

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

Maestría en Desarrollo del Talento Humano

**Incidencia del riesgo psicosocial del burnout en las relaciones
interpersonales del personal docente de planta de la Universidad
Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador**

Adriana Lucía Sánchez Vega

Tutor: Álvaro Raúl Peralta Beltrán

Quito, 2019



Cláusula de cesión de Derecho de publicación de Tesis

Yo, Adriana Lucía Sánchez Vega, autora de la tesis intitulado **“Incidencia del riesgo psicosocial del burnout en las relaciones interpersonales del personal docente de planta de la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador”**, 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 Magister en Desarrollo del Talento Humano, 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 los formatos virtual, electrónico, digital, 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.

Quito, septiembre 2019

Firma.....

Adriana Lucía Sánchez Vega

Resumen

Esta investigación está enfocada en identificar el nivel del *burnout* en los docentes de planta de la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador y su incidencia en las relaciones interpersonales. Con este propósito se ha indagado en la situación actual de los docentes, su ambiente laboral, responsabilidades y las percepciones de su entorno personal y profesional.

Se han aplicado las siguientes encuestas para identificar el síndrome de *burnout*: Copenhagen Burnout Inventory CBI y el Maslach Burnout Inventory MBI. Adicionalmente a esto, se utilizó el Cuestionario CoPsoQ ISTAS 21 versión 2, con el objetivo de establecer la influencia del *burnout* en las relaciones interpersonales.

Luego de analizar los resultados obtenidos, se ha identificado que, los docentes de planta de la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, presentan niveles medios de *burnout* en los aspectos de desgaste personal y profesional y se evidencian niveles bajos de *burnout* en los factores relacionados con el trato a sus estudiantes (clientes). Se profundizó el estudio y se descubrió que es necesario tomar medidas de intervención para mejorar los niveles altamente desfavorables en las relaciones interpersonales con compañeros de trabajo y superiores, así como el escaso sentimiento de grupo y la percepción de doble presencia. De acuerdo a esta investigación el *burnout* se presenta principalmente por el ritmo de trabajo alto y las fuertes exigencias emocionales, esto sumado al sentimiento de inseguridad sobre las condiciones de empleo, dan como resultado que el *burnout* sí tiene incidencia en las relaciones interpersonales de los docentes motivo de este estudio.

Para mejorar esta situación de deben aplicar procesos participativos, basados en la comunicación asertiva y realizando retroalimentación para cerrar cada actividad. De esta manera se puede obtener el compromiso de la comunidad docentes en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante un trabajo planificado y coordinado mancomunadamente.

Palabras claves:

Burnout, relaciones interpersonales, Maslach Burnout Inventory (MBI), Copenhagen Burnout Inventory (CBI), Cuestionario CoPsoQ ISTAS 21 versión 2.1, *mindfulness*, evaluación 360, desarrollo de competencias.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Andina Simón Bolívar –Sede Ecuador y su Rector, César Montaña Galarza, por haberme dado la oportunidad de ser parte de esta maravillosa Casa de Estudios. A mi tutor, Álvaro Peralta, por su guía, profesionalismo y apoyo. A mi esposo, César Narváez, por su paciencia, amor y comprensión en esta etapa.

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi madre, Lucía Vega, quién ha sido mi ejemplo, inspiración y fuerza durante toda mi vida, impulsándome siempre a ser la mejor versión de mi misma en todos los aspectos de mi vida.

Tabla de Contenido

Antecedentes.....	17
Capítulo Uno	19
Descripción de la organización	19
Rangos de edad de docentes de planta UASB-SE	23
Años de docencia en la Universidad Andina Simón Bolívar	23
Coordinación de programas	24
Capítulo Dos.....	27
Marco teórico	27
2.1 Normativa legal vigente en Ecuador sobre riesgos psicosociales	27
Factores para identificar riesgos psicosociales	29
2.2 El burnout o síndrome del quemado	29
Estrés, Strain y Fatiga mental	31
2.2.2 Factores que desencadenan el <i>burnout</i>	32
2.2.3 Características del <i>burnout</i>	33
2.2.4 Síntomas del <i>burnout</i>	34
2.2.5 Niveles de <i>burnout</i>	35
2.2.6 <i>Burnout</i> en docentes:	35
2.3 Las relaciones interpersonales en el trabajo	37
2.3.2 Influencia de las relaciones personales en el trabajo	38
Resultados de las buenas relaciones interpersonales	38
2.3.3 Comportamientos asertivos	39
Comportamientos asertivos	39
Capítulo tres.....	41
Acopio y Procesamiento de información	41

Matriz de riesgos laborales de docentes	42
Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)	44
Cuestionario Copenhagen Burnout Inventory (CBI)	45
Cuestionario CoPsoQ ISTAS 21 versión 2	46
Dimensiones que mide el Cuestionario CoPsoQ ISTAS21	47
Dedicación de Docentes de Planta UASB-SE	48
Procesamiento de información	51
Tabulación Cuestionario de Maslach Burnout Inventory MBI	51
Tabulación Cuestionario Copenhagen Burnout Inventory CBI	53
Análisis del Cuestionario Copenhagen Burnout Inventory CBI	54
Índice de Correlación de Pearson	57
Tabulación Cuestionario CoPsoQ ISTAS 21	59
Localización de exposiciones	61
Resultados de Ritmo de trabajo Según el puesto de trabajo y el género	62
Resultados de ritmo de trabajo por área académica	63
Resultados de apoyo social entre compañeros según el puesto de trabajo y el género	64
Resultados de apoyo social entre compañeros según el área académica	65
Resultados de apoyo social de superiores según el puesto de trabajo y el género	66
Resultados de Sentimiento de grupo según el puesto de trabajo y el género	67
Resultados de Sentimiento de grupo según el área académica	68
Resultados de exigencias emocionales según el puesto de trabajo y el género	69
Resultados de exigencias emocionales según las áreas académicas	70
Resultados de Inseguridad sobre las condiciones de trabajo y el puesto de trabajo y el género	71
Resultados de Inseguridad condiciones de trabajo según las áreas académicas	72
Resultados de doble presencia según el puesto de trabajo y el género	73
Resultados de doble presencia según el área académica	74

	13
Resultados de conflicto del rol según el puesto de trabajo y el género	75
Resultados de conflicto del rol según el área académica	76
Resultados de previsibilidad según el puesto de trabajo y el género	77
Resultados de previsibilidad según el área académica	78
Resultados de exigencias cuantitativas según el puesto de trabajo y el género	79
Resultados de exigencias cuantitativas según el área académica	80
Resultados de claridad del rol según el puesto de trabajo y el género	81
Resultados de claridad del rol según el área académica	82
Resultados de calidad de liderazgo por el puesto de trabajo y el género	83
Resultados de inseguridad sobre el empleo según el puesto de trabajo y el género	84
Resultados de inseguridad sobre el empleo según el área académica	85
Resultados de exigencias de esconder emociones por puesto de trabajo y el género	86
Resultados de exigencias de esconder emociones según el área académica	87
Resultados de justicia según el puesto de trabajo y el género	88
Resultados de justicia según el área académica	89
Resultados de influencia según el puesto de trabajo y el género	90
Resultados de influencia según el área académica	91
Resultados de confianza vertical según el puesto de trabajo y el género	92
Resultados de confianza vertical según el área académica	93
Resultados de reconocimiento según el puesto de trabajo y el género	94
Resultados de reconocimiento según el área académica	95
Resultados de posibilidades de desarrollo según el puesto de trabajo y el género	96
Resultados de posibilidades de desarrollo según el área académica	97
Resultados de sentido del trabajo según el puesto de trabajo y el género	98
Resultados de sentido del trabajo según el área académica	99
Resumen de necesidades de intervención	100
Triangulación de datos	101

Agotamiento o cansancio emocional	101
Realización personal	102
Despersonalización	103
Capítulo Cuatro	105
Propuesta para la mitigación de la influencia del <i>burnout</i> en las relaciones interpersonales de los docentes de planta de la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador.	105
Mindfulness	106
Ejercicios a realizar con los docentes para evitar el burnout con <i>mindfulness</i> :	108
Evaluaciones 360	111
Evaluación 360	113
Etapas de la evaluación 360	114
Plan de desarrollo de competencias	116
Dimensionamiento de la carga laboral	121
Conclusiones.....	123
Recomendaciones	127
Bibliografía.....	129
Referencias netgráficas:	131

Índice de gráficos

Gráfico 1	23
Gráfico 2	23
Gráfico 3	24
Gráfico 4	29
Gráfico 5	31
Gráfico 6	38
Gráfico 7	39
Gráfico 8	48
Gráfico 9	62
Gráfico 10	63
Gráfico 11	64
Gráfico 12	65
Gráfico 13	66
Gráfico 14	67
Gráfico 15	68
Gráfico 16	69
Gráfico 17	70
Gráfico 18	71
Gráfico 19	72
Gráfico 20	73
Gráfico 21	74
Gráfico 22	75
Gráfico 23	76
Gráfico 24	77
Gráfico 25	78
Gráfico 26	79
Gráfico 27	80
Gráfico 28	81
Gráfico 29	82
Gráfico 30	83
Gráfico 31	84
Gráfico 32	85

Gráfico 33	86
Gráfico 34	87
Gráfico 35	88
Gráfico 36	89
Gráfico 37	90
Gráfico 38	91
Gráfico 39	92
Gráfico 40	93
Gráfico 41	94
Gráfico 42	95
Gráfico 43	96
Gráfico 44	97
Gráfico 45	98
Gráfico 46	99
Gráfico 47	101
Gráfico 48	102
Gráfico 49	103
Gráfico 50	113
Gráfico 51	114

Índice de tablas

Tabla 1:	42
Tabla 2	47
Tabla 3	51
Tabla 4	53
Tabla 5	54
Tabla 6	60
Tabla 7	61
Tabla 8	100

Antecedentes

La Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, emplea personal docente con diversas formas de vinculación institucional y distintas modalidades de colaboración. En el caso de los docentes de planta su dedicación es a tiempo completo, medio tiempo y tiempo parcial. Realizan tareas académicas de docencia, investigación y tutorías de tesis. Los profesores de planta titulares se ubican en el escalafón de acuerdo a sus títulos, antigüedad y producción académica. Los docentes de planta además son coordinadores de los programas de posgrados, por lo que sus funciones se incrementan al ser responsables de organizar eventos, diseño y programación de los cursos de posgrado a su cargo, apoyo logístico y preparación a sus estudiantes en las diferentes formas de graduación, planificación de clases y contacto con los docentes de los programas a su cargo, etc. Adicional a esto, atienden a los estudiantes con sus problemas personales y académicos, lo que implica un fuerte compromiso personal y profesional para el cumplimiento integral de su trabajo.

Es importante tomar en cuenta el tiempo de trabajo y la dedicación a la docencia, ya que pueden estar siendo víctimas de la monotonía, el cansancio mental y emocional. Estudios sobre burnout llevados a cabo en el sector de la educación superior, como el realizado por Hermes Vilorio y Maritza Paredes, en la Universidad de los Andes en Mérida Venezuela, han evidenciado que los docentes pueden ser especialmente vulnerables a este problema, debido a la presión a la que son sometidos por atender a la gran cantidad de demandas propias de su labor y al tener que exigirse constantemente por actualizar sus conocimientos y metodologías, en pro de dar un mejor servicio a sus estudiantes.

La sintomatología asociada con este síndrome puede detectarse cuando son más frecuentes las licencias por estrés, el ausentismo, la depresión y el agotamiento. Por estas razones es necesario que la Universidad Andina identifique, analice e intervenga para garantizar bienestar y salud laboral de sus docentes, así como promover un desarrollo organizacional basado en el compromiso y satisfacción profesional y personal de sus colaboradores y adicionalmente ofrecer un mejor servicio a los estudiantes que son la razón de ser de la universidad.

Capítulo Uno

Descripción de la organización

1.1 Universidad Andina Simón Bolívar¹

La Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador es un establecimiento académico de carácter internacional, instituida con el objetivo de vincular aspectos culturales andinos con la generación del conocimiento. Esta Casa de Estudios se consagra en los ámbitos de la investigación, la enseñanza y el fomento de la cooperación, coordinación y fortalecimiento de valores y principios de las universidades de la Comunidad Andina. Su creación data del año 1985, por el Parlamento Andino. A partir de 1996 es parte del Sistema Andino de Integración. Es una institución autónoma, de estatus de organismo de derecho público internacional. En la ciudad de la Paz, Bolivia, se encuentra la Sede Central y las sedes locales se encuentran en Quito, Lima y Bogotá.

La reflexión y el debate sobre la América Andina son los ejes básicos del trabajo de la universidad, que busca el desarrollo y progreso de región. Su visión en el marco de expansión es ubicarse en todo el continente sudamericano, con el objetivo de aportar al desarrollo de la educación de posgrado en la Comunidad Andina y en los países que conforman la UNASUR. De manera general se pueden resumir sus propósitos en los siguientes:

- a) Desarrollo de programas académicos de posgrado que se destaquen por la excelencia académica mediante el intercambio profesional de docentes y estudiantes.
- b) Ampliación constante de las áreas de investigación y estudio, con programas de posgrado que analicen y abarquen la realidad actual según cada país.
- c) Impulso y difusión de los vínculos entre la universidad y las organizaciones públicas y privadas de los países andinos y sudamericanos.
- d) Apoyo en la educación, asesoramiento y consultoría que requieran los países andinos y sudamericanos.

¹ Información obtenida de la página web de la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador <https://www.uasb.edu.ec/web/guest/la-universidad>

La Universidad Andina Simón Bolívar cuenta con un estatuto académico general cuya aplicación es de carácter obligatorio para todas las sedes. El Parlamento Andino, legislador de la Comunidad Andina es el encargado de la aprobación del estatuto y reglamento en mención. La Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador es parte de las instituciones de educación superior en Ecuador por lo que se sujeta a la Ley de Educación Superior y debe cumplir con los reglamentos y procedimientos que dicte el Consejo de Educación Superior (CES) y Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT). La máxima autoridad de la Universidad es el Consejo Superior, conformado por un presidente y miembros representantes de los países de la Comunidad Andina y los rectores de la Sede Central y Sede Nacional. La Universidad cuenta con una estructura orgánica descentralizada para todas las sedes. Los gastos por el funcionamiento de la Universidad son cubiertos por los Gobiernos Andinos y con fondos propios por la ejecución de los programas de posgrados.

1.2 Áreas académicas²

La Universidad Andina Simón Bolívar cuenta con 8 áreas académicas que desarrollan los siguientes programas de posgrado: especializaciones superiores, maestrías profesionales, maestrías de investigación, doctorados y posdoctorados. También se ofertan cursos de educación continua, seminarios, talleres, conversatorios entre otros. Las áreas tienen un director y profesores de planta a medio tiempo, tiempo completo y tiempo parcial. Los docentes externos pueden ser contratados designados e invitados. Las áreas con las que cuenta la universidad son las siguientes:

1. Derecho
2. Gestión
3. Comunicación
4. Educación
5. Historia
6. Letras
7. Estudios Sociales y Globales
8. Salud

² Información obtenida de la página web de la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador <https://www.uasb.edu.ec/web/guest/la-universidad>

Adicionalmente existen centros especializados en: economía y finanzas, derechos humanos, estudios interculturales, indígenas y afro ecuatorianos, medicinas ancestrales, gestión pública, medio ambiente, integración y comercio, entre otras.

1.3 Programas de Posgrado³

Los programas de posgrado en la Universidad Andina Simón Bolívar buscan obtener el más alto rendimiento académico y docente, mediante una extensa cooperación internacional y un intercambio de conocimientos entre docentes y estudiantes. Los programas convocan a profesionales de la Comunidad Andina y del resto del mundo. La Universidad ofrece los siguientes programas de posgrado:

- **Posdoctorado:** Programas para dar espacio a la reflexión y diálogo entre investigadores con título doctoral. Busca generar investigaciones que partan del debate y de la experiencia compartida en cada grupo.
- **Doctorado:** El título corresponde al PhD internacional y profundiza los trabajos de investigación.
- **Maestrías de Investigación:** Implica altos estándares académicos de investigación. Son programas a tiempo completo y buscan que con bases conceptuales se generen investigaciones interdisciplinarias enfocadas a las teorías de las ciencias sociales.
- **Maestrías profesionales:** Programas enfocados en actualizar conocimientos en determinadas áreas. La investigación debe poner énfasis en técnicas e instrumentos específicos del campo de conocimiento.
- **Especialización Superior:** Programas avanzados que tienen como objetivo brindar a los profesionales con nivel de pregrado las herramientas para ejercer su profesión de manera eficiente.

La universidad ofrece adicionalmente programas de educación continua mediante cursos abiertos, avanzados, congresos, seminarios, conversatorios entre otras actividades de carácter nacional e internacional.

³ Información obtenida de la página web de la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador <https://www.uasb.edu.ec/web/guest/la-universidad>

1.4 Estudiantes⁴

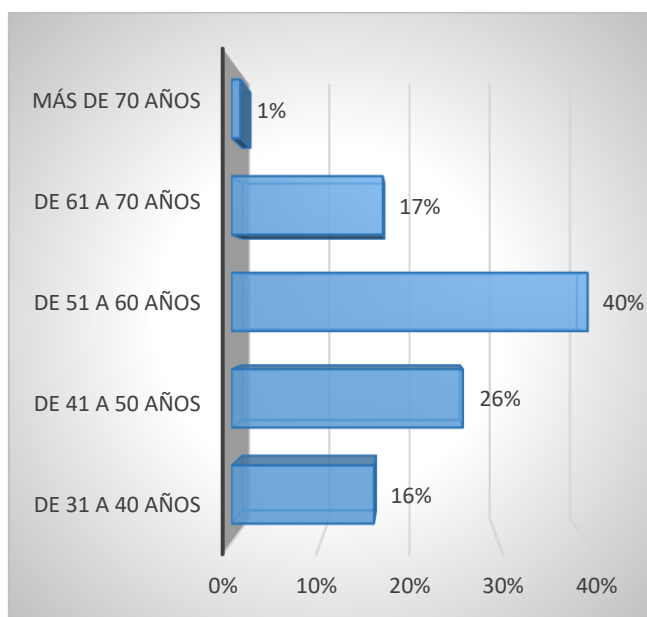
Los estudiantes de la Universidad Andina son profesionales que han pasado por un proceso de admisión, dónde se evalúan conocimientos y rendimiento académico. Cuentan con la Asociación de Estudiantes que vela en defender el bienestar y los derechos de los alumnos. Sus representantes son elegidos democráticamente cada año. Esta Asociación se rige por su propio reglamento, así como, por la normativa de la Universidad y las leyes ecuatorianas. En las asambleas de esta Asociación participan los representantes estudiantiles de cada curso.

1.5 Perfil de los docentes

En la Universidad Andina Simón Bolívar cuenta con una planta docente de excelencia con diferentes formas de vinculación institucional y distintas modalidades de colaboración. En el caso de los docentes de planta su dedicación es a tiempo completo, medio tiempo o tiempo parcial. Realizan tareas de organización académica, docencia, investigación y tutoría de tesis. Los profesores de planta titulares se ubican en el escalafón de acuerdo a sus títulos, antigüedad, producción académica y luego de haber participado y ganado un concurso de méritos y oposición. Los docentes de planta adicionalmente son coordinadores de programas de posgrados, por lo que sus funciones son mayores, debido a que son responsables de organizar eventos, actividades de investigación, diseño y programación de los programas a su cargo, participación en tribunales de grado, dirección y evaluación de trabajos de investigación, etc. A continuación, se presentan estadísticas sobre antigüedad y carga laboral de los docentes de la Universidad:

⁴ Información obtenida de la página web de la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador <https://www.uasb.edu.ec/web/guest/la-universidad>

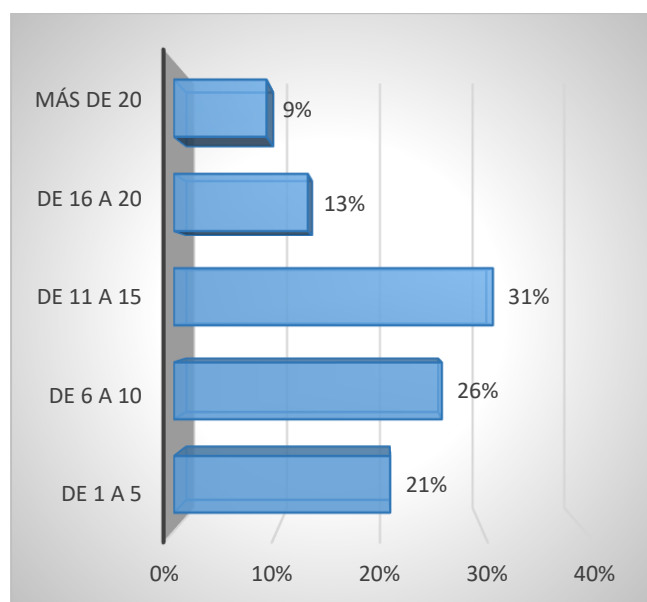
Gráfico 1

Rangos de edad de docentes de planta UASB-SE

Fuente: Recursos Humanos de la Universidad Andina Simón Bolívar, 2018

Elaboración: Propia

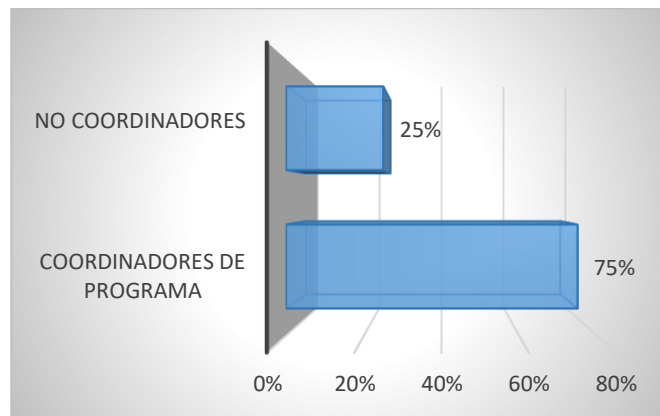
Gráfico 2

Años de docencia en la Universidad Andina Simón Bolívar

Fuente: Recursos Humanos de la Universidad Andina Simón Bolívar, 2018

Elaboración: Propia

Gráfico 3

Coordinación de programas

Fuente: Recursos Humanos de la Universidad Andina Simón Bolívar, 2018

Elaboración: Propia

En los últimos dos años la crisis económica del país y las relaciones con el anterior Presidente de la República, afectaron la asignación de recursos por parte del Gobierno Ecuatoriano a la Universidad Andina, esto ha significado que se implementen medidas de austeridad, por lo que los docentes de planta se han visto en la obligación de incrementar su trabajo para evitar la contratación de docentes externos. Para esto los docentes se han visto en la necesidad de incrementar sus horas de clase dictada, tutorías de tesis y participación en discusiones de planes de tesis. De acuerdo a las estadísticas obtenidas se puede observar que el 58% de docentes se encuentran en una edad superior a los 50 años, el 79% han dictado clases por más de 6 años, y el 75% son coordinadores de programas de posgrado.

Es importante resaltar que los docentes deben realizar al menos un proyecto de investigación, una publicación, sea de artículos en revistas indexadas o libros durante el año. Todas las actividades académicas deben ser reportadas en el informe anual de docentes, que solicita la Dirección General Académica. En este informe se detallan también las clases dictadas, las tutorías de tesis, discusiones de planes de tesis y tribunales de grado en los que los docentes hayan participado. Obtienen puntos extras los docentes que hayan llevado a cabo eventos nacionales e internacionales, como son: congresos, seminarios, talleres, entre otros. Este informe es parte de la evaluación anual que realiza la Universidad a su personal académico.

1.6 Ambiente de trabajo andino

Los docentes de planta en la Universidad Andina Simón Bolívar tienen ciertas facilidades que no encuentran en otras universidades. Para empezar los docentes tienen plena independencia para investigar y desarrollar actividades sobre los temas que sean de su interés. La libertad de cátedra y la autonomía son otros aspectos importantes para los docentes. Pueden impartir sus clases en base a lo que ellos consideren pertinente en cuanto a contenidos y metodologías. Esta autonomía la tienen también para planificar eventos y otras actividades académicas. Adicionalmente no tienen control estricto de horarios durante su permanencia en la Universidad. Únicamente registran su asistencia en el sistema biométrico cuando dictan clases en las aulas. Por otro lado, la Universidad apoya la superación académica y profesional de los docentes, asignándoles becas para estudios, dentro y fuera del país. Auspicia viajes cuando las actividades que van a desarrollar aportan académicamente y realzan el nombre de esta Casa de Estudios.

La infraestructura de la Universidad es otro factor sustancial para las actividades que desarrollan los docentes. Cuenta con una amplia y muy bien surtida biblioteca que, además de la variada información, es un lugar acogedor que guarda una estética especial para que se pueda escribir e investigar en un ambiente relajado y bello a la vista. La Universidad facilita también bases de datos digitales, en su página web, con acceso a libros electrónicos, publicaciones y revistas en línea. Para la realización de eventos los docentes pueden utilizar los salones de la institución, donde se exponen valiosas obras de Arte Andino y cuentan con los instrumentos electrónicos necesarios para llevar a cabo eventos a la altura de esta destacada institución. Realizando un breve recorrido por la institución se puede apreciar el especial cuidado que se tiene en la decoración y en realce que se da a las obras de arte. Esto combinado con la vocación de docencia, da lugar al denominado ambiente andino en el que trabajan los docentes de esta Casa de Estudios.

1.7 Beneficios para docentes de la Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

1. Auspicio para estudios de doctorado y posdoctorado, becas, viáticos y un pasaje aéreo internacional al año.
2. Pasajes aéreos nacionales ilimitados
3. Bonificaciones extra por publicaciones
4. Bonificaciones extra por tener título de doctor PHD

5. Seguro de salud privado
6. Seguro de vida
7. Subsidios de guardería y estudios para hijos menores de 25 años
8. Fondo de jubilación
9. Bono de Bolívar
10. Bono de navidad

Con la información recopilada, sobre la situación actual de los docentes y las exigencias y facilidades para el desempeño de su trabajo, se considera importante, para esta investigación, analizar si estos factores pueden desencadenar afectaciones en la calidad de vida y por ende en la salud de los académicos de planta de la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador y a sus relaciones interpersonales. En el siguiente capítulo se analizarán los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo docente universitario.

Capítulo Dos

Marco teórico

Los docentes, con el paso de los años, la monotonía y el desgates emocional, van perdiendo su motivación inicial por la enseñanza y presentan signos de ansiedad y rechazo a las jornadas de trabajo. La labor docente no termina en el aula, los trabajos y exámenes se corrigen en casa, lo que aumenta la carga laboral y disminuye el tiempo con la familia. Adicionalmente el trato con grupos de estudiantes diversos, en ciertos casos problemáticos, hace sentir indefensos a los docentes en sus clases y tener la percepción de no influir en los alumnos como en tiempos pasados. Estos factores causan ciertos grados de frustración, que, con los años, dejan huellas psicológicas que no son fáciles de borrar. La práctica docente puede tener tantos elementos desgastantes que resultan en experiencias laborales nocivas para la salud mental y esto influye en el rendimiento laboral. En el Ecuador se ha normalizado la obligación de las organizaciones de desarrollar planes de prevención de riesgos psicosociales, como se puede evidenciar en la siguiente información:

2.1 Normativa legal vigente en Ecuador sobre riesgos psicosociales

En el Ecuador, mediante el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082, publicado en el Registro Oficial 16 de fecha 16 de junio de 2017, sobre la Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral se establece lo siguiente:

Art. 9.- Del programa de prevención de riesgos psicosociales. - En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto.

Art. 10.- De las sanciones por incumplimiento del programa. - Las empresas e instituciones públicas y privadas que no cumplan con lo establecido en el artículo anterior, tendrán como sanción: montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o la suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en los Artículos 435, 436 y 628 del Código del Trabajo, y conforme a las normas que en esa materia haya emitido o emita el Ministerio rector del Trabajo.

En el caso de instituciones del Estado, serán sujetos de sanción las y los servidores públicos que incumplieren la aplicación del presente Acuerdo, de conformidad a lo establecido en el régimen disciplinario de la LOSEP, su Reglamento General y los reglamentos internos institucionales (2017, 5-6).

Esta normativa expresada en el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082, se basa en la Decisión del Acuerdo de Cartagena 584, publicada en Ecuador en el Registro Oficial, Suplemento 461 de fecha 15 noviembre de 2004, donde se formula el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, que en su artículo 11 dispone que:

En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial, además de fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo;

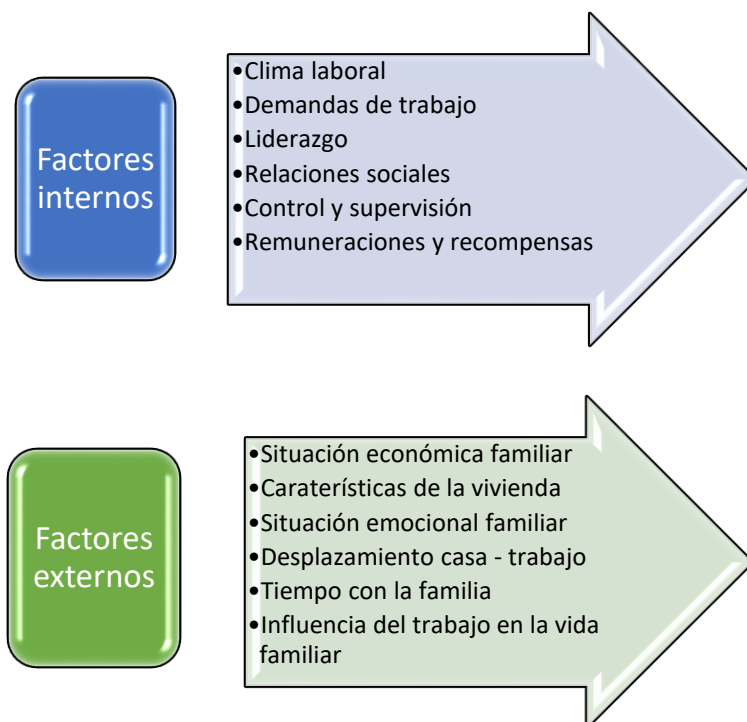
Que, la decisión citada anteriormente, manifiesta en su artículo 18, que: "Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar. Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo";

Que, esta misma decisión indica que en artículo 26, que: "El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias" (2017, 2).

Por lo tanto, las instituciones públicas y privadas en Ecuador están en la obligación de velar por la salud mental de sus trabajadores y no solamente de la seguridad física y ergonómica en el trabajo. Desde el año 2018 se iniciará el proceso de revisión de los planes de riesgos psicosociales en las instituciones que tengan más de 10 trabajadores. Existe un modelo de batería de instrumentos que servirán para que las empresas identifiquen y evalúen los riesgos psicosociales, sean estos en el trabajo o fuera de las horas laborales. Esto permitirá que los directivos obtengan datos sistemáticos y reales sobre la percepción de las personas con respecto a su entorno laboral y a las condiciones de trabajo. Con esta información se busca que las organizaciones elaboren planes preventivos sobre los riesgos psicosociales, potencializando el compromiso y el rendimiento de su personal. Los factores que se analizan en este proceso son los siguientes:

Gráfico 4

Factores para identificar riesgos psicosociales



Fuente: Grupo CONSE

Elaboración: Propia

Para el caso de los docentes de la Universidad Andina Simón Bolívar -Sede Ecuador, se realizará un estudio enfocado al riesgo psicosocial del *burnout*, ya que este síndrome que se presenta con mayor frecuencia en los docentes, por lo que se analizará a detalle a continuación.

2.2 El burnout o síndrome del quemado

2.2.1 Definición

En los años 80, las psicólogas norteamericanas Maslach y Jackson definieron al burnout como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y una menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios” (1981 s/p). Este síndrome se presenta en respuesta a factores que producen altos grados de estrés en el entorno laboral.

En 1974, Herbert Freudenberger, psiquiatra de nacionalidad germana y estadounidense, conceptualiza por primera vez al síndrome de *burnout*, en base a sus observaciones en un hospital para toxicómanos en New York. Freudenberger percibió que el personal del hospital empezaba a sufrir un desgaste de energía y de empatía en el trato con los pacientes, además de cansancio, ansiedad, desmotivación y depresión en el trabajo. Lo que demostró que el excesivo contacto con clientes, produce alteraciones en actitudes y conductas de las personas. El síndrome de *burnout* tiene la capacidad de afectar la vida de las personas que lo padecen, por lo que es importante entenderlo para prevenir y tratar los síntomas que pueden ser fatales en casos extremos.

Christina Maslach define al *burnout* como “una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo” (1981 s/p). Con este concepto se puede establecer que el *burnout* es el resultado de una inapropiada manera de enfrentar el exceso de estrés, dando lugar a afecciones graves en la salud física y mental de una persona. La Organización Mundial de la Salud, en el año 2000, declaró al síndrome de *burnout* como un riesgo laboral por la posibilidad de que se afecte a la calidad de vida, la salud física y mental de las personas y por ende a su desempeño en el trabajo y su influencia en el clima laboral y en las relaciones interpersonales. Es importante revisar los siguientes conceptos que se detallan en la norma UNE-EN-ISO-10075-1, sobre los principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental:

Presión (Stress) Mental. - conjunto de todas las influencias apreciables, ejercidas por factores externos, que afectan mentalmente al ser humano

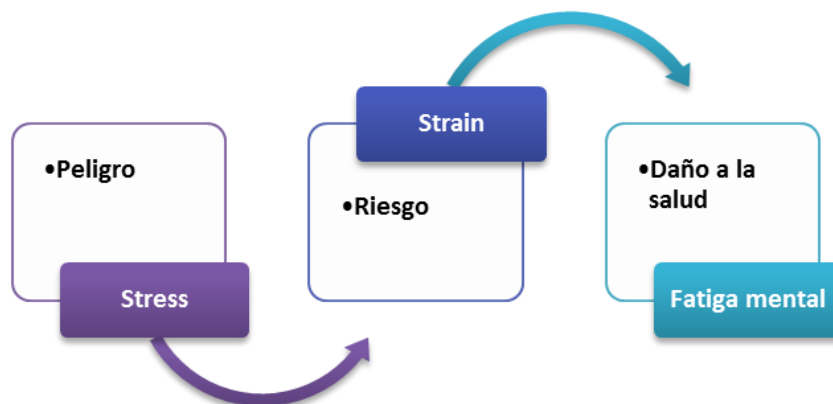
Tensión (Strain) Mental. - efecto inmediato de la presión mental en el individuo (no el efecto a largo plazo), dependiente de sus condiciones previas habituales o actuales, incluyendo todas las formas de reacción.

Fatiga Mental. - disminución transitoria de la eficiencia funcional mental y física, que depende de la intensidad y la duración y la distribución temporal de la tensión mental precedente. El restablecimiento de la fatiga mental se consigue mediante recuperación más que con un cambio de actividad.⁵ (2000, 5-6).

A estos conceptos los podemos resumir de la siguiente manera:

⁵ La reducción de eficiencia funcional se presenta por el cansancio, bajo rendimiento y menor esfuerzo del empleado. Tiene influencia directa con las condiciones de vida previas de cada individuo.

Gráfico 5

Estrés, Strain y Fatiga mental

Fuente: Norma UNE-EN-ISO-10075-1

Elaboración: Propia

De estas definiciones se puede concluir que el estrés en sí no es el factor que afecta a la salud de las personas, incluso se puede decir que el estrés es la presión que ayuda a las personas a realizar su trabajo con mayor premura y concentración. Cuando esta presión se convierte en tensión mental y afecta a las condiciones de vida del ser humano y se transforma en fatiga mental, el proceso de desarrollo de *burnout* empieza, ya que además del estrés se involucran aspectos como la monotonía, crisis personales y profesionales, cargas laborales excesivas, falta de motivación, sentimientos de frustración y sensación de estancamiento laboral.

En junio de 2018, luego de 10 años de mejoras continuas, la Organización Mundial de la Salud, OMS, presentó la onceava revisión de la CIE, Clasificación Internacional de Enfermedades. Esta es una herramienta para estadísticas de la salud a nivel mundial, consta de cincuenta y cinco mil códigos para lesiones, enfermedades y causas de muerte. Permite comprender las causas por las que una persona se enferma y muere, así como, contar con instrumentos necesario para dar tratamiento. La CIE 11 se presentará en mayo de 2019 en la Asamblea Mundial de la Salud y se espera que entre en vigencia el 1ro de enero de 2022. En esta publicación el síndrome de *burnout* no consta en el listado de los desórdenes mentales sino en el capítulo sobre “otros factores de influyen en la salud”, sección de “problemas asociados con el empleo y desempleo:

QD80 Problemas asociados al desempleo.

QD81 Problema asociado al cambio de trabajo.

QD82 Problemas asociados con la amenaza de pérdida de trabajo

QD83 Problemas con las condiciones de empleo

QD84 Exposición ocupacional a factores de riesgo.

QD85 burnout

QD8Y Otros problemas específicos asociados con el empleo o el desempleo

QD8Z Problemas asociados con el empleo o el desempleo, no especificados

Según el CIE 11 el *burnout* se define como:

Un síndrome conceptualizado como resultado de estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: 1) sentimientos de agotamiento o agotamiento de la energía; 2) mayor distancia mental del trabajo, o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo; y 3) eficacia profesional reducida.

El agotamiento se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida.

Exclusiones

Trastorno de adaptación (6B43)

Trastornos específicamente asociados con el estrés (6B40-6B4Z)

Ansiedad o trastornos relacionados con el miedo (6B00-6B0Z)

Trastornos del humor (6A60-6A8Z). (OMS, 2018)

Lubna Alansari, Subdirectora General de Mediciones y Sistemas de Medición de la Organización Mundial de la Salud, habla para la revista electrónica *Infomed* y comenta que: “La CIE es una piedra angular de la información sanitaria y ofrecerá una visión actualizada de los patrones de las enfermedades” (2018 s/p). En esta versión adicionalmente ha considerado incrementar capítulos sobre la medicina tradicional en el mundo, salud sexual, salud mental, el trastorno del videojuego, trastornos de adicción y problemas asociados con el empleo y el desempleo.

2.2.2 Factores que desencadenan el *burnout*

Factores personales: En este aspecto se analizan temas como la edad, el género, situación familiar y personalidad. Una persona joven no reaccionará igual que una persona de edad adulta debido a su experiencia y prioridades de vida. Igualmente, una persona con una vida familiar estable será mucho más equilibrada al momento de tomar decisiones. Esto estará de la mano con el tipo de personalidad que marcará una diferencia en la forma de actuar de cada ser humano. Adicionalmente se considera que las mujeres conllevan de mejor manera los conflictos laborales.

Factores de formación profesional: Una persona puede contar con un alto nivel de conocimientos teóricos, pero no contar con la experiencia, entrenamiento y técnicas para desarrollar su trabajo, lo que puede causarle frustración y falta de autocontrol emocional.

Factores laborales: Se refiere al entorno laboral, distribución física del puesto de trabajo, calidad de las relaciones interpersonales, carga laboral y sueldos.

Factores sociales: Necesidad de reconocimiento, prestigio personal y social junto a un estatus de vida alto. Este aspecto está relacionado tanto con el ámbito familiar como con el laboral. En este punto se pueden considerar también cambios significativos en la vida de una persona como son: matrimonios, divorcios, nacimiento de hijos o muerte de familiares.

Según el Dr. Jaime Breilh, en su libro “La medicina ecuatoriana del siglo XXI” al referirse al *burnout* detalla que “Las condiciones laborales del personal determinan, por tanto, no solo la salud de los profesionales, y por ende el bienestar de sus familias, sino que afectan la calidad de su trabajo” (2018, 136). Para toda organización es importante que su personal se desempeñe en un ambiente laboral favorable, donde puedan desarrollarse profesional y personalmente, garantizando de esta manera, el cumplimiento de los objetivos empresariales y también la salud de sus colaboradores.

2.2.3 Características del *burnout*

Maslach y Jackson establecieron las siguientes características como las principales de este síndrome:

- a) **Agotamiento o cansancio emocional:** Estado de una persona que se ha sobrecargado por el esfuerzo de asumir responsabilidades, tanto laborales como personales. Es un proceso que crece hasta el punto de derrumbar a una persona. Es un quiebre que puede causar depresión profunda y el colapso de la vida de una personal que no logra soportar sus cargas emocionales.
- b) **Despersonalización:** Impresión de sentirse desconectado de su propio cuerpo, sensación de extrañeza con uno mismo y que lo que se vive no es real.
- c) **Falta de realización personal:** Las labores que realiza una persona en su trabajo no representan satisfacción ni crecimiento profesional ni personal. Las personas pueden sentir estancamiento y falta de motivación (1981, s/p)

Estas etapas se presentan de manera progresiva y pueden aparecer y desaparecer a lo largo del tiempo. Una persona podría percibir estas situaciones varias veces en diferentes momentos de la vida. Es complicado identificar la sintomatología del *burnout* debido a la amplia gama de trastornos que se asocian con este síndrome. Se considera importante resaltar ciertos indicios de *burnout* según las condiciones de la persona:

2.2.4 Síntomas del *burnout*

Psicosomáticos:

- Dolores de cabeza
- Fatiga
- Dolores de cuello y espalda
- Problemas de sueño
- Pérdida de peso
- Problemas intestinales
- Palpitaciones o dolor en el pecho
- Problemas de presión
- Resfriados constantes
- Alergias

Emocionales:

- Ansiedad
- Depresión
- Irritabilidad
- Frustración
- Fastidio por el trabajo
- Pérdida de paciencia
- Impotencia
- Alejamiento emocional
- Aislamiento
- Poca comunicación

Conductuales:

- Ausentismo al trabajo
- Exceso de café, alcohol y tabaco
- Ironía
- Indiferencia con el trabajo y compañeros
- Agresividad
- Aislamiento
- Pérdida de la compostura
- Poca concentración
- Cambios radicales de estados de ánimo

2.2.5 Niveles de *burnout*

Este síndrome es producto de un proceso de carga laboral y emocional que lleva a las personas a desencadenar actitudes y enfermedades que afectan a su desarrollo profesional y personal. Se pueden identificar diferentes niveles de *burnout* con diferentes síntomas y características:

- **Ligero:** Caracterizado por la presencia de cansancio, quejas y poca motivación para trabajar.
- **Moderado:** Presencia de actitudes negativas, aislamiento, comentarios cínicos o irónicos.
- **Grave:** Ausentismo en el trabajo, consumo de drogas y alcohol, actitudes negativas.
- **Muy grave:** Aislamiento, cuadros de depresión importantes, colapsos emocionales, intentos de suicidio (Maslach y Jackson 1981, s/p)

Es importante identificar la presencia del síndrome de burnout tempranamente, con el objetivo de tomar acciones que impidan que estos síntomas se agraven y se llegue a situaciones extremas que puedan dañar la salud de las personas e incluso lamentar la pérdida de vidas. Todo problema atacado desde la raíz y a tiempo puede ser solucionado con mayor celeridad y eficacia. Es recomendable realizar evaluaciones constantes al personal para identificar posibles cuadros depresivos o de inconformidad que puedan traer consigo resultados futuros desafortunados.

2.2.6 *Burnout* en docentes:

Como se ha evidenciado anteriormente el *burnout* se presenta como consecuencia del estrés laboral crónico. Este síndrome afecta a profesionales que trabajan directamente con otras personas y deben involucrar no solo su profesionalismo, sino que también se implican emocionalmente. Estos elementos empiezan a causar frustración y con los años presentan trastornos psicológicos que no son fáciles de borrar. Las tasas más altas de ausentismo laboral por depresión la presentan los docentes.

Salanova, Martínez y Lorente (2005, 38-39) en su estudio sobre ¿Cómo se relacionan los obstáculos y facilitadores organizacionales con el burnout docente?, plantean ciertos factores que desencadenan el incremento del malestar y el estrés en los educadores universitarios:

- a) Modelos educativos que establecen el aumento constante de las competencias y conocimientos que deben desarrollar y obtener los docentes.
- b) La compleja y progresiva reorganización educativa.
- c) La exigencia de altos niveles de atención, concentración y precisión.
- d) La indisciplina de los estudiantes.
- e) La falta de recursos para poder hacer frente a las nuevas exigencias del sistema de enseñanza.
- f) La implicación emocional con alumnos, padres y compañeros, que converge en ocasiones en relaciones conflictivas.

En general la energía y la motivación de las personas se ven afectadas por los requerimientos del trabajo, la familia y en general de la rutina. En este sentido el síndrome de *burnout* se hace presente cuando estos factores se vuelven una carga demasiado pesada, ya que además de los problemas propios se absorben las contrariedades de los clientes. Este es el caso de los docentes, donde su agotamiento se refiere principalmente a la pérdida de emociones sobre las necesidades de sus estudiantes. “La despersonalización se presenta por actitudes hacia los estudiantes, a los que se trata como si fuesen objetos, y también hacia la gente con la que se trabaja como los otros profesores” Salanova, Martínez y Lorente (2005, 41).

Para Yvonne Gold y Robert Roth, en su libro sobre como los docentes pueden controlar el estrés para evitar el agotamiento, definen a esta profesión como una de las más estresantes. El trato con los estudiantes, las exigencias de las instituciones educativas y de los gobiernos en general, hacen que la labor de los profesores sea muy desgastante. En el estudio sobre *burnout* en la enseñanza, realizado por María Antonia Manassero, Victoria Ferrer Esther García, Carmen Ramis, Gema Torrens y Ángel Vásquez se determina lo siguiente:

Las principales causas del estrés y burnout señaladas por los profesores eran: la masificación de las aulas, la escasa valoración de la labor docente, la poca implicación de las familias, la escasez de tiempo ante la demanda de trabajo, la falta de motivación de los alumnos, la excesiva burocracia y el papeleo que de ello se deriva, y los problemas de indisciplina de los alumnos. (2005, 103).

Como se puede ver, son múltiples los factores que desencadenan el *burnout*. Es importante que, desde los centros educativos, las autoridades se preocupen por desarrollar planes de prevención que eviten que sus docentes desarrollen un desgaste emocional que pueda ocasionar riesgos en su salud y estilo de vida. Adicionalmente es necesario que cada persona se enfoque en su objetivo de vida, fije metas y trabaje por alcanzarlas.

En todo ámbito profesional es importante que las personas se sientan realizadas para estar encaminadas al éxito y a su felicidad. Es necesario hacer una introspección y definir si se es feliz con lo que tiene o si le hace falta algo más. Con autodisciplina se puede lograr lo que uno se proponga. Cada problema tiene algo positivo y es un aprendizaje. Relajarse y recargar las pilas es necesario, la rutina produce desgaste, es recomendable inventar situaciones que motiven y ayuden a enfrentar la vida de una manera positiva. Si nos quedamos en el mismo sitio y no hacemos nada no se logrará la felicidad, es necesario actuar. De esta manera no solo se encontrará la realización personal sino también se establecerán mejores relaciones interpersonales.

2.3 Las relaciones interpersonales en el trabajo

2.3.1 Definición:

Se refiere a la capacidad que tiene una persona de socializar en los diferentes espacios laborales. Este aspecto juega un papel muy importante para el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y para lograr el éxito en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Las relaciones implican gestionar emociones positivas y negativas. Gestionar una relación significa enfrentarse a sucesos desagradables y también a sucesos emocionantes. Una relación significa también negociar las formas de vida e interacción en su conjunto para acomodar las propias necesidades y las necesidades de la otra persona [...]. Una comunicación exitosa no solo requiere sentido común, también requiere el control de los sentimientos, interpretaciones y conductas para satisfacer las necesidades y las de la otra persona. Sin embargo, a veces se reincide en conductas negativas que terminan creando relaciones insatisfactorias” (Wiemann, 2011, 136).

Las relaciones interpersonales en una organización constituyen un papel muy importante para incrementar la productividad y el cumplimiento de metas. Los colaboradores obtienen importantes refuerzos sociales del entorno laboral que favorecen su adaptación. Una persona que no desarrolle estas habilidades puede ser víctima de rechazo y aislamiento. Es necesario que las personas conozcan y pongan en práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener buenas relaciones en el trabajo que les permitan desenvolverse con eficacia en el ámbito laboral y sentirse parte importante de su equipo de trabajo.

2.3.2 Influencia de las relaciones personales en el trabajo

Las relaciones interpersonales en el trabajo tienen influencia directa en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Todo proyecto empresarial requiere de trabajo en equipo, intercambio de ideas y motivación para crear e innovar. Una cultura de trabajo equilibrada y armoniosa será la base para afrontar situaciones difíciles y asumir nuevos desafíos. Para mantener la interacción con los compañeros de trabajo es importante la comunicación asertiva, de esta manera se tendrán conocimiento pleno de las actividades que deben desarrollar y las expectativas que tienen los líderes sobre el trabajo. Es importante poner énfasis en la formación en valores, el compañerismo y encaminar al personal hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Un equipo de trabajo que se desempeña en un ambiente laboral sano, que le permite el desarrollo y crecimiento, personal y profesional, será la clave para el éxito de una institución. Las relaciones interpersonales permiten principalmente:

Gráfico 6

Resultados de las buenas relaciones interpersonales



Fuente: Mary Wiemann, 2011

Elaboración: Propia

Colaboradores empoderados de su trabajo, fieles, comprometidos con sus labores y enfocados en el cumplimiento de los objetivos institucionales, son la clave del éxito de las instituciones.

Colaboradores motivados serán más creativos, trabajarán con pasión y desarrollando ideas y productos nuevos. Ayudarán a su organización a mejorar su productividad y por ende los ingresos e incremento de clientes satisfechos. Si no se fomentan las buenas relaciones interpersonales, los trabajadores no estarán en la predisposición, ni la posibilidad de brindar soluciones a su empresa.

2.3.3 Comportamientos asertivos

Los comportamientos asertivos son habilidades sociales que permiten expresar sentimientos, ideas, deseos, creencias sin hacer daño ni atacar a otras personas. Se los expone mostrando respeto hacia los demás y hacia uno mismo. Algunos comportamientos asertivos son los que se detallan en el siguiente gráfico:

Gráfico 7

Comportamientos asertivos



Fuente: Mary Wiemann, 2011

Elaboración: Propia

Una persona asertiva tiene la capacidad de expresar con total sinceridad sus pensamientos y sentimientos, considerando a la vez las necesidades de las personas a su alrededor. El ser asertivo no significa que se obtendrá siempre lo que se desea, pero permitirá manejar los conflictos de mejor manera y las personas se sentirán más empoderadas de sus ideas, serán socialmente mejor aceptados y tendrán una imagen positiva para sí mismos y para los demás. Esto significará que las personas sean más equilibradas y sean un aporte para la armonía de su equipo de trabajo.

El entorno laboral moderno demanda, cada vez más, que las personas desarrollen sus habilidades psicosociales sobre las habilidades físicas. Esto en ocasiones representa la aparición de sintomatologías que pueden afectar a la salud de los trabajadores. En este contexto y para el caso de estudio es importante analizar el grado de afectación que están sufriendo los docentes por las exigencias mentales propias de su labor, desde el punto de vista de la prevención de enfermedades profesionales. Con este objetivo en el siguiente capítulo se analizará las herramientas para la recopilación de información, sus mecanismos y resultados obtenidos.

Capítulo tres

Acopio y Procesamiento de información

Como primer paso en este capítulo se trabajará con la generación de información utilizando la Matriz de identificación y evaluación general de riesgos, donde se realizará una priorización, valorización de los riesgos que se identifiquen. Se aplicará las siguientes tablas para medir los niveles y valorar de riesgos. Cada peligro identificado será ubicado en un tipo de riesgo. Esto permitirá tener una primera evaluación de los riesgos en el trabajo de los docentes de la Universidad Andina:

Probabilidad de que ocurra el(los) incidente(s) asociado(s)

Clasificación	Probabilidad de ocurrencia	Puntaje
Baja	El incidente potencial se ha presentado una vez o nunca en el área, en el período de un año.	3
Media	El incidente potencial se ha presentado 2 a 11 veces en el área, en el período de un año.	5
Alta	El incidente potencial se ha presentado 12 o más veces en el área, en el período de un año.	9

Severidad

Clasificación	Severidad o Gravedad	Puntaje
Ligeramente dañino	Primeros Auxilios Menores, Rasguños, Contusiones, Polvo en los Ojos, Erosiones Leves/ Presencia de cansancio, quejas y poca motivación para trabajar. Actitudes negativas, aislamiento, comentarios irónicos.	4
Dañino	Lesiones que requieren tratamiento médico, esguinces, torceduras, quemaduras, Fracturas, Dislocación, Laceración que requiere suturas, erosiones profundas / Ausentismo en el trabajo, consumo de drogas y alcohol	6
Extremadamente dañino	Fatalidad – Para / Cuadriplejia – Ceguera. Incapacidad permanente, amputación, mutilación / Cuadros de depresión, colapsos emocionales, intentos de suicidio.	8

Evaluación y Clasificación del Riesgo

Severidad → Probabilidad ↓	LIGERAMENTE DAÑINO (4)	DAÑINO (6)	EXTREMADAMENTE DAÑINO (8)
BAJA (3)	12 a 20 Riesgo Bajo	12 a 20 Riesgo Bajo	24 a 36 Riesgo Moderado
MEDIA (5)	12 a 20 Riesgo Bajo	24 a 36 Riesgo Moderado	40 a 54 Riesgo Importante
ALTA (9)	24 a 36 Riesgo Moderado	40 a 54 Riesgo Importante	60 a 72 Riesgo Crítico

Tabla 1:

Matriz de riesgos laborales de docentes

EMPRESA/ENTIDAD:		UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR				
SUBPROCESO:		DOCENTE				
PUESTO DE TRABAJO:		DOCENTES DE PLANTA				
JEFE DE ÁREA:		DIRECTOR GENERAL ACADÉMICO				
TIPO DE RIESGO	No.	RIESGO IDENTIFICADO	Probabilidad	severidad	Valoración del riesgo	
RIESGO MECÁNICO	1	Atrapamiento en instalaciones	3	4	12	Bajo
	2	Caída de personas al mismo nivel	3	4	12	Bajo
RIESGOS FÍSICOS	3	Iluminación	3	4	12	Bajo
	4	Radiación ionizante	3	4	12	Bajo
	5	Temperatura Ambiente	3	4	12	Bajo
RIESGO QUÍMICO	6	Exposición a químicos	3	4	12	Bajo
RIESGO BIOLÓGICO	7	Contaminantes biológicos	3	4	12	Bajo
RIESGO ERGONÓMICO	8	Posiciones forzadas	3	4	12	Bajo
	9	Puesto de trabajo con Pantalla de Visualización de Datos (PVD)	3	4	12	Bajo
	10	Confort térmico	3	4	12	Bajo
	11	Movimientos Repetitivos	3	4	12	Bajo

TIPO DE RIESGO	No.	RIESGO IDENTIFICADO	Probabilidad	severidad	Valoración del riesgo	
RIESGOS PSICOSOCIALES	13	Alta responsabilidad	5	6	30	Moderado
	14	Déficit en la comunicación	5	6	30	Moderado
	15	Desmotivación	5	6	30	Moderado
	16	Trabajo a presión	5	6	30	Moderado
	17	Relaciones interpersonales inadecuadas o	9	6	54	Importante
	18	Trato con clientes y usuarios	9	6	54	Importante
	19	Manifestaciones psicósomáticas	9	6	54	Importante
	20	Trabajo monótono	9	6	54	Importante
	21	Sobrecarga mental	9	6	54	Importante
	22	Minuciosidad de la tarea	9	6	54	Importante

Fuente: Observación de la Autora

Elaboración: Propia

Según los resultados obtenidos en la matriz de riesgos se puede determinar que los docentes de la Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador, se encuentran expuestos mayormente a riesgos psicosociales. Es necesario identificar el grado de afectación para lo cual se aplicarán 3 cuestionarios para medir la satisfacción en el trabajo, el burnout y para hacer un análisis más amplio sobre la carga mental y las relaciones interpersonales. Estos cuestionarios son: Copenhagen Burnout Inventory, CBI, Maslach Burnout Inventory MBI y el Cuestionario CoPsoQ ISTAS 21 versión 2. Con la información que se recopile en los tres cuestionarios, se realizará una triangulación de datos, como una herramienta enriquecedora que brindará rigor al estudio, además de profundidad, complejidad y permitirá dar grados variables de solidez a los hallazgos. Adicionalmente permite reducir sesgos y aumentar la comprensión del fenómeno de estudio. De esta forma, la triangulación no sólo sirve para validar la información, sino que servirá para ampliar y profundizar la comprensión de los datos obtenidos en la aplicación de los cuestionarios.

Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Este cuestionario es utilizado desde 1986 y es considerado un instrumento de alta fiabilidad cercana al 90%. Consta de 22 preguntas afirmativas, que indagan sobre las percepciones, actitudes y sentimientos de las personas, relacionados con su trabajo y las relaciones con los clientes, para medir el desgaste profesional. Esta herramienta mide los siguientes aspectos:

1. Cansancio emocional
2. Despersonalización
3. Realización personal

Cada uno de estos aspectos se mide con subescalas que permiten establecer la gravedad del trastorno. Cada una de estas se puntúan de la siguiente manera:

- *Subescala de cansancio emocional.* Contiene 9 preguntas. Evalúa la experiencia de sentirse agotado emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54
- *Subescala de despersonalización.* Contiene 5 preguntas. Evalúa el grado en que cada persona examina sus actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30
- *Subescala de realización personal.* Contiene 8 preguntas. Evalúa sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Las escalas se miden según los siguientes rangos:

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes o menos
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días

Este cuestionario busca medir la intensidad y frecuencia del *burnout*. Los valores referenciales de burnout:

Aspectos del burnout	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional CE	0-18	19-26	27-54
Despersonalización D	0-56	6-9	10-30
Realización personal RP	0-33	34-39	40-56

Cuestionario Copenhagen Burnout Inventory (CBI)

Esta herramienta nace de la necesidad de complementar la información que se obtiene del Maslach Burnout Inventory (MBI), es ámbitos adicionales al laboral, para de esta manera recopilar información más precisa sobre el entorno de las personas encuestadas. Este es un cuestionario de acceso público que mide el nivel del *burnout* en tres escalas:

1. **(PB)** *burnout* en el aspecto personal
2. **(WB)** *burnout* en el aspecto laboral
3. **(CB)** *burnout* en relación a los clientes

Con estas escalas se puede conocer la percepción, comprensión e interpretación que las personas tienen con respecto a su vida personal, su trabajo y la relación con sus clientes, identificando la influencia que tiene su rol en la sociedad, su cultura y el entorno en el que se desempeña. Cada escala contiene ítems o preguntas que para la medición siguen una escala de Likert, con 5 categorías que son:

- 0 = nunca
- 1 = sólo alguna vez
- 2 = algunas veces
- 3 = muchas veces
- 4 = siempre

Las repuestas se transformarán en valores porcentuales de 0 – 25 – 50 – 75 – 100 por ciento y servirá de complemento al MBI. Los valores referenciales de burnout para este cuestionario son:

Aspectos del burnout	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Burnout personal PB	0-1	1.1 - 2	2.1 - 3	3.1-4
Burnout en el trabajo WB	0-1	1.1 - 2	2.1 - 3	3.1-4
Burnout con los clientes CB	0-1	1.1 - 2	2.1 - 3	3.1-4

Cuestionario CoPsoQ ISTAS 21 versión 2

El cuestionario psicosocial CoPsoQ ISTAS 21 versión 2, fue desarrollado en el año 2000 por investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca, con el liderazgo del profesor Tage Kristensen. La adaptación al español fue realizada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) de España. Es una herramienta diseñada para identificar y establecer la influencia de los factores en el trabajo que representan riesgos psicosociales. La versión actualizada es del 2014 donde se eliminó a las exigencias psicológicas sensoriales y se incorporó el capital social (justicia y confianza vertical) y temas de inseguridad en las condiciones de trabajo. La medida de tendencia que utiliza es la mediana, mide 20 factores y tiene las siguientes versiones: corta para menos de 25 personas y larga para más de 25 personas y para validar el método. Las Principales características del método CoPsoQ ISTAS21 según la NTP 703 son:

1. Marco conceptual basado en la Teoría General de Estrés, el uso de cuestionarios estandarizados y el método epidemiológico. [...]
2. Identifica y mide factores de riesgo psicosocial, es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud.
3. Diseñado para cualquier tipo de trabajo. Incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual. [...]
4. La identificación de los riesgos se realiza al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la comprensión de los resultados y la búsqueda de alternativas organizativas más saludables.
5. Tiene dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo: una para centros de 25 o más trabajadores, y otra para centros de menos de 25 trabajadores.
6. Ofrece garantías razonables para la protección de la confidencialidad de la información [...]
7. Combinan técnicas cuantitativas (análisis epidemiológico de información obtenida mediante cuestionarios estandarizados y anónimos) y cualitativas en varias fases y de forma altamente participativa. [...]
8. El análisis de los datos está estandarizado y se realiza en dos fases. La primera, descriptiva, a través de una aplicación informática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos los agentes en la empresa para que éstos, en el seno del Grupo de Trabajo, los interpreten. [...]
9. Presenta los resultados para una serie de unidades de análisis previamente decididas y adaptadas a la realidad concreta de la empresa objeto de evaluación (centros, departamentos, ocupaciones/ puestos, sexo, tipo de relación laboral, horario y antigüedad). [...]
10. Es una metodología de utilización pública y gratuita. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España y el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo - INSHT 2004, 2-3)

Tabla 2

Dimensiones que mide el Cuestionario CoPsoQ ISTAS21

Grandes Grupos	Dimensiones psicosociales
1. Exigencias psicológicas en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cuantitativas • Ritmo de trabajo • Exigencias emocionales • Exigencia de esconder emociones
2. Conflicto trabajo-familia	<ul style="list-style-type: none"> • Doble presencia
3. Control sobre el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia • Posibilidades de desarrollo • Sentido del trabajo
4. Apoyo social y calidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social de los compañeros • Apoyo social de superiores • Calidad de liderazgo • Sentimiento de grupo • Previsibilidad • Claridad de rol • Conflicto de rol
5. Compensaciones del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento • Inseguridad sobre el empleo • Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
6. Capital social	<ul style="list-style-type: none"> • Justicia • Confianza vertical

Fuente: COPSOQ (ISTAS21)

Elaboración: Propia

Adicionalmente esta herramienta mide las siguientes dimensiones de salud, estrés y satisfacción:

- ✓ Satisfacción en el trabajo
- ✓ Salud general
- ✓ Salud mental
- ✓ Estrés
- ✓ Burnout

Este cuestionario garantiza que será destruido luego de realizada la investigación, asegura el anonimato y la confidencialidad al presentar los informes finales. Los baremos que utiliza son: más desfavorable (rojo), situación intermedia (amarillo) y más favorable (verde).

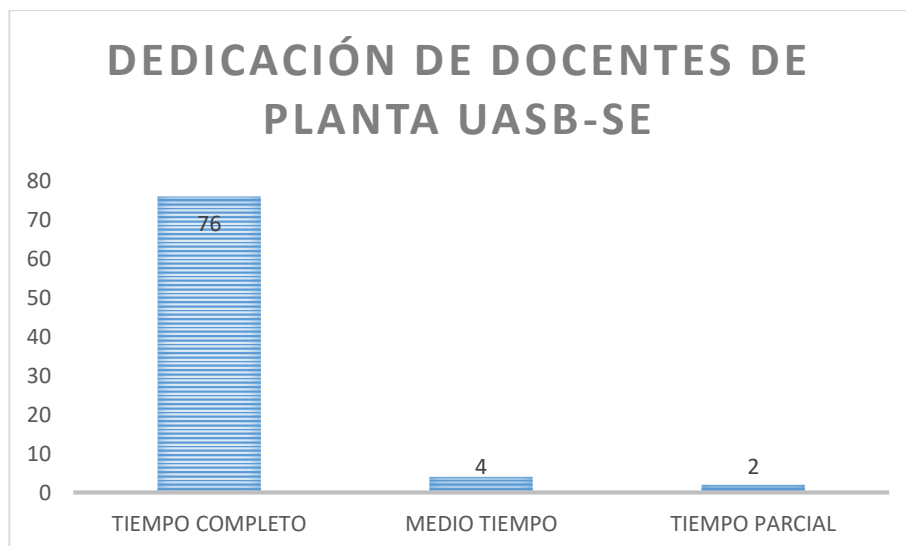
Se considera que para resultados superiores al 50%, en situación “más desfavorable”, se deben desarrollar procesos de intervención. Con este cuestionario se obtiene una comparación de datos sobre la salud de las personas, el apoyo social de los compañeros y supervisores, así como una evaluación sobre el sentimiento de grupo y el sentido que se da al trabajo.

Población objeto de estudio

La planta docente la conforman 82 académicos, de tiempo completo, medio tiempo y tiempo parcial, distribuidos de la siguiente manera:

Gráfico 8

Dedicación de Docentes de Planta UASB-SE



Fuente: Recursos Humanos de la Universidad Andina Simón Bolívar

Elaboración: Propia

Es necesario considerar que ciertos docentes se encuentran desempeñando cargos administrativos y no dedican tiempo completo a la docencia. Estos casos son los del Rector, Vicerrector y Procurador. Adicionalmente 3 docentes se encuentran actualmente fuera de la Universidad, 2 con licencia, por estar desempeñando cargos públicos y 1 está fuera del país realizando estudios de doctorado.

Esta investigación está dirigida a los docentes de planta a tiempo completo, que no están desempeñando cargos administrativos en la Universidad y que están asistiendo regularmente a esta Casa de Estudios.

No se considera a los docentes de tiempo parcial ni a los de medio tiempo ya que no asisten regularmente a la Universidad, por lo tanto, la carga laboral no es comparable con los académicos de tiempo completo. Con estos antecedentes esta investigación se realizará a 70 personas que representa el 100% del personal objetivo.

Los resultados serán tabulados mediante el software estadístico de CoPsoQ ISTAS 21 para el cuestionario del mismo nombre. Para los estudios sobre burnout se utilizará la metodología específica de cada cuestionario. Las preguntas serán previamente validadas por un experto en el tema, para garantizar que sean claras y se adecúen a los términos que se utilizan en Ecuador.

Con el objetivo de lograr que los docentes respondan con total confianza y sinceridad, se ha diseñado una presentación a los cuestionarios, que resalta importancia de darse un tiempo para realizar un autoanálisis de cómo se encuentra la situación emocional y mental de cada persona y de aprovechar la oportunidad de parar un momento y hacer algo por cuidar y prevenir los riesgos psicosociales.

Esta presentación hará un enfoque en la familia y lo importante que es cada persona para sus seres queridos. Como se manifiesta en el libro “Estamos Ciegos”, “Al entender la conducta de los animales se puede interpretar también la conducta de los seres humanos, es allí donde somos seres biológicos reaccionamos de forma instintiva a todo impulso” (Klaric, 114). Este enunciado evidencia que los seres humanos actúan por instinto y que el bienestar de sus familias, independientemente de cómo estén estructuradas, siempre será una razón para reaccionar. Con esto se busca llegar a ese instinto de protección familiar de manera que los docentes procuren obtener resultados verdaderos sobre su situación emocional y mental actual.

Se utilizará el siguiente enunciado:

¿Qué estás haciendo para cuidar tu salud mental?

“Es hora de ser conscientes y dejar de actuar en piloto automático. Date un momento para analizar tu interior. Tu familia te necesita fuerte y saludable. Esta es una oportunidad para que nos dejes cuidarte. Debes preservar tu cuerpo y mente, es el único espacio que tienes para vivir y debes considerar que la salud emocional es tan importante como la salud física”

“Esta investigación garantiza estricta confidencialidad. La información brindada será utilizada únicamente en este estudio, con el objetivo de prevenir o de mitigar de ser el caso, riesgos psicosociales”



Hazlo por amor a tu familia

Te tomará sólo 15 minutos

Procesamiento de información

Para iniciar el proceso de recopilación de información el Director del Área de Gestión, Dr. Wilson Araque Jaramillo, emitió un comunicado a los docentes para que participen activamente en la aplicación de los cuestionarios. (Anexo 1). Se procedió a entregar los 3 cuestionarios (Anexo 2), a los docentes en todas las áreas académicas. Durante el proceso se dieron 5 casos de docentes que se encontraban fuera del país, por diferentes actividades académicas, por lo que el número de encuestas recopiladas fue de 65.

Tabla 3

Tabulación Cuestionario de Maslach Burnout Inventory MBI

No. De pregunta	Aspecto a analizar	Pregunta	Total de respuestas	Promedio	Total
1	CE	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	236	3.63	19.38
2	CE	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	111	1.71	
3	CE	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	173	2.66	
6	CE	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	124	1.91	
8	CE	Siento que mi trabajo me está desgastando	167	2.57	
13	CE	Me siento frustrado en mi trabajo	94	1.45	
14	CE	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	176	2.71	
16	CE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	84	1.29	
20	CE	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	95	1.46	

No. De pregunta	Aspecto a analizar	Pregunta	Total de respuestas	Promedio	Total
5	D	Siento que estoy tratando a algunos estudiantes como si fueran objetos impersonales	53	0.82	5.89
10	D	Siento que me he hecho más duro con la gente	165	2.54	
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	73	1.12	
15	D	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis estudiantes	32	0.49	
22	D	Me parece que los estudiantes me culpan de alguno de sus problemas	60	0.92	
4	RP	Siento que puedo entender fácilmente a los estudiantes	348	5.35	37.63
7	RP	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis estudiantes	324	4.98	
9	RP	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	310	4.77	
12	RP	Me siento con mucha energía en mi trabajo	287	4.42	
17	RP	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis estudiantes	334	5.14	
18	RP	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis estudiantes	334	5.14	
19	RP	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	327	5.03	
21	RP	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	182	2.80	

Fuente: Cuestionario: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, Datos: Autora

Elaboración: Autora

Aspectos del burnout	Preguntas	Bajo	Medio	Alto	Valor obtenido
Cansancio emocional CE	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0-18	19-26	27-54	19.38
Despersonalización D	5-10-11-15-22	0-5	6-9	10-30	5.89
Realización personal RP	4-7-9-12-17-18-19-21	0-33	34-39	40-56	37.63

Tabla 4

Tabulación Cuestionario Copenhagen Burnout Inventory CBI

No. De la pregunta	Aspecto a analizar	Pregunta	Total de respuestas	Promedio	Total
1	PB	¿Con qué frecuencia te sientes cansado?	135	2.08	9.89
2	PB	¿Con qué frecuencia estás físicamente agotado?	132	2.03	
3	PB	¿Con qué frecuencia estás psicológicamente agotado?	126	1.94	
4	PB	¿Con qué frecuencia piensas “no puedo más”?	74	1.14	
5	PB	¿Con qué frecuencia te sientes agotado?	133	2.05	
6	PB	¿Con qué frecuencia te sientes débil y susceptible de enfermar?	117	1.8	
7	WB	¿Tu trabajo es emocionalmente agotador?	118	1.82	10.85
8	WB	¿Te sientes mentalmente fundido en tu trabajo?	92	1.42	
9	WB	¿Te sientes frustrado en tu trabajo?	75	1.15	
10	WB	¿Te sientes agotado al final de tu jornada laboral?	146	2.25	
11	WB	¿Por la mañana te agota pensar en otro día de trabajo?	76	1.17	
12	WB	¿Sientes que cada hora de trabajo es agotadora?	72	1.11	
13	WB	¿Tienes suficiente energía para la familia y amigos durante el tiempo libre?	126	1.94	
14	CB	¿Es duro trabajar con estudiantes?	77	1.18	5.68
15	CB	¿Es frustrante trabajar con estudiantes?	50	0.77	
16	CB	¿Trabajar con estudiantes consume tu energía?	106	1.63	
17	CB	¿Sientes que das más de lo que recibes al trabajar con estudiantes?	71	1.09	
18	CB	¿Estás cansado de trabajar con estudiantes?	24	0.37	
19	CB	¿A veces te preguntas cuánto tiempo podrás continuar trabajando con estudiantes?	41	0.63	

Fuente: Cuestionario Copenhagen Burnout Inventory, Datos: Autora

Elaboración: Autora

Tabla 5

Análisis del Cuestionario Copenhagen Burnout Inventory CBI

No.	Aspecto a analizar	Pregunta	nulo 0	bajo 25	medio 50	alto 75	muy alto 100	nulo %	bajo %	medio%	alto %	muy alto %	media	
1	PB	¿Con qué frecuencia te sientes cansado?	1	18	26	15	5	1.54	27.69	40.00	23.08	7.69	2.08	1.8
2	PB	¿Con qué frecuencia estás físicamente agotado?	0	21	24	17	3	0.00	32.31	36.92	26.15	4.62	2.03	
3	PB	¿Con qué frecuencia estás psicológicamente agotado?	4	18	21	22	1	6.15	27.69	32.31	33.85	1.54	1.94	
4	PB	¿Con qué frecuencia piensas “no puedo más”?	19	20	24	2	0	29.23	30.77	36.92	3.08	0.00	1.14	
5	PB	¿Con qué frecuencia te sientes agotado?	3	17	26	12	7	4.62	26.15	40.00	18.46	10.77	2.05	
6	PB	¿Con qué frecuencia te sientes débil y susceptible de enfermar?	7	19	23	12	4	10.77	29.23	35.38	18.46	6.15	1.80	

No.	Aspecto a analizar	Pregunta	nulo 0	bajo 25	medio 50	alto 75	muy alto 100	nulo %	bajo %	medio%	alto %	muy alto %	media	
7	WB	¿Tu trabajo es emocionalmente agotador?	9	18	22	8	8	13.85	27.69	33.85	12.31	12.31	1.82	1.5
8	WB	¿Te sientes mentalmente fundido en tu trabajo?	17	20	13	14	1	26.15	30.77	20.00	21.54	1.54	1.42	
9	WB	¿Te sientes frustrado en tu trabajo?	21	17	23	4	0	32.31	26.15	35.38	6.15	0.00	1.15	
10	WB	¿Te sientes agotado al final de tu jornada laboral?	4	12	27	8	15	6.15	18.46	41.54	12.31	23.08	2.25	
11	WB	¿Por la mañana te agota pensar en otro día de trabajo?	28	14	13	4	6	43.08	21.54	20.00	6.15	9.23	1.17	
12	WB	¿Sientes que cada hora de trabajo es agotadora?	29	17	9	3	7	44.62	26.15	13.85	4.62	10.77	1.11	
13	WB	¿Tienes suficiente energía para la familia y amigos durante el tiempo libre?	9	9	28	15	4	13.85	13.85	43.08	23.08	6.15	1.94	

No.	Aspecto a analizar	Pregunta	nulo 0	bajo 25	medio 50	alto 75	muy alto 100	nulo %	bajo %	medio%	alto %	muy alto %	media	
14	CB	¿Es duro trabajar con estudiantes?	20	23	12	10	0	30.77	35.38	18.46	15.38	0.00	1.18	0.9
15	CB	¿Es frustrante trabajar con estudiantes?	29	22	14	0	0	44.62	33.85	21.54	0.00	0.00	0.77	
16	CB	¿Trabajar con estudiantes consume tu energía?	13	11	29	11	1	20.00	16.92	44.62	16.92	1.54	1.63	
17	CB	¿Sientes que das más de lo que recibes al trabajar con estudiantes?	22	20	19	3	1	33.85	30.77	29.23	4.62	1.54	1.09	
18	CB	¿Estás cansado de trabajar con estudiantes?	47	14	2	2	0	72.31	21.54	3.08	3.08	0.00	0.37	
19	CB	¿A veces te preguntas cuánto tiempo podrás continuar trabajando con estudiantes?	40	15	6	2	2	61.54	23.08	9.23	3.08	3.08	0.63	

Fuente: Cuestionario Copenhagen Burnout Inventory Datos: Autora

Elaboración: Autora

Índice de Correlación de Pearson⁶

El coeficiente de Pearson es una herramienta estadística que sirve para verificar la confiabilidad de los resultados obtenidos, sea en posiciones idénticas o posiciones relativas en las distribuciones. Mide, en una escala de 0 a 1, la correlación en dirección positiva o negativa de dos variables. De esta manera el coeficiente de Pearson debe ser igual o lo más cercano a 1, para indicar que existe un acuerdo perfecto entre los resultados obtenidos. Este coeficiente, en Excel, se calcula mediante el comando “COEF.DE.CORREL”.

MBI		CBI	
Cansancio emocional	19.38	9.89	Burnout personal
Realización personal	37.63	10.85	Burnout con el trabajo
Despersonalización	6.40	5.68	Burnout con clientes
		0.91	

Luego de comprar los resultados de los cuestionarios de *burnout* se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de 0.91, lo que garantiza la confiabilidad de los datos recopilados. En general las encuestas arrojan rangos medios de burnout, que si bien es cierto no son altos, deben ser analizados para determinar el grado de incidencia en las relaciones interpersonales de los docentes.

⁶ Karl Person (1857-1936), famoso estadístico británico, creador de ji-cuadrado, desarrolló el coeficiente de correlación en muestras para determinar si dos grupos de personas, de los que se desconoce sus medidas, pertenecen a la misma raza.

Comparación de resultados de cuestionarios de *burnout*:**Maslach Burnout Inventory MBI**

Aspectos del burnout	Preguntas	Bajo	Medio	Alto	Valor obtenido	
Cansancio emocional CE	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0-18	19-26	27-54	19.38	MEDIO
Realización personal RP	4-7-9-12-17-18-19-21	0-33	34-39	40-56	37.63	MEDIO
Despersonalización D	5-10-11-15-22	0-5	6-9	10-30	5.89	BAJO

Copenhagen Burnout Inventory CBI

Aspectos del burnout	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	Valor obtenido	Tipo de burnout
Burnout personal PB	0-1	1.1 - 2	2.1 - 3	3.1-4	1.8	MEDIO
Burnout en el trabajo WB	0-1	1.1 - 2	2.1 - 3	3.1-4	1.5	MEDIO
Burnout con los clientes CB	0-1	1.1 - 2	2.1 - 3	3.1-4	0.95	BAJO

Fuente: Autora

Elaboración: Autora

De acuerdo a los resultados obtenidos en los cuestionarios de *burnout* se puede evidenciar que los docentes tienen indicios de cansancio emocional y personal, así como en el aspecto de realización personal y la percepción de su trabajo. Si bien es cierto no se puede decir que los docentes de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, están sufriendo del síndrome de *burnout*, el porcentaje de afectación están en un nivel en el que es recomendable tomar medidas de prevención. En lo que se refiere al trato y percepción del trabajo con estudiantes y aspectos que tengan que ver con la despersonalización no son puntos donde sea necesaria una intervención inmediata.

Tabulación Cuestionario CoPsoQ ISTAS 21

De los resultados obtenidos en este cuestionario se cuenta con las siguientes precisiones:

Tasa de respuesta: Se ha obtenido el 95,6 % de respuesta en relación al universo seleccionado para la investigación. En la siguiente tabla se puede evidenciar que en cada aspecto se ha superado el 60% en la tasa de respuestas, por lo que se cuenta con la información suficiente para considerar que los datos son confiables en todas las categorías:

Tabla 6

Unidad de análisis Tasa de respuesta para cada categoría

Puesto de trabajo	Docente	80.0% [N=20]
	Coordinador de programa y docente	100.0% [N=45]
Género	Femenino	96.4% [N=27]
	Masculino	95.0% [N=38]
Departamento o sección	Área de Historia	85.7% [N=6]
	Área de Estudios Sociales y Globales	83.3% [N=5]
	Área de Salud	88.9% [N=8]
	Área de Comunicación	80.0% [N=4]
	Área de Derecho	100.0% [N=15]
	Área de Educación	100.0% [N=7]
	Área de Gestión	92.3% [N=12]
	Área de Letras	100.0% [N=8]

Fuente: Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

Tabla de exposiciones

Rojo: Tercil más desfavorable para la salud

Amarillo: Tercil intermedio

Verde: Tercil más favorable para la salud

Según la siguiente tabla se puede identificar las dimensiones o aspectos que están afectando en mayor porcentaje a los docentes de esta institución, en la parte superior y los de menor porcentaje en la parte inferior. Se puede apreciar que los aspectos críticos tienen que ver con el ritmo de trabajo, las relaciones interpersonales con los compañeros y superiores, las exigencias emocionales, la seguridad en las condiciones de trabajo y la doble presencia que está directamente relacionado con la familia.

Tabla 6

Tabla de exposiciones

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS	Ritmo de trabajo	86.2	12.3	1.5
PROBLEMÁTICAS	Apoyo social de compañeros	84.6	13.8	1.5
	Apoyo social de superiores	80	16.9	3.1
	Sentimiento de grupo	70.8	27.7	1.5
	Exigencias emocionales	66.2	21.5	12.3
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	52.3	30.8	16.9
	Doble presencia	50.8	41.5	7.7
	Conflicto de rol	46.8	29	24.2
	Previsibilidad	40	36.9	23.1
	exigencias cuantitativas	34.4	51.6	14.1
	Claridad del rol	33.8	27.7	38.5
	Calidad de liderazgo	29.7	31.3	39.1
	Inseguridad sobre el empleo	29.2	26.2	44.6
	Exifencias de esconder emociones	22.2	36.5	41.3
	Justicia	14.1	17.2	68.8
	Influencia	12.3	36.9	50.8
	Confianza vertical	6.2	10.8	83.1
MENOS	Reconocimiento	4.6	9.2	86.2
PROBLEMÁTICAS	Posibilidades de desarrollo	0	4.6	95.4
O FAVORABLES	Sentido de trabajo	0	10.8	89.2

Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

Con esta información se puede identificar que las principales afectaciones que están sufriendo los docentes son en sus relaciones interpersonales, falta de sentimiento de grupo, altas exigencias emocionales, sentido de doble presencia y ritmo de trabajo alto.

Localización de exposiciones: Según el área académica se presentan los siguientes resultados. Para los casos de apoyo social de superiores y calidad de liderazgo, no se detalla la exposición por área de trabajo, con el propósito de asegurar el anonimato en los resultados obtenidos. Posteriormente se revisará estos resultados de manera general.

Tabla 7

Localización de exposiciones

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder emociones	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido de trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Confianza vertical	Justicia
Puestos	Docente	Yellow	Red	Red	Green	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Red	Red	Red	Yellow	Green	Green	Red	Green	Green
	Coordinador de programa y docente	Yellow	Red	Red	Yellow	Red	Green	Green	Green	Green	Red	Red	Red	Red	Green	Red	Green	Green	Red	Green	Green
Áreas académicas	Historia	Yellow	Red	Red	Green	Yellow	Green	Green	Green	Red	Red	Red	Red	White	White	Red	Green	Green	Yellow	Green	Green
	Estudios Sociales y Globales	Yellow	Red	Red	Red	Red	Yellow	Green	Green	Red	Red	Red	Red	White	White	Red	Green	Red	Red	Green	Green
	Salud	Red	Red	Red	Green	Yellow	Yellow	Green	Green	Red	Yellow	Red	Red	White	White	Yellow	Green	Red	Red	Green	Green
	Comunicación	Yellow	Red	Red	Yellow	Red	Yellow	Green	Green	Red	Red	Red	Red	White	White	Red	Green	Red	Red	Green	Red
	Derecho	Yellow	Red	Red	Yellow	Red	Green	Green	Green	Yellow	Red	Red	Red	White	White	Red	Green	Green	Yellow	Green	Green
	Educación	Green	Red	Red	Red	Yellow	Green	Green	Green	Green	Yellow	Red	Red	White	White	Yellow	Green	Red	Red	Green	Green
	Gestión	Red	Red	Red	Yellow	Red	Green	Green	Green	Green	Red	Red	Red	White	White	Red	Green	Green	Red	Green	Green
	Letras	Red	Red	Red	Green	Red	Green	Green	Green	Yellow	Red	Red	Red	White	White	Yellow	Green	Green	Yellow	Green	Green
Sexo	Mujeres	Red	Red	Red	Green	Red	Yellow	Green	Green	Green	Red	Red	Red	Red	Yellow	Red	Green	Green	Red	Green	Green
	Hombres	Yellow	Red	Red	Green	Red	Green	Green	Green	Yellow	Red	Red	Red	Red	Green	Red	Green	Green	Red	Green	Green

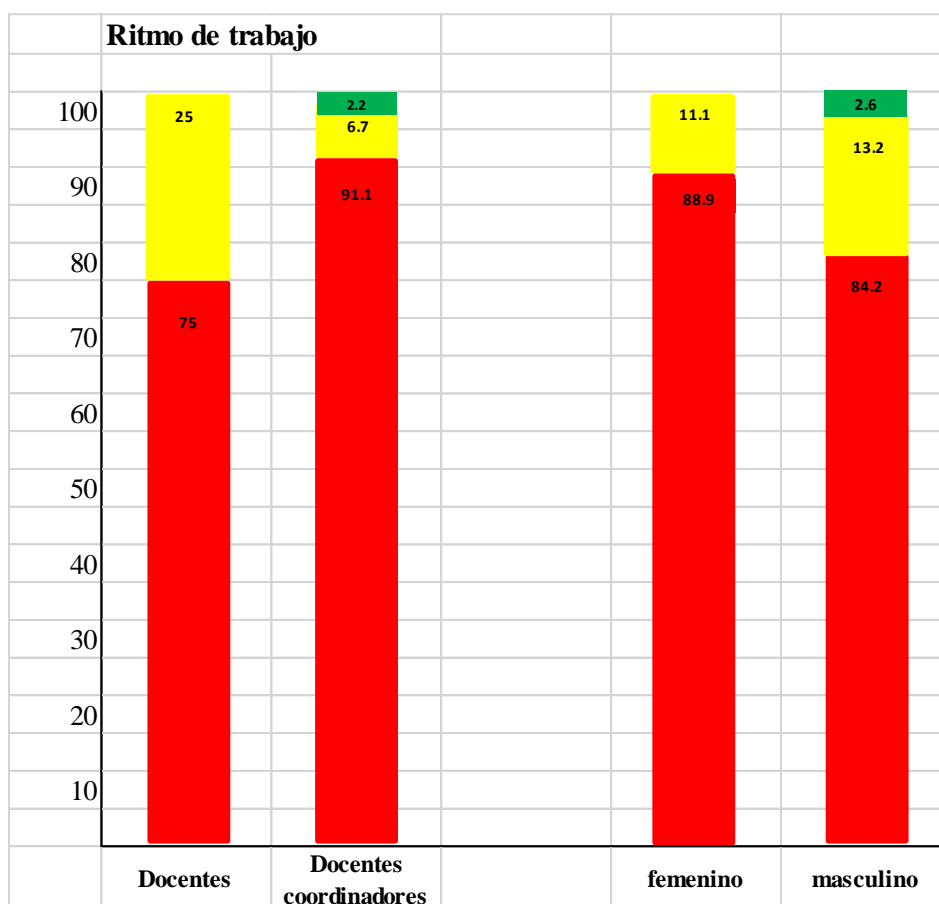
Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

Ritmo de trabajo⁷: Se refiere a la exigencia psicológica que implica la intensidad del trabajo. De los resultados obtenidos en esta investigación se tiene que el 86.2% de los docentes están expuestos a la situación más desfavorable, un 12.3% intermedia y un 1.5% a la más favorable para la salud respecto al ritmo de trabajo. Las preguntas que se tabulan para identificar el ritmo de trabajo son:

1. ¿Tienes que trabajar muy rápido?
2. ¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?
3. ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada

Gráfico 9

Resultados de Ritmo de trabajo Según el puesto de trabajo y el género



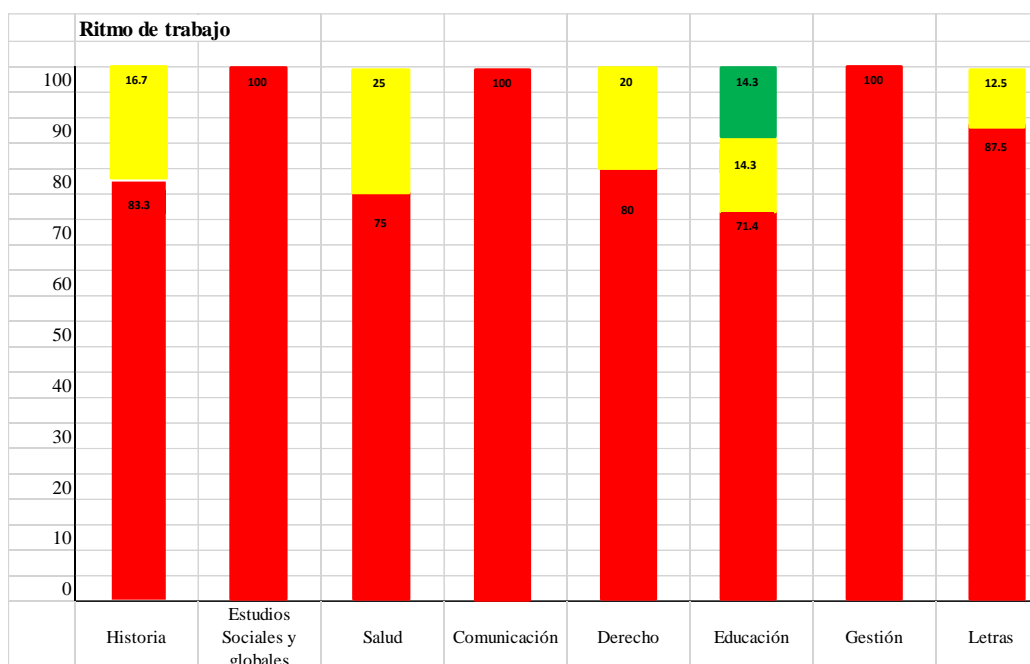
Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

⁷ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

Según los resultados obtenidos se puede observar que todos los docentes, sean o no coordinadores de programas académicos, tiene la percepción de que su ritmo de trabajo es alto durante la jornada laboral. En relación al género no hay una diferencia importante.

Gráfico 10

Resultados de ritmo de trabajo por área académica



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que los docentes tienen la percepción de un ritmo de trabajo alto, sobre el 70%, destacando las áreas de Estudios Sociales y Globales, Comunicación y Gestión, donde la totalidad del personal docente percibe un ritmo de trabajo alto, por lo que es necesario un proceso de intervención.

Apoyo social de compañeros⁸: Este aspecto analiza la ayuda que se necesita, por parte de los compañeros, para realizar el trabajo. La falta de apoyo entre compañeros dificulta el aporte individual y la conformación del equipo de trabajo, aumenta la competitividad y el individualismo. Para este caso de estudio se ha obtenido que el 84.6% de docentes están expuestos a una situación más desfavorable, un 13.8% a una intermedia y un 1.5% a la más favorable para la salud respecto al apoyo social de compañeros.

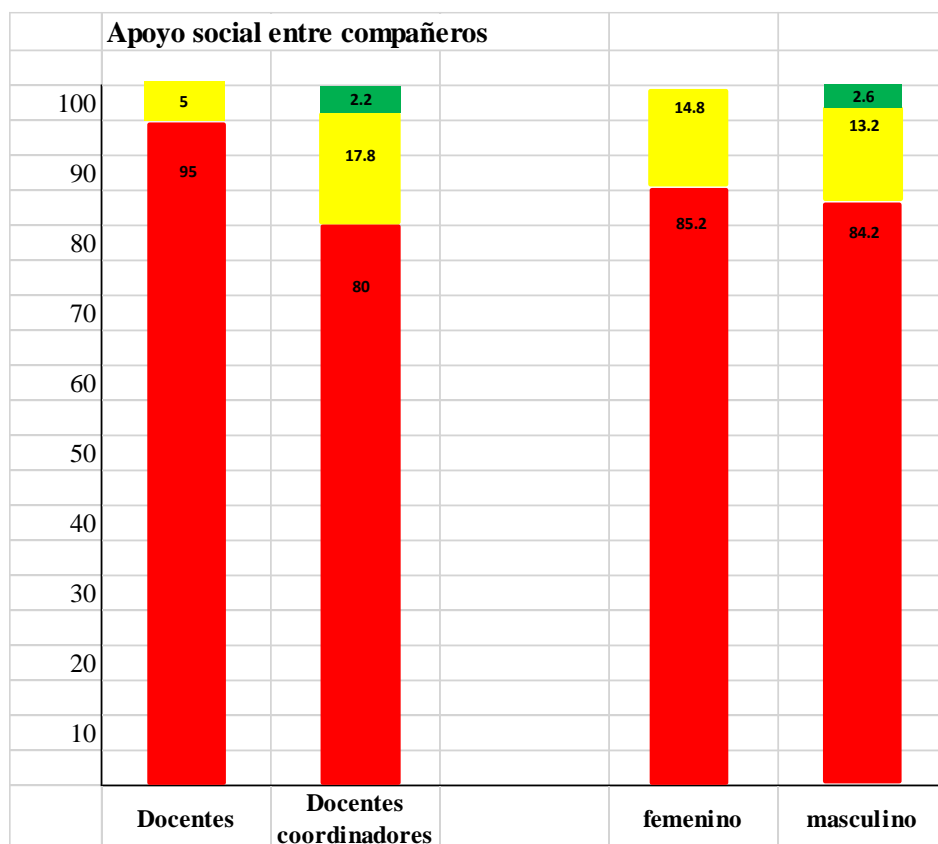
Para obtener estos resultados se han tabulado las siguientes preguntas:

⁸ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

1. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?
 2. ¿tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?
 3. ¿tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?
- se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 11

Resultados de apoyo social entre compañeros según el puesto de trabajo y el género



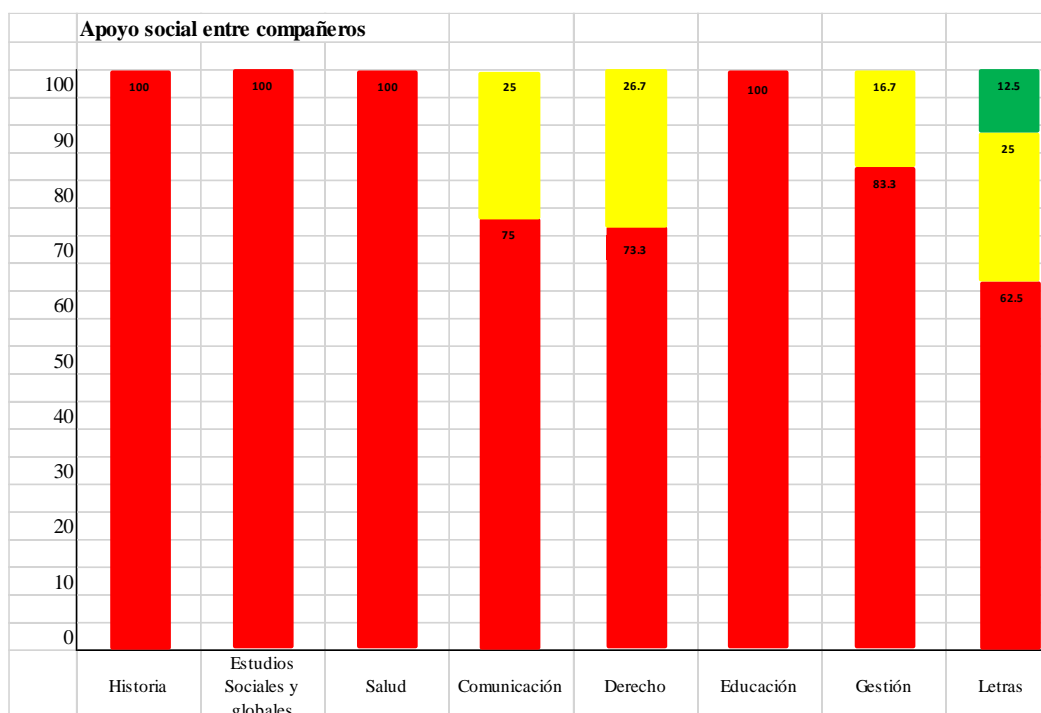
Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

Según los datos obtenidos los docentes coordinadores tienen una percepción de apoyo social entre compañeros más favorable. En relación al género no hay una diferencia importante sobre este punto. En esta categoría es necesario un proceso de intervención.

A continuación, se muestra los resultados obtenidos sobre apoyo social entre compañeros por área académica:

Gráfico 12

Resultados de apoyo social entre compañeros según el área académica



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

Apoyo social de superiores⁹: Este aspecto analiza la ayuda que el personal requiere de sus superiores para realizar el trabajo de manera óptima. Para este caso de estudio se ha obtenido que el 80% de los docentes están expuestos a la situación más desfavorable, un 16.9% intermedia y un 3.1% más favorable para la salud respecto al apoyo social de superiores.

De acuerdo a las características de la institución este aspecto se puede percibir como la autonomía de los docentes para realizar su trabajo. Las preguntas tabuladas para este aspecto son las siguientes:

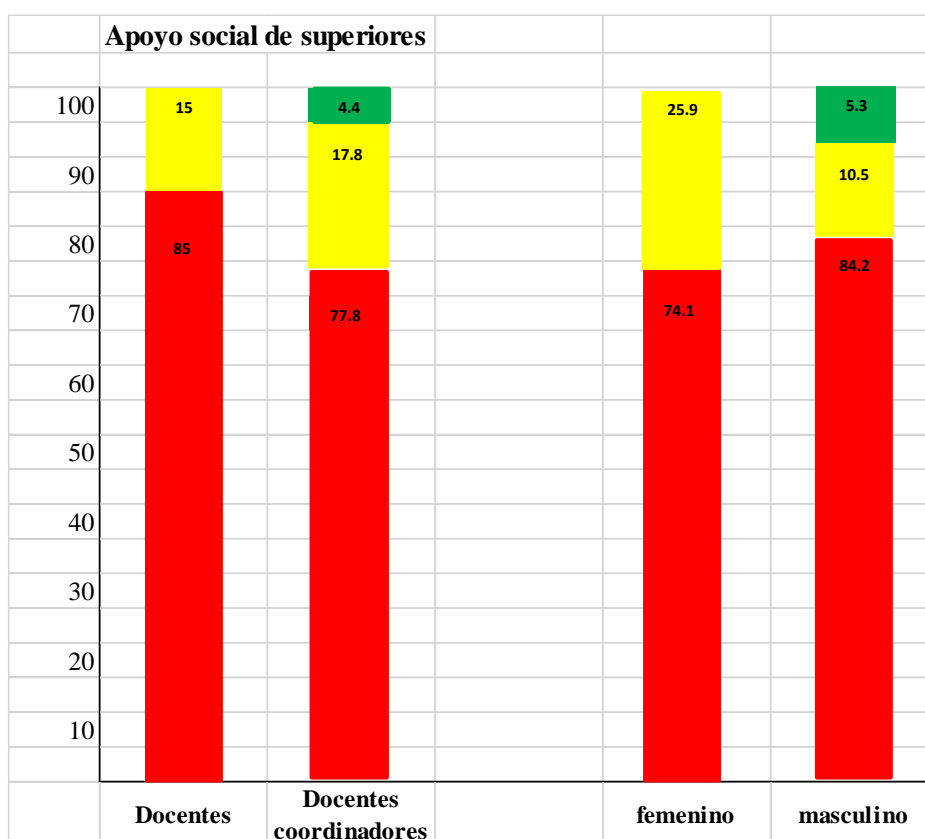
1. ¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?
2. ¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?
3. ¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?

⁹ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

En la Universidad cada docente tiene libertad para organizar su tiempo, sus clases, sus investigaciones y organizar los eventos que consideren importantes dentro de su ámbito de especialización. Con este antecedente se presentarán los resultados obtenidos en este aspecto según el puesto de trabajo y género:

Gráfico 13

Resultados de apoyo social de superiores según el puesto de trabajo y el género



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la situación más desfavorable, en relación al apoyo social de superiores, se presenta en los docentes que no tienen el cargo de coordinadores de programas y en el personal masculino. Esto sin dejar de considerar que los resultados superan el 70% en todos los casos. Para asegurar el anonimato no se presenta la prevalencia de esta exposición por área académica. En esta categoría es necesario un proceso de intervención.

Sentimiento de grupo¹⁰: En este punto se analiza la percepción de ser parte del colectivo humano con el que se trabaja día a día. Se puede utilizar como un indicador de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, que se afecta por el aislamiento, la competitividad personal y la falta de cooperación.

Para este caso de estudio se ha obtenido que el 70.8% de docentes están expuestos a una situación más desfavorable, un 27.7% intermedia y un 1.5% a la más favorable para la salud respecto al sentimiento de grupo.

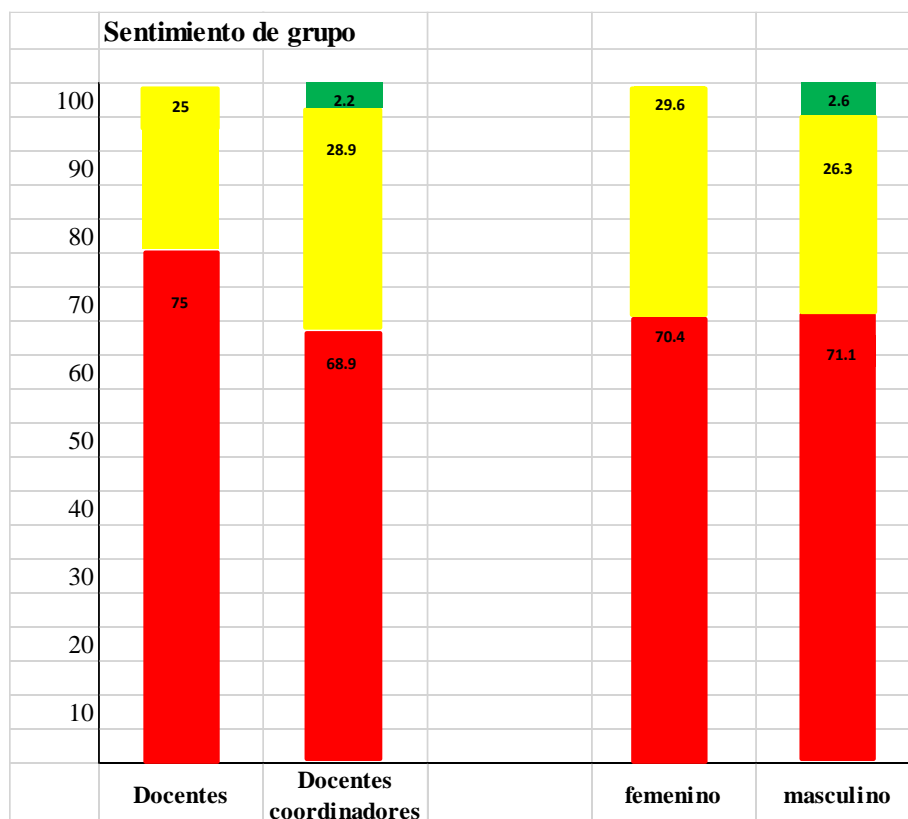
Las preguntas que se analizan en este punto son:

1. ¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?
2. ¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?
3. ¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Gráfico 14

Resultados de Sentimiento de grupo según el puesto de trabajo y el género



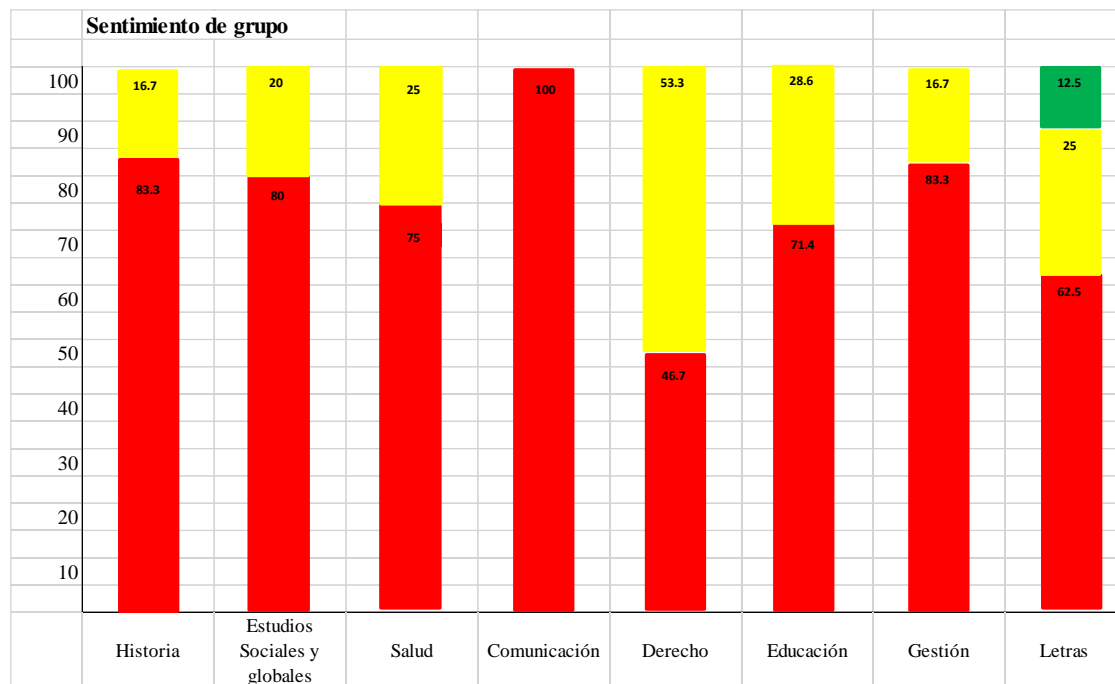
Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

¹⁰ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los datos obtenidos se puede evidenciar que los docentes tienen niveles desfavorables de sentimiento de grupo con sus compañeros de trabajo. Los niveles tienen cierta similitud tanto en docentes, coordinadores y personas de género femenino y masculino. A continuación, se analizarán los resultados obtenidos según las áreas académicas:

Gráfico 15

Resultados de Sentimiento de grupo según el área académica



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

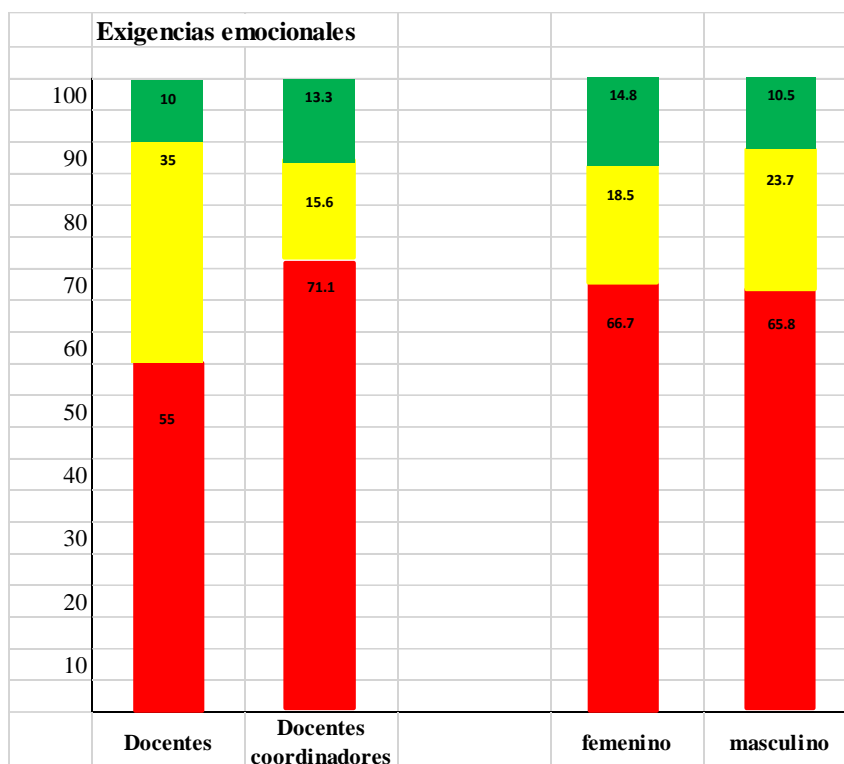
Los resultados obtenidos muestran que el Área de Derecho se encuentra en una situación intermedia. El Área de Letras tiene un pequeño porcentaje de docentes que tienen una percepción favorable. Las demás áreas tienen niveles superiores al 50 % en el tercil menos favorable, destacando el Área de Comunicación con un 100%. En esta categoría es necesario un proceso de intervención.

Exigencias emocionales¹¹: Se refiere la exigencia de involucrarse emocionalmente por las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en cargos de atención a personas, en las que se pretende. Este aspecto se ve influenciado por el tiempo de exposición y número de alumnos, ya que podría producirse una mayor fatiga emocional. De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se observa que el 66.2% de los docentes están expuesto a la situación más desfavorable, un 21.5% a la intermedia y un 12.3% a la más favorable para la salud respecto a las exigencias emocionales. Las preguntas tabuladas en esta categoría son:

1. ¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?
2. ¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?
3. ¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?
4. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

Gráfico 16

Resultados de exigencias emocionales según el puesto de trabajo y el género



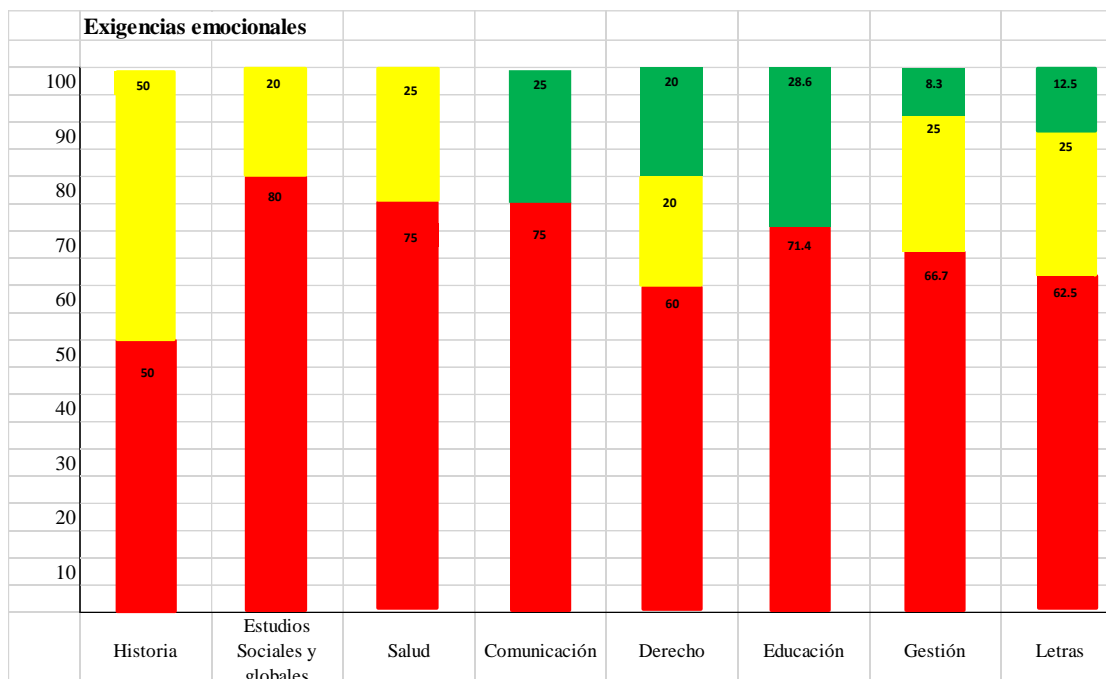
Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

¹¹ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

Según los datos obtenidos, los docentes coordinadores tienen mayor exigencia emocional por las características de su trabajo que los relaciona más con estudiantes y profesores. En relación a los resultados de por género no se tienen mayores diferencias en los resultados.

Gráfico 17

Resultados de exigencias emocionales según las áreas académicas



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

Como se puede apreciar en los resultados el Área de Historia se encuentra en un nivel intermedio, en lo que se refiere a las exigencias emocionales en el trabajo. En general las exigencias emocionales superan el 60% por lo que en esta categoría es necesario un proceso de intervención.

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo¹²: En esta categoría se identifica la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados en las condiciones de trabajo. Se relaciona con la inseguridad en el empleo o que existen condiciones desfavorables por el entorno externo. La inseguridad sobre el empleo, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada persona.

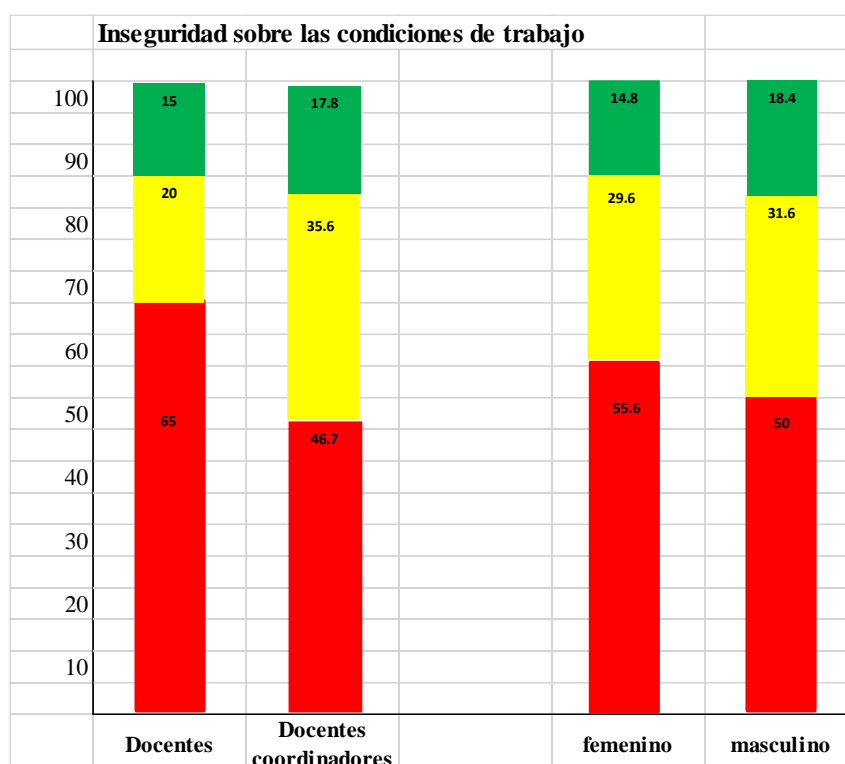
¹² Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

En este caso el 52.3% de docentes están expuesto a la situación más desfavorable, un 30.8% a la intermedia y un 16.9% a la más favorable para la salud respecto a la inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Las preguntas tabuladas en este punto son las siguientes:

1. ¿Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?
2. ¿Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?
3. ¿Si te cambian de tareas contra tu voluntad?
4. ¿Si te varían el salario?

Gráfico 18

Resultados de Inseguridad sobre las condiciones de trabajo según el puesto de trabajo y el género

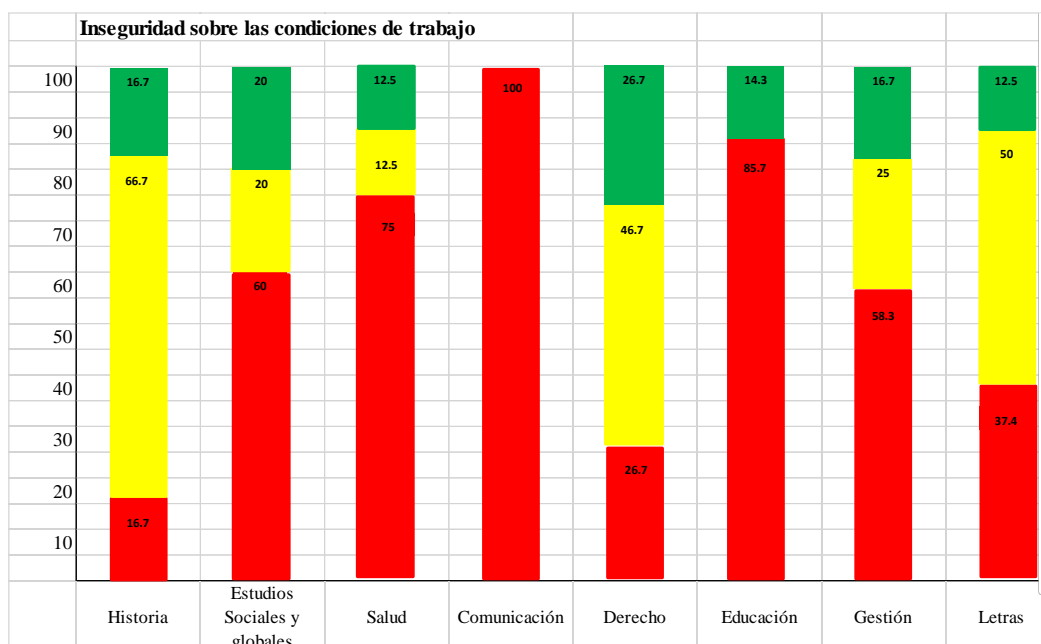


Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

Los resultados obtenidos muestran que los docentes que no tienen cargo de coordinadores sienten mayor inseguridad sobre las condiciones de trabajo. No se presenta una diferencia considerable en el caso del género sobre este aspecto.

Gráfico 19

Resultados de Inseguridad sobre las condiciones de trabajo según las áreas académicas



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que no todas las áreas académicas existen la percepción de inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Es importante considerar a las áreas que tienen el porcentaje más desfavorable sobre el 50%. En esta categoría es necesario un proceso de intervención.

Doble presencia¹³: Son las exigencias simultáneas del ámbito laboral y del doméstico - familiar. Tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la duración o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el cuidado de la familia o la vida social. Los resultados obtenidos en esta categoría son que el 50.8% de los docentes están expuestos a la situación más desfavorable, un 41.5% a la intermedia y un 7.7% a la más favorable para la salud respecto a la doble presencia.

Las preguntas tabuladas para este aspecto son:

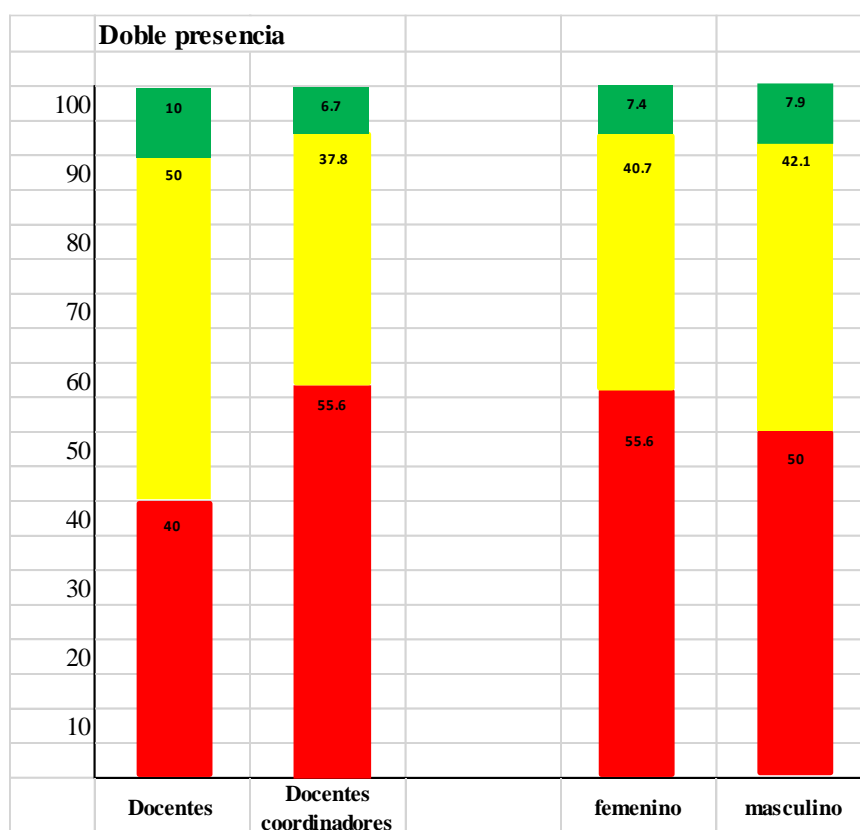
1. ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?
2. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?

¹³ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

3. ¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?
4. ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?

Gráfico 20

Resultados de doble presencia según el puesto de trabajo y el género



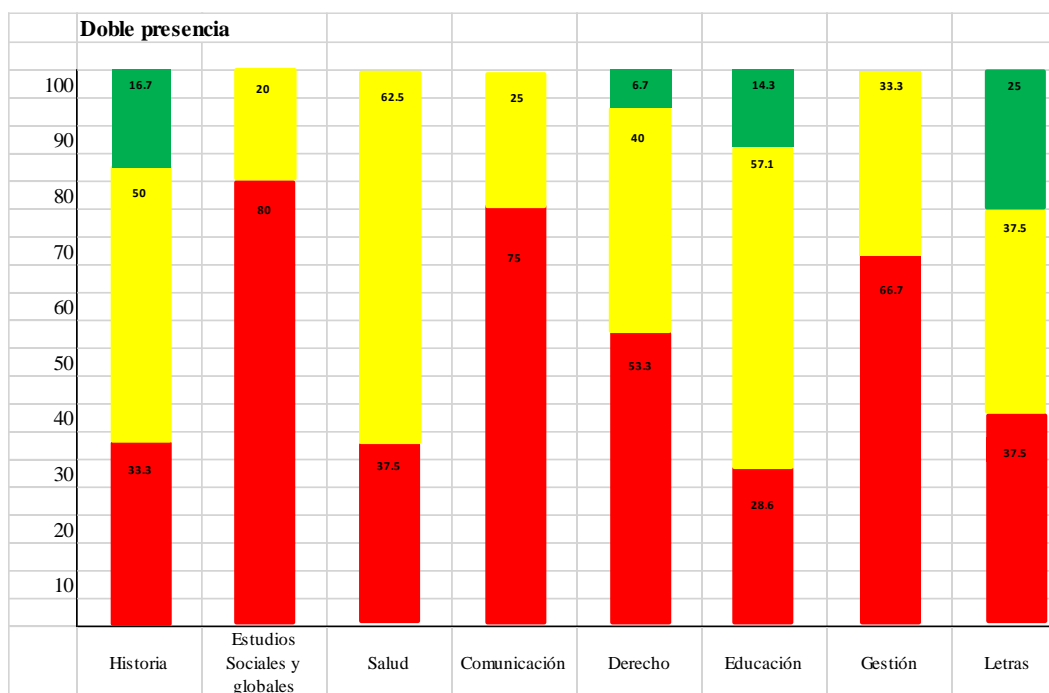
Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

Según los datos obtenidos se puede identificar que la situación más desfavorable está presente en aproximadamente la mitad de los docentes encuestados, siendo ligeramente más afectados los docentes coordinadores y el personal femenino.

Los resultados para esta categoría según el Área de trabajo son los siguientes:

Gráfico 21

Resultados de doble presencia según el área académica



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

Es importante considerar que en las áreas donde hay mayor percepción de doble presencia, tienen en su mayoría personal femenino. En esta categoría es necesario un proceso de intervención.

Conflicto de rol¹⁴: Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Se puede presentar cuando la persona debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo, le supongan conflictos o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias. En este caso de estudio el 46.8% de los docentes están expuestos a la situación más desfavorable, un 29% a la intermedia y un 24.2% a la más favorable para la salud respecto al conflicto de rol.

Las preguntas que se analizan en este aspecto son:

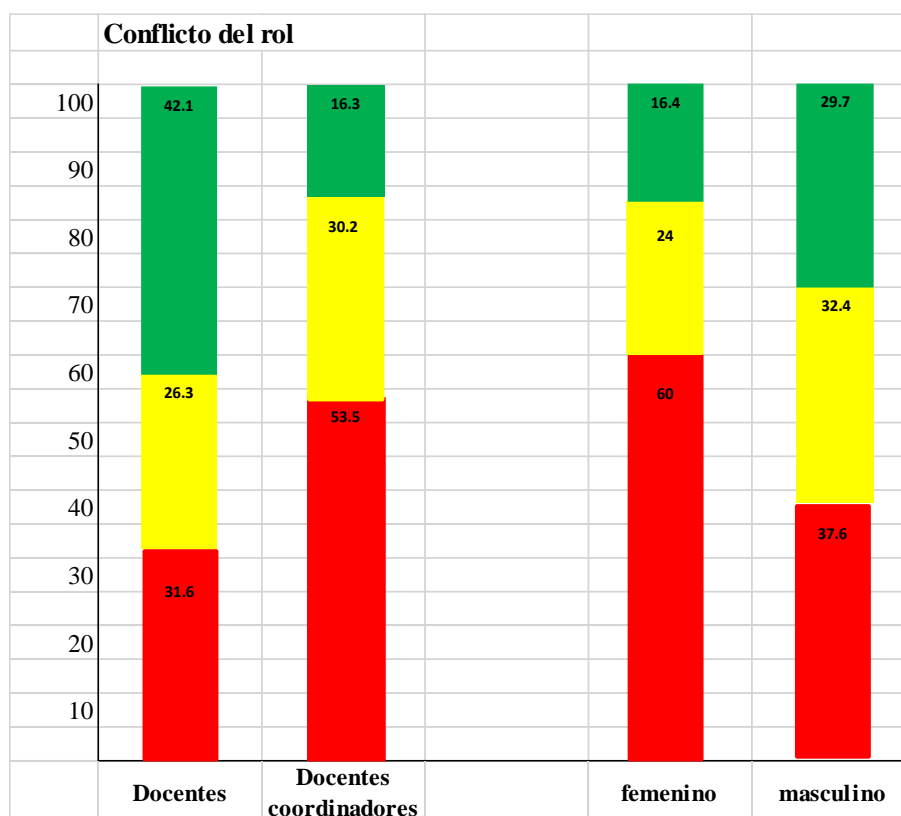
1. ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?
2. ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?

¹⁴ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

3. ¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?
4. ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?

Gráfico 22

Resultados de conflicto del rol según el puesto de trabajo y el género

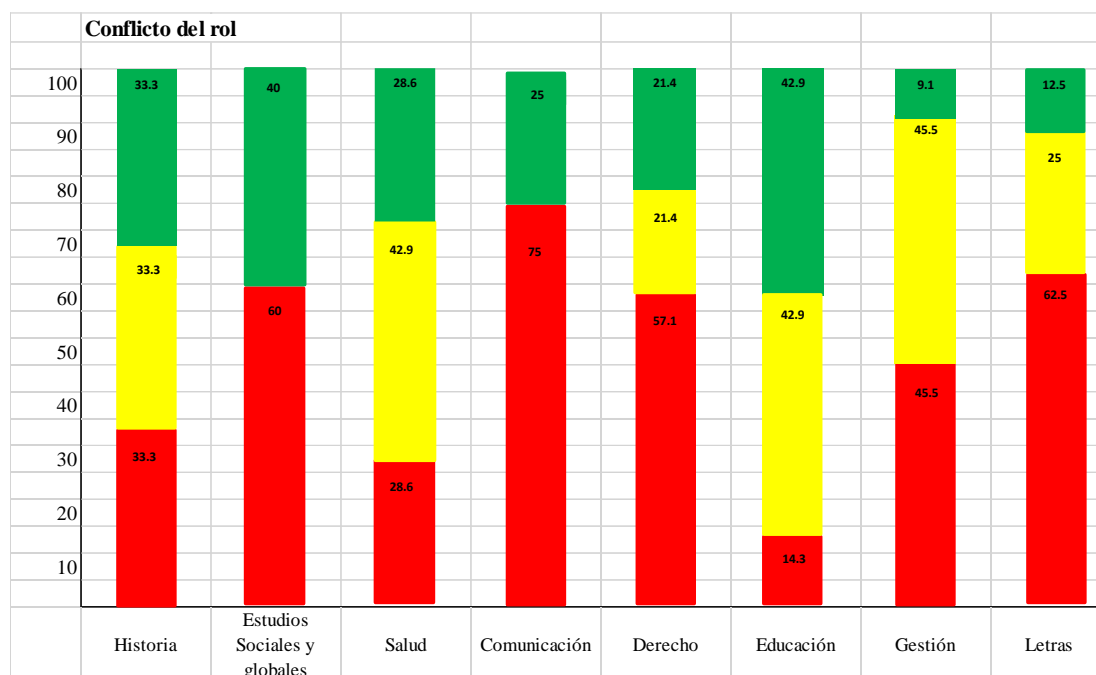


Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De los resultados obtenidos es importante considerar que los docentes coordinadores y el personal femenino tienen una mayor percepción de conflicto del rol. A continuación, se analizan los datos recopilados según las áreas académicas:

Gráfico 23

Resultados de conflicto del rol según el área académica



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De los resultados obtenidos se puede identificar que existen áreas donde la percepción del conflicto del rol supera el 50% de más desfavorable. En todos estos casos existe un porcentaje de personal que se encuentran en el tercil más favorable o intermedio. En general los docentes consultados consideran que tiene que realizar tareas que les parece innecesarias, sobre todo en trámites administrativos. En este aspecto no sería necesario una intervención, pero se puede considerar aplicarla en las áreas más críticas.

Previsibilidad¹⁵: Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar el trabajo y adaptarse a los cambios como: futuras reestructuraciones, actualización tecnológica, nuevas tareas o métodos, etc. La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y de comunicación sobre asuntos relevantes del trabajo. También tiene que ver con la falta de formación, acompañamiento y apoyo a los cambios.

¹⁵ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

De los resultados obtenidos se obtiene que un 40% de docentes está expuesto a la situación más desfavorable, un 36.9% a la intermedia y un 23.1% a la más favorable para la salud respecto a la previsibilidad.

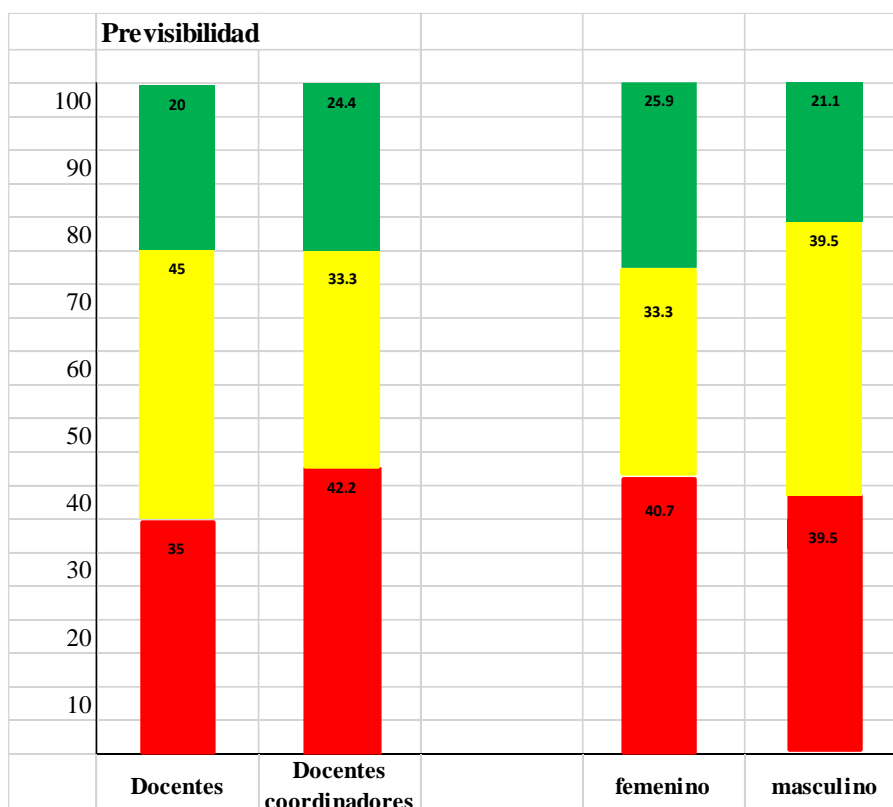
Las preguntas analizadas en esta categoría son:

1. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?
2. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

Los resultados obtenidos considerando el puesto de trabajo y el género son los siguientes:

Gráfico 24

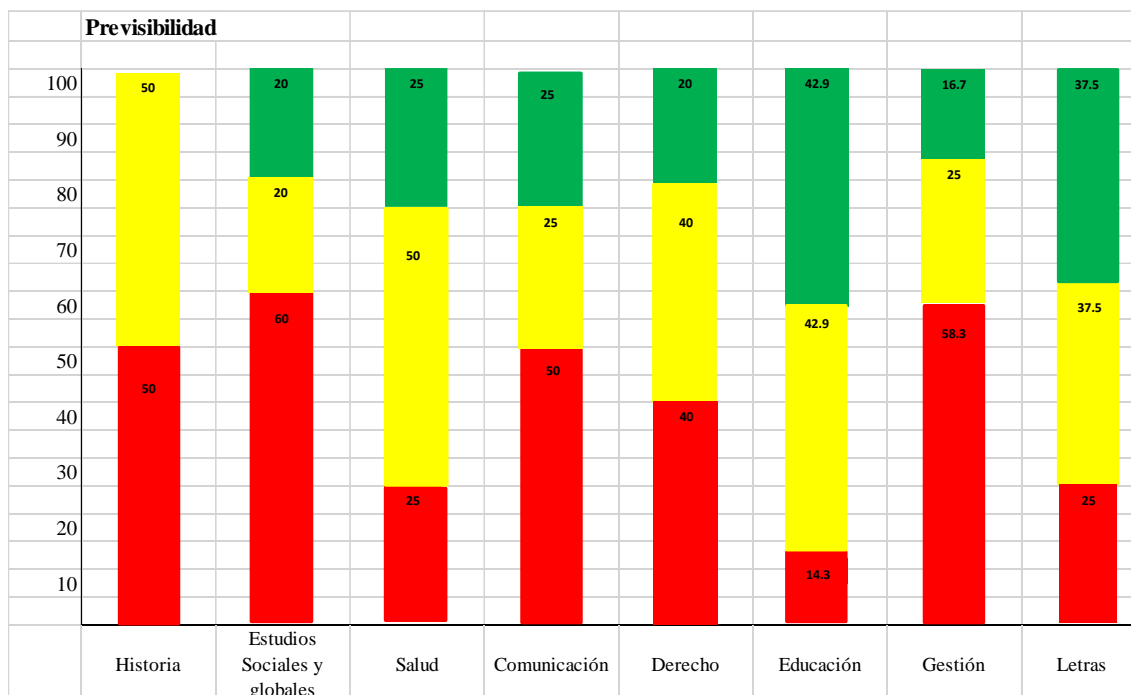
Resultados de previsibilidad según el puesto de trabajo y el género



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos los niveles menos favorables no superan el 50% en esta categoría, por lo que no es necesario un proceso de intervención. A continuación, se presentan los resultados de esta categoría según las áreas académicas:

Gráfico 25

Resultados de previsibilidad según el área académica

Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

Como se puede evidenciar se mantiene la tendencia de menos favorable en las mismas áreas con similares resultados en otras categorías. En este aspecto no es necesario un proceso de intervención, pero se puede considerar aplicarla en las áreas más críticas.

Exigencias cuantitativas¹⁶: Se refiere a las demandas psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando el trabajo se puede realizar en el tiempo asignado. Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la falta de herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

¹⁶ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

Para este caso de estudio se ha obtenido que el 34.4% de los docentes están expuestos a la situación más desfavorable, un 51.6% a la intermedia y un 14.1% a la más favorable para la salud respecto a las exigencias cuantitativas.

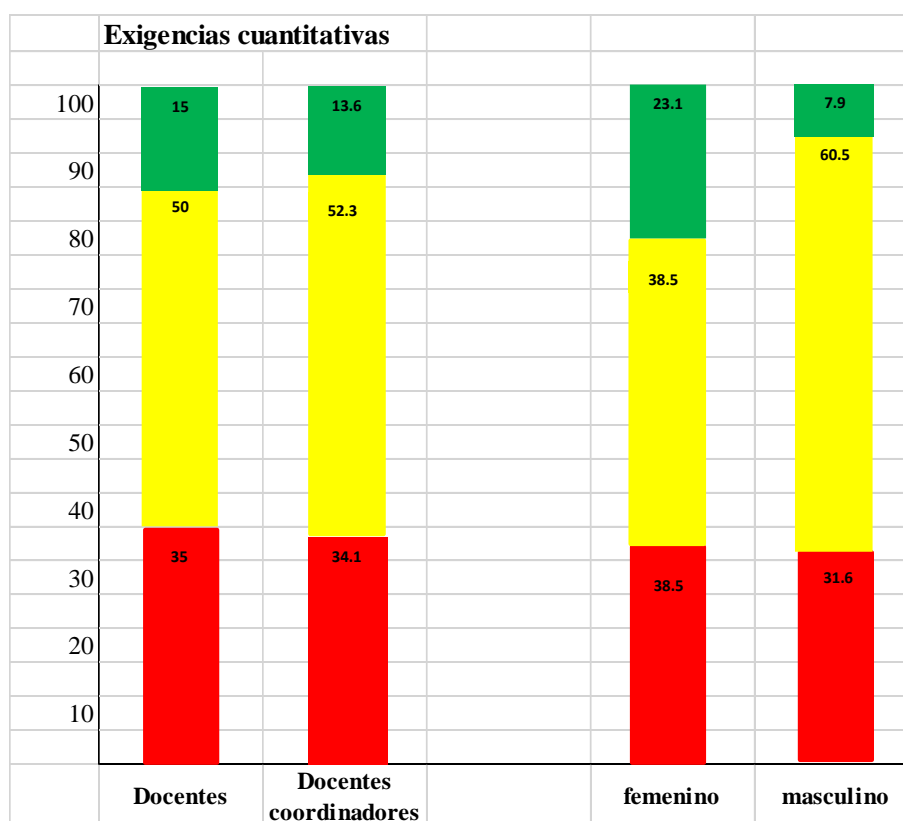
Las preguntas analizadas en esta categoría son:

1. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?
2. ¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?
3. ¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?
4. ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?

Los resultados obtenidos considerando el puesto de trabajo y el género son los siguientes:

Gráfico 26

Resultados de exigencias cuantitativas según el puesto de trabajo y el género

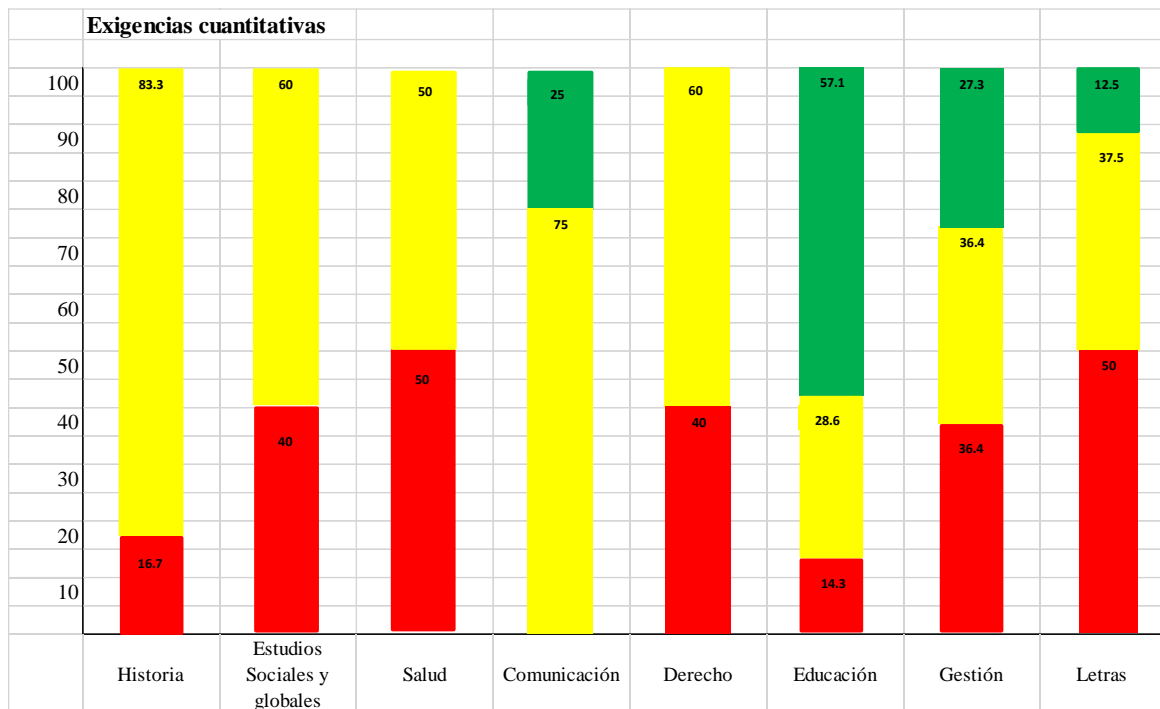


Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que los datos son similares tanto para docentes, coordinadores y personas del género femenino y masculino. A continuación, se muestran los resultados generados por áreas académicas:

Gráfico 27

Resultados de exigencias cuantitativas según el área académica



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos no es necesaria una intervención en esta categoría.

Claridad de rol¹⁷: Se refiere al conocimiento concreto sobre las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. Tiene que ver con el conocimiento, por parte de todos los trabajadores, de la definición de los puestos de trabajo, del propio y de las demás personas de la organización, superiores y compañeros.

Los resultados obtenidos para esta investigación son que un 33.8% de los docentes está expuestos a la situación más desfavorable, un 27.7% a la intermedia y un 38.5% a la más favorable para la salud respecto a la claridad de rol.

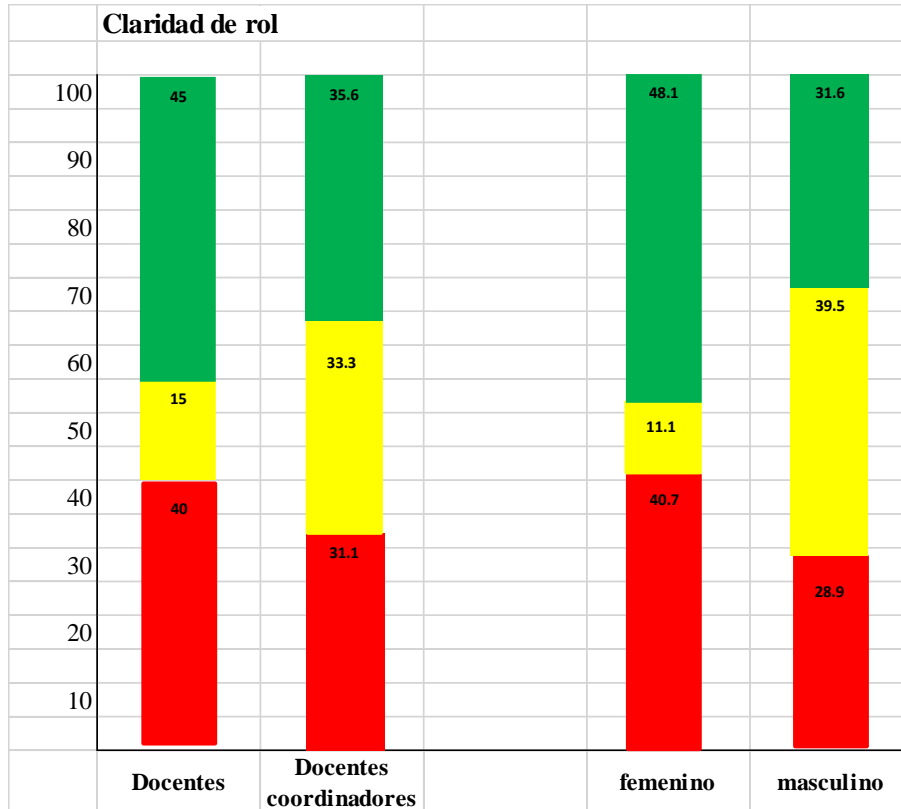
Las preguntas tabuladas en esta categoría son las siguientes:

1. ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?
2. ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?
3. ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?

¹⁷ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

4. ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?

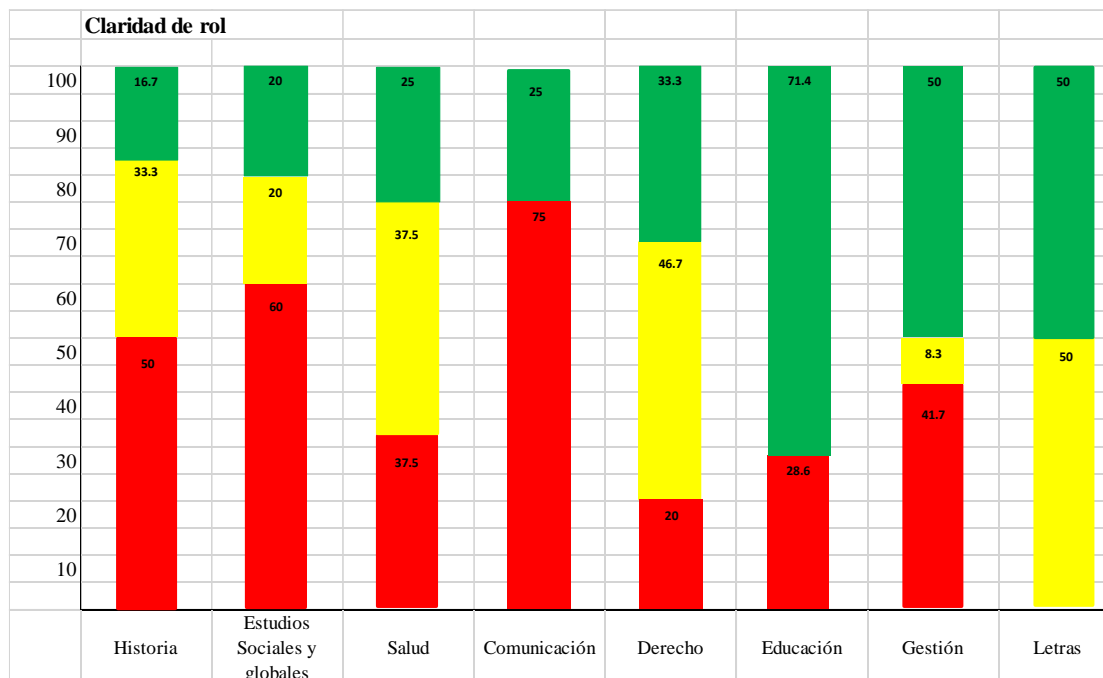
Gráfico 28

Resultados de claridad del rol según el puesto de trabajo y el género

Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que los datos son similares tanto para docentes, coordinadores y personas del género femenino y masculino. A continuación, se muestran los resultados generados por áreas académicas:

Gráfico 29

Resultados de claridad del rol según el área académica

Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

En esta categoría no es necesario un proceso de intervención, pero se puede considerar aplicarla en las áreas más críticas.

Calidad de liderazgo¹⁸: Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los directivos y jefaturas. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal. Los resultados obtenidos en este aspecto son que un 29.7% de docentes están expuestos a la situación más desfavorable, un 31.3% a la intermedia y un 39.1% a la más favorable para la salud respecto a la calidad de liderazgo.

Las preguntas tabuladas en esta categoría son:

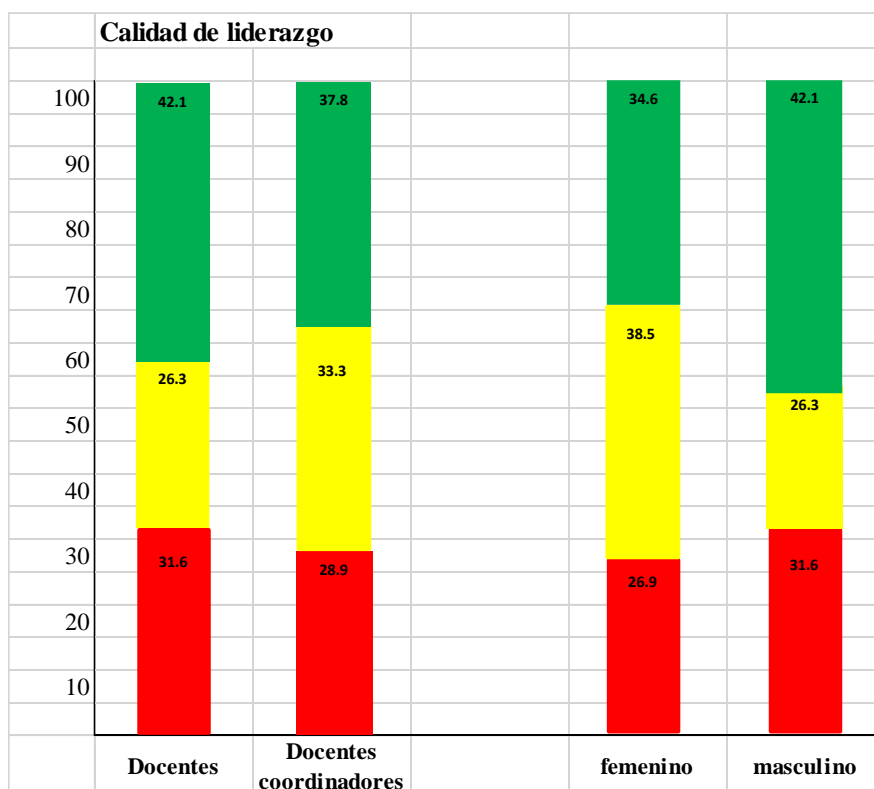
1. ¿Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?
2. ¿Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?
3. ¿Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?
4. ¿Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?

¹⁸ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

Los resultados obtenidos considerando el puesto de trabajo y el género son los siguientes:

Gráfico 30

Resultados de calidad de liderazgo por el puesto de trabajo y el género



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

Para asegurar el anonimato en los resultados no se presenta la prevalencia de esta exposición por departamento. De acuerdo a los resultados obtenidos no es necesaria una intervención en esta categoría.

Inseguridad sobre el empleo¹⁹: Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación. Tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia. Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada persona.

¹⁹ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

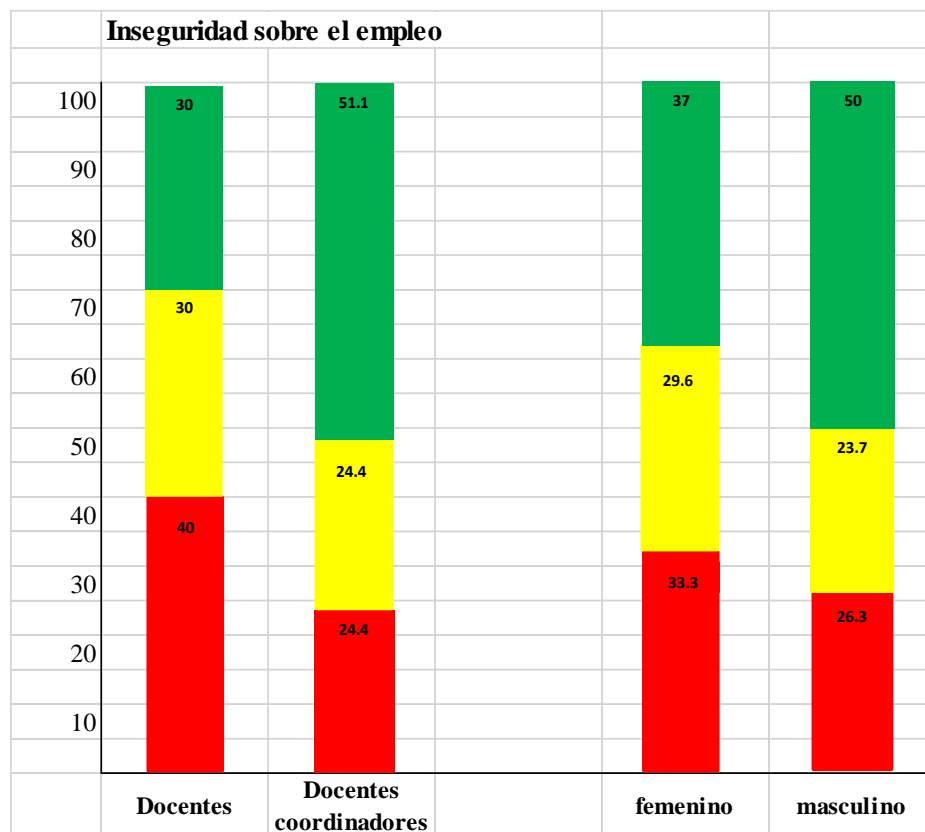
Los resultados obtenidos son que un 29.2% de los docentes están expuestos a la situación más desfavorable, un 26.2% a la intermedia y un 44.6% a la más favorable para la salud respecto a la inseguridad sobre el empleo.

Las preguntas tabuladas en esta categoría son:

1. ¿si te despiden o no te renuevan el contrato?
2. ¿lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?

Gráfico 31

Resultados de inseguridad sobre el empleo según el puesto de trabajo y el género

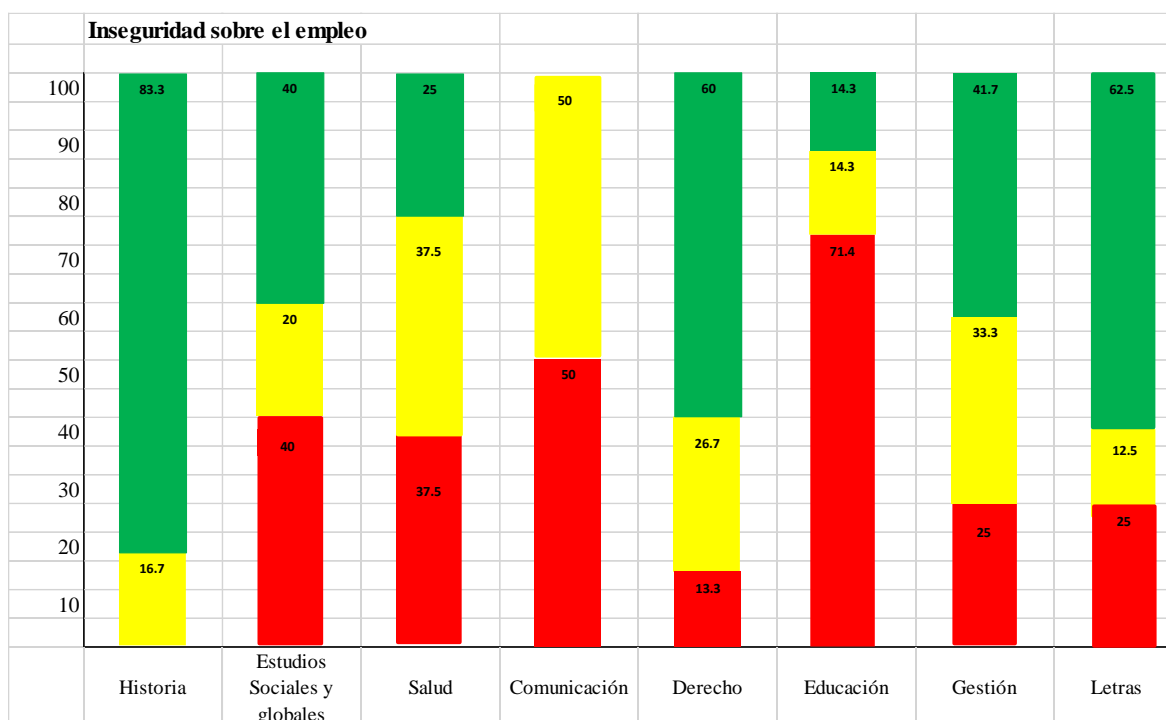


Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que los datos son más favorables para los docentes coordinadores de programas académicos. En relación al género femenino y masculino no se presenta una diferencia considerable en los porcentajes recopilados. A continuación, se muestran los resultados generados por áreas académicas:

Gráfico 32

Resultados de inseguridad sobre el empleo según el área académica



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

En esta categoría no es necesario un proceso de intervención, pero se puede considerar aplicarla en las áreas más críticas.

Exigencias de esconder emociones²⁰: Son las demandas para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, compañeros, superiores, proveedores u otros. En puestos de trabajo de atención a personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.

También tienen que ver con la relación con superiores, compañeros de trabajo o con proveedores de la empresa y, por lo tanto, localizarse en varios puestos de trabajo. Se relaciona con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

²⁰ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

En este caso se ha obtenido que un 22.2% de docentes están expuestos a la situación más desfavorable, un 36.5% a la intermedia y un 41.3% a la más favorable para la salud respecto a las exigencias de esconder emociones.

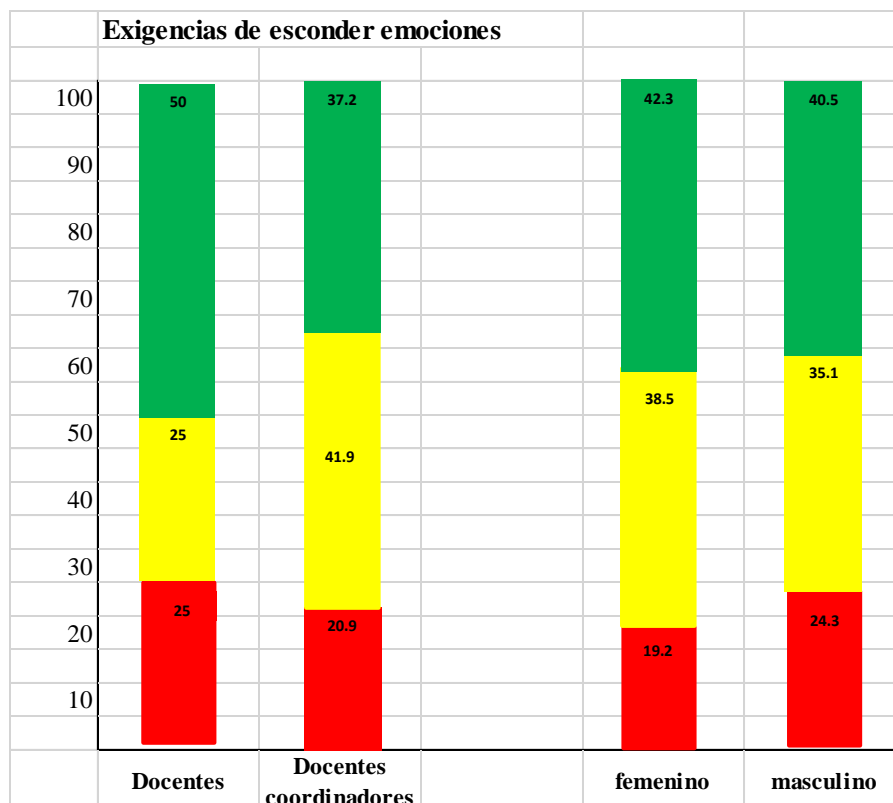
Las preguntas tabuladas en esta categoría son:

1. ¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual, aunque no tengas ganas?
2. ¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?
3. ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?
4. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?

Los resultados obtenidos considerando el puesto de trabajo y el género son los siguientes:

Gráfico 33

Resultados de exigencias de esconder emociones según el puesto de trabajo y el género

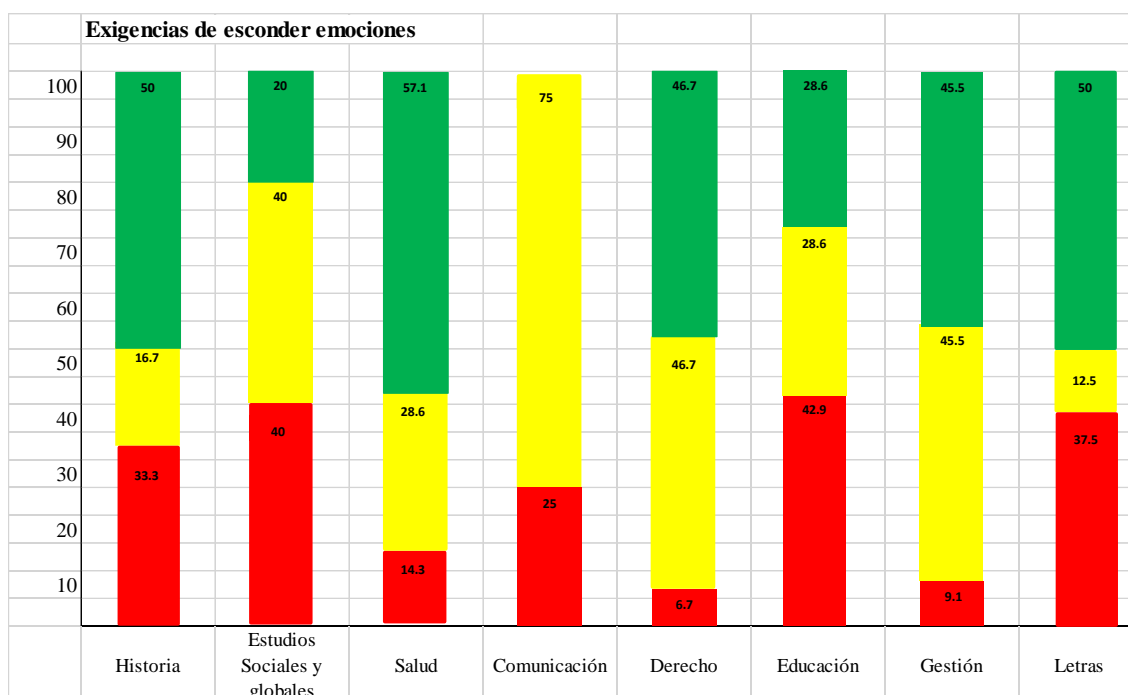


Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que los datos son similares tanto para docentes, coordinadores y personas del género femenino y masculino. A continuación, se muestran los resultados generados por áreas académicas:

Gráfico 34

Resultados de exigencias de esconder emociones según el área académica



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos no es necesaria una intervención en esta categoría.

Justicia²¹: Se refiere a la medida en que las personas son tratadas con equidad en su trabajo. Tiene que ver con la toma de decisiones, la razonabilidad, la ética y las posibilidades reales de ser cuestionadas. Se relaciona con la existencia de procedimientos que puedan impedir la arbitrariedad de las decisiones. De los resultados obtenidos en esta investigación un 14.1% de los docentes están expuestos a la situación más desfavorable, un 17.2% a la intermedia y un 68.8% a la más favorable para la salud respecto a la justicia.

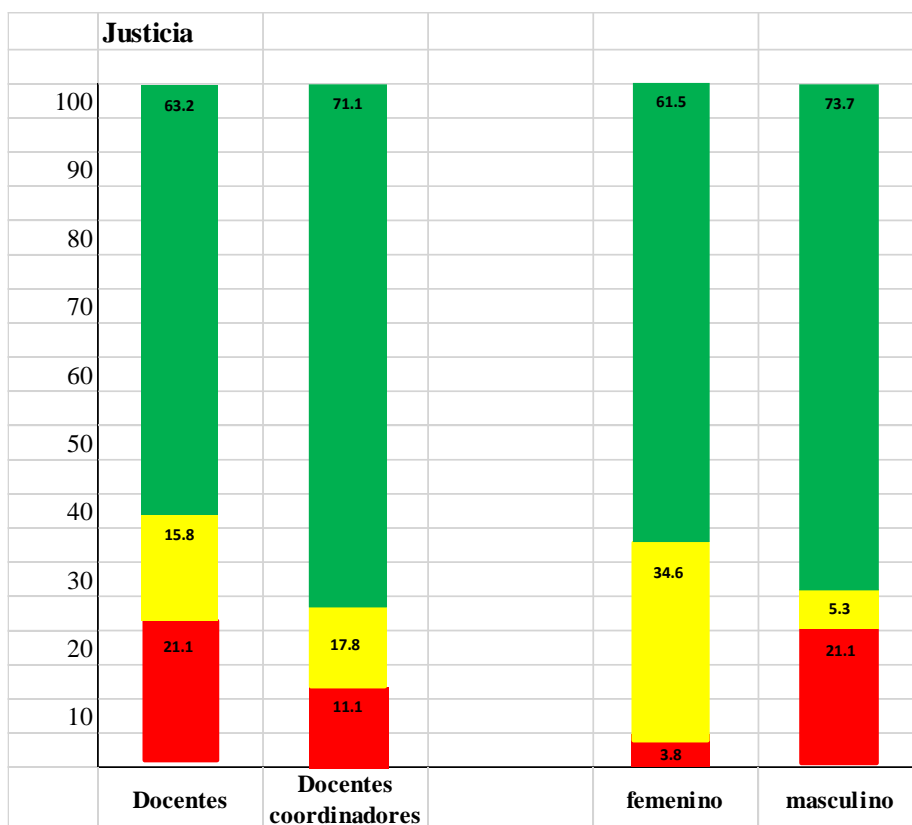
²¹ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

Las preguntas tabuladas en esta categoría son:

1. ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?
2. ¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?
3. ¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?
4. ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?

Gráfico 35

Resultados de justicia según el puesto de trabajo y el género

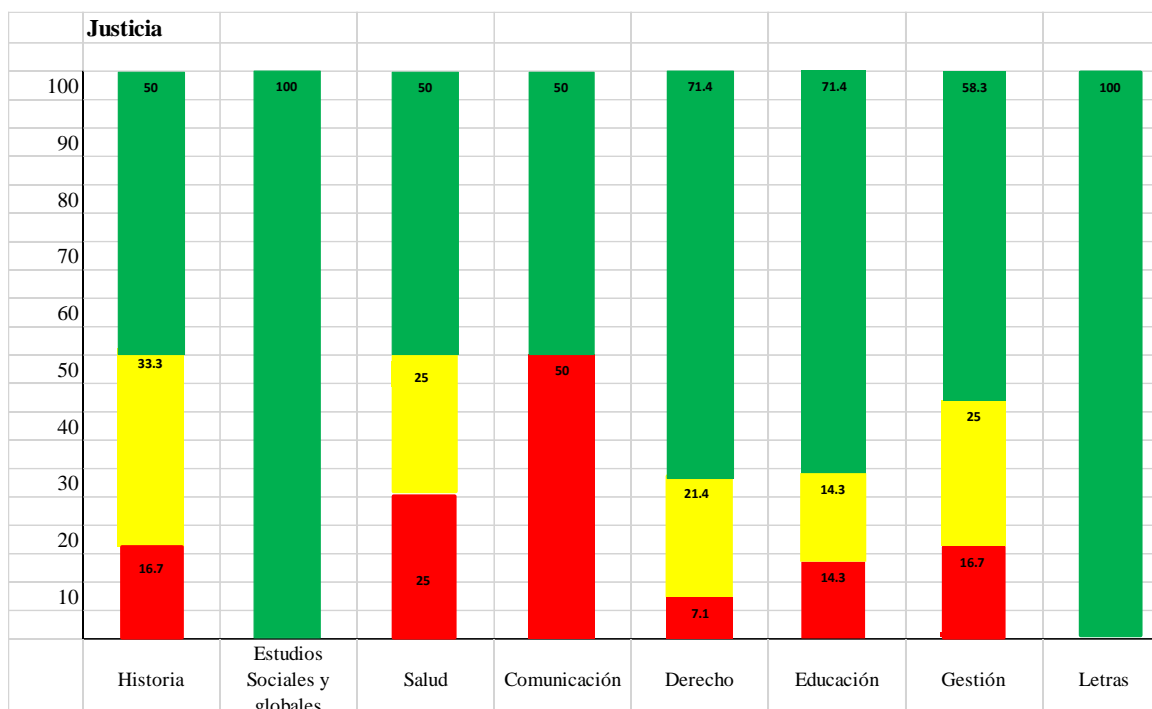


Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que los datos son similares tanto para docentes, coordinadores y personas del género femenino y masculino. A continuación, se muestran los resultados generados por áreas académicas:

Gráfico 36

Resultados de justicia según el área académica



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos no es necesaria una intervención en esta categoría.

Influencia²²: Se refiere al margen de decisión para realizar el trabajo. Es la participación que cada persona tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos empleados, si éstos son participativos o no y si permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

Dentro de los resultados de este estudio se tiene que un 12.3% de los docentes de están expuestos a la situación más desfavorable, un 36.9% a la intermedia y un 50.8% a la más favorable para la salud respecto a la Influencia.

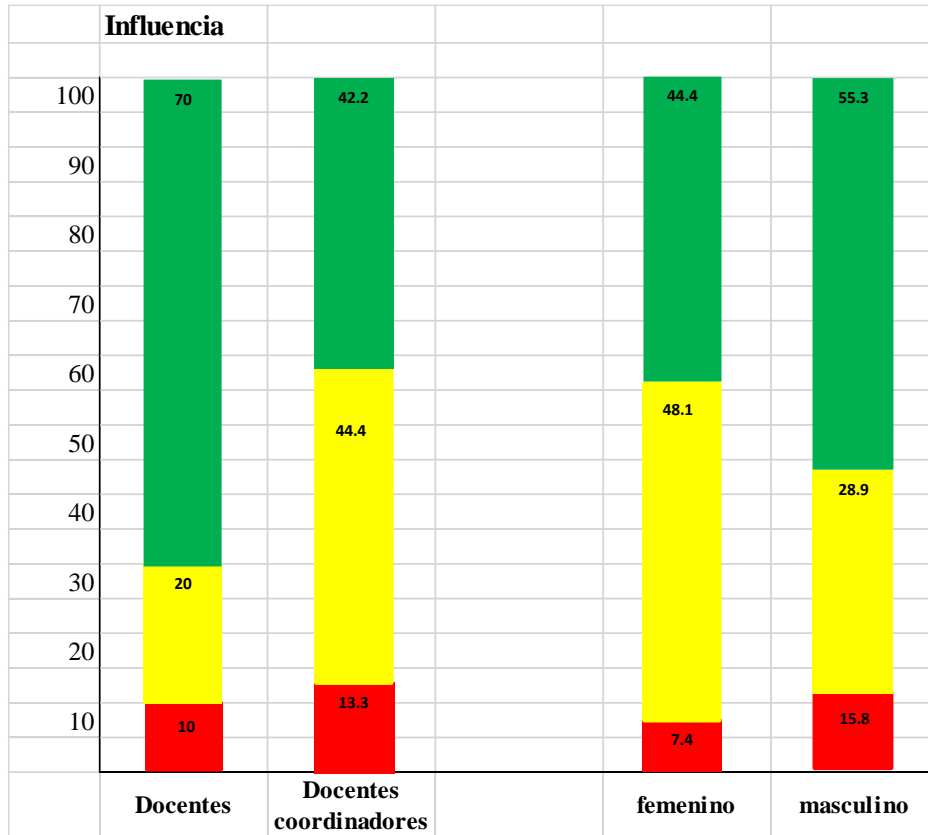
Las preguntas tabuladas en esta categoría son:

1. ¿tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?
2. ¿tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?
3. ¿tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?
4. ¿tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?

²² Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

Gráfico 37

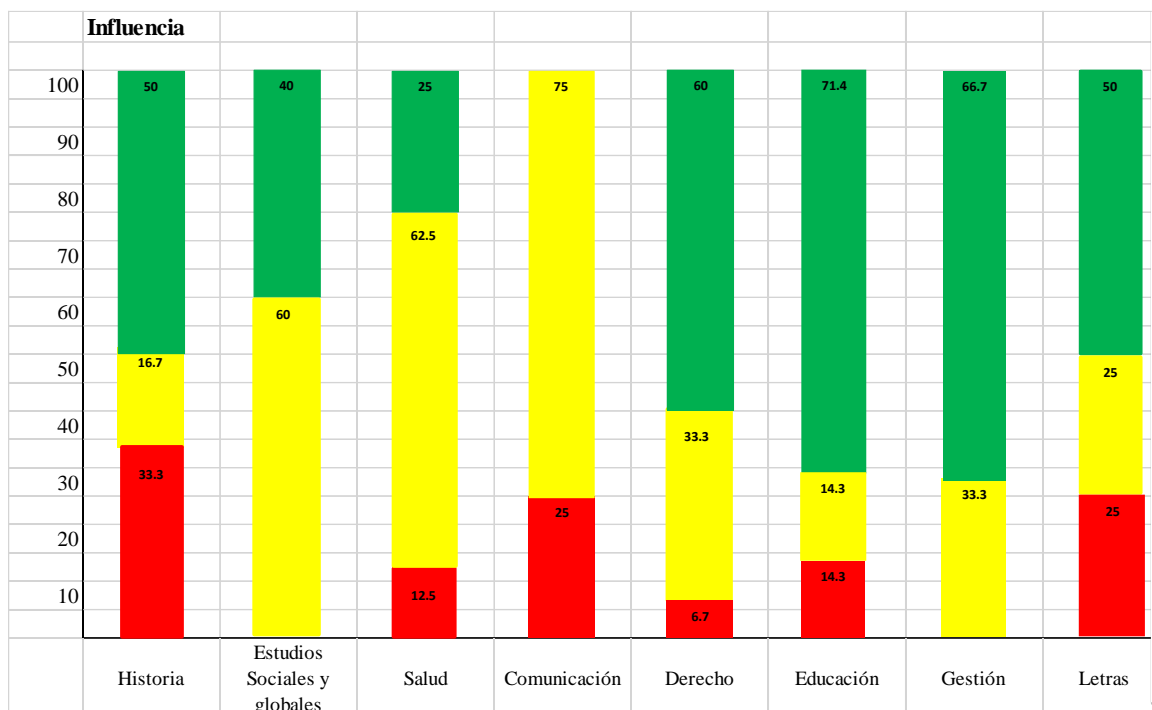
Resultados de influencia según el puesto de trabajo y el género



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que los datos son más favorables para los docentes que no son coordinadores de programas académicos. En relación al género, el masculino, experimenta una situación ligeramente más favorable que el femenino. A continuación, se muestran los resultados generados por áreas académicas:

Gráfico 38

Resultados de influencia según el área académica

Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos no es necesaria una intervención en esta categoría.

Confianza vertical²³: Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuarán de manera correcta y competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas. Tiene que ver con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con el nivel en que éstos puedan expresar su opinión. No puede haber confianza sobre la base de un trato injusto.

De los resultados de esta investigación se muestra que un 6.2% están expuestos a la situación más desfavorable, un 10.8% a la intermedia y un 83.1% a la más favorable para la salud respecto a la confianza vertical.

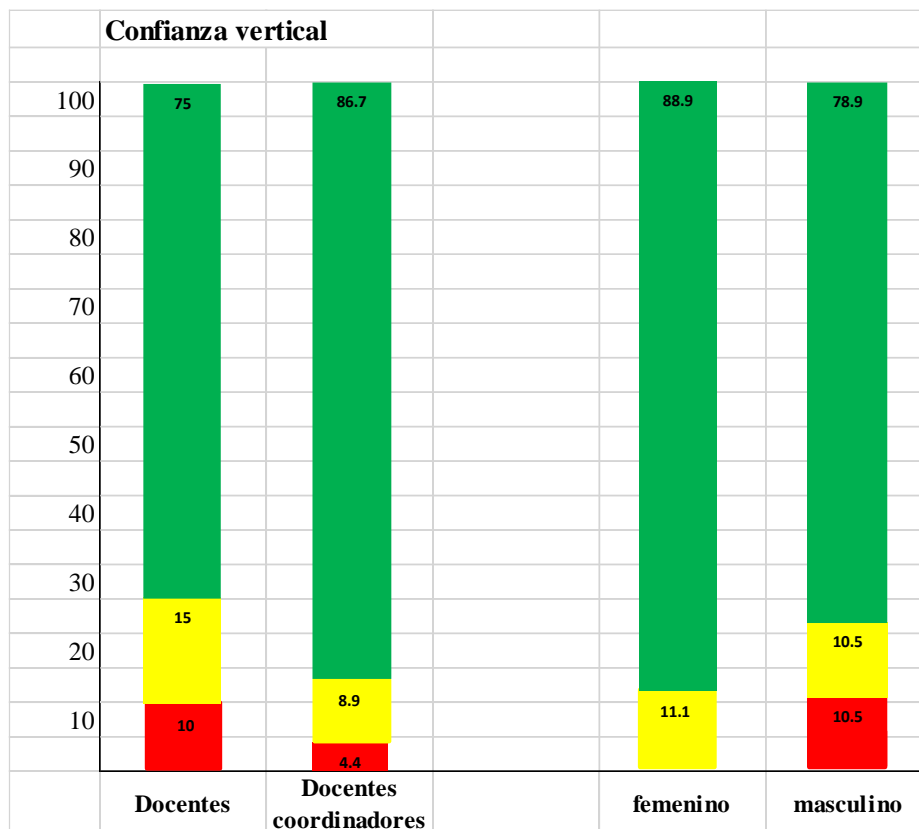
²³ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

Las preguntas tabuladas en esta categoría son:

1. ¿confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?
2. ¿te puedes fiar de la información procedente de la dirección?
3. ¿los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?

Gráfico 39

Resultados de confianza vertical según el puesto de trabajo y el género

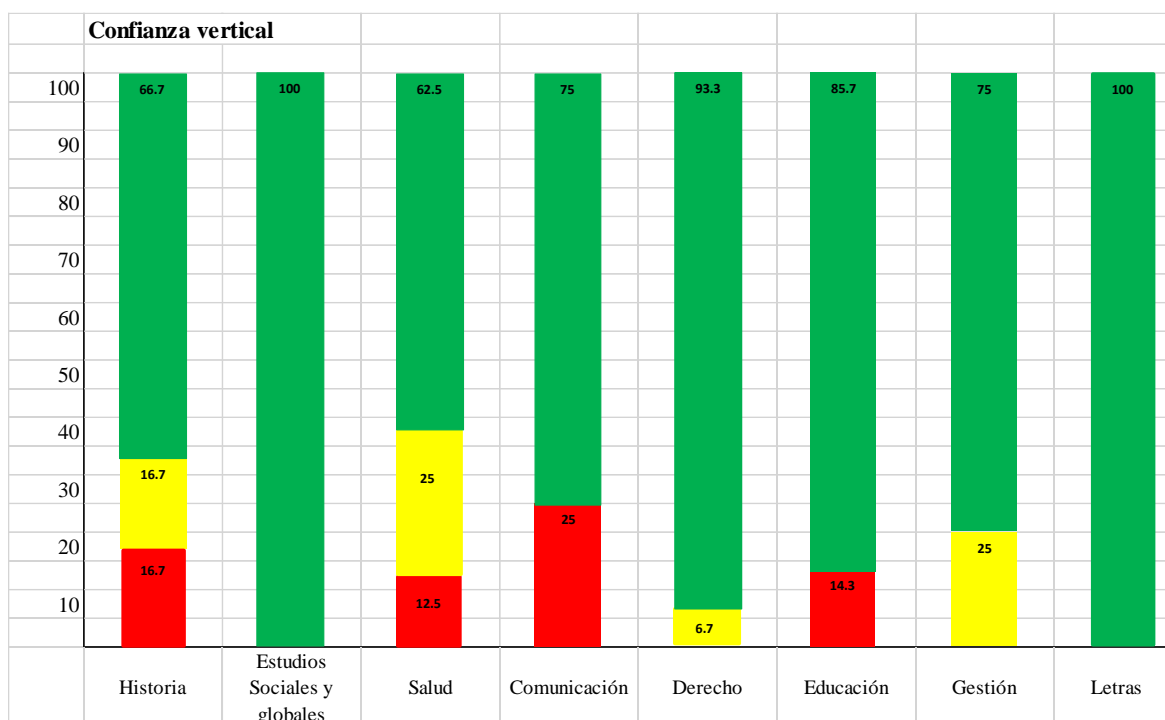


Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que los datos son similares tanto para docentes, coordinadores y personas del género femenino y masculino. A continuación, se muestran los resultados generados por áreas académicas:

Gráfico 40

Resultados de confianza vertical según el área académica



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos no es necesaria una intervención en esta categoría.

Reconocimiento²⁴: Se refiere a la valoración, respeto y trato justo en el trabajo. Tiene que ver la gestión de personal, con los métodos de trabajo, si son o no participativos, con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, horarios, con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

De los resultados obtenidos en esta investigación se muestra que un 4.6% de los docentes están expuestos a la situación más desfavorable, un 9.2% a la intermedia y un 86.2% a la más favorable para la salud respecto al reconocimiento.

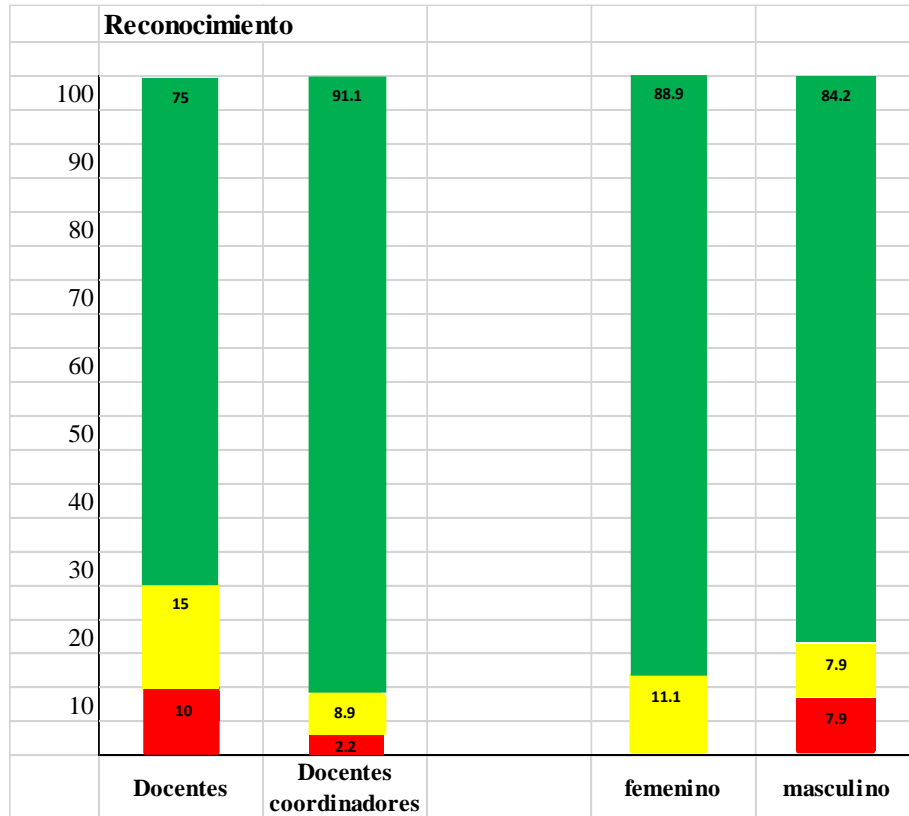
Las preguntas tabuladas en esta categoría son:

1. ¿tu trabajo es valorado por la dirección?
2. ¿la dirección te respeta en tu trabajo?
3. ¿recibes un trato justo en tu trabajo?

²⁴ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

Gráfico 41

Resultados de reconocimiento según el puesto de trabajo y el género

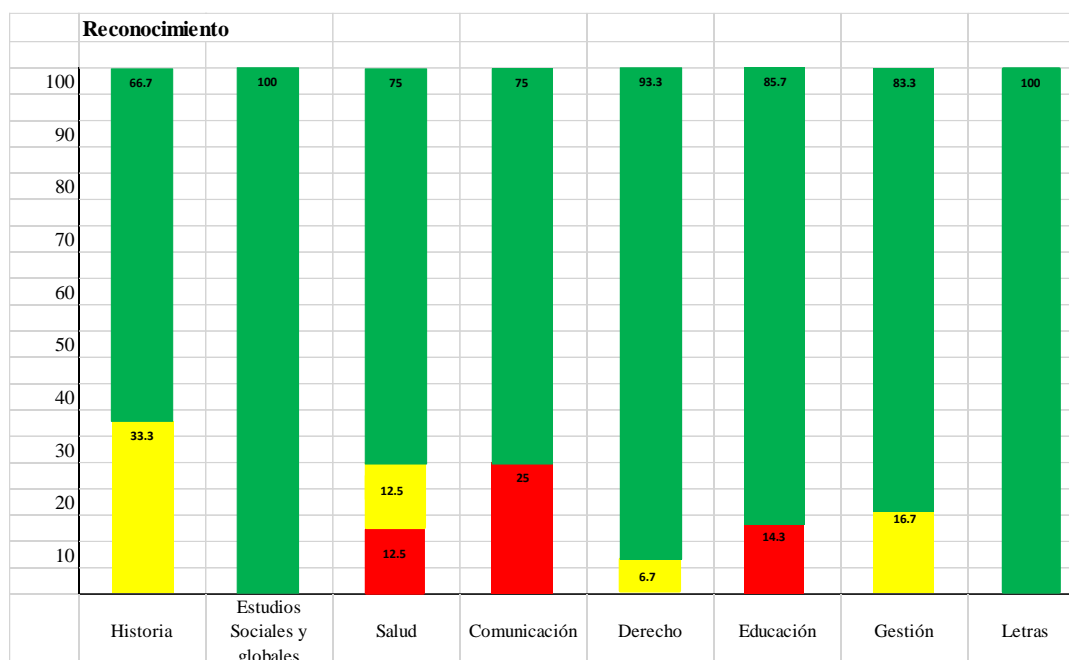


Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que los datos son similares tanto para docentes, coordinadores y personas del género femenino y masculino. A continuación, se muestran los resultados generados por áreas académicas:

Gráfico 42

Resultados de reconocimiento según el área académica



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos no es necesaria una intervención en esta categoría.

Posibilidades de desarrollo²⁵: Es el nivel de oportunidades, que ofrece el trabajo, para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos. Tiene mucho que ver con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo, producción y diseño del contenido de las tareas (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

De los resultados obtenidos en esta investigación se muestra que un 0% de docentes están expuestos a la situación más desfavorable, un 4.6% a la intermedia y un 95.4% a la más favorable para la salud respecto a las posibilidades de desarrollo.

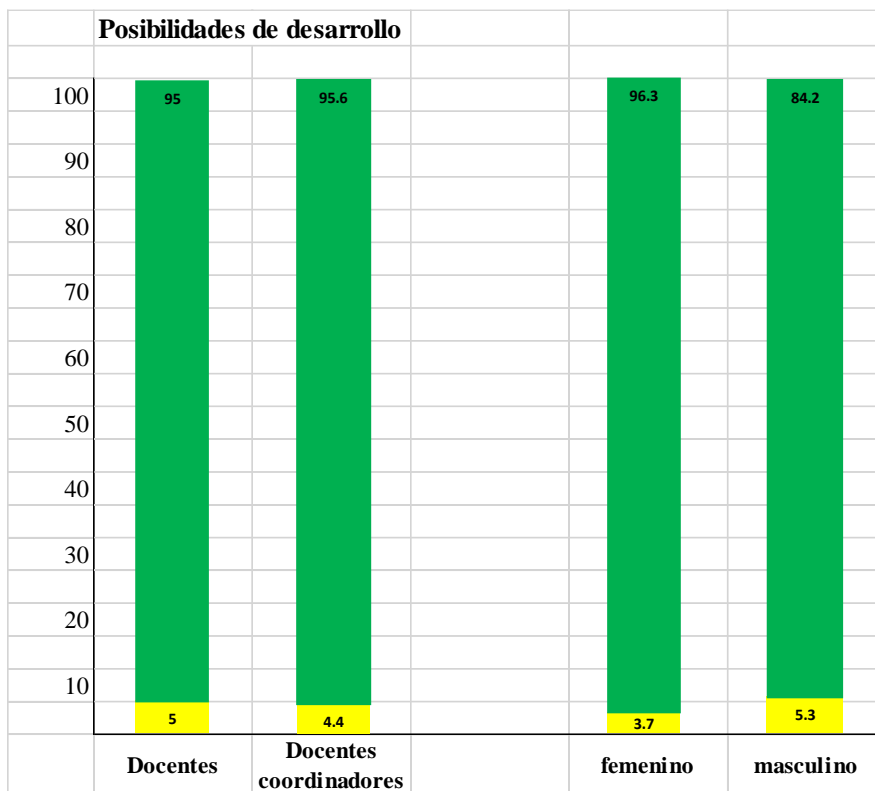
Las preguntas tabuladas en esta categoría son:

²⁵ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

1. ¿tu trabajo requiere que tengas iniciativa?
2. ¿tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?
3. ¿tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?
4. ¿tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?

Gráfico 43

Resultados de posibilidades de desarrollo según el puesto de trabajo y el género

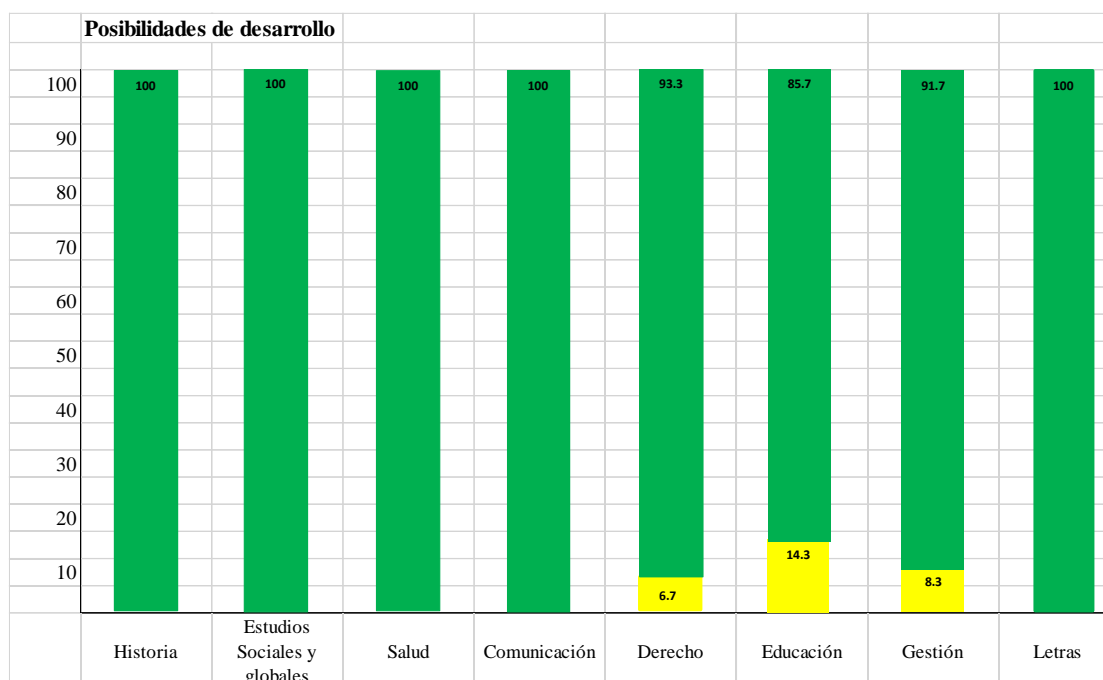


Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que los datos son similares tanto para docentes, coordinadores y personas del género femenino y masculino. A continuación, se muestran los resultados generados por áreas académicas:

Gráfico 44

Resultados de posibilidades de desarrollo según el área académica



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos no es necesaria una intervención en esta categoría.

Sentido del trabajo²⁶: Es la relación del trabajo con otros valores distintos al tener empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia, el valor social y el aprendizaje que implica. Se refiere al contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final. De los resultados obtenidos en esta investigación se muestra que un 0% de docentes están expuestos a la situación más desfavorable, un 10.8% a la intermedia y un 89.2% a la más favorable para la salud respecto al Sentido del trabajo.

Las preguntas tabuladas en esta categoría son:

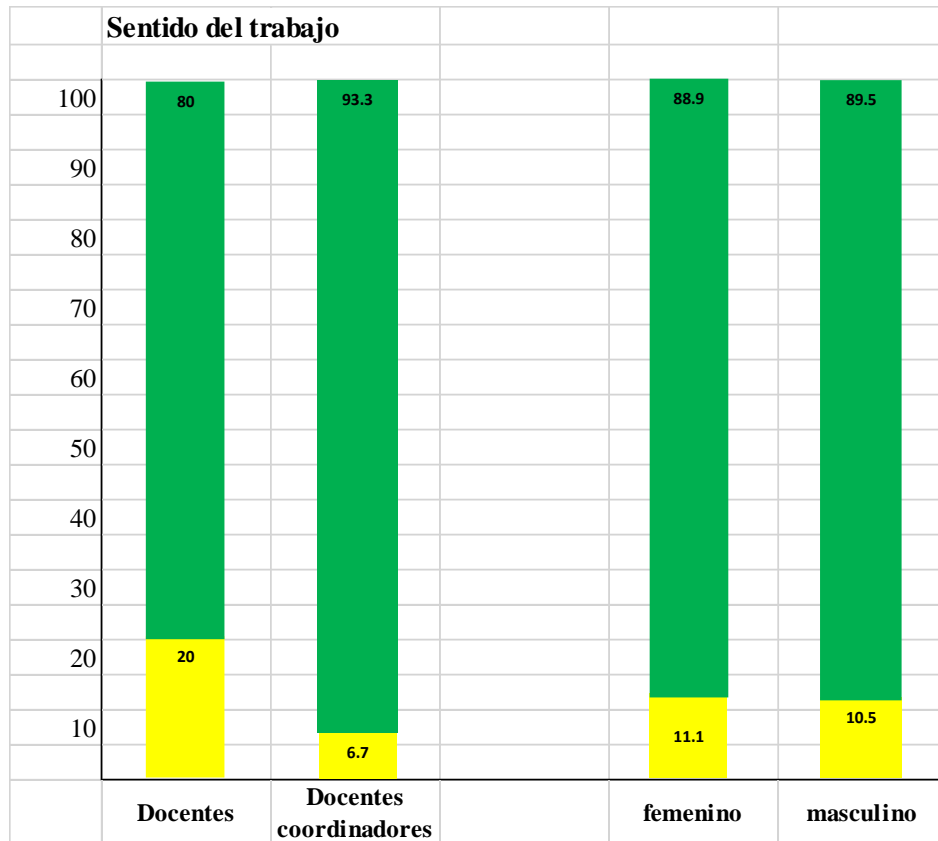
1. ¿tus tareas tienen sentido?
2. ¿las tareas que haces te parecen importantes?
3. ¿te sientes comprometido con tu profesión?

²⁶ Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales la UASB-SE CoPsoQ-istas21

Los resultados obtenidos considerando el puesto de trabajo y el género son los siguientes:

Gráfico 45

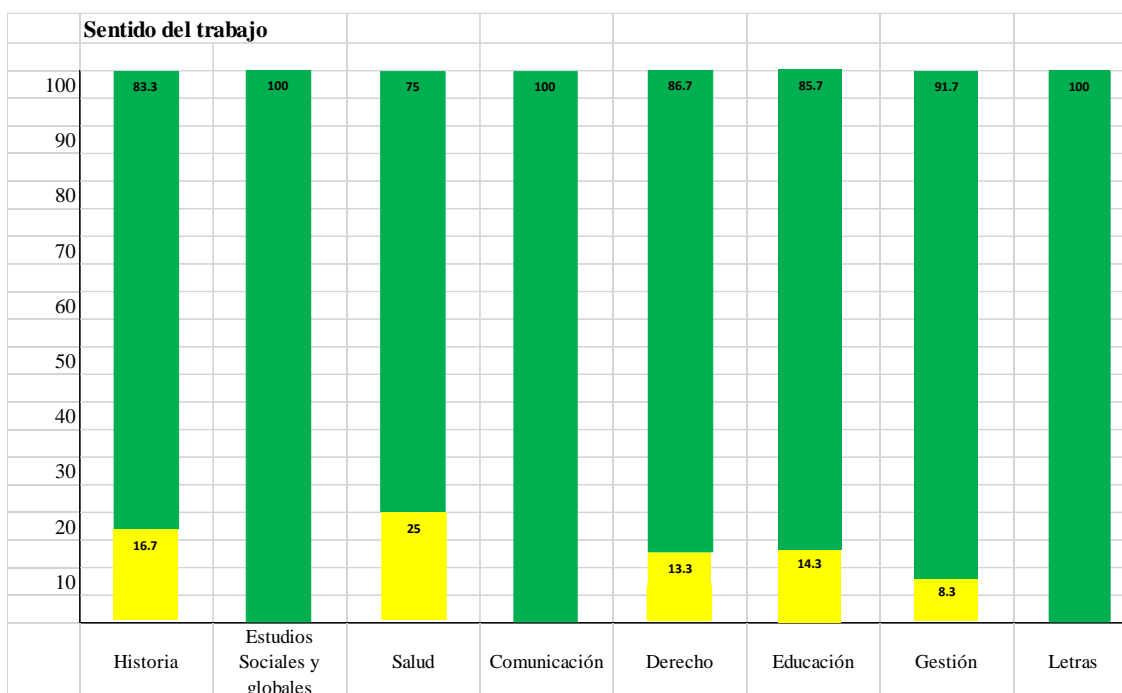
Resultados de sentido del trabajo según el puesto de trabajo y el género



Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que los datos son similares tanto para docentes, coordinadores y personas del género femenino y masculino. A continuación, se muestran los resultados generados por áreas académicas:

Gráfico 46

Resultados de sentido del trabajo según el área académica

Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

De acuerdo a los resultados obtenidos no es necesaria una intervención en esta categoría.

Con esta investigación se ha identificado que la influencia del *burnout* en las relaciones interpersonales de los docentes se presenta por los siguientes aspectos en los cuales es necesario realizar una intervención:

Tabla 8

Resumen de necesidades de intervención

Necesidad de intervención				
Categoría	Resultados obtenidos			Observaciones
	más desfavorable	intermedio	más favorable	
Ritmo de Trabajo	86.20%	12.30%	1.50%	
Apoyo Social de Compañeros	84.60%	13.80%	1.50%	
Apoyo Social de Superiores	80%	16.90%	3.10%	
Sentimiento de Grupo	70.80%	27.70%	1.50%	
Exigencias emocionales	66.20%	21.50%	12.30%	
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	52.30%	30.80%	16.90%	
Doble presencia	50.80%	41.50%	7.70%	
Conflicto del rol	46.80%	29%	24.20%	Áreas con porcentajes sobre el 50% Estudios Sociales y Globales, Comunicación, Derecho y Letras.
Previsibilidad	40%	36.90%	23.10%	Áreas con porcentajes sobre el 50% Estudios Sociales y Globales, Comunicación, Historia y Gestión
Claridad del rol	33.80%	27.70%	38.50%	Áreas con porcentajes sobre el 50% Estudios Sociales y Globales, Comunicación e Historia

Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

En los aspectos de conflicto del rol, previsibilidad y claridad del rol se cree conveniente realizar procesos de intervención en las áreas académicas que presentan un porcentaje más desfavorable, superior al 50%.

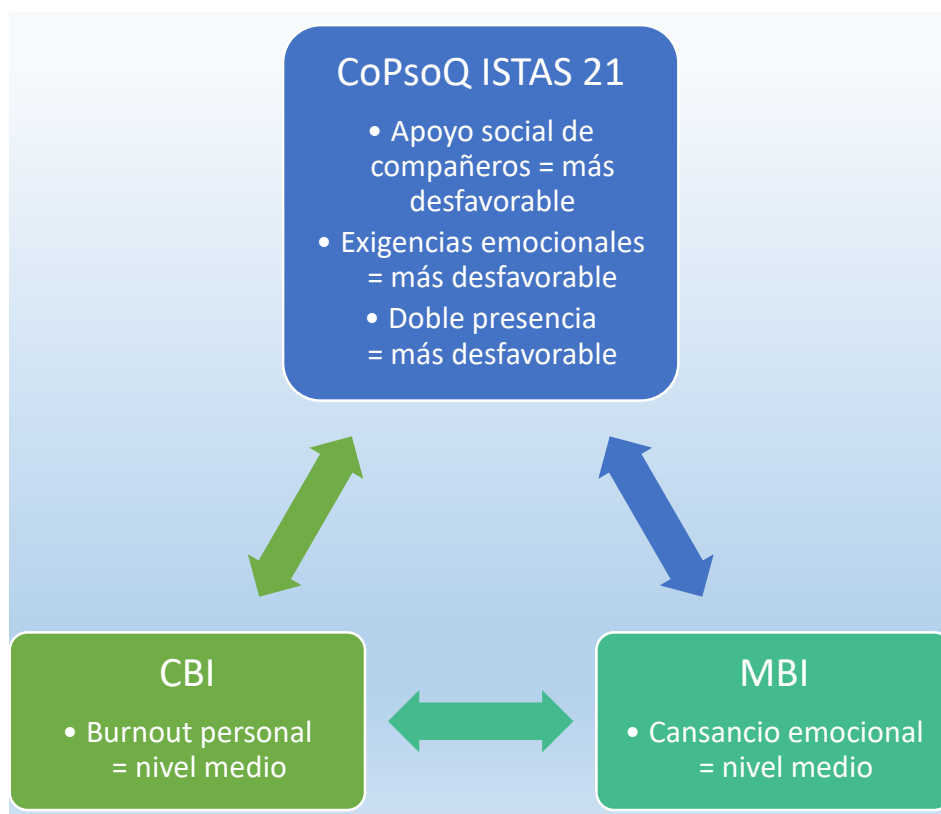
Triangulación de datos

Incidencia del *burnout* en las relaciones interpersonales

A continuación, se presentará gráficamente la relación de los resultados obtenidos en los 3 cuestionarios aplicados, de acuerdo a las características que definen al *burnout*:

Gráfico 47

Agotamiento o cansancio emocional

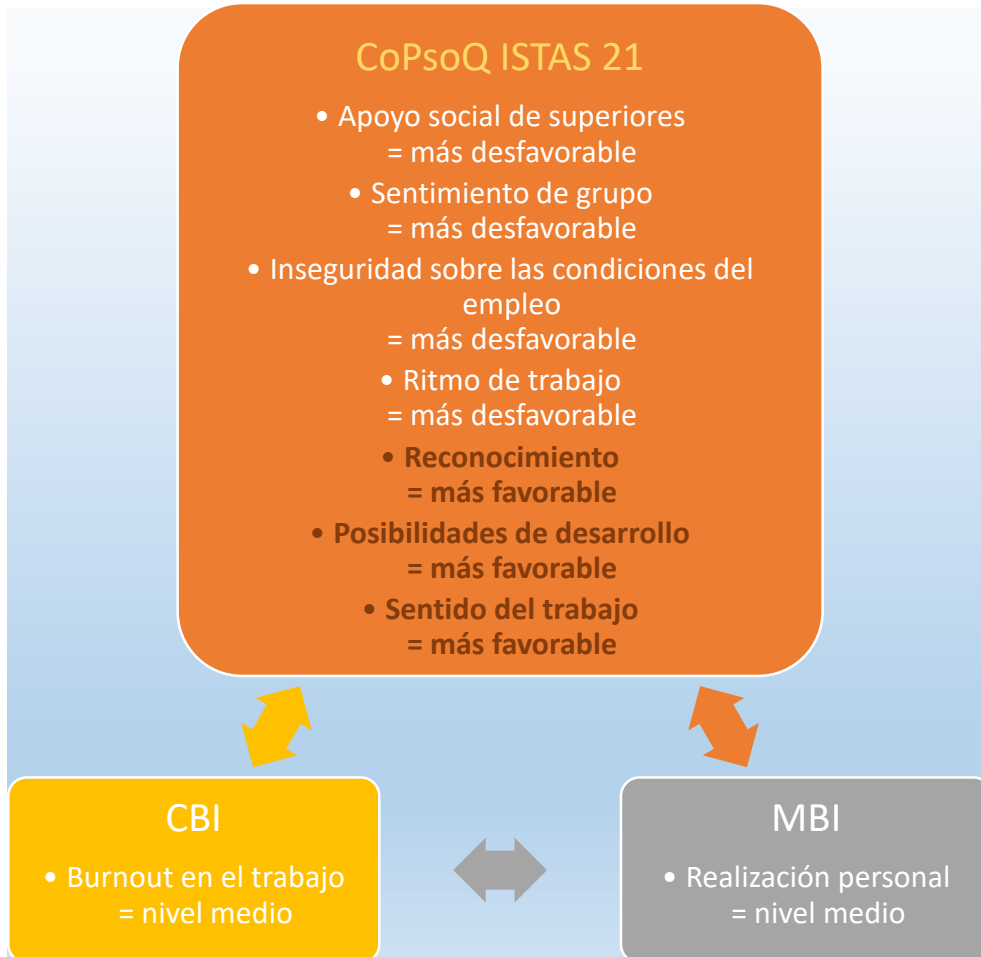


Fuente: Resultados de la investigación

Elaboración: Propia

En el aspecto de agotamiento o cansancio emocional, concerniente a las relaciones interpersonales y emocionales, se puede evidenciar que los resultados obtenidos de *burnout* tienen incidencia en la percepción de los docentes, sobre no tener apoyo de sus compañeros de trabajo, adicionalmente las exigencias emocionales de sus actividades son altas y el sentimiento de doble presencia está presente durante las horas laborales y en el espacio del hogar. Es decir, estos factores están afectando a las relaciones con las personas más cercanas en el trabajo y con los familiares, lo que produce un desgaste a nivel personal en la parte emocional.

Gráfico 48

Realización personal

Fuente: Resultados de la investigación

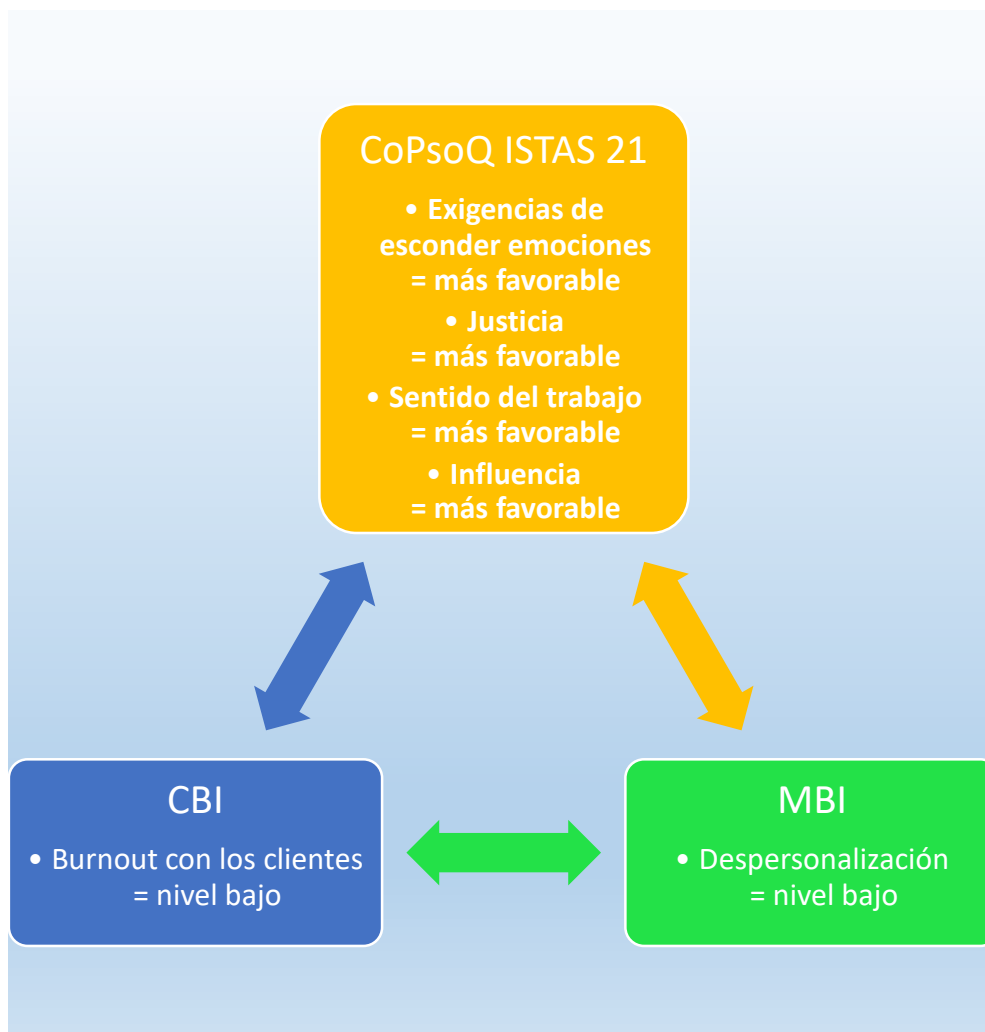
Elaboración: Propia

Con respecto a la realización personal en los docentes, objeto de esta investigación, se puede evidenciar que factores como el bajo apoyo social de los superiores, la presencia de un sentimiento de grupo desfavorable, la inseguridad sobre las condiciones del empleo y el alto ritmo de trabajo, tienen que ver con el resultado obtenido de *burnout* en el CBI. Se presentan también aspectos favorables como el reconocimiento, las posibilidades de desarrollo y el sentido del trabajo que están impactando positivamente a la realización personal de los académicos.

En conclusión, el *burnout*, representado en el ritmo de trabajo alto y en la inseguridad sobre el empleo, afecta a las relaciones interpersonales, con el equipo de trabajo y con los supervisores, más no en la realización personal de los docentes.

Gráfico 49

Despersonalización



Fuente: Resultados de la investigación

Elaboración: Propia

En el aspecto de la despersonalización se puede evidenciar que este punto no está afectando a los docentes, es decir, la vocación de la docencia y la formación de sus estudiantes, no ha sido afectada por los problemas personales, emocionales ni por las desfavorables relaciones interpersonales.

Con los resultados obtenidos se puede observar que las exposiciones más desfavorables del cuestionario CoPsoQ ISTAS, son características que desencadenan el *burnout* y que están afectando principalmente a las relaciones interpersonales de los docentes en el trabajo. En el siguiente capítulo se detallarán opciones de mejora para los aspectos que están afectando en mayor proporción a los docentes de la Universidad Andina.

Capítulo Cuatro

Propuesta para la mitigación de la influencia del *burnout* en las relaciones interpersonales de los docentes de planta de la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador.

Con los resultados obtenidos en la recopilación de información, se puede definir que los docentes de esta Casa de Estudios, a pesar de no presentar niveles altos de *burnout*, están viviendo condiciones desfavorables en sus relaciones interpersonales con compañeros y superiores, no tienen sentimiento de grupo y existe la percepción de doble presencia. Según la investigación el *burnout* se presenta principalmente por el ritmo de trabajo alto y las exigencias emocionales, esto sumado al sentimiento de inseguridad sobre las condiciones de empleo, que principalmente se presentan en los docentes que no tienen relación laboral indefinida, misma que se obtiene luego de haber participado en un concurso de méritos y oposición.

Los trabajadores se estresan cuando las exigencias de su trabajo superan su capacidad de acción. Además de problemas psicológicos, el estrés puede provocar en los trabajadores enfermedades físicas, lo que implica niveles de ausentismo y una baja en el rendimiento.

Como mecanismos para la aplicación de las alternativas de intervención, que se pueden aplicar en este caso, se detallan las siguientes:

- a) Establecer políticas que permitan al trabajador ser parte de la tomar decisiones sobre los métodos y el orden en que se realizan las tareas, así como incentivar la presentar proyectos innovadores que ayuden al cumplimiento de objetivos organizaciones. Las mejores ideas para mejorar procesos deben ser premiadas con reconocimiento público y de ser posible con una bonificación económica.
- b) Desarrollar comunicación activa y transparente y establecer canales de comunicación formal entre los distintos niveles de la organización, los mensajes deben transmitirse de manera clara y ser accesibles para todos los grados de instrucción y madurez de las personas de la institución.

- c) Brindar de esta manera información anticipada sobre cambios o modificaciones que la empresa vaya a realizar, sea de tipo administrativo o tecnológico, de manera que todos estén preparados y dispuestos a capacitarse y acoplarse a las nuevas situaciones. De esta manera se puede fortalecer el trabajo en equipo, integrando la labor de cada persona con el trabajo de los demás miembros de la organización de forma participativa.

Como se ha mencionado anteriormente, los docentes de esta institución tienen libertad de cátedra, de investigación y de tiempo. A pesar de no identificarse con la despersonalización y haber obtenido puntuaciones bajas con respecto al *burnout* con los clientes, además de resultados medios para el desgaste emocional y la falta de realización personal, los resultados de la tercera encuesta evidencian que los docentes consideran que las exigencias emocionales son altamente desfavorables. Es importante en este caso que los docentes cuenten con medidas alternativas para disminuir las percepciones que les están afectando actualmente. Por esta razón, para este caso de estudio, se propone al *mindfulness* como una medida para que se puedan minimizar las afectaciones emocionales.

Mindfulness

“La traducción de “*mindfulness*” al español no es fácil y se han empleado varias expresiones, siendo las más frecuentes las de “atención plena” y “conciencia plena”” (Simón 2011, 25).

Las técnicas basadas en la conciencia plena “*mindfulness*” resultan útiles para generar procesos de conocimiento y aceptación que provocan un mejor acceso a los pensamientos y a los sucesos que se está viviendo. A través del entrenamiento se logra observar sin juzgar, ni analizar, se obtiene una nueva perspectiva para desarrollar la capacidad de afrontar de forma eficaz los problemas mediante el empleo de estrategias cognitivas más productivas.

La incomodidad, la ansiedad, el estrés, la preocupación – todas las formas de miedo – son causadas por exceso de futuro y demasiada poca presencia. La culpa, las lamentaciones, el resentimiento, las quejas, la tristeza, la amargura y todas las formas de depresión son causadas por el exceso de pasado y la falta de presencia (Tolle 2000, 26)

Mediante la práctica de las técnicas de *mindfulness*, se aprende a observar y aceptar los pensamientos, las sensaciones y las emociones que se presentan sin tratar de modificarlas, cambiarlas o alterarlas. De esta forma, la persona toma conciencia de sus pensamientos, sentimientos, emociones y de las respuestas automáticas de manera espontánea, enfocándose en el presente, sin pensar en las cosas pasadas o futuras. Es necesario tomarse el tiempo para disfrutar del ahora y valorar todo lo que se encuentra alrededor de cada persona.

Al mismo tiempo, las técnicas de *mindfulness* provocan el desarrollo de la atención plena, que puede definirse como una conciencia sin juicios que se desarrolla instante tras instante, momento a momento, mediante un tipo de atención no reactiva, abierta y sin prejuicios enfocados en el presente (Kabat-Zinn 2007, 115). El *mindfulness* permite reconocer lo que está sucediendo mientras está ocurriendo, aceptando la experiencia tal cual se presenta sin tratar de influir en ella. De esta manera, aunque se experimente algo desagradable se puede ahorrar el sufrimiento añadido de impotencia de no lograr que aquello desaparezca. Quedarse solo con lo que se experimenta sin agregar sufrimiento es lo que la práctica de *mindfulness* permite.

Durante los últimos 30 años, la práctica de *mindfulness* o atención plena está integrándose a la medicina y psicología de occidente. Es reconocida como una manera efectiva de reducir el estrés, aumentar la autoconciencia, combatir los síntomas físicos y psicológicos asociados al estrés y mejora el bienestar general. Este tipo de atención permite a una persona aprender a relacionarse de forma directa con aquello que está ocurriendo, aquí y ahora.

El *mindfulness* es una forma de tomar conciencia de la realidad, y darse la oportunidad de trabajar conscientemente con el estrés, el dolor, una enfermedad, una pérdida o con los desafíos de la vida cotidiana y laboral. La atención plena ayuda a recuperar el equilibrio interno, atendiendo de forma integral al cuerpo, mente y espíritu. Practicando la atención plena desarrollamos una mayor capacidad de discernimiento y de compasión. Esta práctica abre la puerta hacia nuevas posibilidades, invita a vivir la vida de manera plena y en el presente.

Ejercicios a realizar con los docentes para evitar el burnout con *mindfulness*:

Según el grupo Vida Naturalia existen ciertos ejercicios que se pueden practicar en cualquier momento y lugar. Esto puede ser de mucha utilidad para relajarse:

- 1) **Respiración:** Es una de las técnicas más utilizadas en las sesiones de *mindfulness* o meditación. Tiene la ventaja de que puede practicarse en cualquier lugar y en cualquier momento. La respiración es algo que siempre está disponible para ser observado. Este ejercicio consiste en prestar atención a todo lo que ocurre durante el acto de respirar, mejor si es solo por la nariz (ya sea un minuto, 5, 10 o el tiempo que se decida). Algunos aspectos a los que prestar atención de la respiración son:
 - a) La temperatura (entra frío y sale cálido)
 - b) El ritmo
 - c) Los movimientos musculares del cuerpo al respirar
 - d) La dirección del aire (entrada o salida)
 - e) Los movimientos de las aletas de la nariz
 - f) El aire rozando los labios

- 2) **Sonidos:** Este ejercicio también es muy práctico, pues el ruido se lo encuentra en todas partes. Es mucho mejor concentrarse en sonidos naturales que fomenten la serenidad, pero incluso los ruidos molestos que se pueden percibir en una gran ciudad, pueden resultar útiles para practicar la ecuanimidad y la concentración.
 - a) Los sonidos concretos que se escuche (coches, pájaros, semáforos, voces, etc.).
 - b) Los sonidos ambientales agudos y graves
 - c) El sonido del vacío detrás de todo
 - d) Los que se escucha por el oído izquierdo y los que se escucha por el derecho

- 3) **Objetos:** Este ejercicio, puede ser practicado en cualquier momento o lugar. La práctica del *mindfulness* con objetos consiste en prestar atención a todos los detalles de un objeto, concentrarse durante unos minutos y percibir:
 - a) Su forma
 - b) Su color
 - c) Sus pliegues si los tiene
 - d) Su rugosidad
 - e) Sus zonas de luz y de sombra

- 4) **Scanner Corporal:** Se le llama técnica del escáner corporal a recorrer el cuerpo con la mente, prestando atención a toda sensación corporal. Se puede empezar por los pies o la cabeza e ir recorriendo con la mente todo el cuerpo. En este ejercicio de *mindfulness* es importante detectar:
- La temperatura, qué partes se sienten frías o calientes
 - La tensión, qué partes están tensas o relajadas
 - Cómo está colocada cada parte del cuerpo
 - Intentar percibir, sentir, notar los órganos internos, la piel, todo
 - El espacio que rodea el cuerpo, la ropa.
- 5) **Emociones:** Esta práctica es un poco más “peligrosa” que las demás ya que, al observar las emociones, es fácil que la mente se enganche a ellas y empiece a divagar en lugar de simplemente observarlas. Este ejercicio consiste en observar con atención y plena consciencia cómo se siente la persona. Podría ser que sienta tristeza, alegría, rabia, amor, etc. Este ejercicio es particularmente interesante cuando se vive uno de esos momentos en los que las emociones se apoderan de la persona. Por ejemplo, imaginar que se acaba de tener una fuerte discusión con alguien o se está muy disgustado por algo que ha ocurrido. En primer lugar, se debe detectar de qué emoción se trata, intentar observarla con ecuanimidad. ¿Es rabia o dolor? ¿Es enfado o frustración? Una vez que esté definida hay que limitarse a observarla:
- ¿Dónde está localizada?
 - ¿Se siente en el pecho, en la garganta, o dónde?
 - ¿Duele, pica, escuece?
 - ¿Se extiende por todo el cuerpo o solo en una parte?
 - Si tuviera un color, ¿De color sería esa emoción?
- 6) **Con la propia mente:** Esta es una de las técnicas más utilizadas en la práctica budista. Consiste en observar el comportamiento de la mente. Es extraño asimilar que la mente pueda observarse a sí misma. El ejercicio consiste en prestar mucha atención a los movimientos de la mente. Por ejemplo, pensar en alguien, observarlo, darse cuenta de qué pensamientos se tiene y dejar que como vienen se vayan.

En el momento en que la mente puede pensar lo que quiera, y se la observa, hay la tendencia de quedarse en blanco. Lo importante es observar su comportamiento. En este caso, podemos atender a:

- a) ¿Cuáles son los pensamientos más recurrentes?
- b) ¿Cuánto tiempo se engancha a cada uno?
- c) ¿Los deja ir libremente?
- d) ¿Qué ocurre cuando la mente no piensa?
- e) ¿Hay diálogo interno con palabras?
- f) ¿Los pensamientos van seguidos de sensaciones y emociones?

¿Cómo aplicarlo?

Se propone realizar una campaña de *mindfulness*, donde se compartan los ejercicios detallados anteriormente y los mensajes recalquen que una persona que se enfoca en lo que en realidad quiere de su vida, fija sus metas, confía y trabaja por alcanzarlas, estará encaminada al éxito y a su felicidad. Cada persona debe hacer una introspección y definir si es feliz con lo que tiene o le hace falta algo más. Con autodisciplina se puede lograr lo que uno se proponga. Una persona puede cambiar su opinión sobre algo cuando la experimenta, no basta con ser talentoso es necesario experimentar, ampliar conocimientos y buscar ser mejores y felices.

Se sugiere que la campaña sea virtual, donde los mensajes se proyecten en las televisiones de la Universidad. Adicionalmente se recomienda el envío de correos electrónicos diarios, durante un mes, y se irá monitoreando el impacto de los mensajes y si se están llevando a cabo las actividades por parte de los docentes. El monitoreo se realizará mediante un sondeo de boca a boca y se definirá si es necesario aumentar los mensajes o disminuirlos gradualmente. Es importante considerar que para construir un hábito es necesario ser persistente, se puede crear una bitácora para planear lo que se quiere lograr, trabajar en las ideas que se consideran ayudarán al cumplimiento de los objetivos planteados, no hay que distraerse con el pesimismo de los demás.

Expertos dicen que si se repite una actividad durante un mes se convierte en un hábito. Cada problema tiene algo positivo y es un aprendizaje. Relajarse y recargar la pila es necesario, la rutina produce desgaste, Si nos quedamos en el mismo sitio y no hacemos nada no encontraremos la felicidad, es necesario actuar.

Es de mucha importancia aumentar la energía de las personas, empoderarlas para que puedan hacer uso de su iniciativa y buen juicio en sus actividades diarias de manera que se sientan empoderados y crear así una conciencia de las consecuencias positivas o negativas de sus acciones.

Responsables del proceso

Se recomienda que las áreas encargadas de la aplicación de la campaña de *mindfulness* sean:

Jefatura de Recursos Humanos:

- ✓ Planificación de cronograma
- ✓ Mensajes de *mindfulness*
- ✓ Monitoreo
- ✓ Retroalimentación

Jefatura de Relaciones Públicas

- ✓ Diseño de la campaña
- ✓ Difusión de mensajes y actividades en televisiones
- ✓ Incluir en programación de la radio institucional

Dirección de Informática

- ✓ Envío de correos electrónicos

Otra medida para obtener información y para contar con datos que permitan tomar decisiones son las evaluaciones periódicas. Para este caso de estudio se recomienda las evaluaciones 360. Esto servirá para identificar los procesos que están impidiendo que los docentes tengan relaciones interpersonales favorables con sus superiores y compañeros de trabajo. Una vez que se cuente con información idónea, se pueden aplicar medidas para corregir y posteriormente desarrollar planes de prevención que permitan que los docentes puedan relacionarse para que se sientan parte de su equipo de trabajo y participen enfocados a los objetivos organizacionales, además de los personales.

Evaluaciones 360

Este tipo de evaluación es un instrumento integral que permite medir competencias blandas. Abarca todos los aspectos que tiene directa relación con el evaluado: jefes, colaboradores, pares y clientes. Utiliza la retroalimentación para comunicar los resultados obtenidos a la persona involucrada y busca obtener compromisos de mejora que serán evaluados en el siguiente período.

La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del valor que una persona demuestra, por sus características personales y/o por sus prestaciones, a la organización de la que forma parte, expresada periódicamente conforme a un preciso procedimiento conducido por una o más personas conectoras tanto de la persona como del puesto de trabajo” (Gan y Triginé 2012, 193).

En el contexto actual, la clave para evitar el desgaste emocional y mantener buenas relaciones interpersonales, es la cooperación. Si cada miembro, en una institución, confía en el trabajo de sus compañeros y todos se esfuerzan por cumplir con sus responsabilidades al 100%, evitarán cargar de actividades extras e innecesarias a otros.

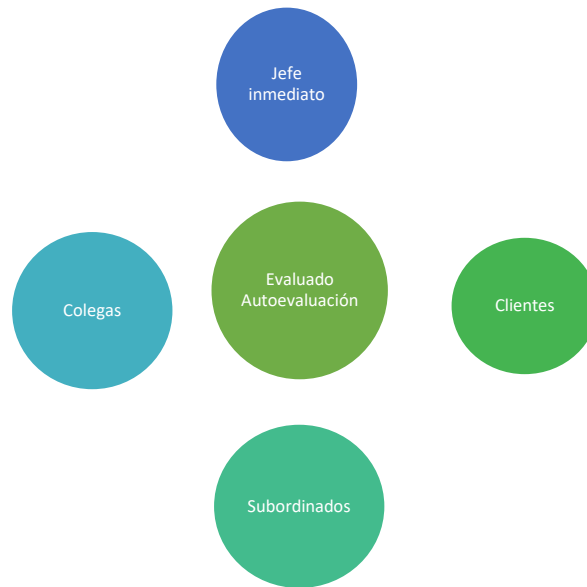
Es importante entender el trabajo que realizan los compañeros y que los líderes sean los integradores y facilitadores de los procesos. Por esta razón, todos los involucrados en un proceso laboral, deben estar en la posibilidad de evaluar y ser evaluados, con el objetivo de para mantener un constante aprendizaje y mejora.

Es conveniente darse cuenta de que no basta con "decretado" o "desearlo" para pasar del fantasma de la inmortalidad a la sabia aceptación de la idea de la muerte, ni tampoco con comportarse de conformidad con lo que incumbe a tal estatus". (Aktouf 2003, 91).

Además de evaluar es importante retroalimentar, es decir darle el uso adecuado a la información que se obtenga, con el objetivo de mantenerse en mejora continua. El objetivo es medir el desempeño, evaluar las competencias, diseñar programas de desarrollo y capacitación para obtener una base de planes de carrera y sucesión.

Esta evaluación, también denominada integral, se realiza tomando en cuenta las opiniones de las personas que están alrededor del evaluado y se utilizan principalmente para cargos de supervisión, jefaturas y dirección.

Gráfico 50

Evaluación 360

Fuente: Human Smart

Elaboración: Propia

Gráfico 51

Etapas de la evaluación 360



Fuente: Human Smart

Elaboración: Propia

Todos estos pasos se pueden resumir en un proceso de tres pasos: “Definir el trabajo, evaluar el desempeño y presentar esta información al empleado. Definir el trabajo es cerciorarse de que usted y su subordinado están de acuerdo en cuanto a las obligaciones de este y las normas del trabajo” (Dessler 2011, 322).

Con la información que se obtenga de la aplicación de esta herramienta se pueden tomar medidas que permitan disminuir la percepción de los docentes sobre las desfavorables relaciones interpersonales con superiores, compañeros de trabajo, así como aclarar temas sobre el conflicto y claridad del rol, sí como de la previsibilidad, que se identificó en ciertas áreas académicas. Es importante considerar que la puesta en marcha de las propuestas realizadas debe aplicarse con la participación de todos los involucrados. La comunicación eficaz juega un papel fundamental, ya que se debe proponer y resaltar los beneficios que estas actividades ofrece, para mejorar la salud y la calidad de vida de todos los que pongan en práctica las actividades recomendadas.

Responsables del proceso

Se recomienda que las áreas encargadas de la aplicación de las evaluaciones 360 sean:

Jefatura de Recursos Humanos:

- ✓ Preparación de las evaluaciones y formatos
- ✓ Sensibilización del proceso
- ✓ Envío de evaluaciones
- ✓ Sintetizar la información recopilada
- ✓ Envío de resultados

Área Académicas

- ✓ Aplicación de las evaluaciones
- ✓ Realizar retroalimentación

Comité de Coordinación Académica

- ✓ Desarrollo y aprobación de planes de mejoramiento

Plan de desarrollo de competencias

Como otra recomendación para este caso de estudio, se considera necesario trabajar con una metodología vivencial para desarrollar las competencias de los docentes.

Una institución Educativa no podría progresar sin el desarrollo de competencias en sus docentes. Quien no promueva el desarrollo de las potencialidades de sus empleados no tiene visión de futuro y no le interesa el buen funcionamiento de su organización. [...] La dirección de una organización es la encargada de promover el desarrollo de competencias del personal docente [...] con disposición para prepararse y abrirse al cambio continuo y a la mejora en su proceso de crecimiento. (Alpade 2008, 20).

Según los resultados obtenidos en esta investigación, los docentes necesitan trabajar en las competencias de:

- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Comprensión de la organización
- ✓ Comprensión interpersonal
- ✓ Identificación con la organización.

En el caso de los directores de área es necesario que se trabaje en:

- ✓ Liderazgo

Para desarrollar competencias es necesario identificar el nivel que se requiere de acuerdo a los objetivos institucionales. Las competencias deben constar en el perfil del cargo y estar relacionadas con las funciones específicas de cada puesto. Según el Grupo Hay “Las competencias son características intrínsecas de las personas, que se refleja de forma relativamente estable en sus comportamientos y que están causalmente relacionadas con la actuación de éxito en el puesto de trabajo” (1999, 2). Las competencias necesitan de la experiencia para desarrollarse, es por esto las opciones son variadas y deben ser vivenciales. A continuación, se presenta una propuesta para desarrollar las competencias mencionadas de acuerdo a las necesidades identificadas en esta investigación:

Competencia	Definición	Niveles	Actividad Vivencial	Películas recomendadas	Lecturas recomendadas
Trabajo en equipo	Implica la intención de colaboración y cooperación con otros, formar parte de un grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente. Para que esta competencia sea efectiva, la intención debe ser genuina. Puede considerarse siempre que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione como un equipo. “Equipo”, como en el caso de “Liderazgo”, se define de forma amplia como un grupo de personas que trabaja en procesos, tareas u objetivos compartidos, en el mismo departamento o entre departamentos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coopera 2. Expresa expectativas positivas del equipo 3. Anima la cooperación entre distintas áreas o departamentos 4. Desarrolla el espíritu de equipo animando y motivando a los demás 	<p>Canotaje</p> <p>Rafting</p> <p>Montañismo</p>	<p>Titanes</p> <p>Invictus</p> <p>Ocean´s eleven</p> <p>300</p>	<p>“El mundo en tus manos” de Elsa Punset</p> <p>Equipo de equipos, de Stanley McChrystal</p>
Flexibilidad	Es la habilidad de adaptarse y trabajar eficazmente en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista diferentes, o bien adaptar el propio enfoque a medida que la situación lo requiera, o bien cambiar o aceptar sin problemas los cambios en la propia organización o en las responsabilidades del puesto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acepta la necesidad de ser flexible 2. Aplica las normas con flexibilidad 3. Adapta su comportamiento a la situación 4. Adapta su estrategia a la situación 	<p>Campamentos</p>	<p>El naufrago</p> <p>En busca de la Felicidad</p> <p>El método</p>	<p>Los hombres son de marte y las mujeres de venus. John Gray</p> <p>El arte de la felicidad – Dalai Lama y Howard C. Cutler</p>

Fuente: Diccionario de Competencias Hay/McBer, 1999

Elaboración: Propia

Competencia	Definición	Niveles	Actividad Vivencial	Películas recomendadas	Lecturas recomendadas
Comprensión de la organización	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la propia empresa o en otras organizaciones (clientes, proveedores, etc.). Ello implica una capacidad de identificar tanto a aquellas personas que toman las decisiones como a aquellas otras que pueden influir sobre las anteriores; asimismo, significa ser capaz de prever cómo los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos dentro de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprende la estructura formal 2. Comprende la estructura informal 3.. Comprende el clima y la cultura 4. Entiende las relaciones de influencia dentro de la empresa 5. Comprende asuntos de fondo de la empresa 	<p>Campeonato de deportes</p> <p>Formación de equipos</p> <p>Participación en campañas de solidaridad impulsadas por la universidad</p>	<p>Hombres de Honor</p> <p>Erin Brockovich</p>	<p>“Ideas que pegan”, de Chip y Dan Heath</p>
Identificación con la organización	Es la capacidad y voluntad de orientar los propios intereses y comportamientos hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la Entidad. Supone actuar de forma que se consigan los objetivos de la organización o se satisfagan las necesidades de ésta. Puede manifestarse al poner la misión de la empresa por delante de las preferencias individuales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intenta encajar en la organización 2. Es leal con la organización 3. Apoya la organización 4. Hace concesiones profesionales o personales en favor de la organización 	<p>Participación en campañas de solidaridad impulsadas por la universidad</p>	<p>Amor sin escalas</p> <p>Red Social</p>	<p>Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva, de Stephen R. Covey</p>

Fuente: Diccionario de Competencias Hay/McBer, 1999

Elaboración: Propia

Competencia	Definición	Niveles	Actividad Vivencial	Películas recomendadas	Lecturas recomendadas
Desarrollo de interrelaciones	Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas o redes de contacto con distintas personas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantiene contactos informales 2. Entabla frecuentemente relaciones informales 3. Fomenta contactos sociales útiles 4. Hace sólidas amistades 	Asistir y compartir en eventos sociales de la universidad	<p>Mejor Imposible</p> <p>Cómo entrenar a tu dragón</p> <p>UP</p>	<p>¡Sólo escucha! Mark Goulston</p> <p>"Conversaciones cruciales" Kerry Patterson</p>
Comprensión interpersonal	Implica querer entender a los demás. Es la habilidad para escuchar, entender correctamente los pensamientos, sentimientos o preocupaciones de los demás, aunque no se expresen verbalmente o se expresen parcialmente. Esta competencia mide la creciente complejidad y profundidad que supone entender a los demás; puede también incluir la sensibilidad intercultural.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entiende los sentimientos o su razón 2. Entiende los sentimientos y su razón 3. Entiende los porqués 4. Comprende las razones de fondo 	Realizar viajes con los compañeros de trabajo	<p>Intensamente</p> <p>Cadena de Favores</p>	<p>"Lenguaje del cuerpo" Allan Pease y Bárbara Pease</p> <p>"Las semillas mágicas de la paciencia" de Efrat Haddi</p>
Liderazgo	Supone la intención de asumir el rol de líder de un grupo o equipo de trabajo. Implica el deseo de guiar a los demás. El liderazgo suele estar, pero no lo está siempre, asociado a posiciones que tienen una autoridad formal. El "equipo" debe considerarse en sentido amplio como cualquier grupo en el que la persona asume el papel de líder.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lidera bien las reuniones 2. Mantiene a las personas informadas 3. Cuida del grupo 4. Promueve la eficacia del equipo 5. Comunica una visión de futuro convincente 	Liderar un equipo deportivo	<p>El club de la lucha</p> <p>El indomable Will Hunting</p> <p>El lobo de Wall Street</p>	<p>El Manual del Liderazgo 26. John Maxwell.</p> <p>La gerencia de empresas. Peter F. Drucker</p>

Fuente: Diccionario de Competencias Hay/McBer, 1999

Elaboración: Propia

¿Cómo Aplicarlo?

Para obtener máximos resultados en estas actividades es necesario que cada una tenga una adecuada difusión, participación activa y que cada paso sea planificado en un cronograma acordado conjuntamente con todos los actores. La retroalimentación es un factor fundamental para obtener resultados y poder planificar planes de acción basados en compromisos conjuntos que permitan implementar planes de desarrollo personal y profesional. Otro factor que se debe tomar en consideración es la innovación enfocada en la ejecución de las actividades programadas. Como dice Vijay Govindarajan y Chris Trimble: “permitir que la operación y las operaciones que están en marcha salgan adelante de manera simultánea”. (2017, 173).

La difusión de los proyectos y la comunicación asertiva con el personal logrará un trabajo participativo y la obtención de los resultados planificados. Como se detalla en el libro el Arte de la Guerra:

Cuando hay entusiasmo, convicción, orden, organización, recursos, compromiso de los soldados, tienes la fuerza del ímpetu y el tímido es valeroso. Así es posible asignar a los soldados por sus capacidades, habilidades y encomendarles deberes y responsabilidades adecuadas. (Sun Tzu 2003, 13).

Las personas comprometidas le encuentran sentido a todo lo que hacen y se enfocan en lograr el objetivo que se plantean, a pesar de los obstáculos que se puedan presentar, los cambios no suelen ser fáciles, es necesario que la persona salga de su zona de confort y esto puede ocasionar cierto sufrimiento. Como se explica en la obra “El hombre en busca de sentido”:

Hay situaciones en las que uno se priva de la oportunidad de ejecutar su propio trabajo y de disfrutar de la vida, pero lo que nunca podrá desecharse es la inevitabilidad del sufrimiento. Al aceptar el reto de sufrir valientemente, la vida tiene hasta el último momento un sentido y lo conserva hasta el fin. (Allport 1991, 63).

Responsables del proceso

Se recomienda que las áreas encargadas de la aplicación del plan de desarrollo de competencias sean:

Jefatura de Recursos Humanos:

- ✓ Difusión y sensibilización en las áreas académica
- ✓ Planificación de actividades
- ✓ Desarrollo de actividades por área y luego a nivel institucional

Área Académicas

- ✓ Participación activa
- ✓ Realizar retroalimentación

Dimensionamiento de la carga laboral

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación los docentes tienen la percepción de un ritmo de trabajo alto, lo que implica una carga laboral fuerte. Al ser este aspecto un desencadenante de *burnout*, se sugiere, que se desarrolle un trabajo de dimensionamiento de la carga laboral, con el objetivo de equilibrar el trabajo, identificando los siguientes puntos:

1. Funciones y actividades
2. Cantidad de trabajo asignado
3. Frecuencia
4. Complejidad
5. Consecuencia de la acción
6. Tiempo de ejecución

Responsable del proceso

Se recomienda que el área encargada de este proceso sea la Jefatura de Recursos Humanos.

Todas las personas necesitan motivación para desarrollar adecuadamente su trabajo. En el caso de los docentes de planta de la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador, el desarrollo profesional y el sentido que le dan a su trabajo ha funcionado hasta ahora. Con esta investigación se ha demostrado que un *burnout* medio está provocando niveles desfavorables en las relaciones interpersonales entre compañeros y con superiores. Esta situación no es la adecuada para un desarrollo profesional integral. Por lo mencionado se considera que las opciones de mejora detalladas en este trabajo son los medios adecuados, de intervención inmediatos, para mitigar el desgaste emocional de los docentes de esta Casa de Estudios.

Conclusiones

La Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, es una institución académica de carácter internacional. Es un centro de experiencias e iniciativas de los países Andinos. Cuenta con una planta docente de excelencia con diferentes formas de vinculación institucional y distintas modalidades de colaboración. Los docentes realizan tareas de organización académica, docencia, investigación y tutoría de tesis.

Los docentes enfrentan la monotonía y el desgaste emocional. Con el tiempo van perdiendo su motivación por la enseñanza y presentan signos de ansiedad y rechazo a las jornadas de trabajo. La labor docente no termina en el aula, generalmente los trabajos y exámenes se corrigen en casa, lo que aumenta la carga laboral y disminuye el tiempo con la familia. Estos factores empiezan a causar ciertos grados de frustración, que, con los años, dejan huellas psicológicas que no son fáciles de borrar. La práctica docente puede tener tantos elementos desgastantes que pueden resultar en experiencias laborales nocivas para la salud mental y esto influye en su rendimiento laboral.

Esta investigación ha identificado que los docentes de la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, presentan niveles medios de *burnout* en los aspectos de desgaste personal y profesional y niveles bajos de *burnout* en los factores relacionados con el trato a sus estudiantes (clientes) y de despersonalización.

En el aspecto de agotamiento o cansancio emocional, concerniente a las relaciones interpersonales y emocionales, se puede evidenciar que los resultados obtenidos de *burnout* tienen incidencia en la percepción de los docentes, sobre no tener apoyo de sus compañeros de trabajo, adicionalmente las exigencias emocionales de sus actividades son altas y el sentimiento de doble presencia está presente durante las horas laborales y en el espacio del hogar. Es decir, estos factores están afectando a las relaciones con las personas más cercanas en el trabajo y con los familiares, lo que produce un desgaste a nivel personal en la parte emocional.

Con respecto a la realización personal en los docentes, objeto de esta investigación, se puede evidenciar que factores como el bajo apoyo social de los superiores, la presencia de un sentimiento de grupo desfavorable, la inseguridad sobre las condiciones del empleo y el alto ritmo de trabajo, tienen que ver con el resultado obtenido de *burnout* en el CBI.

Se presentan también aspectos favorables como el reconocimiento, las posibilidades de desarrollo y el sentido del trabajo que están impactando positivamente a la realización personal de los académicos. El *burnout*, representado en el ritmo de trabajo alto y en la inseguridad sobre el empleo, afecta a las relaciones interpersonales, con el equipo de trabajo y con los supervisores, más no en la realización personal de los docentes.

En el aspecto de la despersonalización se puede evidenciar que este punto no está afectando a los docentes, es decir, la vocación de la docencia y la formación de sus estudiantes, no ha sido afectada por los problemas personales, emocionales ni por las desfavorables relaciones interpersonales.

Con los resultados obtenidos se puede observar que las exposiciones más desfavorables del cuestionario CoPsoQ ISTAS, son características que desencadenan el *burnout* y que están afectando principalmente a las relaciones interpersonales de los docentes en el trabajo.

Una manera para mejorar las relaciones interpersonales, sin necesidad de una gran inversión de dinero y tiempo es el *mindfulness*. Es una nueva tendencia para tomar conciencia de la realidad y darse la oportunidad de trabajar con el estrés, el dolor, la enfermedad, una pérdida o con los desafíos de la vida cotidiana y laboral. La atención plena ayuda a recuperar el equilibrio interno, atendiendo de forma integral al cuerpo, mente y espíritu.

Las evaluaciones 360 son una herramienta que ayuda a identificar los problemas entre compañeros y superiores. Este tipo de evaluación es un instrumento integral que permite medir competencias blandas. Abarca todos los aspectos que tiene directa relación con el evaluado: jefes, colaboradores, pares y clientes. Utiliza la retroalimentación para comunicar los resultados obtenidos y busca obtener compromisos de mejora que serán evaluados en el siguiente período.

El plan de desarrollo de competencias, necesarias para mejorar los aspectos desfavorables identificados en esta investigación, debe realizarse de manera vivencial y con el compromiso de todos los involucrados, manteniendo una retroalimentación constante y evaluación de resultados. La puesta en marcha de las propuestas realizadas debe realizarse con la participación de todos los equipos de trabajo. La comunicación eficaz juega un papel fundamental, ya que se debe proponer y resaltar los beneficios que

estas actividades tendrán para mejorar la salud y la calidad de vida de todos los que pongan en práctica las actividades recomendadas.

El aporte académico de esta investigación es haber trabajado con tres herramientas para medir el *burnout* ya que se ha identificado que un nivel medio de desgaste emocional y de *burnout* personal, implica niveles altamente desfavorables en las relaciones interpersonales, que necesitan intervención inmediata. Esto demuestra que para identificar riesgos psicosociales es necesario realizar una triangulación de datos, con el objetivo de contar con información integral y completa de la situación real del grupo objetivo de estudio.

Recomendaciones

Establecer mecanismos que permitan al trabajador ser parte de la toma de decisiones sobre los métodos y el orden en que se realizan las tareas, así como incentivar la presentación de proyectos innovadores que ayuden al cumplimiento de objetivos organizacionales. Se puede realizar un concurso donde las mejores ideas para mejorar procesos sean premiadas con el reconocimiento público y de ser posible con una bonificación económica.

Implementar mecanismos de comunicación asertiva en los distintos niveles de la organización, para que los mensajes que se transmitan sean accesibles para todos. Brindar información anticipada de cambios o modificaciones en la empresa de manera que todos estén preparados y dispuestos a capacitarse y acoplarse a las nuevas situaciones que se presenten. De esta manera se puede fortalecer el trabajo en equipo, integrando la labor de cada persona con el trabajo de los demás miembros de la organización de forma participativa.

Como alternativas de intervención, que se pueden aplicar en el trabajo, para controlar los riesgos psicosociales de este caso de estudio son:

- ✓ Campaña de *Mindfulness*
- ✓ Aplicación de la evaluación 360
- ✓ Plan de desarrollo de competencias
- ✓ Dimensionamiento de la carga laboral

Todos estos procesos deben contar con retroalimentación sobre los resultados obtenidos, con el propósito de que las opciones de mejora se trabajen mancomunadamente y nuevas propuestas resulten de un análisis profundo de cada uno de los involucrados. Esto servirá para obtener compromiso en el cumplimiento de los objetivos institucionales y que todos los esfuerzos de mejoramiento no se queden solamente en proyectos de papel que no dan resultados.

Implementar un programa de clima organizacional que permita fortalecer la identificación de los trabajadores con la institución, mediante el reconocimiento de los logros colectivos e individuales, de manera que el éxito sea fruto del trabajo de todos. De esta manera se puede motivar el trabajo bien hecho y tomar medidas para mejorar sobre procesos que no estén brindando los resultados esperados.

Realizar talleres fuera del trabajo para promover el desarrollo de las relaciones interpersonales entre todos los colaboradores. Conocer a las personas con las que se trabaja día a día en otro ambiente, facilita la convivencia en la oficina y promueve la empatía. Estos factores ayudan a tener una mejor comunicación y comprensión con los compañeros de trabajo. De esta manera se puede desarrollar mejorar el sentimiento de grupo y en la forma de colaboración y trabajo en equipo.

Promover el empoderamiento de los docentes con la universidad. Una campaña de #soyandina puede ayudar a que todos los colaboradores tomen consciencia del privilegio de formar parte de esta Casa de Estudios, de todos los beneficios que esta institución brinda a sus trabajadores y actúen en concordancia con ello.

Implementar un programa de vigilancia de la salud donde se aborden temas psicológicos y de salud mental, relacionados con el entorno laboral, como son trastornos de ansiedad y depresión. Lo citado con el objetivo de contar con una guía para identificar y prevenir los principales factores de riesgo psicosocial y cuidar la salud mental de los colaboradores.

Desarrollar un trabajo de dimensionamiento de la carga laboral, con el objetivo de equilibrar el trabajo, identificando las funciones y actividades que realiza cada docente, así como la cantidad de trabajo asignado, la frecuencia, complejidad, consecuencia de la acción y tiempo de ejecución. Lo citado con el objetivo de disminuir la percepción de ritmo de trabajo alto.

Bibliografía

- Aldape Teresa. 2008. *Desarrollo de las Competencias del Docente*. Libros en red. Colección Educación.
- Allport Gordon. 1991. *El hombre en busca de sentido*. Barcelona: Editorial Herder.
- Breilh Jaime. 2018. *Ciencias en salud colectiva y terapias integrativas. Tomo 3*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar Corporación Editora Nacional.
- Cruz Fernando, Rafael Carvajal y Omar Aktouf. 2003. *El lado inhumano de las organizaciones*. Cali: Artes Gráficas del Valle Editores - Impresores Ltda.
- Dessler Gary. 2011. *Administración de recursos humanos. Enfoque Latinoamericano*. México DF: Pearson Educación. Quinta edición.
- Dollan, Simón L., Ramon Valle Cabrera, Susan E. Jackson, y Randall S. Schuler. 2017. *La gestión de los recursos humanos: Como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. 3era Edición. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana.
- Costumero, Isabel. 2007. *Relaciones en el entorno de trabajo*. Madrid: Gráficas Rogar.
- Ecuador. *Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082*. Registro Oficial No. 16, 16 de junio de 2017.
- España. 2004. *NTP 703 El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. Barcelona: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.
- Soler Joan. 2014. *Cerebro y libertad. Los cimientos cerebrales de nuestra capacidad de elegir*. Barcelona: Editorial Planeta S.A. Traducido por Joaquín Fuster.
- Gan Federico y Jaume Triginé. 2012. *Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Gold Yvonne y Robert Roth. 1993. *Teachers managing stress and preventing burnout: the professional health solution*. London: Falmer.
- Govindarajan Vijay y Chris Trimble. 2014. *Más allá de la idea. Cómo desarrollar la innovación en cualquier tipo de empresa*. Barcelona: Ediciones Murano S.A.
- HayGroup. 1996. *Las Competencias: Clave para una Gestión Integrada de los Recursos Humanos*, España, Madrid: Deusto.
- HayGroup, 1998. *Lecciones de las Empresas más Admiradas del Mundo*. USA: Fortune.

- Hierro Hesther e Himma Marín. 2013. *Gestión del conocimiento. Gamificación*. Madrid: Empresa Activa.
- Huizinga Johan. 2008. *Homo Ludens. El juego y la cultura*. Madrid: Fondo de Cultura Económica de España.
- Ivancevich, John. 2005. *Administración de Recursos Humanos*. Vol. 9na Edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Kabat - Zinn, J. 2007. *La práctica de la atención plena*. Barcelona: Kairós.
- Klaric Jürgen. 2012. *Estamos Ciegos*. Lima: Editorial Planeta Perú S.A.
- Manassero María Antonia, Victoria Ferrer Esther García, Carmen Ramis, Gema Torrens y Ángel Vásquez. 2005. *Burnout en la enseñanza. Aspectos atribuciones*. Revista de Psicología del Trabajo en las Organizaciones. Volumen 21, Págs. 89-105, ISSN: 1576-5962.
- Marqués y otros. (2005). Fuentes de estrés, burnout y estrategias de coping en profesores portugueses. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 125-143.
- Maslach Christina, Susan Jackson y Michael Leiter. 1996. *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Moncada S, Llorens C, Kristensen TC. 2004. *Método ISTAS-21 (CoPsoQ). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Madrid: Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Traducido por: Lluís Armangué, Carsten Jorgensen y Margit Schaltz. Versión 2.0 2014.
- Mondy, W y Noe, R (1997). *Administración de recursos Humanos*. México: Prentice-Hall Hispanoamerica.
- Palacios José. 1998. *Jugar es un derecho. Fundamentos pedagógicos del juego*. Coruña: Xaniño Editorial.
- Penman Danny y Mark Williams. 2013. *Mindfulness, Guía práctica para encontrar la paz en un mundo frenético*. Barcelona: Ediciones Paidós
- Pereda, Santiago. Berrocal, Francisca y Alonso, Miguel. 2011. *Técnicas de Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. 3a ed. España, Madrid: Ramón Arce
- Pérez Ángel, María José Serván, Miguel Sola y Encarnación Soto. 2009. *Orientar el desarrollo de competencias y enseñar cómo aprender. La tarea del docente*. Córdoba: Ediciones Akal S.A.

- Salanova Marisa, Martínez Isabel y Laura Lorente. 2005. *¿Cómo se relacionan los obstáculos y facilitadores organizacionales con el burnout docente?* Revista de Psicología del Trabajo en las Organizaciones. Volumen 21, Págs. 37-54. ISSN: 1576-5962.
- Simón, Vicente. 2011. *Aprende a Practicar Mindfulness*. Barcelona: Artes Gráficas Cofás.
- Sun Tzu. 1982. *El Arte de la Guerra*. Biblioteca Virtual Universal.
- Tolle Eckhart. 2001. *El poder del ahora: Un camino hacia la realización espiritual*.
- Wiemann, Mary. 2011. *La comunicación en las relaciones interpersonales*. California: Editorial UOC.

Referencias netgráficas:

- Acuerdo de Cartagena 584, publicada en Ecuador en el Registro Oficial, Suplemento 461 de fecha 15 noviembre de 2004. Consulta el 06 de julio de 2018. <https://www.derechoecuador.com/registro-oficial/2004/11/registro-oficial-15-de-noviembre-del-2004-suplemento>
- Infomed, *La organización Mundial de la Salud, OMS, publica la Clasificación Internacional de enfermedades CIE 11*. Consulta 30 de julio de 2018. <http://www.sld.cu/noticia/2018/06/22/la-organizacion-mundial-de-la-salud-oms-publica-nueva-clasificacion-internacional>
- Organización Mundial de la Salud OMS. 2017. *CIE 11 Boletín trimestral de revisión*. Consulta 15 de julio de 2018. <https://icd.who.int/es/>
- Psicoactiva. *Tu dosis diaria de inspiración*. Consulta el 01 de febrero de 2019. <https://www.psicoactiva.com/blog/100-frases-mindfulness/>
- Universidad Andina Simón Bolívar, La universidad. Consulta 15 de julio de 2018. <https://uasb.edu.ec/web/guest/la-universidad>
- Vida Naturalia. *Ejercicios de mindfulness*. Consulta el 10 de enero de 2019. <https://www.vidanaturalia.com/nutricion>
- Viloria Hermes y Paredes Maritza. 2002. Estudio del síndrome de burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes. Mérida: Enducere. Consulta 06 de julio de 2018. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=350601704>

Anexo 1

Carta del Dr. Wilson Araque a los docentes de planta de la UASB-SE.



UNIVERSIDAD ANDINA
SIMÓN BOLÍVAR
Ecuador

Quito, 22 de agosto de 2018
Ofic.UASB-AG-624.18

Estimadas y Estimados
Docentes de Planta
Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador
Presente.

De mi consideración.

Me permito poner a su consideración que la Ing. Adriana Lucía Sánchez Vega, alumna del programa de Maestría en Desarrollo del Talento Humano, año académico 2017-2019, se encuentra desarrollando su trabajo de investigación final titulado *"Incidencia del riesgo psicosocial del burnout en las relaciones interpersonales del personal docente de planta de la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador"*, por tal motivo, agradezco de antemano su valiosa colaboración para que la estudiante, en mención, pueda recopilar la información necesaria para realizar esta investigación mediante la aplicación de los cuestionarios requeridos para este efecto.

Los datos recopilados a través de los cuestionarios, así como la información generada en el procesamiento, son únicamente de carácter académico y no serán difundidos o utilizados con otra finalidad.

Agradezco su valiosa colaboración y aprovecho la oportunidad para hacerle llegar mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Wilson Araque Jaramillo
Vicerrector
Director del Área Académica de Gestión

Anexo 2
Cuestionarios aplicados

¿Qué estás haciendo para cuidar tu salud mental?

“Es hora de ser conscientes y dejar de actuar en piloto automático. Date un momento para analizar tu interior. Tu familia te necesita fuerte y saludable. Esta es una oportunidad para que nos dejes cuidarte. Debes preservar tu cuerpo y mente, es el único espacio que tienes para vivir y debes considerar que la salud emocional es tan importante como la salud física”

“Esta investigación garantiza estricta confidencialidad y anonimato. La información brindada será utilizada únicamente en este estudio, con el objetivo de prevenir o de mitigar riesgos psicosociales”



Hazlo por amor a tu familia

Te tomará sólo 15 minutos



CoPsoQ istas21

versión 2

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL
TRABAJO**

**Versión media para empresas de 25 y más
trabajadores/as**

**Adaptación para el estado español del Cuestionario
Psicosocial de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 2,
2014)**

**Empresa: UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR
SEDE ECUADOR**

Fecha de respuesta: **noviembre 2018**

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar **la evaluación de riesgos psicosociales**. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca*". Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR SEDE ECUADOR**.

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario: **Física. El día de recogida será el viernes, 30 de noviembre de 2018.**

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, Adriana Sánchez, Representante del empleador, 3228100, representantes de los trabajadores/as, Ramiro Ávila, Representante de los docentes, 3228085, y personal técnico del Servicio de Prevención, Juan Pablo Velasco, médico ocupacional, 3228085. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1) Eres:

- 1 Mujer
- 2 Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

- 1 Menos de 31 años
- 2 Entre 31 y 45 años
- 3 Más de 45 años

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR SEDE ECUADOR y tus condiciones de trabajo.

3) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 Área de Historia
- 2 Área de Estudios Sociales y Globales
- 3 Área de Salud
- 4 Área de Comunicación
- 5 Área de Derecho
- 6 Área de Educación
- 7 Área de Gestión
- 8 Área de Letras

4) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 Docente
- 2 Coordinador de programa y docente

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- 1 Generalmente no
- 2 Sí, generalmente de nivel superior
- 3 Sí, generalmente de nivel inferior
- 4 Sí, generalmente del mismo nivel
- 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- 6 No lo sé

6) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

7) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- 1 Sí
- 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- 4 No lo sé

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR SEDE ECUADOR?

- 1 De 1 a 5 años
- 2 Más de 5 años hasta 10 años
- 3 Más de 10 años y hasta 15 años
- 4 Más de 15 años y hasta 20 años
- 6 Más de 20 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR SEDE ECUADOR?

- 1 Docente de planta escalafonado
- 2 Docente de planta por contrato

10) Desde que entraste en UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR SEDE ECUADOR ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- 1 No
- 2 Sí, una vez
- 3 Sí, dos veces
- 4 Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados
- 5 Tres ó más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres ó más domingos al mes

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Fijo
- 2 Flexible

14) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- 5 Tengo más de una hora de margen

15) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

16) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- 1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- 2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- 3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- 4 Sólo hago tareas muy puntuales
- 5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR SEDE ECUADOR?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

19) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- 1 Ninguno
- 2 Algún día excepcionalmente
- 3 De 1 a 5 días al mes
- 4 De 6 a 10 días al mes
- 5 11 o más días al mes

20) Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1 300 euros o menos
- 2 Entre 301 y 450 euros
- 3 Entre 451 y 600 euros
- 4 Entre 601 y 750 euros
- 5 Entre 751 y 900 euros
- 6 Entre 901 y 1.200 euros
- 7 Entre 1.201 y 1.500 euros
- 8 Entre 1.501 y 1.800 euros
- 9 Entre 1.801 y 2.100 euros
- 10 Entre 2.101 y 2.400 euros
- 11 Entre 2.401 y 2.700 euros
- 12 Entre 2.701 y 3.000 euros
- 13 Más de 3.000 euros

23) Tu salario es:

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable
- 3 Todo variable (a destajo, a comisión)

24) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

25) Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:
¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

26) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

27) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

28) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

29) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30) En general ¿dirías que tu salud es?

- 1 Excelente
- 2 Muy buena
- 3 Buena
- 4 Regular
- 5 Mala

31) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

32) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

33) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- 1 Muy satisfecho/a
- 2 Satisfecho/a
- 3 Insatisfecho/a
- 4 Muy insatisfecho/a

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

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

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

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

Cuestionario Copenhagen Burnout Inventory

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

0= NUNCA. 1= SOLO ALGUNA VEZ. 2= ALGUNAS VECES. 3= MUCHAS VECES. 4= SIEMPRE.

1	¿Con qué frecuencia te sientes cansado?	
2	¿Con qué frecuencia estás físicamente agotado?	
3	¿Con qué frecuencia estás psicológicamente agotado?	
4	¿Con qué frecuencia piensas "no puedo más"?	
5	¿Con qué frecuencia te sientes agotado?	
6	¿Con qué frecuencia te sientes débil y susceptible de enfermar?	
7	¿Tu trabajo es emocionalmente agotador?	
8	¿Te sientes mentalmente fundido en tu trabajo?	
9	¿Te sientes frustrado en tu trabajo?	
10	¿Te sientes agotado al final de tu jornada laboral?	
11	¿Por la mañana te agota pensar en otro día de trabajo?	
12	¿Sientes que cada hora de trabajo es agotadora?	
13	¿Tienes suficiente energía para la familia y amigos durante el tiempo libre?	
14	¿Es duro trabajar con estudiantes?	
15	¿Es frustrante trabajar con estudiantes?	
16	¿Trabajar con estudiantes consume tu energía?	
17	¿Sientes que das más de lo que recibes al trabajar con estudiantes?	
18	¿Estás cansado de trabajar con estudiantes?	
19	¿A veces te preguntas cuánto tiempo podrás continuar trabajando con estudiantes?	

NOMBRE: _____

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!