todos los encuestados manifestaban sentirse apoyados por las autoridades. Como, por ejemplo, en la entrevista 1 Vanesa expresaba:

“Bien, sabemos que si hay algún problema podemos acudir a vicerrectorado, coordinación académica o inspección”.

Por otro lado, se escucharon en algunos docentes afirmaciones como “me gusta mucho”, “Buscan solución”, “ayuda oportuna”. Siendo incluso una de las posibles soluciones a los demás conflictos tanto con representantes y el estudiantado, porque al sentirse apoyado, el docente le permite superar los demás problemas como le expreso Mary, en la entrevista 1:

” Si me he visto afectada y actualmente si me veo un poco hasta cierto punto un poco desanimada a nivel de padres familia, pero afortunadamente en la institución hay el apoyo de autoridades y me da ánimos para seguir”.

5.6.2 Categoría Afrontar cambios

(docentes :10; unidades de análisis 5)

Con el análisis de la anterior categoría, se procede a una segunda categoría a denominada “Afrontar los cambios”. La misma que refiere en la literatura a como cambios en la normativa, y el cambio en el nivel de enseñanza puede afectar en la salud del docente. ¿Cómo se manifiesta el estrés? En los docentes del presente estudio expresaron el solo cambio de primaria a secundaria o viceversa, le genera estrés. Esto lo expreso Lorenza en la entrevista 5 cuando expreso:

“Ahorita, Creo que estable. Porque si he tenido unos desbalances porque al principio no daba docencia en colegio porque antes daba solo clases como nivelación, y no tenía que lidiar con adolescentes mucho tiempo. Sin embargo, debo tener un poquito de paciencia, y me estoy adaptando a ese cambio y creo que es más

por la adaptación que porque sea difícil o porque no me ayuden, es más por la adaptación.”

Otro factor que afecta al docente es sentirse atado de manos para actuar frente a problemas como lo expresa Camila en la entrevista 10:

“La normativa actual afecta mucho al docente, siento que nos dejan a un lado a los docentes. si bien es cierto quieren precautelar de los estudiantes, nos limitan muchísimo”

¿De qué manera les afecta a los docentes? Como lo mencionaron varios docentes, esto les afecta emocionalmente, al sentirse asustados, y con miedo a nuevos retos en la carrera docentes. Por otra parte, también el enfrentarse a cambios genera *Eustres*, es decir un estrés positivo y oportunidades del crecimiento profesional, brindándole al profesorado la oportunidad de estar más preparado académicamente como personalmente. Así lo expreso María:

” A mí me cogió como algo de nuevo, esto de las cuatro asignaturas y con un solo grupo; porque bueno antes entraba, salía de varios cursos, al inicio fue como un reto y quería oxigenarme”

5.6.3 Categoría Disfunción de rol

(docentes :10; unidades de análisis 5)

Esta categoría se plantea desde, la necesidad que tiene el docente de que su rol sea claro; debido a que en la praxis educativa el docente asume o se le asigna otros roles, como cuidador, enfermero, psicólogo, y en algunas ocasiones como madres y padre de familia de los estudiantes. ¿Cómo se manifiesta el estrés? De diez docentes, la mitad afirmaron sentirse en la ambigüedad de funciones; y conflicto de rol ;es decir que la ambigüedad de rol se ve identificado en algunas expresiones que utilizan los docentes como “Consideran al docente como una niñera”, en otras palabras los docentes, estan claros que la sociedad espera mas de ellos y que su función no se limita solo a educar sino que va en algunas ocasiones asumir otros roles para los cuales no fueron contratados o pero aun no tiene la preparación académica para lidiar con problemas que como educadores no les correpondian.

¿De qué manera les afecta a los docentes? Los docentes se ven inmersos en una encrucijada constante entre lo que se debe hacer, y lo que no se debe hacer. Por qué se enfrentan diariamente a situaciones que la formación en pedagogía les limita a otros problemas reales que forman parte de currículo oculto como la educación en valores, por ejemplo, Vanesa expresa:

“Delegan la responsabilidad a la maestra y esto psicológica y emocionalmente, si me he visto afectada”

Esta unidad de análisis que también fue tomado en cuenta en conflictos con padres de familia.

5.6.4 Categoría Tiempo y sobrecarga de trabajo

(docentes :10; unidades de análisis 7)

Con objeto de analizar las respuestas en esta categoría, de diez docentes, cuatro de ellos mencionaron contantemente su incomodidad con la gran cantidad de tiempo que pierden en realizar actividades burocráticas o como denominan los docentes *el papeleo*; siendo la causante de que los docente se sientan inconformes y limitados de tiempo para cumplir con otras actividades que requieren de su mayor atención como la planificación diaria de las clases , dinámicas y otros que le permita generar una clase de calidad.

Para esta categoría se tomo en cuenta el ACUERDO Nro. Mineduc-2019-0011⁵. El mismo que expresa la reducción de actividades burocráticas de los docentes y emplear su tiempo en su real objetivo que son los estudiantes (MINEDUC,2019) Este acuerdo fue posterior a las entrevistas realizadas en este estudio, pero se lo debe tomar en cuenta como parte de la política pública que de cierta forma quiere isminiur el trabajo del docente, o por lo menos a nivel discursivo.

¿De qué manera les afecta a los docentes?, Los docentes manifestaron que les frustraba no poder cumplir con la gran cantidad de documentación que se les impone y además realizar en tiempos limitados generando niveles de estrés en los docentes. Como lo expreso Mary *“Pienso que las cosas se amontonan y esa percepción que no voy a alcanzar.”*

5.6.5 Ser evaluados

(docentes :10; unidades de análisis 2)

¿Cómo se manifiesta el estrés? Dos de diez docentes afirman que, se sienten vigilados en su praxis docente, comparan con nostalgia en relación con la libertad que tenían antes para impartir clase y su desacuerdo con las visitas áulicas, que para

⁵ Memorando No. MINEDUC-SFE-2019-00083-M de 15 de febrero de 2019, la Subsecretaria de Fundamentos Educativos, Subrogante, remitió al Viceministro de Educación el informe técnico que contiene los “Lineamientos para la reducción de actividades administrativas de los docentes en el Sistema Nacional de Educación”. 15 de febrero del 2019.

percepción de docente es con un objeto cuantitativo y cualitativo, y no tiene un objeto de apoyar, y como este tipo de actividades generan estrés en el docente, al percibir que no confían en sus capacidades como docentes.

¿De qué manera les afecta a los docentes? Perciben que su trabajo no es valorado, que no confían en el profesionalismo del docente y por ende afecta en la autoestima del docente al sentir que su trabajo es criticado constantemente. Esto se evidencia en docentes con años de servicio, donde su trabajo no era evaluado así lo expreso Violeta en la entrevista 8:

*“Bueno vera, creo que eso de las visitas áulica con mis 31 años servicio que los tengo, esto no se daba, nos daban la libertad de hacer nuestro trabajo sin ninguna de que nos están viendo, que hacemos en la clase. Uno tiene la responsabilidad de desempeñarse en su clase. **Para ser sincera no estoy de acuerdo yo con las visitas áulicas**, aunque no lo dicen “no es para tacharle de esto, que es mal profesor, pero de alguna manera si queda” pero de alguna manera si queda algo, porque no todos nos ven de la misma manera, nos califican sea cualitativa y cuantitativa más que todo en estos últimos tiempos, porque cada uno tiene la responsabilidad de su trabajo.”*

5.6.6 Personalidad persistente

(docentes :10; unidades de análisis 11)

¿Cómo se manifiesta el estrés? De diez docentes, siete refieren a su preocupación, angustia, y en ciertos casos desesperación, por aportar con más que conocimiento, el docente busca trascender, ser recordado por sus estudiantes como alguien que formó parte de sus vidas. Esta categoría se visualiza cuando en cada una de las entrevistas los docentes manifestaban su compromiso social, académico y moral con cada el estudiantado. En otras palabras, el mismo docente carga en sus hombros las responsabilidades de generar agentes de cambios, personas con valores, principios éticos pero que sepan enfrentarse a una sociedad globalizada y competitiva. Su compromiso con la sociedad esta tan arraigada en los docentes ejemplificándole con la respuesta de uno de los docentes entrevistados.

Como docente mi contribución es dar herramientas desde las bases, ayudarles crecer con valores más que un aprendizaje académico, son los valores, si están bien cimentados los valores lo académico se va dando en el camino. “Mi aporte es guiar a los niños que estén en mi camino con valores, y lógicamente con conocimientos dándoles las herramientas para lo que están empezando aprender “”

¿De qué manera les afecta a los docentes?

Varios docentes muestran su compromiso por apoyar a sus discentes, a pesar de recibir actitudes negativas, pero finalmente la personalidad del docente permite

superar cualquier tipo de novedades. Asimismo, en sus respuestas expresan su enorme preocupación por no poder avanzar en contenidos y como la indisciplina en ocasiones afecta ese aprendizaje.

5.6.7 Sociedad de Queja

(docentes :10; unidades de análisis 6)

La sociedad de la queja es un término empleado por el psicólogo Pedro Gil. Monte quien hace referencia a como la sociedad exigen de manera desmedida amparándose en su derecho ciudadano (P. Gil-Monte 2005). En el contexto educativo, los miembros de las comunidades educativas promulgan sus derechos sin reconocer sus obligaciones. ¿Cómo se manifiesta el estrés? Las unidades de análisis de esta categoría se relacionaban mucho con la categoría conflictos con padres de familia y estudiantes. Los resultados mostraron que, de diez docentes, seis indican de forma persistente como la continúa promulgación de derechos estudiantes y padres de familia con el apoyo de la misma política pública ha generado en los docentes una autocrítica sobre su profesión docente.

¿De qué manera les afecta a los docentes? Afectación emocional, sentirse desprotegidos ante una política pública que defiende a estudiantes, padres de familia, pero ha desamparado al docente como le manifiesta en la entrevista 4.

“Entonces esa es la parte que nos sentimos afectados los docentes porque ahora todo es denuncia” “Las leyes, ya no son para el docente, sino para el estudiante”.

5.6.8 Pérdida de prestigio

(docentes :10; unidades de análisis 7)

¿Cómo se manifiesta el estrés?

Se refiere a la falta de reconocimiento social del docente en la sociedad (Gil-Monte 2005,72). De diez docentes, cinco expresaron de manera reiterativa, como se ha perdido el respeto al docente. Empleando términos como “desprotegidos”, “perseguidos, acosados.” Recuerdan con nostalgia como en años atrás era muy diferente, y realizan una comparación prácticamente forzada entre el docente de antes con el docente actual.

Violeta lo expresó:

“No sé si el término está bien perseguidos, acosados porque ya no se puede corregir a los chicos como antes era corremos tenemos esa preocupación ese

peligro de ser denunciados, en ese sentido nuestra parte emocional nos sentimos preocupados, preocupación”.

¿De qué manera les afecta a los docentes?

La imagen del docente es y ha sido deteriorada, lo que ha dado como resultado la falta de consideración y respeto social al docente. Afectando al profesorado la falta de reconocimiento social, debido a que es una persona que tiene bajo su responsabilidad a niños, adolescentes y jóvenes en su formación académica y humana. Esto lo expresa una docente, cuyas palabras fueron:

“El docente, creo que ya no es visto como antes. Antes se le tenía más respeto, ahora por parte de padres de familia no hay eso, es a colaboración, no hay esa entrega. Creo que el docente se ha ido perdiendo importancia en la educación, es decir y ano hay ese respeto.”

Tabla 11
Resumen de resultados de entrevistas

Tabla	
Categorías	No de docentes (10)
Tiempo y Sobrecarga de trabajo	4 docentes
Afrontar cambios	4 docentes
Ser evaluados	2 docentes
Disfunciones de roles	5 docentes
Ser evaluados	2 docentes
Disfunciones de roles	5 docentes
Personalidad resistente	7 docentes
Sociedad de la Queja	6 docentes
Pérdida de prestigio	5 docentes
Conflictos interpersonales	
Conflictos con representantes	8 docentes
Conflicto con estudiantes	9 docentes
Conflicto con otros docentes	2 docentes
Conflicto con autoridades	0 docentes
Conflictos con familiares	1 docente
Fuente elaboración propias.	

6. Discusión

Para recapitular los resultados obtenidos en esta investigación, los docentes del presente estudio no presentan nivel crónico de estrés, es decir burnout en base al promedio de los tres ítems del cuestionario del CESQT. Pero se realizó un análisis por constructo del mismo instrumento arrojando resultados como que el desgaste psíquico es el más afectado por los docentes, esto representa deterioro emocional. Por esta razón los resultados de las entrevistas son importantes para identificar los reales estímulos causantes del estrés en los docentes de la institución investigada, y posible padecimiento del burnout en el futuro sino se toman medidas preventivas. Según la literatura las relaciones conflictivas con los clientes (padres de familia, estudiantes, es un problema que los miembros de la organización consideran muy relevante en la aparición del SQT debido a sus frecuencia e intensidad profesional (Gil-Monte 2005, 90-92). Lo cual se reafirmó en la investigación porque esta categoría y sus subcategorías son las que más incidencia tienen como causantes de estrés. Los Conflictos con los representantes, y el estudiantado generan mayor nivel de estrés, pero contrariamente a otras investigaciones que menciona Smylie señala como fuente generadora de estrés las relaciones con sus colegas y directores. Así como también que la ausencia de este es una cuestión clave en el desarrollo de trastornos psicoafectivos en el trabajo (Silvero 2007,115-130). En relación a la subcategoría conflictos con autoridades, las unidades de análisis, de manera inesperada no eran causante del estrés, es esta investigación.

Los conflictos con autoridades y otros docentes no generan estrés en esta institución en particular porque expresan sentirse apoyados, y que existe una relación positiva con su entorno social, donde se afirma que la relación positiva en las estructuras de apoyo social y alta satisfacción profesional actúan como como mediadoras del posible efecto estresor (Griffith, Steptoe y Cropley, 1999 citado en Silvero 2007,115-130). Otro elemento que de manera inesperada no causaba estrés fue la subcategoría “Conflictos con otros docentes” debido a que en la literatura lo denominan trato con otros compañeros (Rorg 1990; Dumhan y Varma, 1998citado en Kyriacou 2003). En la literatura se toma en cuenta en referencia a esta subcategoría otros factores como que un profesor con más experiencia trate de convencer a sus compañeros de otros métodos, desacuerdos entre compañeros; lo cual deteriora las relaciones interpersonales más cercana son otros docentes (Kyriacou 2003, 87-88).

Los resultados de este estudio se relacionan con el caso de Lima Metropolitana en el 2006, cuando los resultados fueron que en relación con el clima escolar un 87,2% consideraban que las autoridades eran accesibles y un 79,7% consideraban que las relaciones eran cordiales (Cuenca y O'Hara Jessica 2006, 1-58).

Cabe aclarar que las subcategorías de estudiantes y representantes tienen mayor afectación al docente porque se presentan discrepancias de objetivos pedagógicos, convicciones, y deseos de los padres (Gil-Monte 2005, 91). De los entrevistados 8 de 10 docentes aseguran que los padres, madres o familiares delegan su responsabilidad a los docentes. A quienes ven como los únicos responsables de un sistema educativo deficiente. Así como también, el estudiantado representa subcategoría de fuentes de estrés, en el estudio se evidenció cuando 9 de 10 docentes lo expresaron. Existiendo dos puntos esenciales que son: mantener un nivel de vigilancia y alerta constantemente, y segundo tratar con la mala conducta que se está produciendo (Kyriacou 2003, 42). Esta subcategoría en la literatura es denominada de diferentes maneras, por ejemplo: Mantener la disciplina, Enseñar a alumnos con falta de motivación (Rorg 1990; Dumhan y Varma, 1998), tratar con alumnos problemáticos (Kyriacou y Stephens, 1999), trato conflictivo alumno - docente (Menéndez Concha Y moreno Francesc, 2006). En el estudio se refirió a conflictos con estudiantes debido a que los docentes expresaban generaban conflicto en el aula de clase, en base a amenazas, o falta de respeto. Con objeto de determinar qué subnivel provoca más estrés. De acuerdo con la investigación de campo los docentes expresaron que trabajar con jóvenes. Representaron 10 unidades de análisis que expresan como su actitud negativa, e irrespetuosa inciden en el desgaste emocional del docente. En esta línea autores como (Anderson e Iwanicki, 1984, Beer, 1992) expresan que los problemas de conducta encontrados en los jóvenes adolescentes, y el fallo de los sistemas disciplinarios, llevando a corroborar que el colectivo más afectado son los docentes que enseñanza en la secundaria. (Morian, Herruzo 2004, 597-621).

Adicionalmente, en el presente estudio se puede determinar como la dimensión de dp (desgaste emocional), ha sido la de mayor afectación en relación a categorías identificadas, y unidades de análisis. Con la información obtenida se puede comparar con los conflictos interpersonales, factor que genera mayores niveles de estrés; como así lo menciona Gil-Monte "refiere al agotamiento

emocional, y físico por el trato continuo con personas que causan problemas”⁶ En un estudio realizado por Kornblit, Mendes y Di Leo en Buenos Aires, Argentina en el 2004 ; de 97 profesores de secundaria de educación pública describieron que los principales problemas de salud que preocupaban a “los docentes en general en relación a su trabajo”, más de la mitad mencionó el estrés (Zavala 2008, 67-83).

Otra subcategoría son los conflictos familiares, los cuales en este caso específico no se presentaron en un porcentaje mayor, debido a que solo un caso lo menciona. Según la literatura, se ha planteado que llevarse los problemas casa tiene un alcance positivo y negativo. Positivo, en el caso de que el docente se da la oportunidad de recibir apoyo, consejo simplemente se desahoga (Cooke y Rousseau; 1984). Y negativamente porque afectan las relaciones interpersonales dentro de la familia, generando estrés.

El Dr. Chris Kyriacou, presenta en su texto como factores desencadenantes del SQT , el afrontar los cambios. En la literatura se presenta como un factor fuente de estrés y en que los profesores son especialmente vulnerables, al estrés cuando tienen que cambiar su forma de trabajar, es decir al introducir un cambio puede significar tiempo y esfuerzos adicionales para adaptarse a él, y existe la posibilidad de no actuar correctamente, como también tener que enseñar asignaturas completamente diferentes (Kyriacou 2003,45). Los docentes en las entrevistas manifestaron que el mayor desencadenante de estrés; es el cambio de niveles de enseñanza como el cambio de la escuela al colegio, este puede considerarse como un vacío teórico debido a que en la teoría requiere que se explique porque estos cambios afectan de sobremana el docente al enfrentarse a nuevos retos.

Gran parte del estrés de los docentes parte de sobrecarga de trabajo y plazos ajustados o llamados mini plazos que deben cumplirse (Kyriacou 2003,). Otras actividades como redactar informes, corregir trabajos, es decir la sobrecarga unida a plazos apremiantes generan estrés (Dunhan y Varma, 1998 citado por Kyriacou, 2003,45). Asimismo, todos los factores relacionados a sobrecarga laboral se relacionan con cansancio emocional (P. Gil-Monte 2005). En el estudio se presenta que los docentes perciben la sobrecarga laboral y especialmente la administrativa genera malestar y angustia en su trabajo debido a que le disminuye su tiempo de planificación de clase, lo cual se expresó en menos de la mitad expresaron que esto

⁶ Gil-Monte (2011,49:30) lo expresa en el webinar sobre el “El Burnout o Síndrome de quemarse por el trabajo: CESQT.

era una causante del SQT. Esto se puede relacionar con el estudio de caso de Perú donde los participantes expresaban que era percibida como nivel medio de estrés en un 50% y nivel alto en un 32,5% (Cuenca y O'Hara Jessica 2006, 1-58).

La evaluación del docente supone otro factor de menor grado de intensidad. Porque dos de diez, manifestaron sentirse vigilados, y que no se respeta su autonomía en el aula, generando estrés. Es decir, que los docentes invierten tiempo, reflexión y energía en el desarrollo de su praxis educativa y una reacción crítica puede traer consigo consecuencias devastadoras (Kyriacou 2003). Existe el riesgo que otros se muestren críticos hacia una tarea suponen debe hacer el docente, cuando en realidad no le corresponde (Kyriacou 2003). Siendo el docente la principal fuente de críticas, siendo el desencadenante de estrés. Según Gil-monte las áreas en que el individuo puede encontrar disfunción de roles que representan tanto la ambigüedad de rol como conflicto de rol que refiere a procedimientos, límite de sus competencias, método de evaluación del trabajo propio y expectativas (Gil-Monte 2005,85). En el presente estudio la mitad de los docentes entrevistados, aseguraron su malestar porque su accionar docente no está clara como asignarles responsabilidades desde ser *niñeras de los estudiantes*. La afectación emocional que tiene para estos docentes que tengan que asumir el rol de padres, madres porque muchos de los estudiantes están abandonados por sus progenitores, he aquí cuando se presenta la difusión de roles para determinar cuál es en realidad el rol del docente. La pregunta es el docente es educador, padre, psicólogo, niñoero o cuál es su real función, porque a la larga se ve afectado en un deterioro emocional y cognitivo.

Una de las categorías que se presentan en el estudio es el tipo de personalidad del docente, y su influencia para desarrollar estrés y SQT; a la cual se le denominó *personalidad persistente*. La personalidad persistente requiere de tres dimensiones que son: compromiso, control y reto (Gil-Monte 2005, 99). El compromiso es la capacidad para creer en lo que realmente debe valorarse, interés, es decir a implicarse como docente con los estudiantes, esto se refleja cuando a los docentes en cada unidad de análisis expresó su preocupación por aportar o dar un valor agregado a su trabajo no solo a nivel académico sino también en la formación de un ser humano íntegro de principios. Representando por 7 docentes de 10 que los expresan.

Los cambios en la cultura de la población conocidos como sociedad de la queja "Todos tienen derechos mas no reconocen sus obligaciones", con esto se

percibe la pérdida de prestigio, trabajo emocional,⁷ y demanda emocional, como deterioro de la relación que se dan por agresiones tanto psicológicas como físicas a los docentes⁸. En otras palabras, el cliente exige de manera desmedida amparándose en sus derechos ciudadanos (Gil-Monte 2005). Como parte del criterio del investigador se decidió separar las categorías tanto en la pérdida de prestigio como la sociedad de la queja, si bien es cierto en la literatura está en la misma, en la investigación se decidió separarlas debido a su importancia en los resultados obtenidos en las entrevistas con los docentes.

En el presente trabajo de campo se puede evidenciar un malestar en los docentes cuando expresan que su profesión es ingrata, expresando su inconformidad con la falta de protección por las leyes regentes provocando que se satanice al docente, y no se valore. Generando en el docente un sentimiento de preocupación constante al no saber a qué se enfrenta todos los días con estudiantes y padres de familia reactivos quienes ven en el docente a un ser desprotegido y al cual pueden atacar física y emocionalmente, borrando aquellas imágenes de autoridad en la educación, es decir se vive a lo que se le denomina “Una crisis de autoridad” (Silvero 2007, 115-130). Un ejemplo el autor Gil-Monte lo especifica en su texto referente, específicamente en las entidades particulares cuando lo estudiantes mandan a callar a un docente con el argumento “mi padre te esta pagado” (Gil-Monte 2005,91).

⁷ Gil-Monte (2005,76) define Trabajo emocional refiere a el esfuerzo por manejar las emociones en el contexto laboral.

⁸ Gil-Monte (2011,49:30) lo expresa en el webinar sobre el “El Burnout o Síndrome de quemarse por el trabajo: CESQT

Capítulo Tercero

1. Implicaciones y Hallazgos

La propuesta se desarrollará en la Unidad Educativa “San Vicente de Paúl”, ubicado en la parroquia de Conocoto. Esta propuesta del trabajo de investigación se realizó en base a la revisión de la literatura del capítulo uno y los resultados obtenidos de la recolección de instrumentos cuantitativos (CESQT) y cualitativos (entrevista) en el capítulo dos. En referencia a los resultados del nivel del SQT en los docentes, se presentó que los docentes tienen estrés, pero con bajos niveles de SQT. Pero para responder a la pregunta de investigación ¿Cuál es el nivel de estrés, y los factores que lo causan de acuerdo con la valoración de los docentes de la Unidad Educativa “San Vicente de Paúl”; con el fin de determinar estrategias para afrontar el estrés?

Con el fin de responder la pregunta de investigación se utilizó dos instrumentos de recolección de información tanto cuantitativa a través del cuestionario encuesta de variable sociodemográficas y CESQT. Para la obtención de información cualitativa se realizaron entrevistas a los docentes de la institución. En el caso del cuestionario CESQT, se comparó entre los cuatro constructos que son Indolencia, Ilusión por el trabajo, culpa y desgaste psíquico. Siendo desgaste psíquico aquel que individualmente como constructo presente en los docentes, niveles altos, crónicos y medios de estrés en los docentes. A diferencia de los niveles bajos de SQT como sucedió al analizar el promedio de los 3 ítems, sin tomar en cuenta la escala de culpa. En base a los resultados de los docentes, de esta institución específica presentan (Dp) desgaste psíquico, es decir el desgaste físico y emocional que se presentan por relacionarse con otras personas, al ser analizado como constructo individual fue el que mayor porcentaje mostro a diferencia de Indolencia e Ilusión por el trabajo. Considerando en esta dimensión a la emoción en un sentido amplio, incluyendo emociones básicas (amor, odio, tristeza), así como también a emociones sociales (vergüenza, envidia) y otros constructos relacionados con estados de ánimo y sentimientos (Gil-Monte 2005).

Se debe aclarar que las emociones en el trabajo están sujetas a normas de la institución, es decir se permiten mostrar algunas de las emociones pero otras no se las permite, en el caso de un docente por ejemplo: no es bien visto que un docente se enoje o se moleste con un estudiante, o que alce la voz, etc. Provocando que el

docente deba realizar un trabajo emocional, es decir que se controle o deba callarse, lo que realmente siente o quiere expresar por el mismo miedo que existe en ser perseguidos, castigados por una sociedad que los docentes consideran injusta e ingrata con su labor. Afirmación realizada en base a los testimonios de los docentes en las entrevistas. Al existir un trabajo o esfuerzo emocional constante del docente puede contribuir a un desgaste emocional, y a la aparición de sentimientos negativos como la frustración contribuyendo al desarrollo del SQT (Gil-Monte 2005,76). Por esta razón autores como Lazarus propone que el manejo o afrontamiento es parte integral del proceso de activación emocional; es decir se debe contemplar la emoción, estrés y el afrontamiento como coexistentes en una relación parte-todo, siendo una unidad conceptual. Por lo cual, es necesario identificar las características que hacen a algunas personas vulnerables y a otras no (Lazarus 2000,113).

Con los resultados del cuestionario, y teniendo claro que los docentes presentan desgaste psíquico, se revisan los resultados de las entrevistas con el fin de conocer que provocó ese desgaste psíquico en los docentes, y nuevamente respondiendo a la pregunta de investigación. Las unidades de análisis respondían a varias categorías como conflictos interpersonales, tiempo y sobrecarga de trabajo, afrontar cambios, ser evaluados, disfunción de roles, personalidad persistente, sociedad de la queja y pérdida de prestigio. Determinando que las categorías con mayor incidencia eran los conflictos interpersonales las misma que contenía subcategorías que referían a conflictos con estudiantes, representantes (padres, madres de familia, con otros docentes, autoridades y con familiares. Otras categorías con más del 50% de los docentes entrevistados con gran incidencia estaban la personalidad persistente, sociedad de la queja y pérdida de prestigio social.

Al relacionar los dos instrumentos de recolección de información tanto cuantitativa como cualitativa los docentes presentan un alto porcentaje de estrés en la categoría conflictos interpersonales, siendo los conflictos con los representantes y el estudiantado aquella de mayor incidencia y menor incidencia los conflictos con autoridades y compañeros, lo cual ha provocado en los docentes un desgaste psíquico (Dp); es decir los dos instrumentos tienen concordancia en los resultados y relación directa entre ambos. A partir de estos resultados se procede a realizar varias reflexiones que generan una propuesta de intervención continua para que el docente pueda mitigar el estrés, y su posible tendencia al burnout en un futuro mediante

estrategias que le permitan afrontarlo. Para esto se propone estrategias centradas en el individuo e interacción con la organización (Gil-Monte 2005,150-56). Según Lazarus y Folkman promueven estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y en el problema. En relación con la emoción refiere a esfuerzos dirigidos a regular estados emocionales que están bajo situaciones estresantes. En referencia a medidas centradas en el problema se refiere a esfuerzos dirigidos sobre la fuente o causante de estrés (Zaldibar 1996). Es decir, “El grado y tipo de la respuesta de estrés, incluso ante condiciones muy estresantes, puede variar de una persona a otra, y estas variaciones deben ser comprendidas” (Lazarus 2000). Con el objeto de entender esta tesis, se refiere a que las emociones son el producto de la razón, porque deriva de como el individuo valora lo que sucede en la vida diaria” (Lazarus 2000,98).

2. Delimitaciones y direcciones al futuro

La presente investigación muestra ciertas limitaciones. En relación con la literatura existen varias fuentes de información en relación con el estrés y burnout; pero hay varios artículos que refieren a profesionales de la salud convirtiendo al tema del estrés en los docentes un tema de mayor investigación. Asimismo, existen vacíos teóricos en relación con la resolución de conflictos en las escuelas, especialmente en como los docentes pueden afrontar ese tipo de situaciones. En general la mayoría de las investigaciones y literatura muestra soluciones teóricas más no estrategias en la praxis de la docencia. Los docentes buscan no recetas de ideas, pero si comprensión a su realidad en aula y recibir información que les permita afrontar el estrés y un futuro burnout

.Al inicio de la investigación este estudio tuvo una visión de ser desarrollada tanto en una institución fiscal como en una institución privada. Pero no se pudo concretar la investigación en una institución fiscal por el tiempo que lleva la documentación que se requieren para llenar el “formulario para la presentación de propuestas de investigación en el sistema nacional de educación” del MINEDUC. Adicional que cualquier cambio en relación con instrumentos de recolección de información debe ser comunicado vía informe para que sea aprobado el ministerio de educación. La burocratización fue un limitante en la investigación, razón por la cual el investigador lo realizó únicamente en una institución privada donde hay mayor apertura a realizar la investigación; previa la aprobación del rector de la institución.

El investigador sugiere que se tome en cuenta este tipo de investigaciones para que se realice en instituciones fiscales, cuyos resultados de estresores de los docentes probablemente serían diferentes a los de una educación particular debido a que contextos distintos. Para la fase de investigación de campo los limitantes para la recolección de información cuantitativa fue la obtención del manual de corrección de instrumento, como esta detallado en el Anexo 0. En relación con la obtención de información cualitativa. Otro limitante fue el tiempo de disponibilidad de los docentes para las entrevistas. Finalmente, para la generación de la propuesta se buscó casos similares y literatura que sustente la propuesta, pero existe escasa literatura que fomente propuestas para combatir el estrés docente, existen con otros profesionales y si existen son propuestas que requieren de tiempo que el docente no tiene, es por eso por lo que en la propuesta se buscó ideas claras y concretas para su practicidad tanto a nivel individual como grupal.

4. Desarrollo de la propuesta

Una innovación es “es un proceso que lleva tiempo y que nunca está totalmente acabado, ya que la escuela es un sistema vivo y cambiante.” (Unesco 2016, 38). A partir del cambio educativo que se ha ido generando a través de los años es cada vez más imperante una innovación educativa para que se rompan paradigmas tradicionalistas claramente establecidos; dentro de esta innovación la salud del docente es considerada como pilar de la formación del educando, a causa de este cambio se sugiere la ruptura de esquemas mentales previamente establecidos que surgen desde las mismas entidades gubernamentales a nivel macro, y como subsiguiente a nivel micro quienes han delegado toda la responsabilidad del proceso de formación del discente e innovación al docente, a razón de promover un proceso de transformación en la educación que parte desde la estabilidad emocional de los docentes. Asimismo, Si el docente es revalorizado y goza de salud física y mental, su condición le permitirá redefinir su nuevo rol como guía, investigador, proactivo, creativo y promotor de nuevas ideas, pero finalmente que esté dispuesto a reaprender en espacios escolares y fuera de ellos. El docente adquiere nuevos roles desde comunicador hasta una figura de confianza que permita orientar a los discentes en sus procesos de aprendizajes y desarrolló integral como ciudadanos es una sociedad cambiante. El docente que vive en un mundo tan cambiante debe afrontar ciertas

barreras pero que solo a través de salud física y mental , se podrá tener un profesional comprometido, innovador, investigador ,que actualice sus conocimientos y estrategias de prácticas educativas a través de sus propias experiencias, y esto solo lo conseguirá a través de una autoevaluación y co evaluación, es decir un autoanálisis para determinar que puede mejorar para impactar positivamente en las vida de cada uno de sus educandos.

El docente de la sociedad actual se enfrenta a muchos desafíos y uno de los fuertes es su propia formación académica y personal por decisión propia o por exigencia de las autoridades a razón de esta situación los educadores requieren urgentemente redefinir su rol, en agente de cambio y esto solo se lo puede lograr a través de su estabilidad emocional. En otras palabras, el docente debe saber cómo comunicarse con sus discentes para poder llegar a ellos, y evitar conflictos como fuente generadora de estrés en los docentes, por medio de una actualización interiorizada no solo en ámbitos académicos, también sociales, comunicacionales, y de opinión; para generar espacios de diálogo entre docente-discente y docente -representantes para aportar a personas integras en sus procesos de formación educativa y creando espacios de convivencia armónica.

Una innovación requiere un cambio, pero estas en ocasiones se ven obstaculizadas por variables que condicionan los procesos de cambio e innovación como, por ejemplo: la intensificación del trabajo docente y el control burocrático, falta de apoyo profesional, incertidumbre de los resultados, el individualismo. Por esta razón, es importante detallar a continuación la propuesta de innovación con docentes con el fin de mitigar el estrés.

3.1 Objetivos

3.1.1 General

Proponer estrategias de afrontamiento del estrés docente tanto a nivel individual como grupal según los resultados de la investigación.

3.1.2 Especifico

- Presentar posibles medidas de afrontamiento orientadas al trabajo emocional y resolución de conflictos para el docente.
- Establecer un plan acción de resolución de conflictos para docentes, representantes y el estudiantado a través de un taller de resolución de conflictos.

Detalle de la Propuesta

Para responder al primer objetivo de la propuesta referente a “*Presentar posibles medidas de afrontamiento orientadas al trabajo emocional y resolución de conflictos para el docente*”. Lazarus propone la importancia del manejo de la emoción⁹, cabe aclarar que el autor nombra Manejo o Afrontamiento, al mismo término.

El término Manejo o Afrontamiento refiere según Lazarus a la valoración secundaria, es decir si una persona determina que una situación es estresante el afrontamiento es el modo de manejar la situación en otras palabras es un mediador de la reacción emocional (Lazarus 2000,114).Lazarus propone que para el afrontamiento es necesario identificar las disposiciones de personalidad que afectan sobre los pensamientos, acciones de manejo y principios de condicionales ambientales, es decir el grado y tipo de estrés porque existen diferencias individuales en otras palabras la reacción de una persona u otra frente al estrés son diferentes (Lazarus 2000,66). Cabe aclarar que no pueden predecirse cómo reaccionará una persona a los estímulos estresantes sin tomar en cuenta sus rasgos personales, y diferencias individuales (67).

Cuando el individuo no puede enfrentarse a demandas que no pueden ser satisfechas, el estrés es poderoso como por ejemplo la ansiedad, es así como Bandura propone el concepto de Autoeficacia (71).

Este autor propone la importancia de conocer como una persona piensa, actúa, siente y reacciona, frente a estímulos estresantes. En otras palabras, el estrés no solo depende de las condiciones ambientales sino también de lo que el individuo hace que sea vulnerable (69).

Esto se le podría redireccionar con la sensibilización del trabajo docente a través de comunicar a los docentes estrategias preventivas y con la presencia de un profesional en la psicología para docentes, desde un análisis del marco legal; así como existe le DECE para los estudiantes. Que según un análisis del marco legal expone en el acuerdo Nro. MINEDUC-ME-2016-00046-A refiere a:

Artículo 3.- Definición y objetivo general. - El Departamento de Consejería Estudiantil es un organismo dentro de las instituciones educativas que apoya y acompaña la actividad educativa mediante la promoción de habilidades para la vida y la prevención de problemáticas sociales, fomenta

⁹ Lazarus (2000,113) La emoción es “un sistema superordinado que incluye la motivación (objetivos de un individuo), la valoración, el estrés y la emoción y el manejo como parte componentes”.

la convivencia armónica entre los actores de la comunidad educativa y promueve el desarrollo humano integral de los estudiantes bajo los principios de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI, art.3)

Normativa que aclara su preocupación por el bienestar de los estudiantes, pero surge nuevamente la pregunta, ¿Quién piensa en el docente? como también los criterios de conformación del artículo no 5 del mismo acuerdo donde se debería tomar en cuenta el número de docentes para la conformación de un departamento de consejería docente.

Lo que podría ser posible desde una psicoterapia como tratamiento específico de intervención, tomando en cuenta una serie de técnicas y procedimientos que permitan reducir la sintomatología, entregando al individuo una serie de habilidades y estrategias que permitan al docente incorporar a su trabajo bajo condiciones más seguras (Gil-Monte 2007, 70-81). En base a la investigación de campo del presente estudio, los docentes expresaron en cada una de las entrevistas su necesidad su deseo de ser escuchados , y que sus ideas sean tomadas. Según varios estudios experimentales la importancia de una experiencia terapéutica permite brindar un apoyo emocional constante a los docentes.

En un estudio piloto a profesionales de la medicina en un tratamiento de intervención psicoterapéutica grupal sobre el estrés y el burnout en un equipo de enfermería oncológica, que tomo un mes de intervención psicoterapéutica grupal, produjo una mejoría significativa en la ansiedad y de la realización personal, igualmente se produjo en este período un gran efecto positivo sobre el cansancio emocional. Asimismo, este estudio piloto buscaba valorar la influencia que tiene la psicológica por medio de un paquete para la inoculación al estrés, utilizando principalmente técnicas cognitivo-conductuales, llevándose a cabo de forma intensiva, a través de la convivencia del grupo durante tres días en un alojamiento situado en un entorno natural de montaña (Vázquez, y Ramos 2012, 161-182.)

El ser humano es un ser social, como la determinada con palabras textuales “El ser humano es fundamentalmente un animal social “(Aronson, 1999), por esta razón fundamentalmente el apoyo social permita el individuo sentirse querido, protegido, seguro, y ofrece confort durante periodos de estrés (Gil-Monte 2007). Las estrategias de acción directa proponen ciertas estrategias antiestrés como hablar de los problemas con los compañeros con el objeto de que el docente puede tener una guía, consejo o practicidad en la resolución de sus conflictos, así como también

recibir apoyo emocional, simpatía y comprensión (Kyriacou 2003). En este sentido, el docente podría encontrar apoyo en otros docentes para la solución de conflictos con estudiantes. Es decir, por medio de grupos de apoyo o llamado también apoyo social, que, si bien en esta institución la relación entre compañeros es buena, eso no quieran de apoyo profesional para la resolución de conflictos con representantes y estudiantado.

En el estudio de campo los resultados mostraron que los docentes no sabían cómo resolver o manejar a estudiantes indisciplinados, cuya consecuencia fue el desgaste psíquico. Un caso concreto es desde el mismo Ministerio de Educación existe los denominados círculos de aprendizajes los que permiten a los docentes reunirse para analizar y encontrar soluciones creativas a los problemas que enfrentan día a día en las aulas respecto de los procesos pedagógicos, se encuentran ya trabajando en un círculo de calidad que es uno de los procedimientos más significativos a través de los cuales los docentes pueden desarrollarse profesionalmente, sobre la base de la reflexión acerca de su propia práctica y experiencia (MINEDUC, Educación.gob.ec s.f.)¹⁰. Este tipo de actividad beneficiaría a los docentes en compartir experiencias entre docentes y buscar soluciones tanto a nivel académico como comportamental con los estudiantes, a través de soluciones que pueden ser planteadas por otros docentes con diversidad de estrategias para evitar conflictos con estudiantes y problemas de aprendizaje, esto normalmente puede surgir con docentes nuevos o con poca experiencia en la docencia, tomando en cuenta información del estudio donde un 23% de docentes que no tienen título en la docencia frente a un 77% que si tienen título en la institución educativa del presente estudio, o en base a un 50% de docentes quienes tienen menos de 5 años de experiencia en la docencia frente a un 20% que tiene de 6^a 10 años, 17% de 11 a 16 años, 4% de 17 a 25 años y finalmente 9% mas de 25 años. Otra propuesta de trabajo en esta investigación que se propone es la existencia de docentes mentores para apoyar aquellos docentes nuevos o quienes no tienen mayor experiencia en la docencia.

La resolución del conflicto es fundamental en base a los resultados del estudio de la presente investigación donde se identificaron como principales

¹⁰ Mineduc (2017,1-34) los círculos de calidad es una guía de trabajo para las instituciones educativas públicas, fiscomisionales, y particulares que ofertan educación inicial y primero de educación general básica.

causantes del estrés la categoría de conflictos con representantes y el estudiantado, razón por la cual se debe focalizar que el conflicto debe ser considerado como un proceso mas no como un producto (Darino 2005). Al ser el conflicto un proceso, es necesario que los docentes sean entrenados en técnicas de resolución de problemas. Gil-Monte plantea un programa de de entrenamiento de resolución de conflictos que consta de una una sesión de dos horas , con una sesion de 6 o 7 semanas. Donde los participantes trabajen en la solución de problemas no solo la identificación del problema (Gil-Monte 2005). La resolución de conflictos se presentan talleres de convivencia a través de la mediación¹¹.Entendiendose según Darino, “El abordaje de mediación genera una escuela diferente” (Darino 2005). La misma autora planteo modelos de proyectos implementados en el tercer ciclo de E.G.B y nivel polimodal.

Asimismo, Gil-Monte expresa que los programas de entrenamiento de habilidades sociales mejoran la calidad de relaciones interpersonales en el trabajo, debido a que permite a los profesionales ofrecer y recibir apoyo social en el trabajo (Gil-Monte 2005). La ausencia de habilidades sociales , ocasionará insatisfacción con el trato recibido por el profesional lo que afectará negativamente , estas son consideras de la conducta , no de las personas (Gil-Monte 2007,112). Dentro de las habilidades sociales que deben ser promovidas en el docente es la Asertividad. El mismo que representa un individuo capaz de comunicar a los demás los deseos y sentimientos propios de manera que sean tomados en cuenta a la hora de tomar decisiones, es decir es el camino entre la agresividad y sumisión (Kyriacou 2003,71).

Existe un estudio de entrenamiento de habilidades sociales en estudiantes universitarios”, con un muestra de 149 estudiantes Educación Social en una investigación de corte cuasiexperimental con grupo de referencia (Mendo y León del Barco 2016, 423-438). Estudio que refiere reconoce a la ansiedad social como uno de los problemas psicológicos con mayor prevalencia, se caracteriza por un miedo poco racional, intenso y persistente, que se experimenta en una o más situaciones de interacción social, en las que el sujeto que la experimenta es especialmente sensible a la crítica, a la evaluación negativa o al rechazo por parte de los demás agresivas (Mendo y León del Barco 2016, 423-438.) En este estudio toman como limitadora a la ansiedad social, que impide desarrollar competencias de interacción social, lo cual

¹¹ (Darino 2005)expresa que el taller de resolucón de conflictos es una herramienta basada en la aplicación de conocimientos por la sociología para dar respuesta a la resolución de conflictos con el fin de comunicar, compartir y exigir participación

se reflejó antes y durante del programa de entrenamiento de habilidades sociales, razón por lo cual se sugiere técnicas de relajación, respiración ((Mendo y León del Barco 2016, 423-438.). Otro caso de estudio es la investigación de realizada en instituciones educativas tanto privadas como públicas en la ciudad de Salamanca en junio 2013, destaca como la formación docente permanente produce cambios significativos en la competencia de resolución de conflictos con el programa “Conflictos en Positivo. C Talco”, programa que consto de treinta horas de formación semipresencial, mediante una metodología didáctica b-learning. Como estrategias paliativas son importantes en categorías como sobrecarga de trabajo, afrontar los cambios, disfunción de roles, porque los docentes presentan esto problemas principalmente porque desconocen de estrategias paliativas o de acción directa como son técnicas mentales, gestionar el tiempo, comunicación asertiva, técnicas de relajación, tiempos de ocio (Kyriacou 2003,63-84).

3.2 Intervenciones orientadas al trabajo emocional y resolución a la resolución de conflictos para el docente.

Las estrategias se basan en el trabajo emocional que corresponde al desgaste psíquico del docente, y a la resolución de conflictos con representantes y el estudiantado por ser las categorías de mayor puntuación. Siendo estas categorías identificadas como causantes del estrés y su posible burnout futuro. Por esta razón se propone en los docentes de la Unidad Educativa Vicentina, una intervención direccionada a nivel individual y grupal. Planteándose soluciones viables que permitan dar un acompañamiento constante el docente con medidas de afrontamiento, para evitar un desgaste psíquico; es por esta razón que se requieren medidas realistas, respetando el tiempo del docente.

La intervención centrada en el individuo tiene su importancia en autores como Lazarus quien promueve los programas que toman en cuenta especificidades de los sujetos, sugiriendo que debe tomarse en cuenta la dinámica particular de los individuos, determinando vulnerabilidad y los déficits de afrontamiento presentados en al afrontamiento de problemas (Zaldibar ,1996). Asimismo, Lazarus propone la importancia de la estrategia terapéutica debe ser en base a tres elementos básicos cognición, emoción y conducta , Lazarus expresa :

“Si se logra cambiar la forma de pensar, se provocan poderosas condiciones para que también se dé el cambio en los sentimientos y en los actos, si lo que cambia son los sentimientos probablemente los pensamientos y los actos cambiaran también, y si son las

acciones lo que cambia, el pensamiento y los sentimientos la seguirán” (Lazarus, citado por F, Zaldívar, 1996,47)

La propuesta presenta medidas de afrontamiento del estrés tanto a nivel personal como grupal. Como primera intervención dentro de la propuesta se encuentra el trabajo personal que cada docente debería realizar, es decir medidas de afrontamiento para que el estrés no se convierta en burnout en un futuro no muy lejano. Kyriacou plantea estrategias preventivas en cinco categorías principales: gestionar el tiempo, asertividad, capacidad de organización, salud física y salud mental (Kyriacou 2003, 65).

Gestionar el tiempo, representa que los docentes establezcan prioridades y optimicen su valioso tiempo. Se presentan varios elementos que lo conforman, como se puede observar en la tabla 12.

Tabla 12
Gestionar el tiempo

Elementos
<ul style="list-style-type: none"> • Ser consciente del tiempo del que dispone • Priorizar • Planificar el tiempo • Asignar una tarea a cada fracción de tiempo • Despachar rápidamente las tareas pequeñas • No aplazar las cosas • Ser realista • Saber decir “NO” • Delegar
Fuente y elaboración: Kyriacou (2003)

Cada uno de los elementos representan habilidades esenciales que un docente debe tomar en cuenta ante las exigencias de su labor, es así por más experimentado que un docente sea puede mejorar sus estrategias para organizar su tiempo con mayores resultados (Kyriacou 2003, 66-7). El mismo autor plantea que los tres enemigos de gestionar el tiempo son hacer tareas en desorden, deicar tiempo a tareas que no son prioritarias, dejar las cosas para mas tarde.

Una segunda estrategia es la asertividad, que representa el balance entre la agresión y la sumisión. En otras palabras es una habilidad social que se guía por el principio de ganar- ganar (Kyriacou 2003, 72).

Lloyd (1995) existen cuatro pasos par aumentar la competencia comunicativo por medio de la asertividad que son repetir, ordenar, añadir emoción , mencionar las consecuencias posibles (76).

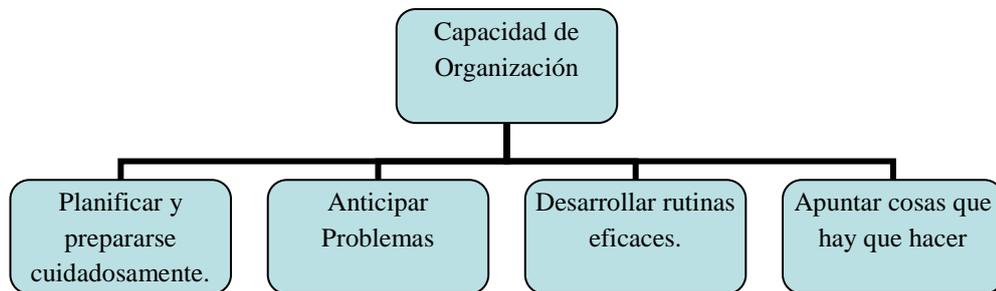
Tabla 13
Cuatro pasos para comunicarse asertivamente

Proceso de comunicación Asertiva	
1.-Repetir	Consiste en repetir una pregunta o afirmación, con tono firme y contacto visual. Ejemplo ¿Me podría decir?
2.- Ordenar	Cando la persona se niega hacer algo, entonces esta pasa a ser una orden . Ejemplo : “Dígame como lo contacto”
3.- Añadir emoción	Añadir emoción al tono de voz con refercia a los sentimientos por ejemplo: “Me estoy empezando a cansar, haga el favor como encuentro a...”
4.- Mencionar las consecuencias posibles	Declarar las posibles consecuencias sobre lo que sucederá, permitiendo a la persona reconciderar su negativa.
Fuente y elaboración: Kyriacou (2003 76,77)	

La Asertividad es un claro ejemplo de cómo el docente podría trabajar con los estudiantes en clase, para evitar conflictos o confrontaciones con los estudiantes.

La tercera estrategia corresponde a la capacidad de organización, es decir el docente debe tener con anterioridad sus apuntes de la clase que va a presentar por medio de habilidades organizativas que se presentan en el gráfico 9.

Gráfico 9
Capacidad de Organización



Fuente y elaboración: Kyriacou (2003)

La capacidad de organización permite al docente mayor seguridad y confianza, si al contrario es desorganizado el estrés se apoderará del mismo inmediatamente en dos sentidos. Por medio de la aparición de situaciones que no estaban contempladas y segundo el docente tiene menos control y se convierte en un ser vulnerable (Kyriacou 2003, 78). Como cuarta estrategia esta la salud física que refiere al cuidado de la voz, postura corporal y ejercitarse. Finalmente como quinta estrategia está la salud mental que refiere a mantener una personalidad equilibrada, actitud positiva frente a la resolución de problemas y la confianza del docente hacia el mismo (83). Asimismo otros autores plantean estrategias de acción directa como evitar enfrentamiento a través de la comunicación asertiva, relajarse después del trabajo, reconocer las propias limitaciones y controlar los sentimientos.

Todas estas estrategias podrían ser expuestas a los docentes antes de iniciar el año escolar, a razón de una sensibilización al trabajo docente por parte de un mismo docente o autoridades de la institución. Estas estrategias de afrontamiento refieren a un trabajo personal del docente, donde a través de la sensibilización el docente se responsabilice de su propia salud.

Como complemento de la primera intervención, se presenta una segunda intervención que refiere a un acompañamiento constante del docente a fin de disminuir o mitigar el estrés por medio de revalorización entendiéndose como la forma de manejar una situación estresante (Lazarus 2000). Lo cual se lograría a través de un profesional que cumpla con las mismas funciones del El Departamento de Consejería Estudiantil (DECE). El DECE es la instancia responsable de la atención integral, brinda apoyo, acompañamiento psicológico, psicoeducativo, emocional y

social, en concordancia con el marco legal vigente al estudiantado.¹² Es decir, que exista la presencia de un profesional que apoye a los docentes, en otras palabras, un departamento que brinde apoyo emocional al docente. Esta medida busca que el profesional trabaje en la revalorización como forma eficaz de manejar una situación estresante, porque esto permitiría modificar las emociones, elaborando un significado relacional al encuentro estresante (Lazarus 2000).

La segunda propuesta radica en que la institución particular de la presente investigación podría a través de talento humano contratar a un profesional que brinde apoyo emocional y social a los docentes, además se brinde un espacio donde el docente pueda comunicar como se siente sin el miedo a ser sancionado o que sus palabras puedan afectar su perfil profesional, es decir que sea escuchado. Con este acompañamiento por parte de un profesional especialista podrían los docentes evitar el deterioro cognitivo, conductual, emocional del docente. Esta actividad se la puede realizar a nivel individual o grupal como psicoterapia. Es decir, el DECE, departamento (Kyriacou 2003, 66-7). Podrían sus funciones no solo para el desarrollo humano integral de los estudiantes sino también para los docentes al cual se lo podría denominar Departamento de Consejería Docente (DECD).

Como tercera intervención se presentan los grupos de apoyo tanto a nivel social como informacional que reponden a la categoría de conflictos interpersonales. Entendiéndose informacional como a consejos, intrucciones para resolver problemas con estudiantes, padres de familia (Gil-Monte 2007,114). Es decir ofrecer a los docentes espacios de diálogo donde los docentes tengan la oportunidad de conversar y plantear sus conflictos en el aula con el ánimo de que se brinde soluciones, mas no criticas, ni aires de superioridad entre los docentes. Es decir creando un clima donde los docentes creen un espíritu de equipo, sentido de pertenencia, o la creación de mentores especialmente con los docentes que no tienen la experticia de años de trabajar en educación o cuya formación de pregrado no es en educación.

Estos modelos de mentores pueden aliviar el estrés. En otras palabras, un ambiente escolar donde los profesores compartan problemas sin sentirse culpables contribuye a reducir el estrés y mejorar capacidad para tratar eficazmente causas del mismo (Kyriacou 2003). A nivel social por medio del entrenamiento en “Habilidades de resolución de conflictos”. Entendiéndose, que un conflicto refiere a

¹²Mineduc ¿Que son los DECE? <https://educacion.gob.ec/que-son-los-dece/>

una constante oportunidad de aprender, pero que afecta al individuo basándose en teorías sobre comunicación donde se entiende que el conflicto surge de la falta de comunicación (Darino 2005). En otras palabras los docentes buscan brindar soluciones prácticas ,no teóricas a sus compañeros docentes sobre resolución de conflictos.

Como cuarta intervención se basa en al profesionalización docente en temas de habilidades sociales y resolución de conflictos. El docente es reconocido como actor fundamental del proceso educativo, ejerciendo un papel protagónico razón por la cual la profesionalización en estos temas planteados permitirá al docente una actualización constante en su práctica pedagógica y profesional de manera significativa logrando en el docente pueda responder a una sociedad que demanda a un docente autónomo, capaz de responder a las demandas y exigencias de una sociedad en constante movimiento (Camargo y Calvo, s.f) .

Los docentes tendran la oportunidad de trabajar en dos modalidades talleres presenciales y curso gratuitos que les permitan profesionalizarse en “Resolución de conflictos”. Al finalizar los cursos gratuitos los docentes en base a horario establecido en horas de trabajo, podrían realizar un diálogo de contenidos en estudios de casos reales en el aula. Estudios destacan la importancia de los talleres para docentes , los mismos que que pueden mejorar su capacidad de enfrentarse a problemas con el fin de reducir el estrés (Seidman y Zager citado por Kyriacou, 2003,101). La mediación es considerada una herramienta importante como lo afirma Bart Miller, maestro del PEP del K. International School Tokyo de Tokio (Japón) el mismo que cree los desacuerdos es parte natural y fundamental para su desarrollo porque los conflictos aparecen cuando hay intereses personales por lo cual es importante generar oportunidades permiten practicar la comunicación, conocer a la otra persona y reflexionar para comprender necesidades y motivaciones.

En España, se implementaron programas de mediación en la década de los noventa, por lo cual en el 2000 se producen numerosas iniciativas de convivencia escolar en relación a la anterior, a nivel nacional y en el marco de la Década Internacional para la Cultura de Paz (2001-2010) fue promovido por las Naciones Unidas, y aprobado la Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y cultura de paz, que incluye expresamente la necesidad de formar a hombres y mujeres en técnicas de resolución de conflictos, negociación y mediación (Orta 2014, 271-291.) . Como recursos complementarios e informativos se realizarían talleres tanto al inicio del año como al finalizar el primer quimestre sobre “Estrategias paliativas”o llamadas medidas de afrontamiento ; con el fin de reducir la sensación de reducir la intensidad de emociones negativas (Kyriacou 2003,39-61).

Tabla 14
Plan de acción de la propuesta

Estresores (problema)	Solución	Responsables	Tiempo
Degaste psíquico del docente. y personalidad persistente.	Revalorización, apoyo y Acompañamiento al docente.	Profesional de la psicología. Autoridades docentes Docentes	Cita con el profesional previo cronograma de actividades al inicio del año, durante y al finalizar el año escolar. Flexibilidad en la atención a los docentes.
	Cursos online gratuitos sobre "Asertividad docente"		Dos por Quimestre
Conflictos con estudiantes y sociedad de la queja.	Grupos de apoyo para resolución de conflictos previsibles ¹³ e imponderables ¹⁴	Docentes de la misma asignatura como de otras asignaturas, coordinadores de área. Docentes y estudiantes.	Reuniones de área (Una vez al mes semana). Con otros docentes los viernes que trabajan hasta las 2pm.
	Talleres presenciales sobre "Mediación"		Dos por Quimestre
Conflictos con padres de familia y sociedad de la queja.	Talleres presenciales sobre "Mediación"	Docentes Padres de familia Autoridades	Dos cursos al inicio del año y otro al finalizar el primer.

Fuente y elaboración: Ing. Esp Samantha Paz y Miño

3.3 Plan acción de taller de convivencia orientado a padres de familia y estudiantes a través de la mediación.

Se propone talleres de mediación tanto con representantes y estudiantes en base a talleres de resolución de conflictos presentados en varios autores como Marta Susana Darino y Mirta Gómez Olivera en resolución de conflictos; Záldivar en Dominio del estrés, con programas de técnicas y estrategias de Pedro Gil-Monte impartidas a través de su webinar impartido el 12 de diciembre del 2018.

¹³ (Darino 2005) define a los conflictos previsibles como aquellos recurrentes en las instituciones.

¹⁴ (Darino 2005) define a los conflictos imponderables como aquellos que hacen irrupción; es decir que son novedosos

Cárdenas, Raúl afirma que : “La formación continua, la capacitación profesional y la predisposición docente nunca debe tener límites, siempre tiene que estar en auge, como medida de incentivo y motivación personal; ya que la labor académica debe ir acompañada del buen ánimo, del buen humor, del buen genio y de la buena inspiración para enseñar a los estudiantes, quienes serán receptores no solo de sus enseñanzas académicas sino de su energía positiva, transmitida por el maestro” Cárdenas, Raúl “¿Docencia: profesión de riesgo? estudio de la incidencia del derecho a la educación de la ley orgánica de educación intercultural (LOEI) en el desempeño del docente y su bienestar laboral”. Tesis maestría, universidad Católica del Ecuador, Sede Ecuador, 2015. <http://repositorio.puce.edu.ec/>.

3.4 Ejemplo práctico de taller de resolución de conflictos con docentes, padres de familia y estudiantes.

Los talleres se desarrollarán en dos sesiones en el año escolar primero con docentes, lo cual se replicará posteriormente a padres de familia y finalmente a los estudiantes con el fin de buscar una convivencia armónica en la comunidad educativos.

3.4.1 Presentación del taller

Objetivos del taller

Contribuir a la reflexión sobre la manera en que se afronta los problemas personales e identificar fortalezas y debilidades en los padres de familia.

Temas:

Contenidos conceptuales:

Refiere a estrategias complejas en contenidos y principios y no solo en la repetición verbal (Coll 2007, 15-17).

Análisis del marco legal

- Derechos humanos
- LOEI (derechos y obligaciones)
- Ley de la niñez y adolescencia
- LOSEP
- Constitución del Ecuador

Conflicto

- Naturaleza del conflicto
- Diferencias entre coexistencia de convivencia
- La mediación como herramienta de resolución de conflictos
- La formación de mediadores en las escuelas.

Contenidos procedimentales

Los contenidos que refieren a técnicas, métodos, destrezas o habilidades, es decir con juntos de acciones ordenadas dirigidas a la consecución de un fin, es decir un aprendizaje por acción. (Coll 2007, 15-17).

Tabla 15

Contenidos Procedimentales de la propuesta

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 3	Etapa 4
Identificación de conflictos en la institución educativa. Estudio de casos.	Análisis de respuestas.	Consideración de las alternativas de solución.	Evaluación de alternativas por grupos de trabajo.	Aplicación y evaluación de resultados por medio de una presentación oral.
Fuente: Darino Susana, "Resolución conflictos en las escuelas" Elaborado por: Ing. Esp Samantha Paz y Miño				

Etapa 1: Creación de grupos de trabajo donde estén docentes como mediadores y padres de familia como ejecutores de la actividad. Se deben definir las causas y problemas reales en la institución educativa por medio de estudio de casos.

Etapa 2: Reconocer la mejor alternativa en base a reconocer el grado de responsabilidad que tiene que decisión y tomar en cuenta el estado emocional.

Etapa 3: Clasificar el listado de alternativas, e ir descartando aquellas que no especifiquen una resolución real o posible de realizar tomando si son acciones de acción inmediata o alternativas erróneas.

Etapa 4: Se valoran las consecuencias que tendrán cada una de las alternativas como que se gana, que se pierde y a quien se afectaría. Tomando en cuenta el ganar-gane, que representa una estructura que procura el beneficio mutuo (Covey 2002,230)

Etapa 5: Por medio de una presentación del grupo, se dará a conocer las soluciones que se plantearon en cada uno de los casos y la reflexión por parte del resto de grupos de trabajo.

Contenidos actitudinales

Son aquellos ser aquellas actividades experimentales en las que de una forma clara se establecen vínculos afectivos (Coll 2007,15-17).

Ejemplo de caso: Lourdes es una maestra con 25 años de experiencia en la docencia, quien se siente preocupada porque un estudiante miente a sus padres sobre

que la maestra le grita, pero a pesar de que los compañeros apoyan a la maestra; los padres de familia quieren denunciar a la maestra sin darle la posibilidad de conversar, debido a que creen que su hijo tiene toda la razón; a pesar de que varios padres se han quejado de que el niño miente a sus compañeros y a otros docentes. Lourdes se siente preocupada y asustada de perder su trabajo a causa de este niño que ha promovido el conflicto entre padres de familia y docente, generando una desvalorización de la docente con otros padres de familia, quienes empiezan a preguntarse si la docente en realidad es una profesional que merece estar a cargo de la formación de sus hijos ¿Qué debe hacer Lourdes? ¿Cómo se podría llegar a tener una comunicación con los padres de familia para llegar a acuerdos?

Expectativa de logro

Este tipo de reflexiones podrían permitir entender o ponerse en los zapatos de la docente tanto padres de familia como estudiantes, y reflexionar en el docente desde un punto de vista humanista que necesita apoyo y comprensión; y que en ocasiones la falta de comunicación puede causar daño a personas que no tienen la culpa. Se busca con este caso, que se reflexione sobre emociones, acciones e incluso valores. Es decir, generar vínculos afectivos y cultivar actitudes de diálogo, y búsqueda racional de conflictos.

Estrategias

Diálogo

Grupo de trabajo

Técnicas

Video

Debate

Conclusiones del taller

Todos los aportes realizados en el taller por parte de los participantes deben ser promovidos a toda la comunidad educativa, por medio de volantes y e-mails que promuevan la resolución pacífica de conflictos en la unidad educativa. Finalmente se realizará una encuesta donde se conocerá la opinión tanto de profesores, padres de familia y estudiantes en relación de conflictos.

Conclusiones y Recomendaciones

1.- Conclusiones

- El término estrés se ha convertido es un término actual que aqueja a todos los profesionales, pero tiene mayor e impacto en aquellos que brindan apoyo emocional, como es el caso de los docentes en quienes ha provocado problemas de salud tanto a nivel fisiológica, social y psicológico.
- El sustento de la teoría se basa en teorías de interacción social más no en posturas de estímulo -respuesta del estrés que refieren como un concepto unidimensional.
- Un alto nivel de estrés en la profesión docente puede traer consigo consecuencias desagradables, como docentes con una baja moral, y un entusiasmo minimizado, también provocando que la calidad del trabajo sea afectada.
- A pesar de que en el marco legal ecuatoriano se evidencia el precautelar la salud tanto física como mental de los docentes, se convierte en papel muerto debido a que no es una prioridad para el gobierno central. Erróneamente se piensa que solo con otorgar el permiso para asistir a la cita médica se cumple con el docente, lo que no se analiza son las causas por las cuales se evidenció un diagnóstico o qué tipo de morbilidad es la que aqueja a la población docente. Es indispensable la diferenciación entre estrés y burnout.
- El MBI en base a la revisión de la literatura, y bases de datos de este modelo anglosajón presenta insuficiencias; por lo cual se buscó los modelos europeos que tienen como base el modelo del MBI original pero con ciertas modificaciones como es el instrumento del Gil-Monte que muestra ciertas ventajas como incorporar sentimientos de culpa como síntoma que permite establecer los perfiles en la evolución del SQT, y su grado de afectación en los individuos, superando las insuficiencias psicométricas de modelos anglosajones.

- La emoción se vincula a variables de la persona como valores personales, objetivos, jerarquías, sistemas de creencias y recursos personales, así como de acontecimientos sociales ambientales.
- Se realizó una investigación tanto cualitativa como cuantitativa, para hacer un análisis más profundo de la investigación, por la ausencia de la adquisición del manual del CESQT, de TEA Ediciones.
- En base a los resultados de los cuestionarios se determinó que la subes cala de desgaste emocional (Dp), es la que tiene mayor incidencia en la producción de estrés en los docentes.
- El deterioro de relaciones interpersonales, se vuelve un factor negativo en la organización, así como también la ambigüedad de rol, conflictos de rol provocando un una respuesta emocional o afectiva en el sujeto. Se realizaron 10 entrevistas por limitaciones del tiempo de los docentes y en un momento dado se presentó una saturación de información.
- Los conflictos con padres de familia y estudiantes son la categoría identificada como estímulos estresores en los docentes, en base a las unidades de análisis de las entrevistas.
- En esta investigación no se refiere a la afectación del uso de nuevas tecnologías, si bien es parte de afrontar los cambios como refiere en la literatura en este caso específico de investigación no se presentó, o por lo menos no lo mencionaron entre los entrevistados.
- Hay vacíos teóricos en relación con el apoyo psicológico a docentes, o casos específicos en países, como modelo guía, más bien al contrario, existía más casos relacionados a otros profesionales como la medicina.
- El burnout no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que fueron importantes para el sujeto que lo padece.

2.- Recomendaciones

- Se enfatiza en la importancia que tiene el docente, como actor principal de la educación y que su salud debe ser prioridad de la política pública.
- Su sugiere promover en el Ecuador estudios sobre salud docente, según la investigación, no se presentan más que algunos trabajos de investigación por estudiantes de algunas universidades como la católica, Universidad Andina Simón Bolívar y en referencia a organizaciones internacionales la Unesco realizo un estudio de caso en Ecuador en referencia a condiciones de trabajo y salud docente.
- Realizar un estudio con mayor número de participantes de instituciones privadas y públicas para obtención de resultados del estrés docentes y poder comparar resultados de estímulos estresores entre instituciones educativas y privadas.
- Generar programas de formación de docentes en conflictos, ya que, en base a la investigación realizada, existe mayor número de programas de formación para estudiantes u otros profesionales, mas no de salud docente.
- Promover mayores trabajos de investigación que ese preocupen por el bienestar del docente ecuatoriano, existen limitadas investigaciones sobre el docente de primaria y secundaria, siendo uno de los profesionales más afectados por la carga emocional que maneja todo el tiempo.
- El manual de evaluación del CESQT, por su gran aporte a la investigación debería ser un instrumento accesible para los investigadores y no solo con fines comerciales.
- Se debería promover investigación de estrés en las instituciones tanto fiscales como particulares a nivel primaria y secundaria ya que en la gran mayoría existen estudios sobre docentes en nivel universitario.
- Una de las causas identificadas son las relaciones interpersonales, razón por la cual se propone medidas de intervención las cuales deberían ser tomadas en cuenta en la practicidad.

Bibliografía

- Bernal, Antonio, Guerrero y González. 2012. El cansancio emocional del profesorado. *Cuestiones Pedagógicas*. 259-285. España: Universidad de Sevilla. http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/22/art_11.pdf
- Camacho Hilda y Hernández. 2006. “Malestar docente y formación inicial del profesorado”. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. vol. 20. núm. 2. 209-230 España: Universidad de Zaragoza. doi: <http://www.redalyc.org/pdf/274/27411341013.pdf>
- Camargo y Gloria Calvo. s.f. “El docente y sus necesidades de formación permanente”. *Educación y Educadores*, s.f.: volumen 7.
- Cerda, Hugo. 1993 “Los elementos de la investigación como reconocerlos, diseñarlos y construirlos”. Quito: ABYA YALA.
- Coon Dennis. 2016. Mitterer y John O. “ Introducción a la Psicología”. México: Cengage learning.
- Coon, Dennis. 2008. “Fundamentos de Psicología”. 615-621. México: Thomsom.
- Cuenca y Jessica O’Hara. 2006.”Estrés en los maestros percepción y realidad”. Perú : DINFOCAD .1-58. Doi: <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/148/058.%20El%20estr%C3%A9s%20de%20los%20maestros%20Percepci%C3%B3n%20y%20realidad.%20Estudios%20de%20casos%20en%20Lima%20Metropolitan.a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Darino, Marta Susana. 2005.”Resolución de conflicto en las escuelas”. Argentina: Espacio,
- Davis, Stephen F. 2008.” Psicología”. México : Pearson
- Extremera Noba, Rey y Pena. 2010 “La docencia perjudica seriamente la salud” *Boletín de Psicología*, No. 100: 42:54 <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N100-3.pdf>
- Falzon, Pierre. 2009. “Manual de Ergonomía”. Madrid: Modus Lobarandi, S.L
- Figueiredo, Pedro Gil-Monte,y Ester Grau-Alberola. 2009. “Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” .*Aletheia*, : 6-15.
- Forastieri, Valentina.” ¿Por qué el estrés en el trabajo es un reto colectivo y qué medidas podemos adoptar? OIT.27 de Abril del

2016.”https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/comment-analysis/WCMS_475085/lang--es/index.htm

Gantiva, Díaz, y Orozco.2010.”Síndrome de Burnout y estrategias de Afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato”. *Psicología desde el Caribe*, 36-50.

Gil- Monte, Pedro «Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales.» *Rev Esp Salud Pública*, 2009: 169-173.

Gil-Monte. 2007.”El síndrome de Quemarse en el trabajo”.Madrid: PIRÁMIDE.

<http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/97488/9789243506029_spa.pdf?sequence=1

<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/311.pdf> (último acceso: 28 de 12 de 2018).

https://www.youtube.com/watch?v=EyI4boiJ_EQ

----- 1999. “Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo”. *Anales de psicología*,261-268.

----- 2005 .“El síndrome de quemarse en el trabajo: Una enfermedad laboral”.Madrid: PIRÁMIDE.

----- 2011. “CESQT Manual. Manual”. Madrid: TEA Ediciones, S.A. A/RES/40/34.

Kyriacou, Chris. 2003.”Antiestrés para profesores”. España: Octaedro

Lazarus, Richard. “Estrés y Emoción “.2000. España: Desclée de Brouwer.

Leibovich de Figueroa, Noba. 2002. “Malestar y su evaluación en diferentes contextos” .Buenos Aires: Universitaria de Buenos Aires.

Leibovich, Nora. 2002. “El malestar” y su evaluación en diferentes contextos. Buenos Aires: Universitaria, 2002.

LOEI. “Ley Orgánica de Educación Intercultural , Ecuador”. Registro Oficial N° 417 ,31 de marzo del 2011.

Maslach, Christina . 1981. “The measurement of experienced burnout”, *Journal of occupational Behaviour*”.

Maslach, Christina ;Schaufeti, y Leiter. 2008. “Burnout: 35 years of research and practice” .*Career Development International*

McMillan, James H.2005. “Investigación educativa”. Madrid: Pearson

- Mendo, y Benito León del Barco. 2016. “Entrenamiento en habilidades sociales en el contexto Universitario”. *Psicología Conductual*, 423-438.
- MINEDUC Ministerio de Educación. 2016.” Rendición de las cuentas”. 2016 <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/06/rendicion-de-cuentas-2016.pdf>
- MINEDUC. 2019. MINEDUC-SFE-2019-00083-M. “Lineamientos para la reducción de actividades administrativas de los docentes en el Sistema Nacional de Educación”. 15 de febrero del 2019.
- MINEDUC. Educación.gob.ec. s.f. «Educacion.gob.ec.» MINEDUC. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/07/CIRCULOS-DE-CALIDAD.pdf> (último acceso: 15 de MARZO de 2019).
- Molina ,Ana Gutiérrez y Lizette Hernández. 2008: “Estrés psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales”. *Anales de Psicología*, 353-360.
- Moriana y Javier Herruzo.2004 .”Estrés y burnout en profesores”. *Clinical and Health Psychology*.597-621. vol. 4, núm. 3, septiembre, 2004
Doi:<http://www.redalyc.org/pdf/337/33740309.pdf>
- Moscoso, Manolete S.1998.”Estres, salud y emociones: estudio”. *Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de Sar Marcos*: 47-68.
- Nuernberger,1998. Phil.” La transformación del estrés en energía vital positiva”. Barcelona: PAÍDOS.
- OIT. “Trabajar mas o tabajar peor” .OIT, 31 Septiembre- octubre 1999. https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
- OIT. 2019. “Estrés laboral”. Organización internacional trabajo 23 de diciembre 2018 https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- OMS, Organización Mundial de la Salud. 2002.*Plan de acción de salud mental.:*
- ONU Asamblea General. 1985. *Declaración sobre los principios fundamentales de*
- Orta y María-Isabel.2014. “La mediación escolar en los planes y programas”.*Revista Complutense de Educación* .271-291.
- Osorio, Julieth Estefanía.2017.”Work stress: a review study”. *Revista diversitas - perspectivas en Psicología(Medellin-Colombia)*.81-090. Vol. 13. No. 1

- Otero, José Manuel. 2012 “Estrés laboral y burnout”. Madrid: Diaz de Santos.
- Pedro R. Gil-Monte, Sara Unda Rojas . «Validez factorial del (CESQT).» *Salud Mental*, 2009: 205-214.
- Quiceno Margarita y Vinaccia. 2007 “Burnout “Síndrome de quemarse en el trabajo SQT” *Acta Colombiana*,: 117-125.
- Réka ,Noémi Balázs y Réka Bikfalvi,. 2016.”Burnout and depressive symptoms in teachers: Factor structure”.*Stress and Health*,: 1–10.
- Repositorio [.http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/BLOQUE-ACADEMICO/ClasePresencial/CESQT_CUESTIONARIO_PARA_LA_EVALUACION_DEL_SINDROME_DE_QUEMARSE_POR_EL_TRABAJO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/BLOQUE-ACADEMICO/ClasePresencial/CESQT_CUESTIONARIO_PARA_LA_EVALUACION_DEL_SINDROME_DE_QUEMARSE_POR_EL_TRABAJO.pdf)
- Schaufeli,Wilmer y Maslach.. 2009. “Burnout :35 years of research and practice”.*Esmerald* :Vol 14.
- Silvero, Marta. 2007.”Estrés y desmotivación docente: el síndrome del profesor quemado en educación”. *Estudios sobre Educación*. 115-138.
<https://core.ac.uk/download/pdf/83560975.pdf>
- Stover ,Flavia Eugenia Bruno y Fabiana Edith Uriel.2017.“Teoría de la Autodeterminación: una revisión teórica” *Perspectivas en psicología*, 105-115.
- Trabajo, Organización Internacional del. *Estrés en el trabajo*. Turin: OIT, 2016.
- UNESCO, <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000142551>
- UNESCO. 2005 .“Condiciones de Trabajo y salud docente”.,.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000142551>
- UNESCO. *Informe mundial sobre educación*. Madrid: Santillana, 1998.
- UNESCO. *Innovación Educativa*. Perú: Comercializadora CARTOLAN E.I.R.L., 2016.
- Vázquez y María Jesús Vázquez-Ramos. 2012 .“Intervención psicoterapéutica grupal intensiva realizada en un entorno natural para el tratamiento del burnout”. *Psicooncología*,: 161-182.
doi: https://doi.org/10.5209/rev_PSIC.2012.v9.n1.39145
- Villota, María Fernanda Enríquez y Fernando Garzón; Acosta, . 2016 .”Estrés y ciclo vital” *Revista de Psicología GEPU*,: 91-114.
- Zaldibar, Dioniso. 1996. “Conocimiento y Dominio del estrés”. La Habana

Zavala, José. 2008. "Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos". Educación Vol. XVII, N° 32, marzo 2008, pp. 67-86 / ISSN 1019-9403 <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-EstresYBurnoutDocente-5056868.pdf>

TESIS

Cárdenas, Raúl "¿Docencia: profesión de riesgo? estudio de la incidencia del derecho a la educación de la ley orgánica de educación intercultural (LOEI) en el desempeño del docente y su bienestar laboral". Tesis maestría, universidad Católica del Ecuador, Sede Ecuador, 2015. <http://repositorio.puce.edu.ec/>.

Altamar Méndez, Bolívar Tenorio "Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral". Tesis maestría, Universidad Andina Simón del Ecuador, Sede Ecuador, 2015. <http://repositorio.uasb.edu.ec/>.

Pacheco, Jenny Zambrano. «El síndrome del quemado o burnout en la labor de los docentes de educación inicial de la ciudad de guayaquil distrito n°5 de la zona tarqui, periodo lectivo 2016-2017.» TESIS, Guayaquil, 2016.

Fuentes audiovisuales

TEA EDICIONES, "El Burnout o Síndrome de quemarse por el trabajo: CESQT", video de YouTube, a partir de una ponencia presentada por Pedro Gil-Monte, 2018, min 49:30, <https://www.youtube.com/watch?v=zvajXgRctgc>

Anexos

Anexo 0: “Anecdotario del investigador ”

Para cumplir con el primer objetivo “Conceptuar y explicar a través de la literatura los constructos del estrés, burnout y como afecta a los docentes.” Se realizó un estudio de revisión en bases de acopio de la información como: Direct, EBSCO, SciELO, Redalyc, Dialnet, DOAJ BASE, PROQUEST y otras de acceso libre en el repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar, y Universidad de las Américas (UDLA). Se establece una estrategia de búsqueda, donde se incluyen artículos en base a criterios de inclusión-palabras claves- tanto en inglés como español como: estrés laboral (work stress), estrés docente (teacher stress), síndrome del trabajador quemado (burnout), desmotivación docente (teacher demotivation), investigaciones de educación (educational research), teorías del estrés (theories of Stress) y afrontamiento (coping theories). Después de realizar la lectura de artículos académicos y textos, y se identificó posibles teorías para el trabajo de investigación. Se procedió a realizar la búsqueda con el nombre de autores como Richard Lazarus, Kyriacou, Marshal, Pedro Gil-Monte y otros que se encontraron en la lectura de teorías, modelos, e instrumentos de estrés laboral, teniendo en cuenta como grupo focal los docentes; Asimismo, se excluyó en la búsqueda, aquellos artículos que se centren solo en el estrés desde el enfoque fisiológico de estímulo-respuesta. Se determina una amplitud de 10 años de investigación- artículos publicados desde el 1998 hasta el presente año 2018. Seguido de la sistematización de la información en una tabla analítica de artículos académicos.

Se realizó la lectura crítica y reflexiva de textos, que orienten y guíen en la investigación en referencia al estrés. Su revisión se ampliará desde 1990 hasta 2018. Debido a que algunos autores- Lazarus, Otero, Maslach, Leibovich, Gil-Monte, Kyriacou - realizan nuevas propuestas sobre las teorías anteriormente estudiadas sobre el estrés. De igual forma se realizó la búsqueda de los trabajos de investigación de cuarto nivel tanto monografías como tesis, en referencia al estrés docente en el Ecuador con un rango de amplitud de estudio de 5 a 7 años atrás, con el objeto de tener información actualizada y que soporte el trabajo de investigación actual.

Para responder y sustentar el segundo objetivo de la investigación referente a: “Identificar y Analizar los factores causantes del estrés a través de la investigación

del campo”. Se procedió a solicitar consentimiento escrito de las autoridades de la institución educativa privada electa. La institución educativa electa fue una institución donde años atrás trabajé como docente; y donde podía acceder al apoyo de las autoridades para el trabajo de investigación para la investigación. Se solicitó una cita previa con la autoridad de esta, donde se explicaron los objetivos de la investigación y se entregó una solicitud escrita a la autoridad, donde se solicitaba la carta de respuesta de aceptación de parte del Rector de la institución, para que autorice el trabajo de investigación tanto para la aplicación de los cuestionarios a los docentes de la institución en un día hora determinado por la autoridad de la institución. Asimismo, como parte del compromiso del investigador los docentes recibirán un curso posteriormente a la investigación, sobre medidas para mitigar el estrés, en base a los resultados obtenidos en los instrumentos de recolección de información; como aporte personal a la institución colaboradora en la investigación.

Para la toma de decisiones sobre los instrumentos de recolección de información cuantitativa fue un largo proceso que tomó varios meses, hasta leer, relacionar con la teoría y buscar un instrumento que brinde información importante a la investigación. Para esto se realizó una revisión exhaustiva de los instrumentos de medición del desgaste del profesional llamado burnout, donde se analizaron varios modelos. En la revisión y lectura crítica de los artículos se encontró el instrumento de medición (measurement tool) MBI-ES (educators survey). Para la obtención del permiso del uso del MBI se contactó vía correo electrónico al correo: info@mindgarden.com. a través del dueño de derechos de autor a la empresa MIND GARDENS, INC y compra de la licencia (*Anexo 1 y 2*). Según el correo daban a conocer ciertos pasos para la obtención de la licencia, pero los costos eran altos, al encontrar limitantes y seguir investigando se encontró un modelo europeo que se relacionaba con los constructos planteados en la investigación como es la teoría de Lazarus. El instrumento encontrado fue el CESQT (Cuestionario para la medición del síndrome de Quemarse en el trabajo). Este cuestionario consta de veinte reactivos que se encuentra distribuido por cuatro dimensiones 1. Ilusión por el trabajo, 2. Desgaste psíquico, 3. Indolencia. 4. Culpa (Pedro R. Gil-Monte, Sara Unda Rojas 2009). Por esta razón se escogió el cuestionario CESQT en referencia y su concordancia con la teoría revisada anteriormente siendo un instrumento más

Abarcativo e incluso refiere a niveles de estrés crónico identifica dos tipos de perfiles, lo cual es un aporte adicional a otros instrumentos que miden el estrés docente.

En la revisión de información en artículos en base de datos, se encontró investigaciones donde mostraban la validez del instrumento en países como México y Brasil, y en sus anexos se encuentra que existe un manual del CESQT, material que es distribuido por TEA Ediciones, de Madrid, y con su distribuidor en Ecuador con la librería STUDIUM. Inmediatamente se Contactó con los derechos del instrumento , pero nuevamente se presentó el inconveniente de los costos para traer el material sumamente altos; razón por la cual en búsqueda de una solución, y luego de leer varios artículos académicos , y correo personal del autor, el psicólogo Pedro-Gilmonte con el correo Pedro.Gil-Monte@uv.es, al mismo que se le escribe solicitando la autorización para el uso de mismo; El Dr. Gil Monte se contactó con mi persona e inmediatamente por correo electrónico respondiendo las inquietudes planteadas. En su respuesta indica precisamente que es el creador del instrumento, pero cedió los derechos de distribución del CESQT a la Universitat de València; y esta institución firmó un contrato de comercialización de la obra con la Editorial TEA (*Anexo 3 y 4*).

Con esta respuesta se procedió a mantener contactó con el autor, en búsqueda de una solución viable, al explicarle que la obtención del instrumento es importante por motivos de trabajo investigativo de cuarto nivel, y que los costos evitan acceder el instructivo de corrección del cuestionario que la editorial tiene los derechos de distribución. Después de varios correos, el autor del instrumento sugiere en uno de sus correos que el instrumento aparece descrito en dos de sus libros de su autoría, como una guía para el trabajo de investigación, indicando nombre de los textos, años de publicación, capítulo donde se encuentra como anexo cuestionario dirigido a los docentes. Se procedió a buscar los textos por varias semanas en las bibliotecas de varias universidades por acceso online a las mismas, hasta que se encontró en la UDLA los dos textos que sugirió el autor que revise para mi investigación. Se encontró el texto en la UDLA, donde se encuentra el Anexo denominado “Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo versión para profesionales que trabajan hacia personas con discapacidad (CESQT-PD), el mismo que en base a la lectura de artículos académicos se explica que es el

cuestionario buscado simplemente con la observación que cambia ciertos términos por ejemplo *discapacitado* por el término *alumno*.

Debido a lo anterior expuesto se tomó en cuenta este anexo para aplicar a los docentes; debido a que cuestionario se encuentra de forma pública en el texto del psicólogo Pedro Gil-Monte. Por lo cual, al determinar mi criterio como profesional se determinó utilizar el instrumento presentado como anexo en el texto, mas no se accedió al manual de evaluación del instrumento para interpretación de resultados de TEA Ediciones, por no tener el poder adquisitivo para poder pagar el manual. Por esta razón se realizó una ardua búsqueda lectura, análisis de artículos y los dos libros de autor para poder entender como analizar los resultados del instrumento, y en base a la versión incompleta que TEA Ediciones publica en el internet libremente donde presenta un ejemplo de corrección del instrumento y también con la recomendación del mismo autor (*Anexo 5*).

Después de la lectura de los textos, artículos para entender el análisis estadístico del instrumento se procedió como último recurso a participar en el webinar gratuito denominado “**El Burnout o Síndrome de quemarse por el trabajo: CESQT**”. Curso que fue dictado por el mismo autor del cuestionario Pedro Gil-Monte, organizado por TEA Ediciones; este se llevó a cabo el 12 de diciembre del 2018 (*Anexo 6*). A través de este webinar se obtuvo una idea más clara de la evaluación del resultado del SQT, pero solo a nivel básico y elemental como, por ejemplo: que la suma de los ítems presenta el valor por dimensión, y esto comparado con los percentiles pueden brindar unos resultados preliminares, pero a nivel superficial, mas no a profundidad debido a que no se posee el Manual de Tea Ediciones y por respeto a los derechos de distribución del mismo (**Anexo 7**). Este Manual puede obtener acceso de manera incompleta al http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/Manual_CESQT.pdf, pero sirve como guía para el análisis de información de forma general. En base a las limitaciones para acceder al manual de corrección del instrumento, se toma como medida complementaria la realización de entrevistas para que se pueda articular los resultados tanto cuantitativos como cualitativos; y brindar un análisis a profundidad del estrés en los docentes de la unidad educativa de estudio. Además, de ser una sugerencia valiosa de mi tutor de tesis en cuento a la realización de entrevistas y de

Luis Kunzle docente investigador del estrés docente universitarios en la entrevista del 31 de octubre del 2018, donde expone:

“Si tienes tiempo, o no creo que es necesario entrevistas con profesores con estas cuestiones, porque en base a estas premisas las puedes analizar” (Luis Kunzle, 2018)

Finalmente, para responder al tercer objetivo de la investigación, en base a los resultados obtenidos de la investigación cuantitativa y cualitativa, se proponen intervenciones directas y estrategias de mitigación del estrés en base a la realidad de la entidad educativa de estudio, tomando en cuenta casos de estudio de otros países que han sido factibles y han mostrado buenos resultados.

Anexo 1: Correo enviado a MIND Garden para conocer la obtención del instrumento MBI

Fecha: 12 de octubre del 2019



Your message to Mind Garden Customer Service

Your message has been sent successfully.

Message: Good morning, My Name is Samantha Paz Y Miño. I live en Quito-Ecuador. I am doing my thesis on teachers stress to get my Master's degree. I was looking for what is the best instrument to measure stress on teachers based on Lazarus Theory. And I found your website for this reason I want to know how I can get MBI-ES to apply in my research. And if it is possible to get this instrument in spanish.

Thanks, Best regards

Phone: (.....)

Company: Universidad Andina Simon Bolivar

Country: Ecuador

How did you hear about us: It's my first time.

We will answer during normal business hours, Monday through Friday, Pacific time.

Anexo 2: Respuesta recibida por parte de MIND GARDENS

Fecha: 12 de octubre del 2019

Re: [Mind Garden] Message from contact form - General Questions  Recibidos x



Mind Garden Inc <info@mindgarden.com>

para mí ▾

 inglés ▾ >  español ▾ [Traducir mensaje](#)

Hello Samantha,

Thank you for contacting Mind Garden, publisher of the MBI.

As you may know, the Maslach Burnout Inventory (MBI) is a copyrighted instrument.

A purchased license is required for each reproduction/administration of the MBI.

E.g. to survey 200 people you would buy a license for 200 administrations. The license packet includes the MBI forms, scoring key, and a signed letter of permission.

The license with MBI-HSS form in Spanish translation may be purchased [here](#).

Type in the quantity you need and the price will calculate. Note that the unit price drops at higher quantities.

If your research is for a **thesis or dissertation** and is **unfunded**, you are eligible for a 20% Student Discount on the license purchase.

For more information about receiving a Voucher Code for the Student Discount, [please click here](#).

Best,

Katherine

Mind Garden, Inc.

On Fri, Oct 12, 2018 at 5:48 AM, <info@mindgarden.com> wrote:

Anexo 3: Correo 1 del autor del instrumento “CESQT”

Fecha: 6 de noviembre del 2018

Estimada Ing.Esp. Samantha Paz y Miño:

En la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional he desarrollado un nuevo instrumento de evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), el CESQT (Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo) (en inglés se denomina Spanish Burnout Inventory, SBI), para evaluar este fenómeno. Ya se han obtenido resultados sólidos sobre su validez y fiabilidad para diferentes colectivos ocupacionales (v.g., salud, educación, trabajadores de atención a personas con discapacidad, personal de administración pública, etc.) en muestras de España, Portugal, Italia, Polonia, Rep. Checa, Alemania, Argentina, México, Chile, Brasil, Colombia, Costa Rica, y otros países.

El instrumento aparece descrito en el libro:

Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide. Y lo puede encontrar en un Anexo del Capítulo 1 del siguiente libro: Gil-Monte, P. R. y Moreno-Jiménez, B. (Coord.) (2007). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): grupos profesionales de riesgo. Madrid: Pirámide. El CESQT ha sido editado por TEA:

<http://www.web.teaediciones.com/Representantes%20internacionales.aspx>

En el manual podrá encontrar los criterios de clasificación de los individuos en función de la puntuación obtenida para contribuir al diagnóstico del SQT

<http://www.web.teaediciones.com/CESQT--CUESTIONARIO-PARA-LA-EVALUACION-DEL-SINDROME-DE-QUEMARSE-POR-EL-TRABAJO.aspx>

http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/Manual_CESQT.pdf

<http://www.web.teaediciones.com/Login.aspx>

Representantes internacionales

<http://web.teaediciones.com/Representantes-internacionales.aspx>

Se incluye una versión para trabajadores que no desarrollan su actividad hacia personas.

Puede encontrar varios estudios sobre el instrumento en la web de la UNIPSICO:

<http://www.uv.es/unipsico/instrumentos-de-evaluacion/>

En su día cedí los derechos de distribución del CESQT a la Universitat de València, dado que fue creado mediante proyectos de investigación respaldados por esta institución.

La Universidad firmó un contrato de comercialización de la obra con la Editorial TEA, que en la actualidad tiene los derechos de edición, distribución y venta de la obra. Por tanto, yo ya no puedo darle una autorización, más allá de la recomendación de que adquiera el cuestionario. Como investigador y autor del CESQT le animo a que lo utilice, y siempre lo haga

con material original. MI AUTORIZACIÓN ESTÁ LIMITADA POR LOS DERECHOS QUE LA EDITORIAL TIENE

. Un cordial saludo.

Pedro R. Gil-Monte

Anexo 4: Correo 2 del autor del instrumento “CESQT”

Fecha: 7 de noviembre del 2018

Estimada Ing. Samantha Paz y Miño:

El cuestionario que aparece en el Anexo del libro es el CESQT para docentes. Hay versiones para otros colectivos ocupacionales. La diferencia entre las versiones es que en algunos ítems aparece la palabra alumno para el caso de los docentes, mientras que en las otras versiones aparece el término con el que se denomina a las personas a las que se atiende (pacientes, ciudadanos, clientes, internos, etc...). Si va a trabajar con docentes debe utilizar la versión que aparece en el anexo del capítulo. Esa versión está también publicada en algunos artículos que puede encontrar en la web UNIPSICO:

<http://www.uv.es/unipsico/instrumentos-de-evaluacion/>

Como le dije en mi anterior correo, la Universidad firmó un contrato de comercialización de la obra con la Editorial TEA, que en la actualidad tiene los derechos de edición, distribución y venta de la obra. Por tanto, yo ya no puedo darle una autorización, más allá **de la recomendación de que adquiera el cuestionario.**

Como investigador y autor del CESQT yo le autorizo y le animo a que **lo utilice,** pero **MI AUTORIZACIÓN ESTÁ LIMITADA POR LOS DERECHOS QUE LA EDITORIAL TIENE,** según se establece en la legislación que regula el contrato. Decida usted cómo proceder.

Un cordial saludo.

Pedro R. Gil-Monte

Anexo 5: Manual del cuestionario

Pedro Gil <Pedro.Gil-Monte@uv.es>

para mí

Estimada Ing. Samantha Paz y Miño:

La respuesta a su pregunta se encuentra en el Manual del cuestionario. Es demasiado extensa para explicar a través de email. Le recomiendo que consulte el manual o la bibliografía que puede encontrar en la siguiente web:

<https://www.uv.es/unipsico/instrumentos-de-evaluacion/>



CESQT

Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)
Spanish Burnout Inventory (SBI)



Gil-Monte, P. R. (2011). CESQT. Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Manual. Madrid: TEA Ediciones. (ISBN: 978-84-15262-16-9).

Inscrito en el Registro de la Propiedad Intelectual (nº de registro: V-2336-09)

[Seminario online en el que se explica el proceso de evaluación y diagnóstico mediante el CESQT \(2018\)](#)

El "Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo" (CESQT) ha sido diseñado para evaluar el "síndrome de quemarse por el trabajo" (SQT) *burnout*. El instrumento está formado por 20 ítems que se evalúan con una escala de frecuencia de cinco grados, mediante la que el individuo indica, con un rango de 5 adjetivos que van de 0 "Nunca" a 4 "Muy frecuentemente: todos los días", con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los elementos de la escala.

Los ítems se distribuyen en cuatro escalas o dimensiones, denominadas:

1. Ilusión por el trabajo. Esta dimensión está formada por 5 ítems. Se define como el deseo del individuo de alcanzar las metas laborales porque supone una fuente de placer personal. El individuo percibe su trabajo atractivo y alcanzar las metas profesionales es fuente de realización personal. Incorpora también un componente de autoeficacia profesional. Debido a que los ítems que componen esta dimensión están formulados de manera positiva, bajas puntuaciones en esta dimensión indican altos niveles en el SQT.
2. Desgaste psíquico. Está formada por 4 ítems. Se define como la aparición de agotamiento emocional y físico debido a que en el trabajo se tiene que tratar a diario con personas que presentan o causan problemas.
3. Indolencia. Esta escala está formada por 6 ítems. Se define como la presencia de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización. Los individuos que puntúan alto en esta dimensión muestran insensibilidad y no se conmueven ante los problemas de los clientes.
4. Culpa. Esta escala contiene 5 ítems. Se define como la aparición de sentimientos de culpa por el comportamiento y las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, en especial hacia las personas con la que se establecen relaciones laborales.

APA PsycNET. Indexado en la base de test de la **APA (American Psychological Association)**.

Spanish Burnout Inventory (SBI)

Documentos relacionados:

1. López-Vilchez, J., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P. R., & Figueiredo-Ferraz, H. (2019). Relación entre los estilos de liderazgo transformacional y *laissez-faire* y el síndrome de quemarse por el trabajo en profesores de educación secundaria. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 39, 223-25. [DOI](#)
2. Guidetti, G., Viotti, S., Gil-Monte, P.R., & Converso, D. (2018). Feeling guilty or not guilty. Identifying burnout profiles among Italian teachers. *Current Psychology*, 37, 769-780. doi: 10.1007/s12144-016-9556-6
3. Olivares-Faúndez, V., Gil-Monte, P. R., Montañó, R., Barrera, R., Fredes, D., & Figueiredo-Ferraz, H. (2018). Validez factorial del cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) en profesionales de servicios. *Interciencia*, 43(6), 417-424.

Anexo 6: Registro de asistencia al web-seminar “El Burnout o Síndrome de quemarse por el trabajo: CESQT”



Estimado/a SAMANTHA NANCY:

Gracias por registrarse para "El Burnout o Síndrome de quemarse por el trabajo: CESQT".

PROGRAMA DEL WEBINAR

1. Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT): delimitación conceptual.
2. Desarrollo del proceso del SQT.
3. El CESQT.
 - 3.1. Dimensiones.
 - 3.2. Características psicométricas.
 - 3.3. Proceso de evaluación y diagnóstico.

OBJETIVOS

Conocer qué es el SQT su proceso de desarrollo y sus principales desencadenantes como medio para poder evaluar e intervenir.

Conocer el CESQT, los criterios de evaluación y de diagnóstico a través de esta herramienta.

Aprender a diferenciar tipos o perfiles del síndrome de quemarse por el trabajo cuando se diagnostica con el CESQT.

DIRIGIDO A.

Profesionales del ámbito de la psicología o la psiquiatría interesados en la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo o burnout.

Según la RGPD y disposiciones de desarrollo, informamos que sus datos personales serán tratados por parte de TEA EDICIONES, S.A.U. con la finalidad de gestionar la relación comercial. Usted puede ejercitar los derechos en materia de protección de datos en los términos establecidos en la normativa vigente dirigiéndose a nosotros. Asimismo, Ud. nos puede solicitar el envío de información adicional sobre nuestra política de protección de datos, tel. 912705060, e-mail: rgpd@teaediciones.com

Envíe sus preguntas y comentarios a: comunicacion@teaediciones.com

Cómo unirse al seminario web

mié, 12 de dic de 2018 a las 10:30 - 12:30 COT

Añadir al calendario: [Calendario de Outlook®](#) | [Google Calendar™](#) | [iCal®](#)

1. Haga clic en el enlace para unirse al seminario web en la fecha y la hora especificadas:

[Unirse a seminario web](#)

Confirmación De culminación del web-seminar “El Burnout o Síndrome de quemarse por el trabajo: CESQT”



Estimado/a SAMANTHA NANCY:

Esperamos que hayas disfrutado del seminario Web. Te enviamos el enlace a la grabación para que puedas verla en diferido si así lo necesitas: <https://youtu.be/zvajXgRctgc>
 Por otro lado desde el siguiente enlace podrás inscribirte al resto de Webinars programados y poder ver aquellos que te has perdido.

<http://web.teaediciones.com/Webinar-TEA.aspx>

Envíe sus preguntas y comentarios a: comunicacion@teaediciones.com.

Realice la siguiente encuesta:

[Encuesta de satisfacción](#)



Ha recibido este correo porque se ha inscrito a este seminario web. El organizador del seminario web utilizará su dirección de correo electrónico y sus datos personales para comunicarse con usted acerca de este evento y de otros servicios suyos. Para revisar la directiva de privacidad del organizador del seminario web o dejar de recibir sus mensajes, póngase en contacto con él directamente.

[No recibir correos de GoToWebinar](#) | [Denunciar spam](#)

Este correo se ha enviado de parte del organizador por medio de GoToWebinar.
 7414 Hollister Avenue | Goleta, CA 93117 [Directiva de privacidad](#) | [Directiva anti-spam](#) | www.gotowebinar.com ©2018 LogMeIn, Inc.

Anexo 7: Manual del SQT “TEA EDICIONES”

CE SQT

Cuestionario para la Evaluación del
Síndrome de Quemarse por el Trabajo



MANUAL

Pedro R. Gil-Monte



TEA Ediciones, S.A.
Madrid, 2011

Anexo 8: Instrumentos cuantitativos CESQT y encuesta sociodemográfica

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (CESQT)

A continuación, hay algunas afirmaciones en relación con su trabajo y sobre las consecuencias que se derivan de esa relación para usted como profesional y como persona. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación. **Para responder rodee con un círculo la alternativa (el número) que más se ajusta a su situación.**



20 ITEMS		0 NUNCA	1 RARAMENTE	2 A VECES	3 FRECUENTE MENTE	4 MUY FRECUENTEMENTE
1	Mi trabajo me supone un reto estimulante.	0	1	2	3	4
2	No me apetece atender a algunos alumnos.	0	1	2	3	4
3	Creo que muchos alumnos son insoportables.	0	1	2	3	4
4	Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	0	1	2	3	4
5	Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.	0	1	2	3	4
6	Creo que los familiares de los alumnos son unos pesados.	0	1	2	3	4
7	Pienso que trato con indiferencia a algunos alumnos	0	1	2	3	4
8	Pienso que estoy saturado/a de trabajo.	0	1	2	3	4
9	Me siento culpable por algunas de mis actitudes en el trabajo.	0	1	2	3	4
10	Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.	0	1	2	3	4
11	Me apetece ser irónico con algunos alumnos.	0	1	2	3	4
12	Me siento agobiado/a por el trabajo.	0	1	2	3	4
13	Tengo remordimiento por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	0	1	2	3	4
14	Etiqueto o clasifico a los alumnos según su comportamiento.	0	1	2	3	4
15	Mi trabajo me resulta gratificante.	0	1	2	3	4
16	Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.	0	1	2	3	4
17	Me siento cansado /a físicamente en el trabajo.	0	1	2	3	4
18	Me siento desgastado/a emocionalmente.	0	1	2	3	4
19	me siento ilusionado /a por mi trabajo.	0	1	2	3	4
20	Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	0	1	2	3	4



ENCUESTA

VARIBLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES DEL DOCENTE

Quiero agradecer su colaboración en la participación de este trabajo de investigación. Se le solicita **por favor tomarse el tiempo necesario para leer cada una de las preguntas y responderlas con honestidad.**

El siguiente cuestionario está dividido en dos partes.

1.- La primera parte refiere a la información general del docente (variables sociodemográficas y laborales) y de forma anónima.

2.- La segunda parte refiere a contestar los 20 ítems del cuestionario CESQT, instrumento validado internacionalmente.

Por favor coloque un X, en la información solicitada y seleccione un solo ítem.

De antemano agradezco por apoyar a este trabajo investigativo. Ing. Esp. Samantha Paz y Miño.

FECHA					
	día	mes	año		

SEXO	
Femenino	
Masculino	

EDAD	
Menos 25 años	
26-35 años	
36-45 años	
46-55 años	
Mas de 55 años	

ESTADO CIVIL	
Soltero/a	
Casado/a	
Divorciado/a	
Unión Libre	

HIJOS	
SI	
NO	

NIVEL QUE IMPARTE CLASES	
Inicial	
Básica elemental y/o media.	
Básica superior (8vo, 9no, y 10mo)	
Bachillerato	

Posee titulo docente	
SI	
NO	

EXPERIENCIA EN LA DOCENCIA	
Menos de 5 años	
6 a 10 años	
11 a 16 años	
17 a 25 años	
Mas de 25 años	

Carga horaria	
20 a 29 horas	
Mas de 30 horas	

Tiene Tutoría	
SI	
NO	

AÑOS QUE TRABAJA EN LA INSTITUCIÓN "San Vicente de Paul"	
Menos de 2 años	
3 a 5 años	
6 a 10 años	
Mas de 10 años	

Posee otro trabajo adicional	
SI	
NO	

Anexo 9 :Charla informativa de la aplicación De instrumentos de evaluación cuantitativa.



Fecha: 11 de enero del 2019





Anexo 10: Consentimiento informado formato

Estimado docente/a

Previo a la obtención de mi título en La Universidad Andina Simón Bolívar; y en relación con la autorización recibida por la máxima autoridad de la Unidad Educativa San Vicente de Paúl el Padre Max Reyes; me permito solicitar su colaboración a fin de formar parte del trabajo de investigación, estudio que refiere el ambiente laboral del docente.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, declaro ser participante voluntario en el estudio realizado por Samantha Paz y Miño estudiante de posgrado de la Universidad Andina Simón Bolívar.

Ser consiente de:

- Firmar el consentimiento informado.
- Dar información verídica.
- Colaborar con las actividades programadas para la investigación.
- Soy totalmente libre de participar en la investigación.
- Dar consentimiento al investigador para mantener los resultados en forma anónima durante la elaboración del trabajo investigativo.
- Que puedo obtener información de mis propios resultados bajo petición escrita.
- Que brindo información valiosa que refiere a mi salud mental, emocional e incluso física.
- La información es con propósitos investigativos.

Quito,de, 2019

Nombre: _____

Firma: _____

Anexo 11: Descripción encuesta sociodemográfica

Fecha, variable importante que permite identificar la fecha de aplicación del cuestionario, Esto presenta importancia cuando se quiere definir en situaciones o actividades, presiones este expuesto el docente como, por ejemplo: entrega de exámenes, planificaciones, es decir analizar factores externos.

Sexo, Se identifica estadísticamente el número de hombres y mujeres encuestados en otros estudios presentados en la literatura existen estudios experimentales donde se hace un estudio comparativo entre hombres y mujeres señalando que las mujeres presentan mayor cansancio emocional que los hombres. Al contrario de otros pero otros autores como Gil-Monte y Peiró (1997), encontraron mayor varianza en despersonalización, en los varones (Moriana y Javier Herruzo 2004, 597-621). Este tipo de análisis se realiza en estudios donde las muestras son con un alto número de participantes.

Edad, En algunos estudios los resultados no son concluyentes, pero existe muestra de que con el pasar de los años el burnout disminuye. Así como también que docentes entre 30 a 50 años presentan mayores niveles del burnout, por motivos como el abandono de adquirir manejo del estrés debido a que es ese rango de edad los docentes buscan una estabilidad laboral (Gil monte, 2005 ,99). Como también son los años que buscan mayor crecimiento personal y puede generar mayor estrés.

Estado civil y relaciones familiares, Varios estudios muestran varios resultados como que los docentes solteros muestran mayores niveles de estrés que los casados (Golembiewski et al., citado por Moriana y Herruzo 2004, 597-621). En otros estudios muestran lo contrario. Autores como Maslach (1982) concluía que el tener hijos podía ser un factor de aparición de burnout, su explicación radicaba en que el ser padres permite una mayor maduración, permitiendo mayor facilidad para la resolución de problemas que los docentes que no tenían hijos todavía.

Carga horaria, esta variable permitirá conocer si esta influencia en los resultados de niveles de estrés de los docentes.

Nivel que se imparte, Según algunos estudios al parecer el nivel de burnout aumenta según al nivel educativo que imparte clases, en el caso de los docentes de secundaria los niveles aumentan. Según Gold y grant (1993), quienes explicaban que

los grados de estrés en la secundaria son más notorios debido a el desinterés y desmotivación de los estudiantes (Juan A. Moriana, Javier Herruzo 2004).

Tutoría, Muchos docentes se quejan de la tutoría como fuente de estrés, razón por la cual se toma en cuenta esta variable.

Años que trabaja en institución y experiencia como docente, esta variable permitiría conocer como el grado de experiencia, le ha permitido controlar su nivel de estrés. Asimismo, si el número de años en la misma institución apoyado este proceso.

Otro trabajo, Conocer si aquellos docentes que presenta estrés toman en cuenta como relevante en sus niveles de estrés.

Anexo 11: Cuestionario de entrevista

ENTREVISTAS INSTITUCION PRIVADA Entrevista 1

Fecha :

Entrevistado:

Edad:

Nivel: Preparatoria

Experiencia :

Tiempo :

Lugar :

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los potenciales estresores laborales causantes del burnout en los docentes de básica y bachillerato, con el fin de identificarlos, mitigarlos para prevenir problemas de la salud en el profesional de la educación?

Observación: 3 años de experiencia

- 1.- ¿Cómo definirías tu salud física y emocional en la docencia?
- 2.- ¿Qué situaciones percibes como amenazantes en la docencia?
- 3.- ¿Qué medidas tomas cuando una situación es amenazante en la docencia?
- 4.- ¿Cómo crees que tu personalidad te ayuda o perjudica a controlar una situación percibida como amenazante en la docencia?
- 5.- ¿Cómo se desarrollan los canales de comunicación con la autoridad de la institución para resolución de conflictos?
- 6.- ¿Cómo describirías el ambiente de trabajo tanto a nivel infraestructura como relaciones interpersonales?
con mi compañera, nos comunicamos y no tengo ningún tipo de problema.
- 7.- ¿Cuál es seria su opinión en referencia al marco legal vigente en la educación tiene alguna influencia en la docente?
8. Conoces algún caso específico de un docente que sufra de estrés crónico?

9.- ¿Como docente cual crees que es tu contribución en la institución educativa?

10. ¿Como cree que esta valorizado el docente, actualmente?

Anexo 12 : Descripción del proceso de entrevistas en detalle

Antes de iniciar con las entrevistas a los docentes de la unidad educativa escogida para la investigación. Se realizó un cuestionario piloto el mismo que se aplicó a profesores cercanos o conocidos de los cuales todos correspondían a docentes de instituciones fiscales con el fin de conocer si las preguntas eran entendidas o debían ser modificadas en base a su propia experiencia y si en realidad respondían a la pregunta de investigación.

Se realizo la entrevista a diez docentes de la unidad educativa, de los cuales uno contesto en relación con una experiencia anterior en una institución fisco comisional en algunas de las preguntas planteadas. Para la planificación de entrevistas y docentes participantes en este proceso se realizó al azar en base a los horarios de clases de cada docente. Los horarios fueron proporcionados proporcionado por la inspección, se tomó en cuenta la disponibilidad de tiempo de los docentes para entrevistarlos en un ambiente de tranquilidad y sin la angustia de que ya tiene que salir corriendo a clases por esta razón, se organizó un cronograma de docentes donde la mayoría un 90% de los entrevistados contaban con dos horas libres o disponibles , para que tranquilamente puedan colaborar en la entrevistas con unos pocos minutos; y posterior a la terminación de la entrevista los docentes tenga tiempo disponible para seguir con sus actividades . Un día anterior a la entrevista, el investigador se acercó personalmente a cada uno de los docentes para comunicarles días y hora de la entrevista, los mismos que firmaron la convocatoria.

El proceso de entrevistas se inició con en una oficina, cerca de las oficinas de las autoridades. en casos puntuales, que se describen posteriormente se realizaron en la sala de profesores. Al inicio estaban convocados 15 docentes a las entrevistas , pero algunas entrevistas programadas por la investigadora, no se concretaron debido a que la inspección entrego los horarios de clases de los docentes, sin comunicar que en ese documento no constaban los horarios de atención a padres de familia por cada docentes, lo que provocó que coincidió los horarios de atención a padres de familia, con la hora designada de las entrevistas y esto obligo a buscar a otros docentes que

quieran colaborar con la investigación, de los cuales la mayoría preguntaba “Es muy larga”.

Con estos antecedentes algunas entrevistas se desarrollaron según lo planificados mientras que otras no se concretaron o simplemente se entrevistó a otro docente querían colaborar, pero no disponían del tiempo suficiente forzando a que la entrevista no dura más de 10 minutos. En pocos casos algunos docentes contaron sus experiencias y les llevo más tiempo, Al llegar la entrevista decima se presentaron preguntas inquietantes para la investigación por parte de los docentes como por ejemplo :“Va a realizarse un informe al rectorado, porque caso contrario no colaboro”, lo que permitió entender que en los tres días que se desarrollaron las entrevistas existía, cierta preocupación por los docentes, al pensar que la investigación tenía fines de sanción ; a pesar de que en la charla se les explicó que era con fines académicos. Asimismo, otro factor determinante en no proceder con más entrevistas fue la saturación de información que empezó a repetirse de docente en docente entrevistado.

Anexo 13 : PROGRAMA NVIVO “Codificación de entrevistas”

Archivos de entrevistas

The screenshot shows the NVivo 12 Pro interface with the 'INTERVIEWS' category selected in the left-hand navigation pane. The main window displays a table of interview files. The table has the following columns: Name, Codes, References, Modified On, Modified By, and Classification. The data rows are as follows:

Name	Codes	References	Modified On	Modified By	Classification
ENTREVISTA10		6	7 1/03/2019 3:32	CPJB	
ENTREVISTA1		5	12 21/02/2019 18:54	CPJB	
ENTREVISTA2		8	13 21/02/2019 18:54	CPJB	
ENTREVISTA3		7	9 21/02/2019 18:54	CPJB	
ENTREVISTA4		8	10 21/02/2019 18:54	CPJB	
ENTREVISTA5		4	9 21/02/2019 18:54	CPJB	
ENTREVISTA6FISCO		2	2 24/02/2019 1:02	CPJB	
ENTREVISTA7		6	12 21/02/2019 18:54	CPJB	
ENTREVISTA8		8	12 21/02/2019 18:54	CPJB	
ENTREVISTA29		3	4 21/02/2019 18:54	CPJB	

Codificación el programa EN

Name	Files	References
Afrontar cambios	4	5
conflictos interpersonales	9	20
conflictos con estudiantes	6	10
conflictos con otros docentes	2	3
conflictos familiares	1	2
conflictos padres de familia	7	11
Disfunción de roles	5	5
Perdida de prestigio	3	7
Personalidad persistente.	7	11
Ser evaluados	2	2
Sociedad de la Queja	6	6
tiempo y sobrecarga de trabajo	4	7

VIVO

Teak Sammy - VIVO 12 Pro

Name	Files	References	Created On	Created By	Modified On	Modified By
Afrontar cambios	4	5	22/02/2019 0:25	CPB	24/02/2019 14:59	CPB
conflictos interpersonales	9	20	21/02/2019 21:47	CPB	24/02/2019 13:58	CPB
Disfunción de roles	5	5	1/03/2019 2:44	CPB	1/03/2019 2:44	CPB
Perdida de prestigio	3	7	1/03/2019 3:17	CPB	1/03/2019 3:40	CPB
Personalidad persistente.	7	11	1/03/2019 3:04	CPB	1/03/2019 3:04	CPB
Ser evaluados	2	2	22/02/2019 0:31	CPB	27/02/2019 1:46	CPB
Sociedad de la Queja	6	6	1/03/2019 3:16	CPB	1/03/2019 3:20	CPB
tiempo y sobrecarga de trabajo	4	7	21/02/2019 19:38	CPB	22/02/2019 1:23	CPB

Unidades de análisis

The screenshot displays the NVivo 12 Pro software interface. The main window shows a list of nodes under the 'Nodes' tab. The nodes are organized into a table with columns for Name, Files, and References. The nodes listed are:

Name	Files	References
Afrontar cambios	4	5
conflictos interpersonales	9	20
conflictos con estudiantes	6	10
conflictos con otros docentes	2	3
conflictos familiares	1	2
conflictos padres de familia	7	11
Difusión de roles	5	5
Pérdida de prestigio	3	7
Personalidad persistente	7	11
Ser evaluados	2	2
Sociedad de la Queja	6	6
Tiempo y sobrecarga de trabajo	4	7

Below the table, there is a section for 'References' with the following details:

- Reference 1 - 9.27% Coverage:** [\[File:INTERVIEWS\ENTREVISTA_02\] - 9.2 references coded \[33.41% Coverage\]](#)
- Reference 2 - 4.15% Coverage:**

Mi personalidad es que soy bastante tranquila, eso es bueno o malo porque los chicos abusan dicen: "que no les hablo fuerte, les hablo bajo, pero también me ayuda porque puedo hablar uno por uno y se calman". Pero en grupo si me afecta porque soy bastante tranquila ellos consideran que pueden pasarse
- Reference 3 - 8.43% Coverage:** [\[File:INTERVIEWS\ENTREVISTA_02\] - 8.3 references coded \[37.06% Coverage\]](#)
- Reference 4 - 3.97% Coverage:**

"Mi personalidad, siempre ha sido una persona bastante tranquila, tolerante. Pero algo que he percibido que con el pasar de los años es ha modificado, conforme los primeros años esta recién aprendiendo el cambio, conforme uno recién esta aprendiendo entonces a forma de ser de uno va cambiando, pero también siento que también es para bien - ósea también hay cosas que uno tiene que cambiar para bien, pero mi base en mi personalidad siempre ha sido la paciencia y, muchas veces mi guía es trabajar con mis estudiantes ver más la línea de como mamá, que solo como maestra, también veo ese lado positiva para mis estudiantes. Pero también en la parte el carácter ha ido cambiando un poco más estricta"
- Reference 5 - 4.67% Coverage:**

Si. Mas negativa, aja eso me ha obligado a endurecer mi forma de ser, sin dejar de lado el apoyo, la paciencia, sobre todo requiere trabajar con los niños pequeños requiere de primero esta lado, pero también establecer reglas desde pequeñas reglas muy claras así se puede avanzar un buen nivel de aprendizaje y aprendizaje
- Reference 6 - 4.67% Coverage:**

Como docente mi contribución es dar herramientas desde las bases, ayudarles crecer con valores más que un aprendizaje académico, son los valores, si están bien cimentados los valores lo académico se va dando en el camino. "Mi aporte es guiar a los niños que estén en mi camino con valores, y lógicamente con conocimientos dándoles las herramientas para lo que están empezando aprender"

The screenshot shows the NVivo 12 Pro interface. The 'Nodes' pane on the left contains a list of nodes with columns for Name, Files, and References. The main window displays a list of references for the selected node 'conflictos con estudiantes'. The references include text excerpts and their respective coverage percentages.

Reference	Coverage
Reference 1	7.04%
Reference 2	1.71%
Reference 3	15.42%
Reference 4	4.45%
Reference 5	4.54%
Reference 6	13.29%
Reference 7	8.43%

Anexo 14: Ejemplo de Entrevistas

ENTREVISTAS INSTITUCION PRIVADA Entrevista 1

Fecha :22 de enero del 2019

Entrevistado: Vanesa

Edad:26 años

Nivel: Preparatoria (primaria)

Experiencia :3 años

Tiempo 7 min 22 segundos

Lugar : oficinas administrativas

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los potenciales estresores laborales causantes del burnout en los docentes de básica y bachillerato, con el fin de identificarlos, mitigarlos para prevenir problemas de la salud en el profesional de la educación?

Observación: 3 años de experiencia

1.- ¿Cómo definirías tu salud física y emocional en la docencia?

Tanto física y emocionalmente. Físicamente me siento bien, trabajar con los niños creo es algo grato porque me contagian de esa energía. Emocionalmente, también no tanto impartir clases con ellos el algo lindo. Pero si me voy “A la aparte un poco de hacer planificaciones, y el tema del papeleo si es a veces como que un poco **FUSTR**A, porque a veces como hay que hacer mucho, en esta parte como que uno como que se estresa”

Investigador: ¿Piensa que a veces no alcanza a hacer las cosas o cuál es su percepción?

Vanessa: Si a veces, Pienso que las cosas se amontonan y esa percepción que no voy a alcanzar.

.2.- ¿Qué situaciones percibes como amenazantes en la docencia?

Investigador: La primera pregunta tiene relación con la anterior sobre que situaciones percibes como amenazantes, sería la misma respuesta que me acabo de dar o algo más tal vez.

Vanessa: No, la misma es avances el tema del papeleo que hay que hacer.

.- ¿Qué medidas tomas cuando una situación es amenazante en la docencia?

Acudo a las autoridades converso con ellas, y doy mi punto de vista para dar y buscamos llegar a la mejor solución para arreglen y solucionar problemas y conflictos.

4.- ¿Cómo crees que tu personalidad te ayuda o perjudica a controlar una situación percibida como amenazante en la docencia?

Mi personalidad, yo me considero una pregunta muy tranquila y paciente, busco resolver mis problemas, y si ya no puedo acudo a las autoridades; como le dije trato de ver la mejor opción que se da para resolver ese conflicto.

5.- ¿Cómo se desarrollan los canales de comunicación con la autoridad de la institución para resolución de conflictos?

Bien, sabemos que si hay algún problema podemos acudir a vicerrectorado, coordinación académica o inspección.

Investigador: Piensa que tiene ese apoyo.

Vanessa: si

6.- ¿Cómo describirías el ambiente de trabajo tanto a nivel infraestructura como relaciones interpersonales?

Vanessa: Como es eso

Investigador: ¿Cómo describiría el ambiente de trabajo en relaciona infraestructura, cree que las instalaciones o material apoyan su labor?

Vanessa: Como trabajo con los niños de primero de básica lo que es cuestión de material didáctico si hay material, pero en relación con infraestructura implementar más rincones para trabajar de mejor manera.

Investigador: y en relación con relaciones interpersonales aquí en la institución

Vanessa: buena relación con mi compañera, nos comunicamos y no tengo ningún tipo de problema.

7.- ¿Cuál es seria su opinión en referencia al marco legal vigente en la educación tiene alguna influencia en la docente?

Creo que hay partes y partes. Creo que con el papeleo se puede decir todo(pausa)y en par por ejemplo, se le ha tomado la importancia como le digo que el papeleo estas leyes para el docente, pero también como le dije antes “Los padres de familia e igualmente el estudiante igual a veces exigen más por los derechos que se les ha dado y a veces el docente ha quedado prácticamente atado de manos.”

Extras:

8. Conoces algún caso específico de un docente que sufra de estrés crónico?

No

9.- ¿Como docente cual crees que es tu contribución en la institución educativa?

Mi contribución aquí en esta institución es entrega mi profesionalismo, compartir con los niños mi conocimiento.

10. ¿Como cree que esta valorizado el docente, actualmente?

El docente, creo que ya no es visto como antes. Antes se le tenía más respeto, ahora por parte de padres de familia no hay eso, es a colaboración, no hay esa entrega. Creo que el docente se ha ido perdiendo importancia en la educación, es decir y ano hay ese respeto.

Investigador: ¿y como considera a los padres de familia, la relación que tiene usted?

Vanessa: No hay que generalizar, no son todos, pero pienso que los padres de familia consideran al docente como una “NIÑERA”, se le asigna ese papel, y a veces no se dan cuenta de la gran labor que se hace aquí. Por ejemplo: trabajo con niños de 5 años y a veces los papas piensan que es fácil, y también hay despreocupación de ellos, que veces piensa que aquí todo se va a impartir todo incluso hasta valores. Claro que se trabaja valores. Pero” **Yo me preocupo, porque hay una despreocupación de los papas que no se comprometen a formar a sus hijos, creo que piensan que el docente tiene que hacerlo todo”**