



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

**LOS NIVELES DE AUTOESTIMA Y SU INFLUENCIA EN EL BURNOUT
DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA JORGE ÁLVAREZ**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de del Psicólogo General.

Autor

Espín Reinoso Edgar Geovanny

Tutora

Psc. Cl. Vasco Álvarez Mónica Maribel. Mg

AMBATO– ECUADOR

2018

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

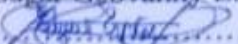
Yo, Edgar Geovanny Espín Reinoso, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Los Niveles de Autoestima y su Influencia en el Burnout de los Docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez”, como requisito para optar al grado de Psicólogo General y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 24 días del mes de Octubre de 2018, firmo conforme:

Autor: Edgar Geovanny Espín Reinoso

Firma: 

Número de Cédula: 180517762-1

Dirección: Tungurahua, Píllaro, La Matriz, Cochalo el Carmen

Correo Electrónico: edgar_espin94@hotmail.com

Teléfono: 0998668346

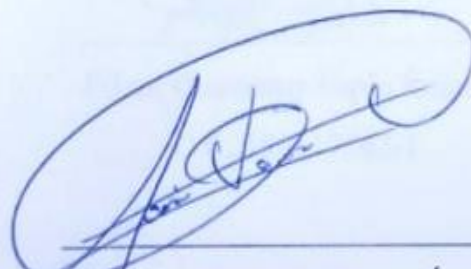
APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “Los Niveles de Autoestima y su Influencia en el Burnout de los Docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez” presentado por Edgar Geovanny Espín Reinoso, para optar por el Título Psicólogo General,

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 24 de Octubre de 2018



Ps. Cl. Mónica Maribel Vasco Álvarez Mg

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicólogo General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 24 de Octubre de 2018



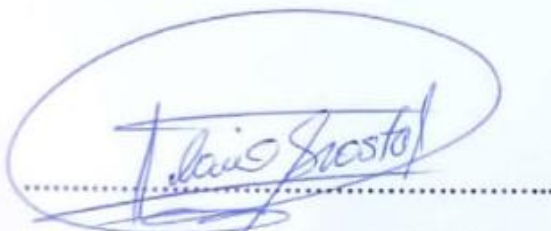
Edgar Geovanny Espín Reinoso

C.C. 180517762-1

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: LOS NIVELES DE AUTOESTIMA Y SU INFLUENCIA EN EL BURNOUT DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA JORGE ÁLVAREZ, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

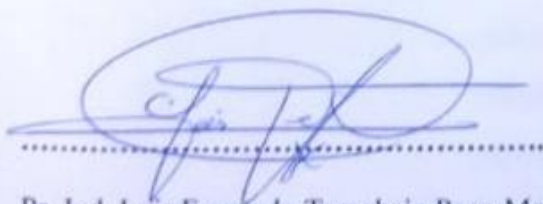
Ambato, 24 de octubre de 2018



Ps. Ind. Paúl Bladimir Acosta Pérez Mg.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Dra. Ana Cecilia Ortiz Paredes Mg.
VOCAL



Ps. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo Mg.
VOCAL

DEDICATORIA

Con un eterno cariño y aprecio dedico esta tesis a las personas más importantes en mi vida, principalmente a mis padres que siempre son mi apoyo pero sobre todo son mi ejemplo, de ellos he aprendido a seguir adelante y nunca darme por vencido, a luchar por conseguir mis metas y anhelos, por no dejarme solo y estar conmigo cuando más necesito, a mis queridos hermanos Andrea y Danilo, a mi amado hijo Santiago y a mi esposa que fueron la fuerza que me impulso para llegar a esta gran etapa en mi vida.

Edgar Espín

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios porque siempre me ha escuchado y me ha dado todo, aunque a veces no lo merezca, me ha dado fuerzas para enfrentar los obstáculos que se me han presentado, por guiarme por el camino correcto y levantarme cuando me he caído. A mis padres que sin ellos este día no sería posible, sin sus esfuerzos trabajo constante y lucha por mí. Un eterno agradecimiento a mis maestros, pero un especial agradecimiento a mi tutora que con sus regaños y felicitaciones me supieron formar y corregir, a sus incansables horas de entrega de conocimientos que me ayudaron a formarme como persona. Gracias a todos que de una u otra forma me supieron apoyar, a mi familia y demás que contribuyeron con su apoyo en las buenas y malas.

Edgar Espín

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN EJECUTIVO:.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA	2
Contextualización.....	3
Antecedentes investigativos	6
Contribución teórica, económica y social.	7
Fundamentaciones.....	8
Fundamentación Epistemológica	8
Fundamentación psicológica.....	8
JUSTIFICACIÓN	9
OBJETIVOS	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos.....	10
MARCO CONCEPTUAL.....	11
LOS NIVELES DE AUTOESTIMA	11

SÍNDROME DE BURNOUT	24
---------------------------	----

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA	37
Diseño del Trabajo	37
Área de Estudio	38
Población y Muestra.....	39
Instrumentos de Investigación.....	39
Test de autoestima de Stanley Coopersmith	40
Inventario de Burnout de Maslach (M.B.I)	41
Procedimientos para obtención y análisis de datos	42
Actividades.....	43

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	44
Diagnóstico de situación actual.....	44
Comprobación de la hipótesis	50
Nivel de significancia.....	51
Especificación de las regiones de aceptación y rechazo	51
Decisión.....	53

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	55
DISCUSIÓN	56

CAPÍTULO V

PROPUESTA.....	58
TEMA	58

JUSTIFICACIÓN	58
OBJETIVOS	59
ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA.....	59
ARGUMENTACIÓN TEÓRICA	60
DESARROLLO TALLER I.....	66
DESARROLLO TALLER II	72
DESARROLLO TALLER III	78
BIBLIOGRAFÍA.....	81
ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de la Investigación	39
Tabla 2. Cuadro niveles de autoestima de Coopersmith	40
Tabla 3. Sub escalas Inventario de Burnout de Maslach (M.B.I)	41
Tabla 4. Interpretación Presencia y No presencia de Burnout	42
Tabla 5. Niveles de autoestima en los docentes	44
Tabla 6. Presencia de burnout en los docentes.....	46
Tabla 7. Cansancio Emocional.....	47
Tabla 8. Despersonalización	48
Tabla 9. Realización Personal	49
Tabla 10. Frecuencia de Contingencia	50
Tabla 11. Cálculo de Chi Cuadrado	52
Tabla 12. Plan Operativo.....	62
Tabla 13. Taller I.....	63
Tabla 14. Taller II	70
Tabla 15. Taller III	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de la Población.....	39
Gráfico 2. Niveles de autoestima en los docentes	44
Gráfico 3. Presencia de burnout en los docentes	46
Gráfico 4. Cansancio Emocional.....	47
Gráfico 5. Despersonalización	48
Gráfico 6. Realización Personal.....	49
Gráfico 7. Cálculo de Chi Cuadrado	52

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA: “LOS NIVELES DE AUTOESTIMA Y SU INFLUENCIA EN EL BURNOUT DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA JORGE ÁLVAREZ”

AUTOR: Edgar Geovanny Espín Reinoso.

TUTOR: Ps.Mónica Maribel Vasco Álvarez Mg.

RESUMEN EJECUTIVO:

Este trabajo investigativo tiene como objetivo general conocer la relación existente entre los niveles de autoestima y el síndrome de burnout del personal que forma parte del cuerpo docente de la Unidad Educativa “Jorge Álvarez”, para ello se utilizó dos instrumentos de investigación en una población de 72 personas, a quienes se les aplicó el inventario de autoestima de Stanley Coopersmith, con la intención de evaluar los niveles de autoestima alta, media y baja, cuyos resultados identificados deducen que más de la mitad de la población presenta un alto nivel de autoestima. Por otro lado, menos de la tercera parte de la población manifiesta un nivel medio de autoestima y finalmente menos de la quinta parte de la población está enmarcada por un nivel bajo de autoestima. De la misma manera, se hizo uso del MBI (Inventario de Burnout de Maslach), para identificar el síndrome de burnout, obteniendo como resultado que la mayor parte de la población no presenta burnout; en contraste con lo anterior, menos de la quinta parte sí presenta el síndrome. A través del método estadístico Chi Cuadrado, fue posible determinar la relación entre las variables, dado que se aceptó la hipótesis alternativa H1, misma que estima que los niveles de autoestima SI influyen en el burnout de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez. Finalmente, con base a esta investigación, se ha enfatizado en desarrollar una propuesta denominada “Talleres para mejorar la autoestima en los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez” permitiendo acrecentar la autoestima en los docentes que laboran en la institución, con la intención de mejorar el estilo de vida de la población investigada a través de talleres psicoeducativos.

DESCRIPTORES: autoestima, bienestar, burnout, satisfacción

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

THEME: "LEVELS OF SELF-ESTEEM AND THEIR INFLUENCE ON THE BURNOUT OF TEACHERS AT JORGE ALVAREZ HIGH SCHOOL".

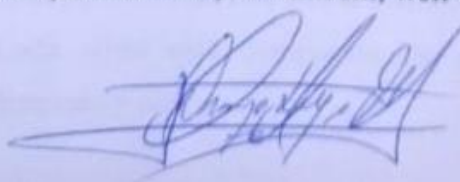
AUTHOR: Edgar Geovanny Espín Reinoso.

TUTOR: Ps. Mónica Maribel Vasco Álvarez Mg.

ABSTRACT:

This research has as a general objective to know the relationship between the levels of self-esteem and burnout syndrome of the staff that is part of "Jorge Álvarez" High School; two instruments were used to carry out the research. The Stanley Coopersmith self-esteem inventory was applied to a population of 72 people; the purpose was to evaluate high, medium, low self-esteem levels. The results show that more than half of the population has a high level of self-esteem, on the other hand, less than a thirty percent of the population shows an average level of self-esteem and finally less than a twenty percent of the population is framed by a low level of self-esteem. In the same way, the MBI (Maslach Burnout Inventory) was used to identify the burnout syndrome; as a conclusion the majority of the population does not present burnout; in contrast, less than a fifth presents the syndrome. Through the Chi Square statistical method, it was possible to determine the relationship between the variables, it shows that the alternative H1 hypothesis was accepted, which estimates that the self-esteem levels do influence on the teachers' burnout in Jorge Álvarez High School". Finally, based on this research, the emphasis has been placed on developing a proposal called "Workshops to improve self-esteem in teachers at Jorge Álvarez High School", to increase self-esteem in teachers who work in the institution. The final intention is to improve the lifestyle of the population who was investigated through psychoeducational workshops.

KEYWORDS: burnout, satisfaction, self-esteem, well-being



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo comprende “Los niveles de autoestima y su influencia en el burnout de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez”, mismo que pretende determinar la existencia correlativa entre estas dos variables. Por ello, el trabajo está compilado en cinco capítulos los cuales se mencionan a continuación con su respectivo contenido:

El capítulo I, se enfoca en el problema que se ha determinado en la Unidad Educativa Jorge Álvarez, siendo éste los niveles de autoestima y su vinculación con el síndrome de Burnout; se analiza las dos variables mediante el planteamiento del problema, la contextualización. Así también se sirve de una justificación y el planteamiento de objetivos general y específicos respectivamente. De la misma forma se sustenta con un marco conceptual, en dónde se da explicaciones y un análisis de diferentes autores que hablan acerca de las variables dependiente e independiente. En tanto, el capítulo II, se focaliza en el desarrollo del tipo de metodología que se empleará para el análisis y estudio del problema detectado, la población y muestra que se utilizará, las técnicas e instrumentos para recolección de información, procesamiento y análisis de los datos y resultados. Así también, el capítulo III, se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados de la investigación a través de los reactivos aplicados a los docentes, cuyos instrumentos fueron el test e inventario de autoestima de Coopersmith y el Inventario de Burnout de Maslach; comprobación de la hipótesis por medio del método estadístico Chi Cuadrado. En el capítulo IV, se fundamenta las conclusiones y recomendaciones que se han propuesto en la investigación, las cuales permiten la identificación de una propuesta para mitigar el problema de investigación. Y por último el capítulo V, consta específicamente de la propuesta, para ello se ha tomado en consideración la elaboración de talleres psicoeducativos, con la intención de mejorar la autoestima de los docentes. Cada taller está compuesto de cuatro fases, un rapport, introducción, procedimiento y cierre.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

En la actualidad el Burnout es considerado como una de las problemáticas de mayor evolución en los últimos años y que tiene impacto en el entorno laboral siendo una de las principales causas que afectan a la salud física y mental de una persona; en consecuencia es importante la investigación de los problemas que existen en los lugares de trabajo y de esta manera precautelar la salud integral del ser humano y en virtud a ello reducir pérdidas para la empresa a causa de ausencia por enfermedades, renuncias de los colaboradores que disminuirían la productividad de la empresa. Las causas de estrés pueden ser múltiples, entre ellas se puede considerar a la autoestima como un influyente para dar lugar al estrés incitando a su medición a través de esta investigación; de modo que permita identificar si estas variables poseen relación en la población objeto de estudio. Entendiendo la autoestima como uno de los principales elementos para el desarrollo mental del ser humano, básicamente se refiere a la percepción que tiene un individuo sobre sí mismo. En ocasiones, esta valoración puede verse afectada por diversos factores provocando reacciones negativas en la persona; la investigación planteada es determinar esta correlación entre la autoestima y si esta influye en el síndrome de burnout entendido como el conjunto de síntomas físicos y emocionales consecuentes del estrés crónico a causa de las condiciones laborales a las que es sometido un individuo estas pueden ser por una excesiva carga de trabajo, dilemas con los demás compañeros de trabajo, mala relación con los estudiantes y familiares. Siendo así, la presente investigación, está encaminada en el análisis de los niveles de autoestima en función del burnout de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez; en vista de que se ha observado que en el personal que labora en la institución trabaja bajo presión, por lo que su jornada laboral, en instancias, se ha visto extendida; es así que éstos, pueden constituirse como posibles

atenuantes para dar lugar al burnout. Es así que el presente trabajo de investigación pretende determinar aquellos elementos o factores que originan el síndrome y su relación con la autoestima.

Contextualización

Tomando en consideración la importancia de la salud de una persona, es sustancial analizar los parámetros y las situaciones que llevan a éste, al deterioro físico y emocional. Cabe destacar que los inconvenientes que afectan a la salud están direccionados en varios contextos, uno de ellos posiblemente es el nivel de autoestima y su influencia en el burnout.

La autoestima juega un papel importante en el mantenimiento y desarrollo de la salud de una persona, además que ésta se constituye como un elemento de protección emocional frente a factores externos que convergen el bienestar humano. Según la Organización Mundial de la Salud OMS (2017) argumenta que la importancia de la autoestima en cualquier contexto toma una connotación diferente, por ejemplo, en el trabajo, constituye una condición beneficiosa para la salud mental. Sin embargo, un entorno laboral negativo puede causar problemas físicos y psíquicos; es así que, hoy en día, el trabajo es un elemento importante en la sociedad, debido a que es considerado como un factor que enfatiza la importancia, habilidad y capacidad de una persona. Uno de los problemas a los que se enfrentan los trabajadores, es un tipo de estrés crónico, conocido como burnout; según Carvajal (2017) en un estudio revela que “el 8,4% de los profesionales sanitarios, señalan niveles muy altos del síndrome Burnout y el 3,1% manifiestan altos índices de sentimientos relacionados a la culpa” (p.2); además, este estudio informa que las mujeres tienen una incidencia más alta de sufrir de este trastorno. Desde otro punto de vista, la Organización Internacional de Trabajo OIT (2016) señala que “el burnout puede tener un impacto en el bienestar de los trabajadores contribuyendo directamente a estilos de vida perjudiciales que pueden aumentar los riesgos para la salud” (p.6). Por todo ello, el estrés laboral puede desencadenar un sinnúmero de desequilibrios para un individuo y entre los tipos de estrés se cataloga al síndrome de burnout, que puede ser ocasionada por la gran competencia profesional existente

en la actualidad; es decir son más y más los profesionales que se suman al mercado laboral, por lo que las exigencias para estos profesionales son muchísimo más elevadas, causando frustración y desencadenándose en posibles problemas psicosociales.

Por otro lado, la OMS (2017) haciendo alusión a la autoestima como un factor intrínseco en el ámbito laboral, expresa la importancia de promover el bienestar psicológico como una parte integral en las organizaciones, de tal manera que figure como un elemento optimizador del clima laboral. Por consiguiente, todas las empresas deben asegurar a sus empleados un idóneo ambiente de trabajo; sin embargo, se deja de lado el apoyo al trabajador, y en ocasiones, produce un ambiente laboral pernicioso. Cuando una organización se enfoca en el beneficio económico, no mide los límites de las capacidades y habilidades del trabajador; por lo tanto, el desarrollo en el área por parte del empleado no es el mejor, dando lugar a niveles de estrés altos y pudiendo suscitar burnout en estos trabajadores.

En Latinoamérica, la Organización Panamericana de la Salud OPS (2016) manifiesta que “en América Central, se detectó que más del 10% de los encuestados informaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño a causa de sus preocupaciones por las condiciones de trabajo” (p.8). Así también, informa la OIT (2016), que en Colombia “el 24.7% de los hombres trabajadores y el 28.4% de las mujeres trabajadoras calificaron su nivel de estrés entre el 7 y el 10 en una escala de 10 puntos, en la que 10 es mucho y 1 es poco” (p.18). Por lo tanto, el primer nivel de prevención del síndrome debe emerger de la empresa considerando los factores que impiden un óptimo ambiente laboral. A través de la observación y análisis de recursos, la empresa es capaz de identificar y reducir el estrés y sobrecarga laboral.

De acuerdo con los datos estadísticos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2014) “en Latinoamérica 1 de cada 4 personas, tiene baja autoestima y admite padecer de síntomas relacionados con estrés, ansiedad y depresión” (p.58). La encuesta fue efectuada a 25.000 personas en varios países latinoamericanos, entre los porcentajes arrojados, un 38% señala que según sus niveles de autoestima no tiene que

presumir, otro 32% señala que su concepción es mala, el 28% indica que no le gusta su manera de ser, un 23% destaca que si volvería a nacer querría ser otras personas y un 20% señala que se considera un ser débil. Así mismo, a través de esta investigación se pudo establecer que el nivel de autoestima de un individuo es significativo para su desarrollo personal y que ello también implica su percepción del mundo y de las adversidades que vienen con él.

En Ecuador los casos de niveles bajos de autoestima y su incidencia en el ámbito laboral, por tal motivo Hidalgo (2016) argumenta que el fenómeno aparece con más frecuencia en el país, cuyos causales figuran la incesante variación de la competitividad laboral. Es por ello que, varias empresas recurren a las pausas activas para relajar al empleado. En la investigación realizada por Hidalgo (2016), indica que “en la provincia de Imbabura, el 60% de trabajadores sufren de estrés, causado por el cansancio en el lugar de trabajo, agotamiento emocional, falta de comprensión” (p.20). El estrés es un problema que aflige a la mayor parte de trabajadores, la importancia de sobrellevar éste constituye un mecanismo óptimo para que las funciones en el lugar de trabajo se desarrollen de la mejor manera posible. Asimismo, es esencial que las empresas proporcionen un oportuno y apropiado clima laboral posibilitando el máximo desempeño de sus trabajadores.

En tanto, Naranjo (2017) informa que “Tungurahua ocupó el tercer lugar entre las provincias donde se registran más atenciones médicas relacionadas al estrés. El primer lugar fue para Pichincha, mientras que el segundo para Guayas” (p.5). La provincia de Tungurahua se ha visto afectado por este problema biopsicosocial, pues el ritmo acelerado de vida ha influido en el creciente desarrollo del estrés laboral; en la provincia, igualmente, se aprecia la existencia del problema en estudio, pues en medio de una sociedad en constante evolución y los cambios acelerados provocan que la gente se estrese con facilidad; este factor se debe a las condiciones laborales que se enfrenta el trabajador. De acuerdo con el INEC (2016) en Tungurahua existe un mayor índice provincial de microempresarios, por lo que el 70% de capital empresarial de la Sierra Centro se concentra en la provincia, como tal, existe un alto índice de productividad. A más de ello, en el sector educativo la

provincia cuenta con 465 instituciones públicas, sin embargo, el déficit de docentes en Tungurahua es preocupante en los centros educativos, pues al no existir reemplazos, los docentes en ocasiones realizan doble jornada. En el cantón Pillaro provincia de Tungurahua, en la Unidad Educativa Jorge Álvarez, conforme con los datos proporcionados por la institución no existen investigaciones previas realizadas en este contexto; sin embargo dentro de la institución Naranjo (2018) rectora de la UEJA, refiere que el estrés es una situación latente en la institución y que también podría existir el síndrome, pues con frecuencia ha detectado en el personal, agotamiento, dificultades para concentrarse, dolores de cabeza, estadios de nerviosismo, entre otros. Por tal motivo se ha tomado en consideración el desarrollo de este tema investigativo, con el fin de detectar la relación entre los niveles de autoestima y el burnout en el personal que labora en esta institución educativa; de igual manera encontrar las soluciones pertinentes para hacer frente al problema que se encuentre en este trabajo de investigación.

Antecedentes investigativos

Reyes (2014) en su investigación finaliza con las siguientes conclusiones: Es inexistente la relación entre la autoestima y las dimensiones del burnout en el personal que la empresa de autoservicio – Piura 2012; sin embargo, se encontraron bajos niveles de Autoestima en los trabajadores. Adicional a ello, algunos colaboradores, manifestaron síntomas de burnout.

Gavilán (2013) en su investigación obtiene las siguientes conclusiones de su trabajo: La investigación demuestra que el síndrome de Burnout se relaciona con la autoestima, demostrando que, a un mayor desgaste profesional, más bajo es el nivel de autoestima. Así también, la investigación determina que las personas con altos niveles de agotamiento emocional y cinismo presentan un bajo nivel de autoestima; del mismo modo, aquellos que exponen una alta eficacia profesional presentan una alta autoestima. Siendo así la investigación determina que el Síndrome de Burnout está enmarcado por una autoestima baja, dando lugar a problemas a nivel profesional y personal.

Cicerone (2013) en su investigación finaliza con las siguientes conclusiones: La actividad laboral constituye una parte fundamental en el desarrollo personal de un individuo, pues el trabajo el ser humano es capaz de satisfacer sus necesidades de realización, en vista de que no sólo se limita a la obtención de elementos materiales, en virtud a ello, estudiar y analizar al burnout como la máxima expresión del estrés laboral, constituye un elemento para lograr un cambio positivo que emerja de la concienciación de los trabajadores y de aquellas entidades en relación al fenómeno. Por lo tanto, en la INVESTIGACIÓN, se analizó el grado de exposición del síndrome en individuos que trabajan en un Call Center y en personas que no laboran en la organización; por último, después de haber efectuado el análisis estadístico, el 77% de la muestra padece el síndrome de burnout, mientras que el 23% se encuentra por debajo de los valores que indica la prevalencia del síndrome.

Contribución teórica, económica y social.

El presente trabajo de investigación contribuye satisfactoriamente en el entorno teórico, a causa de que constituye una nueva apertura investigativa de carácter científico debido a que se aplica datos estadísticos que sustentan los resultados y la utilización de fuentes bibliográficas frente a estudios posteriores vinculados a este contexto facilitando de cierto modo en la cooperación de material documental y bibliográfico para los nuevos investigadores. De la misma manera, esta investigación da lugar a una contribución social, en vista de que, en la actualidad no existe investigaciones de este escenario en el país, de manera especial del síndrome de burnout, por lo que otorga una amplia perspectiva del mismo, posibilitando el conocimiento del síndrome no como un estrés común, más bien como una patología que requiere de tratamiento para su atención. Y por último, esta investigación presenta una contribución económica en vista de que, en primera instancia ayuda a promover una mayor comprensión sobre la salud de los trabajadores en las organizaciones, considerando los riesgos que puede presentar una persona a causa del entorno laboral como es el caso del burnout. Es así que, la investigación pretende determinar de mejor manera aquellos factores que constituyen desencadenantes para el desarrollo del síndrome, permitiendo el

decrecimiento de la rotación del personal y se optimiza la productividad del empleado. En tanto, para el trabajador también constituye un factor beneficioso, debido a que, el desarrollo de sus funciones será favorable pudiendo traer consigo algún incentivo económico por parte de la organización.

Fundamentaciones

Fundamentación Epistemológica

La presente investigación tiene su base epistemológica en el cognitivismo, haciendo referencia a un estudio de los procesos mentales vinculados con el conocimiento. El cognitivismo, deduce que el conocimiento es funcional, en vista de que cuando una persona está frente a una situación que ya ha procesado en su mente, dicho de otra manera, que ya conoce, podría antelarse óptimamente a las circunstancias que podrían desarrollarse en un futuro. Del mismo modo, los conocimientos posibilitan a que un sujeto sea capaz de dar pie a sus planes y establecer objetivos disminuyendo las posibilidades de experimentar algún efecto negativo. Para Valle (2013) el cognitivismo se centra en el análisis de la psique, con el propósito de comprender la manera en que el ser humano guarda el conocimiento, y la forma en que la mente se adapta para pensar y aprender.

A través de esta teoría es posible entender la influencia que existe entre los niveles de autoestima y el síndrome de burnout de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez; debido a que pretende comprender los procesos de la mente relacionados con el conocimiento.

Fundamentación psicológica

La investigación se fundamenta en la corriente cognitivo-conductual, orientada a la autoestima y el síndrome de burnout. Este enfoque determina que los comportamientos son adquiridos a través del aprendizaje. Es decir, mediante la experiencia de sí mismo y la observación hacia el entorno que rodea a una persona. Por lo tanto, todos los seres humanos, a lo largo de su vida, desarrollan enseñanzas

que se incorporan en su biografía y se pueden presentar como una dinámica problemática o funcional. De esta forma, es posible enseñar a una persona a reaprender nuevas maneras de respuestas ante circunstancias imperiosas y reducir el malestar no deseado, encaminándolo hacia el aprendizaje de conductas adaptativas. Según López (2017) la teoría cognitiva conductual se centra en que un individuo en circunstancias distintas, no responda de manera automática, por el contrario, es necesario que analicen y evalúen antes de manifestar una reacción conductual o emocional.

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación es de trascendental importancia, pues permite determinar la influencia que tiene los niveles de autoestima en el burnout de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez; por ello este trabajo investigativo merece ser estudiado debido a que la autoestima constituye un factor determinante en la salud mental de una persona; siendo así, se daría lugar a la determinación del nivel de autoestima en los docentes y las causas que involucrarían el síndrome de burnout en los mismos, de tal manera que sería posible contrarrestar este problema y buscar posibles soluciones. Dicho de otro modo, el objetivo principal que daría lugar a la investigación de este proyecto es el estudio de los niveles de autoestima y su incidencia en el trastorno emocional vinculado con la actividad laboral.

Con la presente investigación se pretende dar relevancia al desarrollo de la psicología como ciencia, mediante en estudio de elementos psicológicos de los docentes en sus actividades laborales, pues el burnout al ser considerado un elemento pernicioso del ámbito laboral, y, un nivel de autoestima bajo constituye un agente de riesgo en el área laboral para un individuo; por lo que aquellos docentes que manifiestan conductas inadecuadas en su entorno de trabajo tienden a exponer este tipo de comportamiento.

Los beneficiarios de esta investigación son los docentes y alumnos de la Unidad Educativa Jorge Álvarez, pues según el autor Gómez (2017) el modelo biopsicosocial, se construye en una interacción que continua a lo largo de toda la

vida; pues nada de lo que ocurre a una persona es sólo biológico, o sólo social, o sólo psíquico; en cualquier suceso intervienen las tres esferas. Por tanto, el nivel de autoestima afectaría de manera significativa en el desempeño de los profesores en el ámbito laboral. La excesiva carga de trabajo y falta de tiempo, materiales de trabajo inadecuados o insuficientes, exigencias ergonómicas, relación con los alumnos, presiones sociales y personales, son algunos factores para que un docente desarrolle el síndrome de burnout.

Cabe destacar que este trabajo es original, pues al no existir investigaciones de la Unidad Educativa Jorge Álvarez realizadas en este contexto, se ha tomado en cuenta el desarrollo de esta investigación con el fin de analizar el síndrome de burnout vinculado a la autoestima de docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez, y como investigador buscar opciones que posibiliten la solución del problema que se detecte a lo largo del proceso investigativo.

Además, el desarrollo de este trabajo investigativo es factible, en vista de que se cuenta con los medios necesarios para llevarlo a cabo: bibliografía, apoyo de personal administrativo y académico de la institución, así mismo, no se requiere de vastos recursos económicos, por lo que favorece el cumplimiento íntegro de esta investigación.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Evaluar los niveles de autoestima y su influencia en el burnout de los docentes de la Unidad Educativa Jorge.

Objetivos Específicos

- Analizar los niveles de autoestima en los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez.
- Identificar la presencia de burnout de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez.
- Plantear una propuesta de solución a la problemática identificada en los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez.

MARCO CONCEPTUAL

LOS NIVELES DE AUTOESTIMA

Autoestima

La autoestima se define como la percepción que una persona se tiene sobre sí misma, en esta también converge varios aspectos que están inherentes al desarrollo de una salud mental sana. Por tal motivo, es importante analizar un contexto global sobre la autoestima, a fin de obtener una mejor comprensión sobre la misma.

James (Citado por Fierro, 2013) define el término autoestima, como “el valor que una persona se atribuye a sí misma, a sus capacidades y habilidades. Es una manera de pensar positiva, y una motivación para experimentar varios panoramas de la vida y el enfrentamiento de retos.” (p.3). Por lo cual la autoestima refleja la confianza en sí mismo, dando lugar a la toma de amenazas como desafíos, estableciendo la fuerza del carácter en las situaciones malas. Para este mismo autor menciona que la fracción éxito y pretensiones de la autoestima puede aumentarse tanto, disminuyendo el denominador pretensiones, como aumentando el numerador éxito. Por lo que manifiesta que para una persona es necesario la condescendencia en pretensiones y la satisfacción que estas ofrecen. Por ello, la autoestima es la capacidad que posee una persona para apreciarse, valorarse y la aceptación de sí mismo; constituye básicamente un aspecto esencial de la personalidad, en dónde el ser humano manifiesta una percepción evaluativa suya; siendo así, la autoestima se orienta al logro de la identidad propia y de la ambientación social. Lozada (2013) menciona que la autoestima está relacionada con muchas formas de conducta. Las personas con una autoestima elevada suelen reportar menos emociones agresivas, negativas y menos depresión que las personas con una autoestima baja. El proceso de mejora de la autoestima abarca un trabajo continuo de crecimiento y desarrollo personal, inmiscuyendo una serie de factores provenientes de la misma persona, produciendo un cambio de su conducta mental.

Coopersmith (Citado en Branden, 2013) manifiesta que la autoestima define una actitud de aprobación o desaprobación e indica en qué medida el individuo se cree capaz, importante, digno y con éxito. Es aquella capacidad por la que el ser humano implanta una identidad, uno de los problemas de la autoestima está en la condición humana de juicio o rechazo hacia sí mismo, deteriorando o destruyendo significativamente la estructura psicológica. La autoestima se concibe cotidianamente con los hábitos diarios y el desarrollo de una imagen positiva; aunque la autoestima recibe influencias determinantes desde la infancia, es indispensable que se identifique los componentes que permiten elevarla, a fin de reconocer la importancia de ella en la vida cotidiana. La calidad de vida de una persona se ve influenciada por la manera en cómo aquellas perciben el mundo, pertenece a un sentimiento de rechazo o aprecio y la concepción o el concepto que cada individuo posee sobre su persona; por esta razón, el bienestar personal de cualquier individuo está asociada con la percepción de sí mismo. Pero la autoestima no sólo se ve reflejada en la imagen creada por el propio individuo; sino también la imagen percibida por la sociedad, estos dos factores, moldean y otorgan el auto-concepto de cada sujeto. Por tal motivo, se puede decir que la autoestima en general tiene un origen social, dado que se aprende a lo largo de la existencia y por modelos que están alrededor de la persona: familia, amigos, maestros y demás. La autoestima también se forja con la opinión de la sociedad, por ende, una persona siempre está expuesta al cambio mientras se mantenga en contacto con otras personas. Es así, que la opinión que tengan los demás sobre un individuo de alguna u otra manera confluye en cómo se percibe, en el sentimiento propio del valor positivo o negativo; dicho en otras palabras, en la valoración que cada persona se agrega.

La autoestima posee un proceso de motivación de cada ser humano; es así que, Branden (Citado en Vico, 2017) señala que la autoestima no es algo fijo en el ser humano, pues tiende a dinamizarse a lo largo de su vida, de acuerdo a las experiencias y a la perspectiva del mundo. Además, Branden (Citado en Zenteno, 2017) argumenta que existen seis pilares fundamentales para una autoestima saludable y desarrollada que son “Vivir en el aquí y ahora, aceptación a sí mismo, autorresponsabilidad, autoafirmación, vivir con propósito e integridad personal” (p. 43). Y se lo explica de la siguiente manera:

El primer pilar determinado por Branden se denomina vivir el aquí y el ahora, establecido como una forma de concebir la temporalidad de las vivencias personales, para cultivar este pilar es necesario conocerse a sí mismo, reconocer debilidades, puntos fuertes para la vivencia consciente de la vida. Habitar consciente significa intentar ser consciente con las acciones, propósitos, valores y metas, proporcionar el máximo de las capacidades y habilidades y el comportamiento adecuado a lo que se ve y se conoce. Este pilar representa actuar sobre lo que se ve y se conoce, el vivir de manera consciente es vivir responsable hacia la realidad. El segundo pilar fundamental es aceptarse a sí mismo: la buena autoestima es inevitable sin la aceptación de sí mismo. La aceptación completa de una persona permite el afecto y el amor propio, aquellas personas que no se aceptan piensan que no merecen amor ni éxito en la vida. Aceptarse a sí mismo significa la disposición a experimentar plenamente los pensamientos, emociones y sentimientos de las acciones, los sueños, y, no verlo como algo lejano o algo distinto de uno, tan sólo como parte de la esencia propia, permitiendo expresarlo y no reprimirlo. La aceptación de sí mismo, no evita la realidad, no afirma que sea en realidad correcto lo que está mal, más bien indaga el entorno en el que se efectuó una acción. Desea entender el porqué, quiere conocer por qué algo que está mal o es inadecuado, se consideró deseable o idóneo e incluso necesario en su momento. Tercer pilar fundamental autorresponsabilidad: el ser humano para expresar el sentimiento competente de felicidad, necesita experimentar un efecto de control sobre su vida. Aquello exige estar presto asumir la responsabilidad de sus actos y el logro de sus metas; lo cual significa que asume la responsabilidad de su bienestar. La responsabilidad de uno mismo es imprescindible para la autoestima, igualmente es un reflejo o manifestación de la misma. La autorresponsabilidad significa que una persona debe reconocer que es la única responsable de su felicidad, de sus decisiones, comportamiento, valores y creencias. Cuarto pilar fundamental autoafirmación: es el respeto de las necesidades propias, sueños, metas y valores, implica evitar aquel comportamiento que no pertenece a una persona solamente para ser aceptado por la sociedad. Significa el respeto de los deseos, necesidades, valores y buscar su manera de expresión adecuada en la realidad. La autoafirmación no significa agresividad hacia los demás, más bien se entiende como el valor que

tiene la persona por sí mismo, y expresarse abiertamente con respeto en todas las relaciones humanas; no implica una negativa y falsa personalidad para agradar a los demás. Quinto pilar fundamental, denominado vivir con propósito: emplea las facultades necesarias para la consecución de las metas que se ha elegido, significa ser una persona productiva, es una imposición de la capacidad que tiene una persona para afrontar sus decisiones. La productividad es el hecho de conservación de la vida figurando las ideas en la realidad, estableciendo metas y actuando para conseguirlas. Este pilar permite que una persona tenga una visión de lo que desea, por lo que la motivación juega un papel importante, pues una persona motivada se rige al cumplimiento de sus objetivos. Sexto pilar fundamental integridad personal: expresa una conducta leal a la filosofía e ideales propios que tiene una persona, es decir, este sujeto nunca decae ante sus valores ya cimentados. La integridad personal consiste en la integración de normas, convicciones, creencias, por una parte, y la conducta por otra. Cuando la conducta de una persona es lógica con los valores declarados, cuando se encajan los ideales y la práctica, se tiene integridad. Estas fueron las seis pautas, propuestas por Branden (Citado en Vico, 2017) las mismas que mejoran notablemente la autoestima de una persona dando lugar al desarrollo emocional saludable y potenciando la esencia interior.

Características de la autoestima

La autoestima es uno de los pilares fundamentales en el desarrollo personal, por lo que para dicho desarrollo es esencial el estímulo de algunas características personales, a fin de permitir la determinación de una sana autoestima. López (2014) la autoestima tiende a fortalecerse o debilitarse; si un individuo tiene una personalidad bien determinada, posiblemente tendrá una autoestima alta o positiva. Esta determinación, aunque se forja a lo largo de toda la vida, tiene sus raíces durante la infancia. Si, por el contrario, el individuo tiene una personalidad debilitada o en formación, es posible que conciba un tipo de autoestima baja o negativa. Existen algunas características que propician a la construcción de una persona con alta autoestima, estas características permiten definir a una persona con una autoestima sana. Para López (2014) las personas con una autoestima sana suelen reportar emociones menos agresivas, manejan mejor el estrés y resuelven las

situaciones de mejor manera. Es por ello que el autor destaca tres atributos propios de alguien emocionalmente saludable como son autoconfianza, empatía y la asertividad. Mismos que se explican a continuación.

El primer atributo es la autoconfianza que es explicado por Estanqueiro (2014) “es la señal de autoestima y base de motivación, es una actitud que ejerce una influencia positiva en el desarrollo personal y la relación con los otros” (p.27). Una persona con cualidades de autoconfianza persiste ante los obstáculos, alcanzado las metas y los objetivos que tiene. Para el desarrollo óptimo de esta competencia es necesario adoptar una postura segura y un pensamiento positivo. En consonancia con lo anterior, este es un convencimiento íntimo del que alguien es capaz de realizar una determinada acción, un individuo con esta característica es capaz de asumir desafíos y tomar riesgos, permitiendo reforzar sus sentimientos de seguridad personal, aquellas personas poseen sensaciones de valor interna, por lo que su postura confiada es más sólida ante las adversidades. En suma, los individuos que tienen autoconfianza no estiman ningún temor al hablar o expresarse hacia el público, manifiestan sus pensamientos y sentimientos con total libertad. En el caso de las personas con poca o debilitada autoestima, suelen tener una sensación de miedo constante. No confían en sí mismas ni en sus propias habilidades o capacidades.

Ahora, tomando en consideración el contexto laboral, Fernández (2014) señala que la autoconfianza es un estado interno que implica un conocimiento real de la dificultad del objetivo, de los recursos propios que uno puede utilizar para conseguir este objetivo, y en función de todo ello, las posibilidades realistas que uno tiene para lograrlo. Por tanto, en el contexto laboral, el trabajador en su autoconfianza, respecto al que no la posee, conoce prácticamente sus oportunidades reales y sabe cuáles son los comportamientos propios que debe emplear para que estas oportunidades existan. Así mismo, conoce los obstáculos que podría impedirle conseguir la meta deseada y las conductas, que, en ese caso, podrían emplear para neutralizar en lo posible tales obstáculos. La autoconfianza se percibe cuando el trabajador se muestra eficaz controlando el desarrollo y el desempeño de sus funciones. La autoconfianza es la clave para el progreso en su entorno de trabajo,

además expresa la capacidad de hacer frente satisfactoriamente las circunstancias más difíciles del mundo laboral y sigan trabajando con la ilusión de obtener metas ambiciosas.

Moya (2014) indica que la empatía permite el entendimiento hacia las otras personas, de modo que favorece el alcance del éxito en las relaciones interpersonales con la familia y los amigos, así también en el ámbito profesional. La empatía tiene la capacidad de percibir una gran cantidad de información acerca de otra persona a través de sus palabras, su lenguaje no verbal, su postura, tono de su voz, etc. Y de acuerdo con esta información, pueden saber lo que está sucediendo con la otra persona o lo que está sintiendo. Por lo tanto, la empatía exige, prestar atención a la otra persona; una persona empática que compadece el dolor y sufrimiento de alguien, por lo que en ocasiones este sentimiento es relacionado con la compasión. Alcausa (2015) señala que la gente demuestra empatía cuando sabe escuchar, expresa delicadeza y cortesía, no manifiesta comentarios negativos, ayudan a resolver problemas de otra persona. La empatía demuestra muchos aspectos positivos, facilita la comunicación y apoya a la solvencia de inconvenientes, permitiendo comprender las emociones de los demás, pero siempre se debe considerar que una práctica en exceso genera una desconexión emocional consigo mismo. Si bien es cierto, la práctica de la empatía mejora las relaciones humanas y el bienestar mental – emocional, es importante tomar en cuenta que también constituye un aspecto negativo; pues cuando un individuo vive constantemente en los zapatos que no son suyos, del mismo modo ocasiona una perspectiva negativa para su salud psicológica.

Según García (2013) la asertividad constituye la capacidad para expresar un deseo de forma amable, franca abierta, directa y adecuada; permitiendo decir lo que se desea sin atentar contra alguien y negociando con esta persona su cumplimiento. Se considera como una habilidad social trabajado desde el interior de un sujeto. Una persona asertiva es capaz de manifestar sus opiniones de manera clara y directa, siempre y cuando no cause daño hacia los sentimientos de alguien más. Se constituye como una habilidad social que posibilita a la interacción con otros seres humanos y establece relaciones interpersonales armónicas, es por ello

que los autores Flores y Díaz (2014) indican que la asertividad permite expresar deseos, opiniones y sentimientos, así como defender los derechos e intereses propios, manejar la crítica positiva y negativa, declinar y aceptar peticiones, respetándose a sí mismo y a los demás. Uno de los motivos por los cuales la gente es poco asertiva, es debido a que consideran que no tienen ninguna facultad hacia sus creencias, opiniones o derechos. En tal sentido, el entrenamiento asertivo no se faculta en convertir personas sumisas, quejicas y acusadoras, tan sólo a enseñar que las personas tienen la atribución a defender sus derechos ante sucesos que se perciben injustos. El uso de la asertividad implica el saber pedir, saber negarse, negociar y ser flexible con la intención de obtener lo que se desea, respetando los derechos de la otra persona y manifestando los sentimientos de forma clara. La asertividad, igualmente, se basa en hacer y recibir cumplidos, en hacer y aceptar quejas; el factor básico de la asertividad radica en atreverse a expresar los deseos de forma franca, amable, entre otras. La asertividad no es un rasgo del carácter innato, consiste en una habilidad propia de la comunicación y como cualquier otra habilidad es posible aprenderla.

Elementos de la autoestima

La autoestima afecta a todo el comportamiento humano influyendo en el entorno familiar y en el entorno cultural en la que una persona se desarrolla; por ello es imprescindible conocer los elementos que permiten entender de mejor manera su importancia. Según indica Acosta y Hernández (Citado en San Martín y Barra, 2013) estos elementos impiden la distorsión del pensamiento humano y son el auto-concepto, el auto-respeto y el auto-conocimiento.

El primer elemento de la autoestima es el auto concepto, Rodríguez (2015) destaca una definición importante de éste “es el conjunto de percepciones cognoscitivas y actitudes que la gente tiene acerca de sí misma” (p.25). Los seres humanos exponen conceptos diferentes, que se modifican antes las circunstancias cotidianas, éste es un constructo que ha sido de sumo interés en el tema de autoestima, es aquel elemento que un individuo utiliza para describirse, por tal motivo, se forma a partir de la imagen proyectada de una persona hacia sí misma;

del mismo modo tiene relación con la información recibida o el juicio de otras personas. Lozada (2013) señala que el auto concepto es la opinión o impresión que la gente tiene de sí misma, es su identidad hipotetizada, la cual se desarrolla a lo largo de muchos años. En otras palabras, es la opinión que tiene una persona sobre sí misma, pero para un efecto positivo de la autoestima, el auto concepto de un individuo debe ser favorable. El auto concepto se define constantemente a partir de las relaciones y situaciones confrontadas por la persona. La valoración externa, la motivación, el esquema corporal idea de nuestro cuerpo a partir de las sensaciones y estímulos y las aptitudes son algunos factores que delimitan el auto concepto. De ahí, nace el impulso por proyectar una imagen congruente relacionada al pensamiento y percepción que se tiene, la impresión pública que una persona transmite afirma el concepto privado y puede reforzarse si se recibe una postura positiva del otro. Ya explicada la definición de auto concepto, se puede deducir que se refiere a la auto-imagen o retrato que un individuo tiene de sí mismo, puede representarse como una visión fidedigna, una imagen real de la persona. Esta capacidad de verse a sí mismo no peor ni mejor de lo que se es, se estima como un proceso de toma de conciencia de los sentimientos, debilidades, virtudes, deseos, entre otros, para alcanzar una auto-imagen realista. Uno de los principales elementos de una autoestima insana es la carencia de claridad en el conocimiento de sí mismo, lo que evoca sentimientos de inferioridad o superioridad, de igual manera, sentimientos de ignorancia acerca de las virtudes y defectos que una persona tiene.

El segundo elemento de la autoestima es el auto respeto que para Leal (2015), manifiesta que es la capacidad de respetarse a sí mismo. Constituye una herramienta importante en las relaciones interpersonales, pues para merecer respeto por otras personas, es importante primero establecer el respeto propio, es un trabajo esencial para la convivencia armónica con la sociedad. Pues sólo se puede obtener respeto de los demás cuando un individuo dirige esta actitud para él mismo; no cabe duda de que las relaciones humanas determinan sus bases sobre el respeto y además la autoestima se realza en aquellas personas que hacen deleite de este elemento. El auto respeto, también llamado autovaloración, es el apreciarse como un sujeto importante para sí y para los demás. Cuando la persona tiene respeto propio es

porque valora positivamente lo que es, teniendo fe en sus capacidades y competitividad. O, por el contrario, cuando la persona posee una auto-imagen desequilibrada es por la auto-evaluación negativa que tiene acerca de sí, lo que conlleva a la incapacidad de quererse y el desconocer de sus virtudes. Conforme a la publicación de Rodríguez (2015) menciona que el auto respeto se manifiesta a través de estas tres características: el primer elemento es atender, satisfacer las propias necesidades y valores, la segunda corresponde a expresar, manejar de forma conveniente sentimientos y emociones, sin hacerse daño ni culparse y la última es buscar y valorar todo aquello que lo haga a uno sentirse orgulloso de sí mismo. Este respeto empieza con la honestidad propia de los actos, comportamiento y pensamiento; además propicia la valoración del humano, cuando una persona adopta esta postura, en la que es capaz de concretar las ideas que permitirán un desarrollo total sin subyugar los derechos ajenos, comprendiendo los límites, conociendo las fortalezas y debilidades, aprendiendo de los errores y tomándolos como experiencias. Asimismo, expresa sus opiniones, pudiendo decir que no cuando se le fuerza a conductas que sobrepasa de los límites físicos, morales o psicológicos, esta es la forma en la que una persona demuestra su propio respeto.

El tercer elemento de la autoestima es el autoconocimiento Bennet (2013) expone que éste “permite que podamos vivir mejor con nosotros mismos, con los demás, y que podamos alimentar nuestras propias capacidades y transformar los errores en triunfos” (p.1). Significa el reconocimiento de todas las partes que conforma la personalidad y sus manifestaciones; es conocer y comprender las necesidades y habilidades propias. Es la consideración que una persona adopta sobre la noción de sus cualidades y características, dando lugar a la observación particular de un individuo, consecuentemente al análisis y la acción sobre sí mismo. Por tanto, en la observación debe resaltarse aquellas características ampliamente positivas, y en cuanto a las negativas estudiarlas de forma provechosa, caso contrario afectaría seriamente a la autoestima de la persona. Del mismo modo, Rodríguez (2015) señala que el autoconocimiento permite conocer las partes que compone el yo, cuáles son sus manifestaciones necesidades y habilidades. El autor expone la importancia de estas necesidades y habilidades, así también, conocer el por qué y el cómo de la manera de actuar y comportarse, al conocer todos estos

elementos que al mismo tiempo se entrelazan, la persona llegará a tener una personalidad definida; en tanto, si algún factor de su personalidad funciona de forma deficiente, ésta se tornará débil creando una personalidad con sentimientos de desvaloración e ineficiencia.

Cuando una persona desconfía de su propia valía tiene un sentimiento de insuficiencia. En muchas ocasiones, esto da lugar a una autocrítica desmesurada y a una auto-exigencia excesiva y posiblemente pueden dar lugar al miedo de ser rechazados y al miedo de fracasar. Por esta razón, en lugar de pensar en las cosas que una persona no suele hacer bien, debería centrar su atención en los talentos, capacidades y en las habilidades. Según indica Díaz (2015) existe tres herramientas que permiten el autoconocimiento: La primera es el ¿Quién soy?: Esta práctica permite ver quién eres en este instante, el momento actual, y quién quieres llegar a ser. Con este ejercicio es factible llegar a proponerse metas y dar lugar a un cambio de actitudes negativas por las positivas. La segunda es la línea de la vida: esta herramienta marca los objetivos más cercanos y más alejados en el tiempo. Proporciona una reflexión sobre lo que se ha vivido y sobre cómo una persona actúa para conseguir y alcanzar los objetivos marcados en su futuro. Y finalmente la tercera tener un diario de emociones: una reflexión sobre las emociones propias puede aportar muchos detalles sobre sí mismo. Es importante conocer cuáles son las emociones que más se imitan en el día a día o su origen; ser sensato sobre el propio estado emocional puede favorecer un mayor autoconocimiento en cualquier acción de la vida que se desea.

Niveles de Autoestima

Russek (2015), asevera que “la autoestima tiende a subir o bajar, aquello está ligado a las circunstancias vivenciales, pero asegura que es una fase normal que atraviesa cualquier persona, y resalta la importancia de que se mantenga dentro de los límites” (p.13). Por lo tanto, la autoestima afecta significativamente en el comportamiento de una persona, por tal motivo, es importante considerar aquellos aspectos que permiten modificarla o/y fortalecerla. Por consiguiente, Ramírez

(2014) señala que existen tres niveles de autoestima alta, media y baja. Estas se explican a continuación:

En primera instancia se define a la autoestima alta, conforme con Ramírez (2014) aquellas personas con alta autoestima “puede tolerar todo tipo de personalidades, toda variedad de autoestimas sin generar afectación alguna y siempre alerta al momento de entregar lo más íntimo y delicado del ser” (p.11). Aporta un conjunto de elementos beneficios para el bienestar mental, aquellas personas con un nivel alto de autoestima desarrollan una percepción satisfactoria sobre la vida, lo que, los hace más felices. De igual modo, la confianza sobre sí mismo es notoria, dado que no temen a los retos pues poseen la capacidad para afrontarlos. Por otro lado, Russek (2015) una autoestima sana se ve reflejada a través de las actividades, decisiones, forma de relacionarse con los demás y la relación hacia sí mismo. Los individuos con una autoestima alta poseen la iniciativa y argumentos necesarios al momento de defender algún principio ideal habiendo opiniones contrarias a la suya, son personas que aceptan críticas positivas o negativas y son capaces de enfrentarse a las vicisitudes. Esta condición asegura a una persona el bienestar mental, emocional y físico. Cuando el organismo está funcionando de forma idónea, los sistemas se mantienen dentro de los niveles del bienestar, es por ello que la salud es una consecuencia lógica.

Las características de una persona con autoestima alta son muchas, van desde la autoconfianza, hasta la tolerancia; de acuerdo con Laura (2017) un alto nivel de autoestima da lugar al fomento de la creatividad, buenas relaciones interpersonales, se comunican de mejor manera, motivación continua, confianza en sí mismos, espontaneidad, aceptan los retos que se les puede presentar en la vida, poseen metas claras, expresan sus opiniones y sus diversos puntos de vista, etc. Es importante no confundir ésta autoestima con una autoestima inflada, aquellas personas que presentan esta conducta muestran una seguridad extrema de sí mismas, su amor propio es extremo y enfermizo, le gusta que siempre los elogien, son vanidosos llegando a un punto narcisista, creen saberlo todo, no toman en consideración las opiniones de los demás. Estas personas se caracterizan por ser ególatras y aunque en ocasiones se las compara con una autoestima baja, la

manifestación de una autoestima elevada se la confunde con las características de una autoestima alta y saludable. Finalmente se puede decir que una sana autoestima implica responsabilidad y aceptación de las conductas propias, decisiones y consecuencias que estas conllevan.

En la Autoestima Media, López (2014) conceptualiza este término como “una apreciación de una persona hacia sí mismo y su auto-concepto es bueno pero su autoestima se puede tornar frágil cuando en él se presentan situaciones no deseables como el error, derrotas, vergüenzas, pérdidas, etc.” (p.9). La autoestima media implica cambiar de un estado a otro, pues se manifiesta en un constante cambio de emociones; por ejemplo en un día común se puede recibir halagos y aquello hace que la persona tenga un sentimiento de felicidad, actuando de mejor manera en sus decisiones y pensamientos, por consiguiente la autoestima que posee aparentemente es saludable; por el contrario en otra ocasión se enfrenta a comentarios negativos o desagradables y el bajón por estos juicios implica un comportamiento desequilibrado de impotencia y frustración, desde luego se nota que la autoestima media es una falsa imagen de sí mismo en donde no se puede aceptar las derrotas. Así también el autor menciona que una autoestima media muestra aparente seguridad, pero a veces el fingirla sólo muestra lo contrario. La falsa imagen que las personas demuestran con este tipo de autoestima evita la toma de decisiones, puesto que al fondo existen muchas inseguridades y temores, dado que el miedo de elegir la decisión equivocada puede afectar su autoestima. Un nivel medio o aceptable de autoestima puede influir negativamente en las actuaciones de las habilidades de la persona, tanto físicas como psíquicas.

En una Autoestima Baja, López (2014) indica que este término está presente en el “individuo que se tiene lastima, pena, vergüenza por sí mismo, se auto ofende o humilla”. (p.7) Esta es una pésima valoración que una persona se da a ella misma, generando un terrible malestar psicológico y que en ocasiones se desencadena en constantes depresiones. Conforme con el autor lo bueno y lo malo que las personas dicen acerca del sujeto afectado repercute gravemente en su comportamiento. Aquella persona que no se valora, no podrá valorar a cualquier cosa o a otra persona;

por ello la necesidad de reforzar la autoestima en estas personas vulnerables, pues no solamente afecta las emociones, sino también la salud.

En el contexto laboral, la autoestima es esencial para el desarrollo de las actividades y funciones, una persona sin autoestima, es una persona desmotivada. La autoestima ocupa un lugar trascendental en el área laboral. Para González, Souto, Freire, Fernández y González (2016) “una elevada autoestima suele estar asociada a un óptimo ajuste personal” (p.4). Aquellos individuos que presentan una alta autoestima se aceptan y se respetan tal y como son, siendo conscientes de sus limitaciones y virtudes, y presentan un alto índice de auto-confianza permitiendo su madurez psicológica. Asimismo, González et al (2016) explican que una baja autoestima suele propiciar el auto-rechazo, la insatisfacción y el desajuste personal. La potenciación de la autoestima acrecienta la resistencia al estrés, desenvolviéndose como protector ante el riesgo de su aparición y, consecuentemente, generando un afrontamiento más eficaz como ocurre con otros recursos personales. Es así que una persona con su autoestima alta, tiene menores efectos negativos en el trabajo, su productividad laboral es eficiente y posee menos riesgo de padecer algún trastorno psicológico. Estas personas son resilientes y no temen hacer frente a los desafíos que se presentan en su puesto de trabajo, al contrario, los desafíos representan un propósito que requiere un esfuerzo para su cumplimiento, por tanto, la persona con alta autoestima simplemente se fija en la meta que tendrá que cumplir y el aprendizaje de la experiencia obtenida, la misma conducta se da en los retos que se debe cumplir en el trabajo. Pero también es importante tomar en cuenta que no todo depende del trabajador, si bien es cierto la autoestima influye en el bienestar laboral, también es importante que se tome en consideración que el clima organizacional tiene su relación con el factor humano, por lo que, si las condiciones de trabajo no son las adecuadas u óptimas, éstas no facilitan el desarrollo idóneo de las actividades asignadas a su personal. Por todo ello, la autoestima juega un papel intrínseco en la conducta y en el desarrollo personal y profesional, puesto que interviene como una fuente de valor y motivación en vista de que una alta autoestima hace que la persona se sienta más segura de sí misma, dando lugar al emprendimiento de proyectos futuros con un mayor nivel de realización personal.

SÍNDROME DE BURNOUT

Uno de los riesgos psicosociales a los que se enfrenta en la actualidad el ser humano en el lugar de trabajo es el Burnout, puesto que las excesivas demandas en el ámbito laboral y el constante estrés en el que se encuentran inmersas las poblaciones económicamente activas dan lugar al síndrome denominado Burnout; causando nivel alto de fatiga, teniendo repercusión en el trabajo, así como en el desarrollo personal del individuo. Es así que Bradley (Citado por Juárez, 2014) científico aplica el vocablo BURNOUT por primera vez, refiriéndose al agotamiento crónico en el contexto laboral, esta palabra lo designa a partir de un evento psicosocial que se manifestó en empleados de la policía de libertad condicional, en consecuencia, emplea la palabra staff burnout. A partir de esa instancia los estudios sobre el síndrome de burnout empezaron a ser desarrollados a mediados de la década de los 70 por investigadores y científicos, quienes, preocupados por la salud laboral de trabajadores, decidieron buscar soluciones de aquellos que realizaban actividades demasiado exigentes y como consecuencia de dichas actividades presentaban cuadros de estrés crónicos. Estos individuos manifestaron síntomas caracterizados por agotamiento emocional, reducción de la realización personal y despersonalización. En consecuencia, esto traía consigo una disminución progresiva de sus niveles de rendimiento laboral. Tiempo después, un médico psiquiatra llamado Herbert Freudenberger (Citado por Juárez, 2014) asistía como voluntario en una clínica de New York City, observó que en un período aproximado entre uno y tres años, la mayoría de trabajadores padecía de una progresiva pérdida de energía, apatía por el trabajo, desmotivación, hasta llegar al agotamiento, e incluso síntomas de ansiedad y de depresión; aquello se debía a que estas personas carecían de horario fijo, un salario muy escaso y un comportamiento tenso, por lo que de acuerdo a sus observaciones estas personas presentaban conductas menos sensibles y hasta agresivas y define al término Burnout como estar quemado, apagado o consumido.

La OIT (2016) determina el burnout como un estado de agotamiento físico, emocional y mental que resulta de la implicación a largo plazo en situaciones laborales emocionalmente exigentes. Se considera una respuesta del estrés crónico

y está en aquellos trabajos relacionados con atención a terceros, como por ejemplo docentes, personal sanitario, médicos, enfermeros, psiquiatras, psicólogos, docentes, personal de las fuerzas armadas, operadores de centrales telefónicas, ingenieros, deportistas de élite y todas aquellas personas quienes trabajan en atención al cliente. El origen del síndrome de burnout no está del todo determinado, sin embargo, se estima que tiene una estrecha relación con la sobre carga laborales. Con esto, no se quiere decir que exclusivamente las profesiones anteriormente mencionadas sufren del síndrome, sino también profesionistas que sobrepasen su jornada laboral, puesto que el burnout también afecta al exceder las ocho horas de trabajo, asimismo cuando se cambia de ambiente laboral o cuando la remuneración es baja, falta de recompensas profesionales y falta de autonomía. Adicional a ello, Díaz y Gómez (2016) indican que los datos en Latinoamérica arrojan una alarmante despreocupación por parte de las organizaciones sobre los desencadenantes negativos que afectan a las organizaciones como consecuencia del burnout. Del mismo modo, las autoras mencionan que es imprescindible tomar en consideración la diferencia entre el estrés laboral y síndrome de burnout; en vista de que es importante considerar que el primero involucra una tensión psicológica y física, aquellos que lo padecen tienen la posibilidad de controlar la situación y mejorarla a través de su trabajo, también, en ocasiones se manifiesta una actitud de hiperactividad y un trastorno de ansiedad. En tanto, el segundo término, es un factor más avanzado, cuya necesidad de control desaparece en su totalidad, se expresa desmotivación, pérdida de energía, cansancio extremo y fatiga crónica, induciendo a la persona a un trastorno depresivo.

Por otro lado, Maslach (Citado en Juárez, 2014), asevera que el burnout laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Es un factor trascendental hablando en términos laborales, puesto que debe ser considerado un aspecto importante dado que origina muchos costos, tanto para la organización como para el empleado. Existen varios factores que pueden desencadenar el burnout, pues este síndrome es el resultante de incidentes críticos específicos y una reacción a la exacerbada acumulación de estresores ocupacionales. El burnout fue identificado inicialmente en trabajadores que brindan servicio a la población en el área de salud

y humano, pues básicamente estos trabajos tienen una estrecha vinculación entre el proveedor y el que recibe, dicho de otro modo, estas personas laboran bajo contextos interpersonales; según argumenta Vallejo (2017) el burnout tiene vinculación con el contacto personal y emocional que desarrolle en el lugar de trabajo, principalmente se relaciona con quienes el trabajador convive. Aunque dichas relaciones pueden ser adaptativas y gratificantes, también pueden llegar a ser bastante estresantes. Dentro de tales ocupaciones, las reglas predominantes se limitan a ser desinteresado y situar en primer lugar las necesidades de los otros; ejercer el trabajo muchas horas y hacer lo que fuese necesario para apoyar a un cliente, paciente o alumno; realizar esfuerzos extras y dar todo de sí. Igualmente, los entornos organizacionales para estos trabajos están formados por varios factores sociales, políticos y económicos que resultan en ambientes ocupacionales de desmesurada exigencia y de poca o limitado reconocimiento salarial.

Schaufeli y Enzmann (Citado en Juárez et al., 2014), indican que el burnout está vinculado con ciertas respuestas negativas al área laboral, en donde está inmiscuido principalmente la insatisfacción laboral, el poco compromiso del trabajador, predisposición a abandonar el trabajo y rotación laboral. Por lo que el adecuado tratamiento para el síndrome de burnout puede provenir tanto del propio trabajador como de la empresa u organización en la que trabaja. Siendo así, es esencial la existencia de una buena comunicación entre las dos partes, de tal manera que establezcan los mecanismos necesarios para hacer frente a esta problemática; pues, a este síndrome se le puede enfrentar más fácilmente en el estado inicial que cuando se ha desarrollado a niveles moderados o graves de estrés. En la primera etapa es probable que quienes laboran con el afectado, noten algún comportamiento extraño antes que el propio sujeto; es por ello que, los amigos, compañeros o superiores ocasionalmente suelen ser el mejor sistema de alarma precoz para percibir el Burnout y por esta razón todos los profesionales del equipo de trabajo deben tomar en consideración que son ellos mismos quienes representan la mejor prevención para sus compañeros de labores. Maslach (Citado en Juárez, 2014) expone como medio preventivo del burnout, es la meta positiva del engagement, se trata básicamente de una manera de entender las razones por las cuales se dio lugar al Burnout, enfocándose en aspectos positivos, con la intención de solventar

aquellos problemas que representan un riesgo para el trabajador. El engagement se trata de hacer las cosas mejor en el lugar de trabajo, pudiendo tener un resultado motivante en los trabajadores, concentrándose en las causas que conllevan al burnout y evitando el enfoque del síndrome en sí, en otras palabras, el establecimiento de alternativas para suprimir los estresores que canalizan al burnout o la reducción del efecto negativo del burnout apoyando a la gente a contrarrestarlo con más efectividad.

Causas del síndrome

Si bien es cierto, el burnout es el resultante de un sinnúmero de situaciones estresantes que son provocados en el área laboral, las acciones que emergen a partir de la aparición del burnout, por lo general, son intensas y duraderas; debido a que éste, se define como un proceso constante que sucede de forma progresiva y que conforme avanza se interioriza en la persona, de tal manera que suscita los sentimientos propios del síndrome en el individuo afectado. No obstante, existe diversas causas para dar lugar a este fenómeno, y aquello converge en el medio que se desarrolla la persona. Pero en general, son tres los efectos que a largo plazo desequilibran al ser humano, por ello, la sobrecarga laboral, las jornadas de trabajo exageradas y el ambiente laboral hostil contribuyen al desencadenamiento de factores dañinos para la salud.

Por su parte Acosta (Citado en García et al., 2016) argumenta que los condicionantes fisiológicos y socioculturales constituyen uno de los principales causales para el desarrollo del burnout, y enuncia dos tipos de factores que producen el síndrome; en primer lugar se establece a un estímulo exógeno delimitado por problemas familiares, económicos y sobrecargas laborales; entre tanto el segundo factor constituye un estímulo endógeno que atribuye a sensaciones de inferioridad y problemas personales. A partir de estos aportes se puede establecer que la causa del burnout converge en un punto exógeno, en vista de que las expectativas sociales que ejercen en una persona, pueden convertirse en un atenuante importante a la hora del proceso continuo del burnout, el deseo de obtener prestigio social, en muchas instancias, da lugar a presiones; las exigencias propias del trabajador, incitan a un

desgaste físico y emocional. Por otro lado, también está el factor familiar, según indica Contreras, Ávalos, Priego, Morales y Córdova (2013) “el perfil de la persona vulnerable para el burnout se caracteriza por proceder de familias empobrecidas, mala o de pésima relación con ellos y la sobrecarga laboral impide compartir tiempo en su entorno familiar” (p. 47). Conforme con este aporte, es necesario destacar que la familia constituye un aspecto trascendental en torno al desempeño laboral de una persona y su condición de funcionalidad puede incidir en el desarrollo del síndrome de burnout. En la actualidad, varios son quienes se enfrentan a problemas cuando se pretende concertar el rol de trabajador y las obligaciones familiares, por ello el individuo manifiesta desacuerdos en la gestión de su tiempo, pues desean más de ello para sí mismos o para su familia. Siendo así, en el entorno laboral, se presentan compromisos y metas que demanda la presencia imperativa del trabajador y esto implica que la persona sea cada vez más dependiente del trabajo. En cuanto a los factores laborales, este es uno de los principales causales del síndrome, en vista de que algunas empresas exigen demasiado a sus trabajadores y no existe una retribución adecuada por el trabajo que éstos desarrollan; adicional a ello, el clima laboral no es el propiciado para ejercer las actividades laborales, el ambiente que presenta la organización es hostil y fundamentalmente no existe el apoyo óptimo por parte de los líderes empresariales, por cuanto el desempeño del trabajador se ve afectado; seguido de esto, el estrés que continuamente padece la persona estimula al nacimiento del burnout. Del mismo modo, es probable que estos trabajadores desarrollen comportamientos negativos y que se insensibilice ante otros problemas, hacia las personas que necesitan de su ayuda o apoyo, así como que se presenten sentimientos de culpa por ser incapaces de solventar todos sus problemas e inconvenientes.

En suma, los causales de este padecimiento concluyen por irrumpir el entorno familiar y social de quien lo padece, y muy posiblemente esta persona tiende a aislarse. Una salud emocional sana, permite el desarrollo del talento humano, innovador, productivo, eficaz, comprometido y con buen estado de ánimo. Por tal motivo, el burnout afecta de forma relevante la salud y el rendimiento del trabajador, suscitando efectos negativos no solamente para el empleado sino también para la organización, siendo así, es obligación de los líderes la

consideración de un ambiente afable y armónico, a fin de evitar estos sucesos en su personal.

Consecuencias

Con el tiempo los trabajadores sometidos a la excesiva actividad laboral desarrollan una reacción negativa hacia las personas y el trabajo, su desempeño se ve netamente reducido, las dimensiones de ineficacia son tan significantes, y los factores físicos también manifiestan algún tipo de deterioro; éstas y otras, son las consecuencias del síndrome de burnout. La persona afectada por el síndrome del quemado, no solamente padece de una desgastada salud mental, también de efectos físicos, los mismos que en ocasiones no tienen reparo alguno. Por este motivo, cuando una persona denota un breve rasgo de burnout es necesario notificarlo, porque es el deber de la organización en la que trabaja, ofrecer la ayuda básica para contrarrestar con este mal y así el trabajador obtenga una pronta recuperación. Los factores cuyas consecuencias se ven afectadas, son de carácter cognitivo, conductual, fisiológico y emocional. Siendo así, es fundamental resaltar la trascendencia del burnout, pues no constituye un estrés pasajero.

En el nivel cognitivo, Castorina (2013) indica que “el desarrollo cognitivo se construye como el pasaje de un nivel de conocimiento a otro, en un proceso dialéctico de transformación de interacción entre factores internos y externos” (p.1). La cognición permite transformar la percepción a través de la información, es decir es aquella capacidad que posee una persona para asimilar y procesar los datos que recepta de diferentes vías, como la percepción, una experiencia o creencias, de tal manera que lo convierte en conocimiento. Por lo tanto, Ojeda (2016) argumenta que los factores como la tensión o los efectos de un estrés elevado se alegan como problemas en tareas de memoria explícita y en tareas que requieren un razonamiento complejo y flexible, por el contrario, la motivación y relajación implica una mejora en tareas de memoria implícita, recuerdos declarativos simples y tareas. Dicho de otro modo, la pérdida de funciones cognitivas, tales como memoria, atención y velocidad del proceso de información puede llegar a afectar seriamente a una persona con burnout; la severidad de dichas deficiencias da lugar a una capacidad

deficiente de un individuo para atender a los estímulos selectivos y para impedir estímulos irrelevantes; igualmente, se apunta un aumento en el nivel de distracción, de la atención dividida y disminución en la focalización cognitiva retardada. Las consecuencias del deterioro cognitivo son graves para una persona, y el burnout lo puede causar, puede expresarse de forma leve hasta un deterioro cognitivo alto provocando demencia en la persona. Con el fin de mejorar este trastorno se ofrece juegos puzzles importantes para la salud del cerebro, cuyos cambios se notan a mediano plazo.

En tanto según indica Maslach (Citado en Olivares, 2017) en el nivel fisiológico se manifiesta como un agotamiento excesivo, está directamente vinculada con ciertos síntomas físicos tales como dolor de cabeza, fatiga, insomnio, tensiones musculares, entre otros. Diversos estudios indican que existe alguna relación de las emociones con el cuerpo humano, por lo que a nivel fisiológico. En la actualidad es factible encontrar diversas investigaciones de las emociones desequilibradas relacionadas con la salud. A más de ello, de acuerdo con Thomaé, Ayala, Sphan y Storti (Citado en Ojeda, 2016), entre algunos de los signos y síntomas fisiológicos del síndrome de burnout están “cefaleas sensoriales, fatiga, agotamiento, insomnio, trastornos gastrointestinales, dolores generalizados, malestares indefinidos” (p. 25). Es admisible hallar un conglomerado de elementos en los que se enfatiza un proceso que se activa cuando el cuerpo humano percibe algún peligro, amenaza o desequilibrio con la intención de desplazar los recursos a su alcance para controlar dicha situación; también posee una connotación de función biológica fruto de la evolución que consigue que el organismo sobreviva en entornos hostiles, motivo por el cual se han conservado estos elementos prácticamente ilesos en el proceso evolutivo del humano. Estos elementos se sujetan en un punto coincidente que capta la atención, en el factor adaptativo de las emociones, dado que las mismas intervienen en unos casos y determinan en otros, los mecanismos que favorecen a la enfermedad física. Por otro lado, también, las emociones perturbadoras tienen, al parecer, un efecto negativo en la salud, favoreciendo de esta manera la aparición de ciertas enfermedades, ya que hacen más vulnerable el sistema inmunológico, lo que imposibilita su correcto funcionamiento. Por el contrario, las emociones positivas indican un efecto

beneficioso para la salud, debido a que apoyan al soporte de dificultades de una enfermedad, facilitando su pronta recuperación. En consecuencia, es evidente que el nivel fisiológico se ve claramente afectado, si bien es cierto, el burnout se desarrolla principalmente por aspectos exógenos, es decir el ámbito laboral, familia y la sociedad; sin embargo, a pesar de que compone un riesgo psico-social, afecta significativamente la salud física de quien lo padece, es por ello que se debe tomar importancia de la seriedad del síndrome.

En la parte conductual, la persona afectada por el síndrome desarrolla ciertos hábitos que resultan perjudiciales a nivel individual y laboral; conforme con los aportes de Gil-Monte y Peiro (Citado en Torre, 2014), estas personas presentan un mayor problema psicosomático, además de que disminuyen considerablemente su contacto hacia clientes o usuarios, por otro lado manifiestan largos periodos de ausencia laboral, existe un acrecentamiento vertiginoso de conflictos y pugnas hacia sus compañeros y disminuye la calidad del servicio que presta. Es así que, las conductas inusuales como risa nerviosa, trato brusco hacia los demás, aumento o disminución del apetito, llantos, rechinar los dientes o apretar las mandíbulas, entre otros; son consecuencia del estrés emocional del síndrome del quemado. Asimismo, aquellos individuos que sufren el síndrome de burnout, incrementan considerablemente el riesgo de conductas perjudiciales para la salud como el alcoholismo, el tabaquismo o el consumo de drogas. La consecuencia conductual del burnout, trae consigo sentimientos negativos, suelen estar acompañados por insomnio, nerviosismo, impulsividad, entre otros. Por otro lado, Goleman y Cherniss (2013) señalan la importancia del manejo de conductas, comportamientos y actitudes en el ámbito laboral, pues la inteligencia emocional influye de manera positiva en la eficiencia organizativa, afrontar a los grandes cambios, entre otras cosas, la habilidad de percibir y comprender el impacto emocional del cambio en nosotros mismo y en los demás. El factor conductual puede darse con los clientes, en circunstancias de incertidumbre, perdiendo el control ante estas situaciones.

Y finalmente, como efecto negativo del síndrome, es notable el deterioro del nivel emocional, Olvera, Domínguez y Cruz (Citado en Rosado, 2017) definen que el lenguaje emocional está relacionado “con los sentimientos y las emociones

propias y las de los demás, para discriminar entre ellas y regularlas, utilizando esta información para solucionar los problemas” (p.5). La parte emocional de la persona que padece de síndrome de burnout; llegando a padecer trastornos depresivos. La parte emocional es quizá el factor más alterado como consecuencia del burnout, las emociones de miedo, nerviosismo, confusión, fluctuaciones del estado de ánimo, entre otros, son aquellas que se manifiestan en una mayor intensidad, a esto, también se suma situaciones negativas, como un desmesurado temor al fracaso, excesiva autocrítica y pensamientos repetitivo. En el trabajo una señal clara es la incompetencia de las tareas asignadas, la presión constante genera el sentido de despersonalización y baja autorrealización, del mismo modo, Aroca (2015) señala que la autoestima se ve afectada de manera considerable, la manifestación de un estado de frustración agobiante, acompañado de tristeza y melancolía, sentimientos de impotencia, fracaso y pérdida; comportamientos extraños, estados de neurosis, en algunas ocasiones psicosis con angustia, depresión y sensaciones de que la vida no vale la pena, dando lugar en casos extremos a ideas de suicidio.

En suma, por todo ello, es notable manifestar que el burnout tiene una repercusión en los niveles cognitivos, fisiológicos y emocionales de la persona afectada; pues tiende a incidir en el comportamiento del sujeto que padece de este síndrome. Son sobresalientes los sentimientos y sensaciones negativas que emergen a partir del miedo por las amenazas externas que siente una persona a causa de la presión laboral y las diferentes condiciones de trabajado a las que son sometidas, la distracción y el enojo también son factores emocionales desencadenantes del burnout y ello repercute en las relaciones interpersonales con los demás compañeros del ámbito laboral.

Subescalas del burnout

En la actualidad, el interés por un estudio más amplio del síndrome de burnout, ha dado lugar a una investigación más exhaustiva sobre el mismo, de tal manera que posibilite un análisis profundo y mejor estudiado sobre este campo. Por lo tanto, las primeras investigaciones incidieron en el personal de la salud, sin embargo, en la actualidad también se lleva a cabo investigaciones en todos los

contextos laborales, a fin de obtener una óptima e idónea información sobre la repercusión del burnout en el trabajador. Es por tal motivo que la psicóloga Maslach (Citado en Juárez, 2014) ha desarrollado un método con el propósito de identificar el burnout de una persona, para ello es posible a través de las tres subescalas, la primera despersonalización, el segundo agotamiento emocional y el tercero realización personal. La primera subescala de medición se denomina despersonalización también conocido como cinismo, se manifiesta como un conglomerado de sentimientos que manifiestan desesperanza personal e impotencia. Gil-Monte y Peiro (Citado en Marsollier, 2013) definen a la despersonalización como una situación desmedida de sentimientos, pensamientos y actitudes negativas, a las que también se ha denominado sentimiento de cinismo. En muchos estudios se confirma que la despersonalización es el primer síntoma que da lugar al burnout, pues el comportamiento negativo desencadena la característica del cinismo, y no precisamente con las actividades entrelazadas al trabajo, también con el medio que rodea de la persona afectada, por ello se considera la raíz del burnout, dado que es un factor que da evolución al comportamiento negativo, y en consecuencia el agotamiento emocional emerge de las actitudes negativas. De acuerdo con Maslach (Citado en Juárez, 2014) es el cinismo que representa el componente del contexto interpersonal del burnout. En este caso el trabajador, muestra una respuesta negativa a diversos elementos o factores del trabajo. Principalmente se caracteriza por una constante apatía, insensibilidad e indiferencia hacia otras personas considerándolos básicamente como objetos. El trabajador actúa de esta manera con el propósito de apartarse de quien se beneficia de sus servicios; el cinismo o despersonalización se basa en una actitud deshumanizadas y cínica hacia los clientes, además de estar aunada a sentimientos de irritabilidad y desmotivación laboral, pues el trabajador considera que las frustraciones y el bajo rendimiento laboral es causado por el cliente, de tal forma que genera una actitud muy negativa en el entorno laboral. Para Yuguero et al. (2017) el cinismo nace de un desmesurado agotamiento emocional, a medida que una persona desarrolla el cinismo, el trabajador cambia desde el intento de hacer su mejor esfuerzo hace sólo el mínimo, las personas con cinismo reducen considerablemente la cantidad de

tiempo que permanecen en su puesto de trabajo y a la cantidad de trabajo que dedican al mismo.

La segunda subescala de medición es el agotamiento emocional, según argumenta Maslach (Citado en Juárez, 2014) éste está relacionado hacia sentimientos de sobre exigencias, acompañado de desgaste emocional, así como sensaciones de una escases de recursos físicos y emocionales. En esta instancia el trabajador carece de energía, sintiéndose debilitado sin ninguna fuente de restauración. Sucede cuando el lugar de trabajo se ha convertido en un ambiente hostil para el trabajador, pues la persona con agotamiento personal se encamina a la expresión de sentimientos negativos y sensaciones desfavorables en su puesto de trabajo, por lo que incide de manera significativa no sólo en las funciones a desarrollar, así también en la socialización con los demás profesionales. Para Gómez et al. (2017) el origen principal de este agotamiento es la sobrecarga laboral dando lugar a la presión constante por realizar las actividades laborales y el conflicto personal en el trabajo, dado que el ambiente laboral juega un papel importante en la adaptación de un individuo en su puesto de trabajo, siendo así, en el caso de que una persona no se sienta a gusto con los compañeros de labores; difícilmente se podrá acoplar al desempeño profesional, es por ello que se dan las pugnas y el ambiente hostil laboral es notable. Según indica Cruz y Puentes (2017) esta dimensión se desarrolla por un medio que emerge de la incesante interacción entre los trabajadores con los usuarios o clientes, es así que en esta dimensión puede dar lugar a manifestaciones de carácter físico, psíquico o a su vez puede expresarse de ambas maneras, y obviamente va a tener repercusiones en el área laboral. Por ello, el trabajador nota que su capacidad de concebir satisfacción decrece considerablemente, en consecuencia, disminuye drásticamente sus recursos emocionales hasta que considera que no tiene nada que ofertar a sus clientes. Los autores Gil-Monte y Peiro (Citado en Marsollier, 2013) deducen que el agotamiento emocional figura como una sensación de incapacidad para conseguir algo, o a su vez, la persona siente considere que no puede ofrecer más de sí mismo; aquello en una connotación afectiva o emocional. Afirmando los que los autores expresan en su estudio, el agotamiento emocional básicamente se enfoca en el cansancio mental de una persona, por consiguiente, no sólo se ve afectado las actividades laborales,

también hay posibilidades de perjudicar de manera irrevocable su salud mental, es por ello que, en las consecuencias del síndrome de burnout, la psico-emocional se ven notablemente alterada, al punto de llegar a la depresión, y al deterioro de sus capacidades cognitivas.

Y por último, en cuanto a la tercera subescala de medición es la realización personal o pérdida de la eficacia, Maslach (Citado en Aroca, 2015) “a sensación de hacer adecuadamente las tareas y ser competente en el trabajo” (p.4). Aquella sensación disminuida de autoeficacia es excesiva, por una privación de recursos de trabajo y por oportunidades para el desarrollo profesional. El sentimiento de ineficacia puede hacer que los individuos con síndrome de burnout tengan constantes sensaciones erróneas sobre la elección de su trabajo, por lo que llegan a tener una consideración negativa hacia sí mismo y hacia los demás. Es así que el trabajador experimenta constantes sentimientos de incompetencia laboral y fracaso, llegando a abandonar las actividades sociales y de recreación. Tiene relación con el ambiente social del trabajador, pues una persona con baja realización personal tiende a alejarse de sus familiares, amigos y una pérdida total de las actividades sociales y recreativas. Esta persona se sumerge en un espacio cerrado de su yo interior, por lo que las relaciones interpersonales se ven afectadas de manera significativa. De acuerdo con los aportes de los autores Gil-Monte y Peiro (Citado en Marsollier, 2013) la tercera dimensión tiene una clara evidencia a la apreciación y concepción de sí mismo de manera negativa, pero dicha evaluación se vincula de manera directa con las capacidades y habilidades que desarrolla una persona en el trabajo, así también una relación profesional con el servicio a las personas que ofrece, quienes pueden ser clientes del lugar en donde desempeña sus funciones. La realización personal, hace referencia a la inconformidad de una persona con su trabajo y con el desempeño que realiza en el mismo, al tener sentimientos negativos vinculados al desarrollo disconforme de su trabajo, la persona tiende a deprimirse y la impotencia que manifiesta no le permite progresar en su crecimiento profesional. No obstante, a través de este tipo de instrumentos metodológicos, también es factible obtener información sobre el nivel alto, medio y bajo del síndrome.

Es así que, al existir presencia de burnout en el trabajador, el individuo presenta mayor en ausentismo y aversión por la tarea. De la misma manera, puede darse lugar al abuso de alcohol y psicofármacos, aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y en varias ocasiones se puede manifestar el riesgo de suicidio. Gómez et al. (2017) señalan que cuando el burnout ha alcanzado su más alto nivel manifiesta los tres componentes de la sub-escala, es decir un alto nivel de cansancio emocional, despersonalización y un bajo nivel de realización personal. El diagnóstico se define por medio de la presencia de la tríada sintomatología conformada por las tres dimensiones de burnout. Y por último en el nivel bajo de burnout, los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos, cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias; el afectado se vuelve poco operativo.

Por otro lado, Gómez et al. (2017) menciona que las personas con ausencia de burnout, presentan capacidad de liderazgo, buen auto concepto y buena capacidad de comunicación manifiesta menores niveles. Además de que su desarrollo en el trabajo es óptimo porque lo que realiza sus actividades eficientemente, es un individuo caracterizado por su alto nivel de motivación laboral y una extraordinaria creencia en sus habilidades y capacidades. Es así que estas personas se sienten orgullosas de sus logros conseguidos y están satisfechos con el clima organizacional que propicia la empresa, a más de ello las relaciones interpersonales con sus compañeros son buenas. En consecuencia, la importancia de delimitar el síndrome radica en el bienestar del grupo de trabajadores de una organización, en muchas ocasiones este nivel se lo confunde con un estrés, por ello la importancia de conocer el término burnout, pues si las organizaciones proporcionan información, aquellos individuos que están en la fase temprana del síndrome pueden ser detectados a tiempo por sus compañeros de trabajo, de tal modo que se pueda ofrecer la ayuda y el apoyo necesario.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño del Trabajo

Los tipos de investigación utilizados en este trabajo son descriptiva y correlacional. Es descriptiva debido a que tiene como propósito la medición o recolección de la información de forma independiente o colectiva sobre las variables. Es así que, por medio del presente método, se puede especificar una idea más clara sobre la autoestima y su repercusión en la presencia de burnout, describiendo el tema en todas sus dimensiones, de tal modo que permita la recolección de datos para determinar el problema de Burnout tal y como se presenta. La investigación correlacional, tiene como finalidad conocer la relación existente entre las variables de la investigación, de forma que permita cuantificar y analizar dicha relación, por lo general este tipo de correlación se sustenta a través de la comprobación de la hipótesis a través de la estadística Chi Cuadrado que será aplicado en la investigación. En este caso la variable independiente la autoestima y su posible vinculación con la variable dependiente el burnout. Esto permitirá obtener información del porqué de ciertos hechos, identificando las relaciones existentes, y se utilizará como medio para determinar los elementos ligados al burnout que presentan los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez y así también determinar el nivel de autoestima que presenta el personal de la institución.

Este trabajo investigativo tiene un enfoque cuali-cuantitativo. Es un enfoque cuantitativo, puesto que la investigación es secuencial, nace de una idea, se determina la hipótesis como las variables, se miden estas últimas y se analiza dichas mediciones, aquello a través del uso de procedimientos estadísticos, y por último se establece las conclusiones conforme con el resultado de la hipótesis; en este caso la variable independiente, tiene como finalidad medir los niveles de autoestima en los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez, pues con los

resultados obtenidos, es posible conocer la relación que tiene con la variable dependiente síndrome de burnout, cuya intención, asimismo, es la aplicación de un reactivo psicológico para medir los niveles de burnout. De ahí los resultados sobre las hipótesis planteadas en esta investigación. Del mismo modo, presenta un enfoque cualitativo debido a que el investigador desarrolla descripciones puntuales de situaciones, eventos, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones en el transcurso de la investigación.

La modalidad de esta investigación es de campo, pues sirve para obtener información en el sitio mismo de los hechos contactando de manera directa con el personal que labora dentro de la institución donde ocurren los acontecimientos. El presente trabajo de investigación se realizará en la Unidad Educativa Jorge Álvarez, lugar donde se originó el problema de investigación, de esta manera permitirá obtener información objetiva y proponer soluciones creativas. Otra modalidad será documental-bibliográfica, constituye la indagación, recopilación, organización y procesamiento de la información para llevar a la investigación, a través de libros, documentos, revistas, periódicos, etc. De igual manera el contexto linkográfico, permitiendo el uso de internet para la investigación como enlaces web, vínculos, links, etc.

Área de Estudio

Campo: Organizacional

Área: Psicología.

Aspecto: La autoestima y el burnout.

Delimitación espacial: Unidad Educativa Jorge Álvarez.

Provincia: Tungurahua.

Delimitación temporal: Este trabajo investigativo se realizará durante el período comprendido entre los meses de noviembre 2017 – septiembre 2018.

Población y Muestra

Esta investigación se realizará con los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez, además cabe mencionar que, al ser un total de 72 personas, los reactivos se emplearán al total de la población escogida para la realización del estudio de campo.

El universo de la población son 72 personas, de los cuales 35 son hombres, y 37 son mujeres.

Tabla 1. Población de la Investigación

UE Jorge Álvarez	Hombres	Mujeres	Total
	35	37	72

Fuente: Investigación

Elaborado por: El Investigador

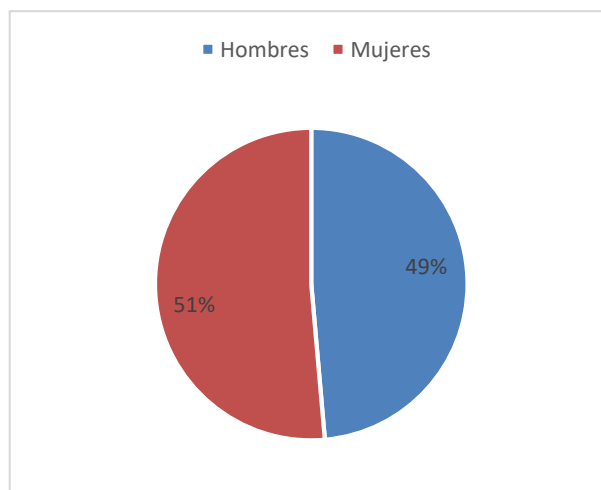


Gráfico 1. Distribución de la Población

Fuente: Investigación

Elaborado por: El Investigador

Instrumentos de Investigación

La técnica que se utilizó para la realización de esta investigación es la aplicación del test psicométrico, los instrumentos definidos que se emplearon ara este trabajo son los siguientes:

El Método Psicométrico permite medir ciertos aspectos psicológicos de la población y muestra de la investigación, para ello se hizo uso del Test de autoestima de Stanley Coopersmith y el Inventario de Burnout de Maslach. De tal manera que permita medir los resultados mediante valores numéricos; en este trabajo de investigación se toma en consideración, la medición de los niveles de autoestima y la presencia de Burnout.

Test de autoestima de Stanley Coopersmith

Constituye un cuestionario cuya intención es medir las actitudes valorativas hacia el sí mismo, en las áreas: Personal, Familiar y Social de la experiencia de un individuo. Se puede aplicar a las personas de 16 años en adelante y el tiempo de aplicación oscila entre los 20 y 30 minutos. Está compuesto por 25 ítems, en cuya calificación el puntaje es obtenido sumando el número de ítem respondido en forma correcta (de acuerdo a la clave) y siendo al final el puntaje máximo 25. Los puntajes de acuerdo a las categorías corresponden a: menos de 12 puntos Nivel de Autoestima Bajo, 13 a 18 Nivel de Autoestima Medio bajo, y 19 a 25 Nivel de autoestima Alto.

Validez y Confiabilidad: la validez del constructo se estudió evaluando el poder de discriminación de los reactivos entre sujetos con puntuaciones altas y aquellos con puntuaciones bajas, usando pruebas T. Los resultados mostraron diferencias significativas en todos los reactivos ($p = .05$).

Tabla 2. Cuadro niveles de autoestima de Coopersmith

Niveles	Puntuaciones	Interpretación
Alto	19 a 24 puntos	Son personas que posee una serie de estrategias internas para afrontar desafíos de manera positiva, presentan sentimientos de control, capacidad de tolerancia, manifiestan menos sensibilidad a la crítica y pocos o nulos sentimientos de ansiedad, sus relaciones interpersonales son buenas; expresan seguridad sobre sí mismos, toman decisiones y son perseverantes.
Medio	13 a 18 puntos	Eventualmente presenta sentimientos de control y tolerancia, mayor sensibilidad a la crítica, son inestables en sus

		relaciones interpersonales y su seguridad sobre sí mismo es moderada, presenta ciertos signos de ansiedad.
Bajo	Menos de 12 puntos	Dificultades para controlar sus sentimientos, son individuos muy ansiosos en la mayor parte de situaciones que afrontan, su capacidad de tolerancia es escasa o nula, son personas extremadamente sensibles a la crítica, sus relaciones interpersonales son malas, no poseen seguridad en sí mismos, no son capaces de tomar sus propias decisiones y demuestran poca perseverancia en sus acciones.

Fuente: Inventario de Autoestima de Coopersmith

Elaborado por: El Investigador

Inventario de Burnout de Maslach (M.B.I)

De la misma manera, se emplea el cuestionario del Inventario de Burnout de Maslach (M.B.I), constituido por 22 ítems, en dónde se observa los sentimientos y actitudes del personal en el área laboral, así como el deterioro profesional sobre aquellos que presentan breves signos del síndrome de burnout. La aplicación de este cuestionario toma alrededor de 15 minutos, cuya finalidad es determinar los tres aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Los resultados de cada sub-escala son: Sub-escala de agotamiento emocional puntuación máxima 54, sub-escala de despersonalización puntuación máxima 30, sub-escala de realización personal puntuación máxima 48. Cabe mencionar que las puntuaciones altas en los dos primeros (agotamiento personal y despersonalización) y baja en el tercero (realización personal) definen el síndrome Burnout

Validez y Confiabilidad: El instrumento para la valoración del Síndrome Burnout, se ha considerado el de mayor confiabilidad aproximada al 90%, al Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MIB) versión en castellano, elaborado por Maslach 1986, dado que éste se lo creó básicamente para profesionales de la salud, quienes brindaban ayuda sin remuneración económica alguna.

Tabla 3. Sub escalas Inventario de Burnout de Maslach (M.B.I)

Sub escala	Puntuaciones	Interpretación
Sub-escala de agotamiento emocional.	Puntuación máxima 54.	Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
Sub-escala de despersonalización.	Puntuación máxima 30.	Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento
Sub-escala de realización personal.	Puntuación máxima 48.	Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo.

Fuente: Inventario de Burnout de Maslach (M.B.I)

Elaborado por: El Investigador

Tabla 4. Interpretación Presencia y No presencia de Burnout

Presencia de Burnout	Puntuaciones	Interpretación
Presencia de Burnout	Puntuaciones altas en las dos primeras y baja en la tercera definen el síndrome Burnout.	Son personas caracterizadas por presentar emociones exhaustas a causa de las demandas laborales, presentan actitudes de frialdad y distanciamiento y finalmente expone carentes sentimientos de realización personal en el trabajo.
No presencia de Burnout	Puntuaciones bajas en las dos primeras y alta en la tercera descartan a una persona de padecer el síndrome de burnout	No presenta signos de agotamiento laboral, sus actitudes son óptimas hacia otras personas y sus sentimientos de autoeficacia y realización personal son formidables.

Fuente: Inventario de Burnout de Maslach (M.B.I)

Elaborado por: El Investigador

Procedimientos para obtención y análisis de datos

Esta investigación se llevará a cabo en diferentes fases o actividades detalladas a continuación. Planteamiento del tema de la investigación, objetivos y procedimiento, se realiza a través de la recolección de información, seguidamente

se solicitó el respectivo permiso a las autoridades de la Unidad Educativa Jorge Álvarez para la aplicación de reactivos, constituye básicamente la aplicación de los test de autoestima de Coopersmith y para la determinación del síndrome de burnout se aplicó el test de Maslach. Más adelante se realiza el ordenamiento y sistematización de la información obtenida para dar lugar a la calificación de los test; luego se efectúa la tabulación de los datos obtenidos, producto del empleo de los test para conocer la realidad de la institución en donde se lleva a cabo la aplicación de reactivos. Con el procesamiento de la información se procede a la realización de un análisis estadístico de datos para la presentación de resultados, a continuación, se organiza y se sistematiza todos los datos referentes a cada variable de la investigación, a través de gráficos estadísticos se logra esclarecer las conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo. Así también, es importante destacar que se cumplió con las normas éticas de investigación con seres humanos.

Actividades

En primera instancia, se acudió a la Unidad Educativa, con el propósito de socializar el proyecto a través de una reunión con la Rectora de la institución, en donde se propuso el trabajo a realizar. Después de haber efectuado la reunión, el ente encargado del establecimiento educativo dispuso una serie de requisitos a fin de que la apertura a la institución se desarrolle óptimamente, para ello requirió de una solicitud dirigida a la Unidad Educativa Jorge Álvarez. Una vez aprobada esta última, se presentaron los test a realizar a los docentes de la institución, de la misma manera se establecieron los horarios para poder desarrollar dichos test, con el propósito de no intervenir en las horas clase de los maestros. Se efectuaron los test conforme el tiempo estipulado en los mismos y seguido de ello se procedió a la tabulación de datos. A continuación, a través del Chi Cuadrado se determinó la relación entre las variables; por tal motivo, se desarrollará una propuesta para contrarrestar el problema detectado.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Diagnóstico de situación actual

Tabla 5. Niveles de autoestima en los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Alto	41	0.57	57 %
Medio	20	0.28	28 %
Bajo	11	0.15	15 %
Total	72	1	100 %

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Investigador

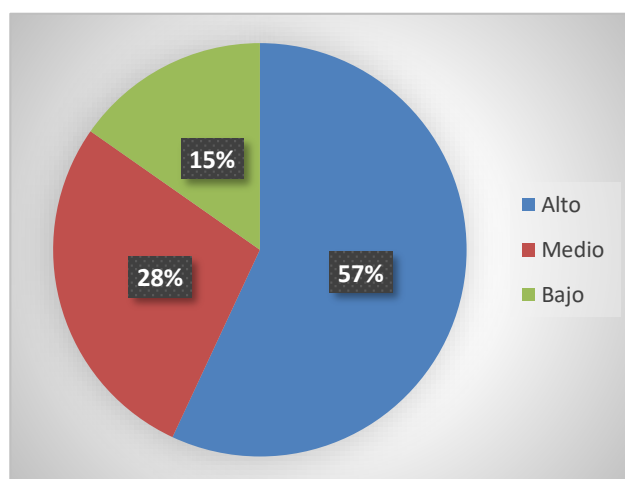


Gráfico 2. Niveles de autoestima en los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

Se evidencia que más de la mitad de la población presenta un alto nivel de autoestima lo que significa que son personas que poseen una serie de estrategias internas para afrontar desafíos de manera positiva, presentan sentimientos de control, capacidad de tolerancia, manifiestan menos sensibilidad a la crítica y pocos o nulos sentimientos de ansiedad, sus relaciones interpersonales son buenas; expresan seguridad sobre sí mismos, toman decisiones y son perseverantes. Por otro lado, menos de la tercera parte de la población manifiesta un nivel medio de autoestima, en este caso los individuos se caracterizan porque eventualmente presentan sentimientos de control y tolerancia, mayor sensibilidad a la crítica, son inestables en sus relaciones interpersonales y su seguridad sobre sí mismo es moderada, presenta ciertos signos de ansiedad. Y por último, menos de la quinta parte de la población está enmarcada por un nivel bajo de autoestima, estas personas revelan dificultades para controlar sus sentimientos, son individuos muy ansiosos en la mayor parte de situaciones que afrontan, su capacidad de tolerancia es escasa o nula, son personas extremadamente sensibles a la crítica, sus relaciones interpersonales son malas, no poseen seguridad en sí mismos, no son capaces de tomar sus propias decisiones y demuestran poca perseverancia en sus acciones.

Tabla 6. Presencia de burnout en los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	7	0.10	10 %
NO	65	0.90	90 %
TOTAL	72	1	100 %

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Investigador

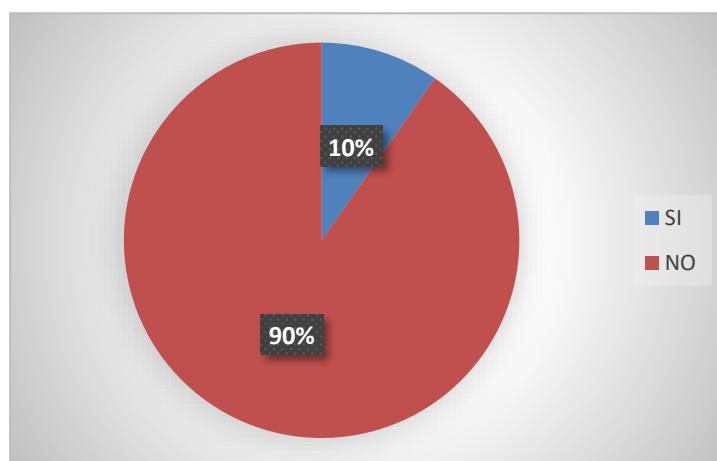


Gráfico 3. Presencia de burnout en los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

De acuerdo con los datos proporcionados por la población estudiada, es notable destacar que la mayor parte de esta no presenta burnout lo que significa la ausencia de signos de agotamiento laboral, sus actitudes son óptimas hacia otras personas y sus sentimientos de autoeficacia y realización personal son formidables; en contraste con lo anterior, menos de la quinta parte si presenta el síndrome, caracterizándose porque son sujetos que manifiestan emociones exhaustas a causa de las demandas laborales, revelan actitudes de frialdad y distanciamiento y finalmente expone carentes sentimientos de realización personal en el trabajo.

Cansancio Emocional

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia	Frecuencia Relativa %
Alto	2	0.03	3%
Medio	10	0.14	14%
Bajo	60	0.83	83%
Total	72	1.0	100%

Tabla 7. Cansancio Emocional

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Investigador

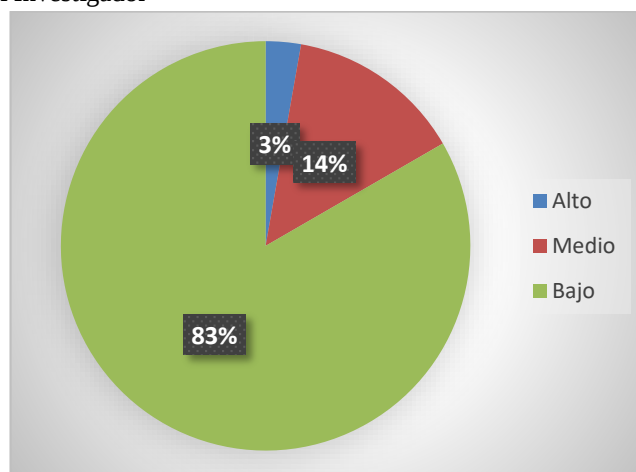


Gráfico 4. Cansancio Emocional

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

Conforme con los datos arrojados por parte de la población estudiada, en la sub escala cansancio emocional, la mayor parte de la población presenta un bajo nivel; por otro lado, menos de la quinta parte posee un nivel medio de cansancio y finalmente una pequeña parte de la población restante señala un alto nivel de cansancio emocional. Estas cifras, permiten determinar que, una pequeña parte de la población padece de agotamiento emocional a causa de las demandas que exige el área laboral; por lo tanto, es importante tomar en consideración aquellos aspectos que de cierta forma pueden ser un desencadenante para dar lugar a esta sub-escala.

Despersonalización

Tabla 8. Despersonalización

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia	Frecuencia Relativa %
Alto	3	0.04	4%
Medio	9	0.13	13%
Bajo	60	0.83	83%
Total	72	1.0	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Investigador

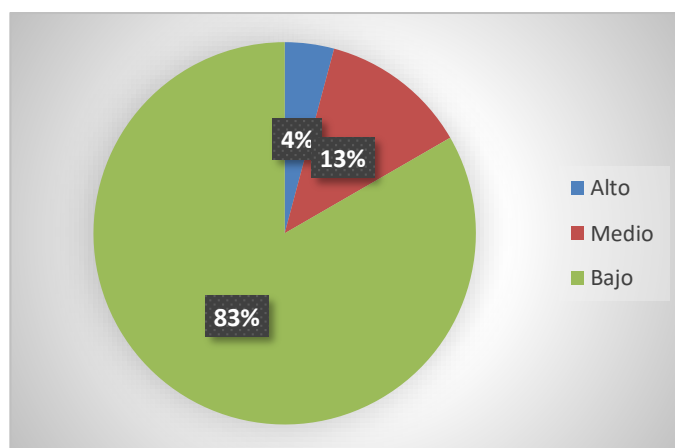


Gráfico 5. Despersonalización

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

Según los datos proporcionados por la población estudiada la mayor parte señala que presenta un bajo nivel de despersonalización; seguidamente menos de la quinta parte de la población manifiesta un nivel medio de despersonalización y finalmente una minoría de la población investigada indica que su nivel de despersonalización es alto. Siendo así, una pequeña porción de los docentes manifiesta ciertas actitudes de frialdad y distanciamiento; por lo tanto, es intrínseco establecer medidas que limiten el desarrollo de la despersonalización en el área laboral.

Realización Personal

Tabla 9. Realización Personal

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia	Frecuencia Relativa %
Alto	62	0.86	86%
Medio	10	0.14	14%
Bajo	0	0.00	0%
Total	72	1.0	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Investigador

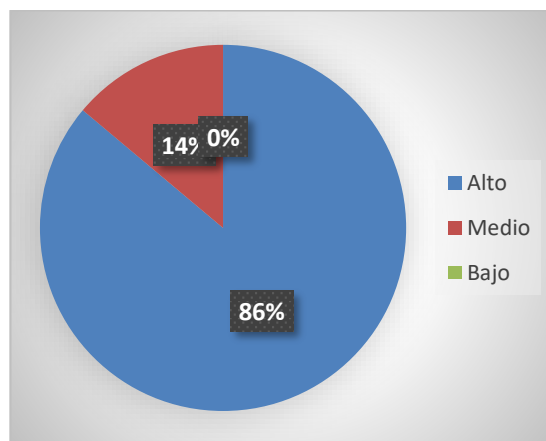


Gráfico 6. Realización Personal

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

De acuerdo con los datos relacionados a la sub-escala de realización personal, la mayor parte de la población indica tener un alto nivel de dicha sub-escala y, por otro lado, menos de la quinta parte un nivel de medio de realización personal; así también, cabe destacar que la población no presenta niveles bajos de esta sub-escala, por lo que la mayor parte de docentes evalúan sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo.

Tabla 10. Frecuencia de Contingencia

Autoestima	Burnout		TOTAL
	SI	NO	
ALTO	0	41	41
MEDIO	2	18	20
BAJO	5	6	11
TOTAL	7	65	72

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Investigador

En la tabla frecuencia de contingencia, se establece un resumen de todos los docentes participantes y el resultado obtenido en la aplicación del test de autoestima de Stanley Coopersmith con el propósito de determinar el nivel de autoestima de cada trabajador. Por otro lado, también se puntualiza, los resultados obtenidos en la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach; en donde el total de participantes fue de 72.

Comprobación de la hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se determina la hipótesis nula y la hipótesis alternativa.

Hipótesis

H₀ = Hipótesis nula.

H₁ = Hipótesis alternativa.

H₀ = Los niveles de autoestima **NO** influyen en el burnout de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez.

H1 = Los niveles de autoestima **SI** influyen en el burnout de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez.

Para la verificación de la hipótesis, se ha determinado la prueba de Chi cuadrado, siendo su fórmula la siguiente:

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

χ^2 = chi cuadrado

$\sum$ = sumatoria

O= frecuencias observadas

E= frecuencias esperadas

Nivel de significancia

El nivel de significancia es de 5% = 0.05

Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Para establecer la región de aceptación y rechazo, es importante delimitar los grados de libertad. Para ello se desarrolla la siguiente fórmula.

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

Dónde:

Gl = grados de libertad

f = número de filas

c = número de columnas

Distribución

$$Gl = (3-1) (2-1)$$

Gl= (2) (1)

Gl= 2

Por consiguiente, con 2gl de libertad y un nivel de significancia de 0.05, en la tabla X^2T se tiene un valor de 5,991.

A continuación, el cálculo de Chi Cuadrado desarrollado en la siguiente tabla:

Tabla 11. Cálculo de Chi Cuadrado

Descripción	F. Observada	F. Esperada	FO-FE	(FO-FE) ²	(FO-FE) ² /FE
SI/ALTO	0	3,986111111	-3,986111111	15,8890818	3,986111111
SI/MEDIO	2	1,944444444	0,05555556	0,00308642	0,0015873
SI/BAJO	5	1,069444444	3,93055556	15,449267	14,4460678
NO/ALTO	41	37,0138889	3,986111111	15,8890818	0,4292735
NO/MEDIO	18	18,0555556	-0,05555556	0,00308642	0,00017094
NO/BAJO	6	9,93055556	-3,93055556	15,449267	1,55573038
SUMA				20,4189411	CHI Calculado

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Investigador

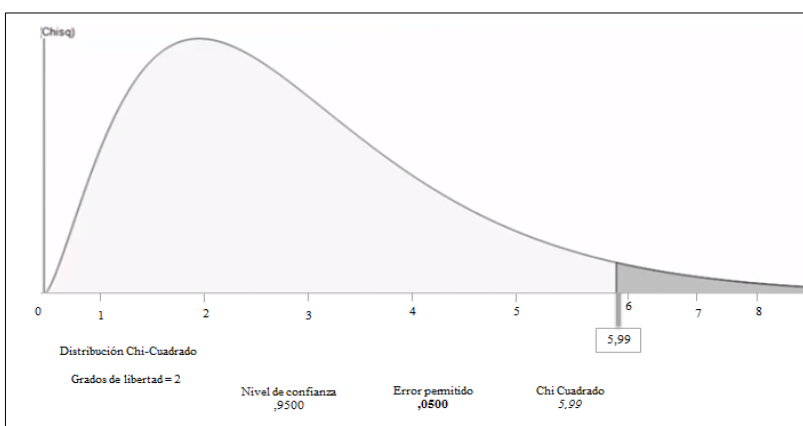


Gráfico 7. Cálculo de Chi Cuadrado

Fuente: MegaStat

Elaborado por: El Investigador

Decisión

Si el valor calculado es mayor que el valor tabular se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. $X^2T > X^2C$. En consecuencia, se define que con 2gl de libertad y un nivel de significancia de 0.05, se obtiene en la tabla X^2T un valor de 5,991; en tanto el valor de Chi-Cuadrado es X^2C 20,418. Por consiguiente X^2T (5,991) es menor que X^2C (20,418), es así que se acepta la hipótesis alternativa **H1: Los niveles de autoestima SI influyen en el burnout de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez.**

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Según el Chi Cuadrado aplicada a esta población, se determina que en este caso los niveles de autoestima si influyen en el burnout de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez, debido a que el resultado que arroja X^2T establece un valor crítico de 5,991; mientras que el valor de Chi-Cuadrado es X^2C 20,418. En consecuencia X^2T el valor critico 5,991 es menor que el valor de Chi-Cuadrado X^2C 20,418 (Tabla 11), es así que se acepta la hipótesis alternativa, misma que manifiesta la influencia de la autoestima en el síndrome de burnout, por lo tanto existe correlación entre las variables planteadas en la presente investigación.
2. Los niveles de autoestima analizados refiere que más de la mitad de la población presenta un alto nivel de autoestima lo que significa que son personas que posee una serie de estrategias internas para afrontar desafíos de manera positiva, presentan sentimientos de control, capacidad de tolerancia, manifiestan menos sensibilidad a la crítica y pocos o nulos sentimientos de ansiedad, sus relaciones interpersonales son buenas; expresan seguridad sobre sí mismos, toman decisiones y son perseverantes. En tanto una tercera parte manifiesta un nivel medio de autoestima en este caso los individuos se caracterizan porque eventualmente presenta sentimientos de control y tolerancia, mayor sensibilidad a la crítica, son inestables en sus relaciones interpersonales y su seguridad sobre sí mismo es moderada, presenta ciertos signos de ansiedad y finalmente la quinta parte revela un nivel bajo de autoestima, estas personas revelan dificultades para controlar sus sentimientos, son individuos muy ansiosos en la mayor parte de situaciones que afrontan, su capacidad de

tolerancia es escasa o nula, son personas extremadamente sensibles a la crítica, sus relaciones interpersonales son malas, no poseen seguridad en sí mismos, no son capaces de tomar sus propias decisiones y demuestran poca perseverancia en sus acciones.

3. La mayor parte de los evaluados no presentan burnout lo que significa la ausencia de signos de agotamiento laboral, sus actitudes son óptimas hacia otras personas y sus sentimientos de autoeficacia y realización personal son formidables; sin embargo menos de una quinta parte de ésta si revela síntomas del síndrome, caracterizándose porque son sujetos que manifiestan emociones exhaustas a causa de las demandas laborales, revelan actitudes de frialdad y distanciamiento y finalmente expone carentes sentimientos de realización personal en el trabajo.
4. En base a los resultados de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez la problemática identificada es la autoestima que constituye la primera variable y esta influye en el burnout por lo tanto si se trabaja sobre la primera variable se modificara consecuentemente la segunda.

RECOMENDACIONES

1. En base a los resultados obtenidos afianzar el resultado extendiendo investigaciones similares que permitan poseer mayor fundamento de esta investigación, con el propósito de determinar de mejor manera la influencia de los bajos niveles de autoestima y el burnout, de tal manera que permita desarrollar propuestas para mitigar esta problemática en las organizaciones.
2. Con los resultados que se obtuvo de una autoestima media o baja, la terapia psicológica es un excelente antídoto contra cualquier problema de origen emocional, es por esta razón que los expertos sugieren trabajar en la valía hacia sí mismo, del mismo modo es necesario trabajar sobre los sentimientos de control y tolerancia, así como su sensibilidad a la crítica, de forma que sea posible mejorar sus relaciones interpersonales y la seguridad sobre sí mismo.

3. Una de las formas de combatir el síndrome de burnout es mejorar el ambiente laboral, con estrategias como intervalos de descanso en las jornadas laborales, de la misma forma, la interrelación con los compañeros de trabajo armoniza el entorno de trabajo; es necesario evitar la sobrecarga laboral, distanciamiento con el personal que labora y a quien sirve; asimismo evitar los sentimientos vinculados con la carencia de realización personal. Por otro lado, es importante enfocarse en elementos intrínsecos como realizar actividad física para contrarrestar el desgaste físico y emocional a causa del trabajo excesivo.
4. Diseñar “Talleres para mejorar la autoestima de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez” que permitirá mejorar la primera variable que por la correlación que se determinó modificará la segunda variable.

DISCUSIÓN

De acuerdo con los aportes proporcionados por Reyes (2014) se trabajó con una población de cien personas que laboraban en la organización seleccionada para la respectiva investigación, cuyas edades comprendían entre los 20 y 34 años, distribuidos en los departamentos de ventas, asesoría de servicio y atención al cliente. Después de la aplicación de los dos instrumentos investigativos, se procedió a desarrollar el análisis de resultados asociado al establecimiento de la hipótesis, en dónde éstos reflejan la inexistente correlación entre las dimensiones de Autoestima y Burnout; por tanto, el autor argumenta que las dos variables trabajan de forma autónoma, en vista de que, no existe ningún patrón de vinculación entre éstas. No obstante, en la organización se encontró niveles bajos de autoestima en el personal, por lo que el autor recomendó instaurar talleres y actividades que permitan hacer frente al problema.

En contraste con la investigación desarrollada por Reyes (2014) y conforme con los resultados obtenidos en la presente investigación, se afirma la correlación investigativa entre las dos variables, debido a que se expone que los niveles de autoestima si influyen en el síndrome de burnout de los docentes de la Unidad

Educativa Jorge Álvarez, tomando en consideración los resultados de la prueba estadística del Chi cuadrado, donde se menciona que X^2T (5,991) es menor que X^2C (20,418). Para este trabajo se aplicó el Test de autoestima de Stanley Coopersmith, con el propósito de cuantificar los niveles que presentan los maestros de la institución; del mismo modo, se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach (M.B.I) a fin de determinar la presencia del síndrome en la población estudiada. Los resultados obtenidos son que de la mitad de la población presenta un alto nivel de autoestima, menos de la tercera parte de ésta, manifiesta un nivel medio y menos de una quinta parte está enmarcada por un nivel bajo de autoestima; por otro lado, la mayor parte la población no presenta Burnout y menos de la quinta parte sí presenta el síndrome. Es así que se ha visto en la necesidad de proponer una alternativa, con la intención de solventar el problema principal que ha sido detectado en la investigación. Podría aducir este resultado contrario en oposición al dato proporcionado por Reyes (2014) debido a que la población estudiada en la investigación de la autora, fue de 100 personas; a más de ello, la empresa que labora la población es de autoservicio, mismos que ejercen tareas como área de ventas, asesor de servicio y atención al cliente. Por ende, es necesario mencionar que, de cierta manera, la presión y las exigencias no son excesivas como en el caso de los docentes, debido a que éstos últimos trabajan con una vasta cantidad de alumnos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

TEMA

Talleres para mejorar la autoestima de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez.

JUSTIFICACIÓN

El programa de capacitación sobre autoestima que se propone es significativo, en vista de que constituye una herramienta permitiendo, de cierto modo, optimizar el ambiente laboral para poder evitar el estrés, pudiendo dar lugar al síndrome de burnout de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez; es así que los beneficiarios de ésta, serán los maestros. Cabe destacar que esta propuesta tiene un impacto positivo, dado que a través de la capacitación a quienes imparten clases en la institución educativa, dará lugar al aprendizaje y adquisición de una serie de técnicas y tácticas que posibilitará el conocimiento sobre sí mismos y de su medio laboral, contribuyendo a la optimización de sus relaciones interpersonales.

Esta propuesta es importante debido a que, a través de la misma, los docentes dinamizarán su comportamiento, fortaleciendo su actitud proactiva y sobre todo desarrollarán habilidades y competencias que les permitirán identificar los procedimientos idóneos ante aquellas situaciones difíciles que se presenten en el medio laboral. Así también esta propuesta es novedosa, dado que no se han desarrollados ni aplicado propuestas con alternativas similares a ésta; por lo que figura como un elemento valioso, debido a que beneficiará directamente a la institución educativa. Por otro lado, es factible, para la Unidad Educativa Jorge Álvarez que proporcionará todas las facilidades para la aplicación de la propuesta dirigida a los docentes que laboran en el establecimiento.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar talleres para mejorar la autoestima de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar técnicas para acrecentar la seguridad personal de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez.
- Identificar técnicas para reducir los niveles de ansiedad de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez.
- Potenciar las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez.

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

La documentación teórica recolectada para el desarrollo de la propuesta, está fundamentada en un taller, con la intención de mejorar la autoestima de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez, divididos en tres talleres por cada objetivo determinado en este capítulo. Cada taller presenta sus fases, aspectos a trabajar y los resultados esperados. De forma que posibilite compartir el conocimiento de una forma didáctica y así los participantes puedan obtener un aprendizaje vasto del mismo.

Los talleres serán trabajados a través de dinámicas de introducción para dar lugar a la generación de un ambiente de confianza, empatía y el rapport entre el grupo. El propósito intrínseco de cada taller es la participación activa de los participantes, creando un escenario relajado e impartiendo exposiciones psicoeducativas. La presente propuesta está estructurada con tres talleres, la duración aproximada por taller es de 3 horas establecidas para el cumplimiento de cada uno de los objetivos delimitados en un inicio. Cada taller cuenta con un lapso para el desarrollo de

actividades que permitan fusionar e integrar al grupo, de la misma manera, las actividades posibilitan la difusión de conocimientos. Además, la propuesta se basa en un enfoque cognitivo-conductual, pudiendo incidir en el comportamiento de los participantes, permitiendo dinamizar su pensamiento con la intención de mejorar la autoestima. Finalmente, los talleres terminan con una retroalimentación para asegurar el aprendizaje del grupo y solventar las dudas que cada uno de éstos presentan.

ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

Un taller es una herramienta de manejo simple, mismo que está estructurado por una serie de actividades y técnicas, con el propósito de guiar al profesional encargado en la toma de decisiones según la problemática detectada en la investigación. Los talleres que se establecen cumplen con funciones específicas y distintas, es por ello que se plantea ciertas tareas para que puedan ser ejecutadas en la institución educativa.

Cabe destacar que es intrínseco que utilice dicho instrumento con conocimiento previo de forma que sea capaz de realizar las actividades y su eficacia sea óptima. Este taller está fundamentado por objetivos con la intención de mejorar la seguridad sobre sí mismo, manejar los niveles de ansiedad y optimizar las relaciones interpersonales. A más de ello, cada uno de los talleres cuenta con un tema, objetivo, fases, aspectos a trabajar, tiempo y responsable; aquello con la finalidad de que la información plasmada se desarrolle a cabalidad.

La seguridad sobre sí mismo implica la capacidad que tiene una persona para confiar en sus habilidades y capacidades, dejando de lado el sentido de superioridad; es decir cree en su talento no de una manera arrogante, más bien realista. De acuerdo con De Juamblez (2015) es importante desarrollar la seguridad en un sujeto, debido a que se siente preparado para hacer frente a cualquier desafío que se presente en alguna circunstancia de su vida. Por ello la autora deduce que la confianza en uno mismo, permite acercarse a la gente y a las oportunidades; es así que, si las cosas no funcionan, la seguridad permitirá intentarlo nuevamente. En

contraste a ello, la poca o escasa seguridad en sí mismo, impide que una persona logre su pleno potencial.

Por otro lado, según señala Minici et al. (2014) la ansiedad se define como un estado de activación del sistema nervioso, a causa de factores exógenos o por trastornos internos de ciertas funciones cerebrales, por ello es importante el manejo de la ansiedad y de las emociones, puesto que los altos niveles de ansiedad incurren en inconvenientes de índole social, afectivo y en ocasiones fisiológico. Así también el autor asevera la importancia de resguardar la salud mental y promover hábitos de salud que permitan contrarrestar este tipo de problemas que alteran el factor mental.

Y por último, conforme con los aportes de Billikopf (2016) las relaciones interpersonales juegan un papel importante en el desarrollo social e integral de un individuo. Mediante éstas, la persona obtiene refuerzos sociales en el entorno en el que vive; por el contrario, la escasez de este tipo de relaciones implica rechazo, aislamiento, limitando en gran medida la calidad de vida de una persona.

Tabla 12. Plan Operativo

FASE	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
I Logística	Planificación, implementación y control de los recursos necesarios para el desarrollo de los talleres	Planificar los talleres con conjunto con los docentes de la Institución Educativa.	Humanos Bibliográficos Tecnológicos	45 minutos	Psicólogo
II Socialización	Socialización de los talleres con los directivos de la institución para solicitar la respectiva autorización de los mismos.	Informar los resultados de la investigación para dar lugar al desarrollo de los talleres.	Humanos Bibliográficos Tecnológicos	45 minutos	Psicólogo
III Ejecución Taller I	Toma de decisiones Autocontrol Perseverancia	Determinar técnicas para acrecentar la seguridad personal de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez	Humanos Tecnológicos Bibliográficos Mobiliario	2h50	Psicólogo

Taller II	Control de respiración Relajación corporal	Identificar técnicas para reducir los niveles de ansiedad de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez	Humanos Tecnológicos Bibliográficos Mobiliario	2h50	Psicólogo
Taller III	Tolerancia Sensibilidad a la crítica	Potenciar las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez.	Humanos Tecnológicos Bibliográficos Mobiliario	2h50	Psicólogo

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Tabla 13. Taller I

Taller I					
Tema: Seguridad personal					
Objetivo: Determinar técnicas para acrecentar la seguridad personal de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Saludos a los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez.	Dinámica Grupal Bailando sobre el papel	Fusionar al grupo	15 minutos	Psicólogo
Fase II – Introducción	Establecimiento de agenda de taller Descripción de Seguridad sobre sí mismo	- Plenaria - Psicoeducación en seguridad sobre sí mismo	Socializar la agenda Impartir la seguridad sobre sí mismo	15 minutos	Psicólogo
Fase III – Procedimiento	- Toma de decisiones - Autocontrol - Perseverancia	- Técnica de brain storm (tormenta de ideas) - Técnicas de autocontrol. - Eliminar barreras mentales	- Permite la realización de diagnósticos sobre los problemas y la proposición de alternativas de solución. - Estimular el autocontrol de emociones - Visión clara de metas y objetivos; y consecución de los mismos.	2 horas	Psicólogo

Fase VI – Cierre	Preguntas y elementos principales del taller.	Retroalimentación	Reconocimiento de habilidades básicas para la consecución de objetivos. Afrontar la vida desde una perspectiva positiva.	20 minutos	Psicólogo
------------------	---	-------------------	---	------------	-----------

Elaborado por: El investigador

Fuente: Investigación de campo

DESARROLLO TALLER I

Fase I – Rapport

En esta fase el facilitador inicia con un saludo de bienvenida a los participantes del taller. Para ello es importante la presentación del moderador con la intención de generar un ambiente de confianza en el primer taller. Para dar inicio a éste, se desarrollará la dinámica “Bailando sobre el papel”, para después de ello, los participantes tendrán la oportunidad de establecer rapport y empatía con el grupo de trabajo. A continuación, la dinámica:

Tema: “Bailando sobre el papel”

Objetivo: Fusionar e integrar al grupo generando un ambiente de confianza.

Tiempo: 15 minutos.

Materiales: Hoja en blanco

Procedimiento:

- a) El facilitador solicita al grupo agruparse en parejas, mientras tanto el moderador coloca música.
- b) A continuación, los participantes deben bailar sobre el papel y el facilitador detiene la música en intervalos de tiempo que éste considere oportuno.
- c) Una vez detenida la música, los participantes deberán doblar el papel por la mitad.
- d) A medida que avance la dinámica, las dificultades serán mayores.
- e) Es expulsada de la dinámica la pareja que tenga cierta parte de su cuerpo fuera del papel.
- f) Ya finalizado el juego el facilitador preguntará cuáles fueron las experiencias con la dinámica.

Fase II – Introducción

Después de generar un ambiente armónico y confortable entre los participantes, el moderador da inicio a una exposición hacia el grupo, presentando el objetivo del

taller y los tópicos a tratar. El desarrollo de esta fase tiene una duración de 15 minutos, en donde se expondrá a través de diapositivas la importancia sobre la seguridad en sí mismo. Seguidamente, el facilitador solicitará a cada integrante del grupo presentarse, aquello con la intención de generar un ambiente de confianza entre facilitador y participante.

Fase III – Procedimiento

Para el desarrollo de este taller, se trabajará con tres tópicos con sus respectivas técnicas, cuyo propósito es el de optimizar la seguridad sobre sí mismo en los docentes de la institución. Estas actividades imperativamente necesitan de trabajos grupales, tomando en consideración lo que menciona el moderador.

Tópico: Toma de Decisiones

Técnica: Técnica de brain storm (tormenta de ideas)

- a) La técnica estará orientada por el facilitador.
- b) El facilitador deberá estimular a los participantes a la generación de ideas, impulsando su espontaneidad sin limitaciones.
- c) Los participantes expondrán sus ideas para mejorar su desempeño en el área laboral, demandando solicitudes que deben ser tomadas en consideración en su trabajo.
- d) El grupo debe ser capaz de expresar con total libertad sus opiniones, mismos que no deberán ser criticados ni debatidos.
- e) Las ideas propuestas deberán ser aceptadas y escritas en un pizarrón para que puedan ser apreciados por todos los presentes.
- f) Los criterios se recogen de forma despersonalizada y con ideas que emitan objetivamente su contenido.

Tópico: Autocontrol

Técnica: Técnicas de autocontrol

- a) El facilitador explica la importancia de tomar el control sobre las emociones propias.

- b) Se determina que a través de esta técnica se puede ayudar en gran medida a que las personas puedan hacer frente a cualquier circunstancia y sean capaces de dar una solución óptima.
- c) Se solicita al grupo de participantes que escriban en una hoja sobre cómo reaccionarían ante diferentes situaciones, para ello el facilitador deberá estimar distintas circunstancias.
- d) Se puntualiza la importancia de enfocarse en situaciones conflictivas para la persona y tratar de proponer alternativas de solución, dejando de lado los miedos y la ansiedad.

Tópico: Perseverancia

Técnica: Barreras Mentales

- a) El facilitador explica que la técnica está delimitada por tres etapas: Instalación de anclaje simulante, anclaje al malestar y realización de colapso.
- b) En la etapa de instalación de anclaje simulante, el facilitador solicita que los participantes consideren tres experiencias agradables, en las cuales se sintieron creativos y llenos de recursos.
- c) Cada experiencia debe ser recordada en su totalidad. Colocar la mano derecha en una parte del muslo derecho.
- d) Al final de cada recuerdo se debe levantar la mano y pensar en otra situación ajena a la experiencia agradable durante 3 o 4 segundos.
- e) En la etapa anclaje al malestar, el facilitador solicita a los participantes buscar un sentimiento, sensación o experiencia que limita o bloquea la realización de cualquier situación para el participante.
- f) Colocar la mano derecha en un punto del muslo derecho, recordar la experiencia de malestar por unos segundos al momento de levantar la mano.
- g) En la tercera etapa denominada realización de colapso, el facilitador pide a los participantes volver a tocar su muslo derecho la mano derecha, para volver a sentir la experiencia desagradable.
- h) Seguido de ello, la mano izquierda debe tocar el muslo izquierdo, en donde se anclaron las experiencias agradables.

- i) Se debe esperar algunos minutos con ambas manos sobre cada muslo. Se podrá experimentar sensaciones diferentes.
- j) Una vez que el malestar pasa de desagradable a neutro o agradable, el facilitador deberá mencionar que se levante primero la mano derecha, esperar 4 segundos y levantar la mano izquierda.
- k) Nuevamente el facilitador solicita a los participantes encontrarse con la situación que les producía malestar y analizar las nuevas sensaciones.

Fase IV – Cierre

Al finalizar los talleres se realizará una retroalimentación acerca del mismo, con la intención de que el facilitador conozca las experiencias que se han generado durante el desarrollo de los tópicos y el aprendizaje adquirido por los participantes. El facilitador deberá realizar un breve resumen sobre las actividades y enfatizar los elementos positivos. Esta fase tendrá una duración de 20 minutos aproximadamente, receptando posibles sugerencias para el próximo taller. Del mismo modo, se solventarán las dudas de los participantes sobre la temática tratada.

Tabla 14. Taller II

Taller II					
Tema: Control de ansiedad Objetivo: Identificar técnicas para reducir los niveles de ansiedad de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Saludos a los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez.	Dinámica Grupal Teléfono descompuesto	Delimitar la trascendencia de una óptima comunicación, para evitar la tergiversación de la información.	15 minutos	Psicólogo
Fase II – Introducción	- Normativas del taller. - Descripción sobre la ansiedad	- Plenaria - Psoicoeducacion en ansiedad	- Conocimiento de las normas del taller. - Impartir los niveles de ansiedad.	15 minutos	Psicólogo
Fase III – Procedimiento	- Control de respiración. - Relajación corporal.	- Técnica de respiración diafragmática lenta. - La relajación progresiva de Jacobson.	- Afronta y disminuye la ansiedad en la persona.	2 horas	Psicólogo

			- Disminuir la tensión muscular y los niveles de ansiedad.		
Fase VI – Cierre	Preguntas y elementos principales del taller.	Retroalimentación	Generar compromisos de cambio de comportamiento de la conducta Establecer compromisos para manejar la ansiedad	20 minutos	Psicólogo

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

DESARROLLO TALLER II

Fase I – Rapport

El facilitador empieza el taller con un saludo de bienvenida y agradece a todos los participantes por la asistencia al mismo. Se da a conocer el tema general de taller y el objetivo de éste. Para generar confianza entre los asistentes se desarrollará la siguiente dinámica:

Tema: “Teléfono descompuesto”

Objetivo: Determinar la importancia de una óptima comunicación.

Tiempo: 15 minutos.

Materiales: Ninguno

Procedimiento:

- a) El facilitador explica el propósito de la dinámica, determinando que se ha desarrollado con el fin de que no exista tergiversaciones al emitir un mensaje.
- b) Seguidamente, el facilitador solicita a todos los participantes ubicarse en forma de círculo.
- c) El mediador inicia un mensaje a uno de los participantes, quien transmitirá este último al siguiente y así sucesivamente.
- d) El último de los participantes que reciba el mensaje, transmitirá al mediador y les compartirá a todo el grupo.
- e) Los participantes considerarán si ha existido alguna clase de tergiversación con la información proporcionada.
- f) El facilitador ofrecerá una breve reflexión sobre los problemas de comunicación y los efectos negativos que pueden incurrir en el área laboral.

Fase II – Introducción

Una vez finalizada la dinámica, el facilitador realiza una exposición sobre el taller a desarrollarse, siendo éste los niveles de ansiedad. De la misma forma, explica la

importancia de controlar, para ello hace uso de diapositivas; con la intención de que la comprensión y el aprendizaje por parte de los participantes sea el adecuado. Por último, el facilitador explica brevemente los tópicos y técnicas que se van a realizar en el taller.

Fase III – Procedimiento

En este taller, se trabajará dos tópicos, cada uno con sus respectivas técnicas, la intención intrínseca de las técnicas es el manejo los niveles de ansiedad de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez. Las actividades deberán ser trabajadas por todo el grupo. A continuación, las técnicas:

Tópico: Control de respiración

Técnica: Técnica de respiración diafragmática lenta.

- a) La técnica estará orientada por el facilitador.
- b) El facilitador solicita que todos los asistentes se pongan de pie. De la misma manera, pide a los participantes que se coloquen una mano a la altura del pecho y la otra sobre la zona abdominal.
- c) El facilitador pide que inhalen, al tomar aire, los participantes deberán hinchar la zona abdominal y tener cuidado de no mover el pecho.
- d) Se debe retener el aire en esa posición.
- e) A continuación, se exhala lentamente disminuyendo gradualmente la hinchazón de la zona abdominal y teniendo en cuenta que el pecho no se debe mover.
- f) Es necesario relajarse cuando se desarrolle la técnica.
- g) Deberá ser repetida tantas veces como el facilitador considere necesaria.

Tópico: Relajación corporal

Técnica: Técnicas de relajación progresiva de Jacobson.

- a) El facilitador solicita a los participantes que se pongan de pie y adopten una postura totalmente cómoda, sentados sobre una silla, la mitad superior del cuerpo debe estar relaja y apoyada sobre la zona dorsolumbar.

- b) Una vez que los participantes se hayan relajado totalmente, se empieza con la técnica. Para ello, se debe centrar atención en ejercicios de tensión y relajación, empezando por la mano y el antebrazo; apretándolo fuerte, sintiendo la tensión y soltar lentamente liberando dicha tensión hasta llegar a la relajación. Repetir el ejercicio con la otra mano.
- c) En seguida, la técnica continúa con la frente. Para ello, se arruga la frente subiendo las cejas, notando la tensión en el entrecejo. Se debe mantener la tensión unos minutos y después relajar la zona.
- d) De la misma manera se trabaja con las mejillas, nariz y mandíbula, el participante deberá arrugar la nariz para sentir la tensión en las mejillas. Paulatinamente se liberará la tensión. Para la relajación de la mandíbula, el participante apretará los dientes y muelas simulando que come algo, luego relaja la zona lentamente.
- e) Para la relajación de pecho, hombros y espalda se realizará una respiración profunda, los hombros se echarán hacia atrás y muy despacio se libera la tensión para dar paso a la relajación.
- f) En cuanto al abdomen se deberá inhalar profundamente y se tensará el estómago, luego se exhala y se notará como los músculos de esta zona se relajan.
- g) El ejercicio continúa en la parte superior de la pierna, se debe tensionar el músculo largo y tratar de levantarse de la silla (aquello solamente para tensionar el músculo), liberar la tensión.
- h) En cuanto al pie, se estira la punta de éste girándolo de adentro hacia afuera, seguidamente se relajará la tensión y el participante sentirá la ausencia de tensión.
- i) El ejercicio deberá ser realizado en la otra pierna y pie.
- j) El facilitador debe indicar a los participantes, la importancia de contraer y relajar los músculos para liberar tensiones.
- k) Al finalizar la técnica, se empieza a mover con suavidad primero las piernas y pies, seguido por los brazos y manos, después la cabeza y el cuello y por último los ojos.

Fase IV – Cierre

Se realizará un feedback o retroalimentación con todos los participantes. Es importante que el facilitador indague sobre sus sensaciones y experiencias de las técnicas desarrolladas. Del mismo modo, el moderador solventará las posibles dudas que tenga el grupo acerca del taller y reforzará conocimientos. El tiempo estimado de duración de esta fase es de 20 minutos aproximadamente.

Tabla 15. Taller III

Taller III Tema: Relaciones Interpersonales Objetivo: Potenciar las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Saludos a los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez.	Dinámica Grupal Tres verdades y una mentira	Propiciar confianza y apertura al diálogo en el establecimiento.	15 minutos	Psicólogo
Fase II – Introducción	- Normativas del taller. - Descripción de las relaciones interpersonales	- Plenaria - Psicoeducación en Relaciones Interpersonales	- Conocimiento de las normas del taller. - Impartir sobre las relaciones interpersonales	15 minutos	Psicólogo
Fase III – Procedimiento	- Tolerancia - Sensibilidad a la crítica	- Técnica ¿dónde estás? - Técnica de Voleyvoz	- Manejar un nivel óptimo de tolerancia, respeto hacia los demás. - Lograr que los docentes acepten	2 horas	Psicólogo

			las opiniones de los demás		
Fase VI – Cierre	Preguntas y elementos principales del taller.	Focus group	Propiciar una óptima convivencia con los compañeros de trabajo Distinguir los conflictos entre el equipo de trabajo, así como causas o consecuencias y la forma de manejarlo.	30 minutos	Psicólogo

Elaborado por: El investigador

Fuente: Investigación de campo

DESARROLLO TALLER III

Fase I – Rapport

El moderador inicia el taller con un saludo de bienvenida a todos los participantes; del mismo modo, expone el tema del taller, así como el objetivo del éste. A continuación, se desarrollará la siguiente dinámica:

Tema: “Tres verdades y una mentira”

Objetivo: Integración grupal.

Tiempo: 15 minutos.

Materiales: Hoja y esferos

Procedimiento:

- a) El facilitador pide a los participantes que escriban en una hoja tres cosas verdaderas y una falsa acerca de sí mismos.
- b) Uno de los ejemplos para la comprensión de la dinámica es la siguiente: “A Miguel le gusta dibujar, le gusta pintar, le gusta cocinar y tiene una mansión”.
- c) Seguidamente los participantes deberán circular sus escritos hacia todo el grupo.
- d) El facilitador solicita agruparse en parejas.
- e) Una vez establecidas las parejas, se enseñan las hojas a cada uno y se debe tratar de descubrir la información falsa.

Fase II – Introducción

Este taller tiene como objetivo mejorar las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo; para ello, el facilitador expone a través de diapositivas la temática a tratarse en el taller, manifestando que las relaciones interpersonales posibilitan el alcance de objetivos para el desarrollo de una persona en la sociedad. De la misma manera, el mediador expondrá los tópicos y técnicas que componen esta actividad.

Fase III – Procedimiento

Para el desarrollo de este taller, se ha tomado en consideración dos tópicos y dos técnicas, el propósito de éstos es dar lugar al cumplimiento del objetivo establecido. Las actividades serán trabajadas a nivel grupal. A continuación, las técnicas:

Tópico: Tolerancia

Técnica: ¿Dónde estás?

- a) Para el inicio de esta técnica, el facilitador solicitará a los participantes cerrar sus ojos y concentrarse plenamente en el ejercicio.
- b) Seguidamente el facilitador realiza las siguientes preguntas a los participantes: ¿En dónde están ahora mismo? ¿Están viajando al futuro, preocupándose por algo que quizá podría ocurrir? ¿Son conscientes de que todas las personas pensamos distintos? ¿Están reviviendo experiencias del pasado que afecta en sus relaciones humanas?
- c) Para aislar aquellos pensamientos que dan lugar a las interrogantes, el moderador pide que los participantes tomen conciencia de su respiración. Respirar lenta y profundamente y forzar la atención al presente.
- d) El facilitador indicará que es importante percibir la tensión o el dolor que existe en el cuerpo y pensar en la conexión entre los pensamientos y las actitudes hacia los demás.
- e) A medida que se vaya trabajando con la respiración eliminar la tensión y relajarse.

Tópico: Sensibilidad a la crítica

Técnica: Técnica de Voleyvoz

- a) La técnica de Voleyvoz permite que los participantes sean capaces de manifestar sus opiniones sin miedo o vergüenza hacia los criterios emitidos por los compañeros.
- b) Para empezar con la técnica el facilitador pide al grupo enumerarse del uno al cinco. Todos los números uno se agruparán, de la misma forma que los número dos, tres, y así sucesivamente.
- c) El facilitador explica a los participantes que van a simular un juego de vóley, para ello realizarán algunas señas o gestos como el de golpear la pelota.
- d) Cada participante deberá pronunciar fuertemente bola, esta es la simulación sobre el balón.
- e) Al finalizar los partidos, el facilitador pide que el grupo se sienta formando un círculo; cada participante deberá exponer su experiencia con la técnica, comentar las fallas que existieron con el grupo y de qué manera se puede fortalecer su equipo.

Fase IV – Cierre

Para finalizar los tres talleres instaurados en esta propuesta, el facilitador agradece a todo el grupo por su participación y colaboración. A través de la técnica de focus group, realiza una evaluación de todo lo aprendido. Esta técnica permite que los participantes recolecten información sobre los temas aprendidos. Esta clase se finaliza con una preparación en grupos de cuatro personas sobre los temas que les resultaron de mayor interés. De la misma forma, el facilitador deberá solventar las dudas que presenten los participantes.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcausa, S. (9| de Enero de 2015). *La mente es maravillosa*. Obtenido de El arte de comprender emociones, la empatía.: <https://lamenteesmaravillosa.com/el-arte-de-comprender-emociones-la-empatia/>
- Aroca, B. (2015). *Relación entre inteligencia emocional y burnout en una muestra de profesionales sanitarios de un servicio de oncología*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Barrantes, A. (20 de julio de 2013). *Neurociencia, aprendizaje y decisión*. Obtenido de ¿Cómo influye el estrés en el rendimiento cognitivo (y cómo aprovecharlo)?: Cómo influye el estrés en el rendimiento cognitivo (y cómo aprovecharlo)
- Beauregard, L.-A., Bouffard, R., & Duclos, G. (2013). *Autoestima: Para quererse más y relacionarse mejor*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Bennet, M. (2013). *Autoconocimiento*. Valencia: Ediciones i.
- Billikopf, G. (2016). Las relaciones interpersonales. *Administración Laboral Agrícola: Cultivando la productividad del personal*, 159-178.
- Branden, N. (2013). *El poder de la autoestima: ¿Cómo potenciar este importante recurso psicológico?* Barcelona: Espasa Libros.
- Buceta, J. M., & Buceta Fernández, J. M. (2013). *Estrategias psicológicas para entrenadores de deportistas jóvenes*. Madrid: Librería-Editorial Dykinson.
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. (2013). Síndro de Burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Canales de la psicología*, 169-180.
- Carvajal, M. (17 de Julio de 2017). *MEDAC: Instituto Oficial de Formación Profesional*. Obtenido de ¿QUÉ ES EL SÍNDROME BURNOUT?: <http://www.lanota-latina.com/que-es-el-sindrome-de-burnout/>
- Castorina, J. A. (2013). *Desarrollo cognitivo y educación*. Grupo Planeta Spain: Madrid.
- Cedeño, C. (2013). *Liderazgo y mercadeo*. Obtenido de Autoestima: <http://www.dcne.ugto.mx/Contenido/MaterialDidactico/amezquita/Lecturas/Autoestima.pdf>
- Contreras, S., Ávalos, M., Priego, H., Morales, M., & Córdova, J. (2013). Síndrome de Burnout, funcionalidad familiar y factores relacionados en personal

médico y de enfermería de un hospital de Villahermosa, Tabasco, México. *hospital de Villahermosa, Tabasco, México.*, 45-57.

Coopersmith, S. (1967). *The Antecedents of Self-Esteem*. California: Consulting Psychologists Press.

Corámbula, P. (21 de Junio de 2013). *Sanar*. Obtenido de Síndrome de Burnout: <http://www.sanar.org/salud-mental/sindrome-burnout>

Cruz, D., & Puente, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *PSICOGENTE*, 20(38).

De Juamblez, O. (2015). Seguridad sobre sí mismo. *Estado Anímico*, 4.

Del Pino, D., & Alvaredo, R. (2013). De lo psicológico a lo fisiológico en la relación entre emociones y salud. *Revista Psicológica Científica*, 1-3.

Díaz, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2010 y 2016. *Psicología desde el Caribe*, 113-131.

Díaz, P. (27 de Junio de 2015). *La mente es maravillosa*. Obtenido de Autoconocimiento personal: 3 herramientas para conocerte mejor: <https://lamenteesmaravillosa.com/autoconocimiento-personal-3-herramientas-para-conocerte-mejor/>

Elizondo, L., Meza, C., Pompa, E., Torres, F., & Landero, R. (2014). Relación entre los niveles de autoestima y estrés en estudiantes universitarios. *Enseñanza e investigación psicológica*, 91-101.

Estanqueiro, A. (2014). *Principios de comunicación interpersonal: Para saber tratar con las personas*. Madrid: Narcea Ediciones.

Fernández, R. (2013). *La productividad y el riesgos psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante: Editorial Club Universitario.

Fierro, C. (2013). *Principios: la relevancia de William James en la enseñanza de la historia de la psicología*. Asunción: Universidad Católica "Ntra. Sra. De la Asunción".

Flores, M., & Díaz, R. (2014). *Escala Multidimensional de Asertividad*. México: Universidad Autónoma de Yucatán.

Forbes Álvarez, R. (2014). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *CEGESTI: Éxitos empresarial*, 1-4.

- Freudenberger, H. J. (1980). *Staff Burn-Out*. Washington: The Society for the Psychological Study of Social Issues.
- García, J. (2013). *Psicoterapeutas.com*. Obtenido de Asertividad: <http://www.psicoterapeutas.com/pacientes/asertividad.htm>
- García, P., Gatica, M., Cruz, E., Luis, K., Vargas, R., Hernández, J., . . . Macías, D. (2016). Factores que detonan el síndrome de burn-out. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 1-24.
- Gavilán Sabiote, M. (2013). *Riesgos psicosociales: Síndrome de Burnout y Autoestima*. Almería: Universidad de Amnería.
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Gómez, J. (2017). *Auxiliar de Enfermería Servicio de Salud de las Illes Balears*. España: EDITORIAL CEP.
- Gómez, J., Monsalve, C., San Luis, C., Fernández, R., Aguayo, R., & Cañadas, G. (2017). Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática. *Atención Primaria*, 77-85.
- González, R., Souto, A., Freire, C., Fernández, R., & González, L. (2016). *La autoestima como variable protectora del burnout*. Navarra: Universidad de Navarra.
- Hidalgo, A. (2016). *El estrés en la diserción laboral de los trabajadores de la empresa "Milmarcas" de la ciudad de Quito*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- James, W. (1994). *Principio de la Psicología*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. *Liberabit*, 20(2), 199-208.
- Juárez, A., Idrovo, Á., Camacho, A., & Placencia, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud Mental*, 159-176.
- Laura, V. (2017). *La autoestima en el aula y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes del quinto año de Educación Básica*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Leal, P. (27 de Octubre de 2015). *Aprendo y Educo*. Obtenido de Auto Respeto: <http://www.aprendoyeducos.com/11912/>

- López, M. (2014). *Los tres estados de la autoestima*. San Juan: Universidad Autónoma de Centro América.
- Lozada, D. (2013). *Influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento académico del área de personal social de los niños de 3 años*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Marsollier, G. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral . *Revista Psicología.com*, 1-10.
- Mercedes, B. (16 de Septiembre de 2013). *La mente es maravillosa*. Obtenido de ¿Cómo superar la baja autoestima?: <https://lamenteesmaravillosa.com/como-superar-la-baja-autoestima/>
- Minici, A., Dahab, J., & Rivadeneira, C. (2014). Técnicas para el manejo de ansiedad. *Revista de Terapia Cognitivo-Conductual*, 1-5.
- Moya, L. (2014). *La empatía: entenderla para entender a los demás*. Barcelona: Plataforma Actual.
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un trabajo colectivo*. Suiza: OIT.
- Ojeda, G. (2016). *Modelo causal social cognitivo de Burnout en profesionales de la salud de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 59-63.
- OMS. (2015). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Autoestima: <http://www.who.int/campaigns/autoestima-day/2017/es/>
- OMS. (Octubre de 2017). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Salud mental en el lugar de trabajo: http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- OPS. (28 de Abril de 2016). *Organización Panamericana de la Salud* . Obtenido de Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades: http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Ramírez, V. (2014). *Características de una alta autoestima*. México: Paulinas.

- Reyes, L. (2014). *Autoestima y Síndrome de Burnout en el personas de una empresa de autoservicio Piura* . Piura: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Rodríguez Estrada, M. (2015). *Autoestima: Clave del éxito personal*. México: El Manual Moderno.
- Rosado, G. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de docentes de la institución educativa con Jornada Escolar completa*. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Russek, S. (2015). *Crecimiento y Bienestar emocional*. Obtenido de Autoestima alta y bienestar.: <http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/autoestima-alta.html>
- San Martín, J., & Barra, E. (2013). Autoestima, Apoyo Social y Satisfacción Vita. *Terapia Psicológica*, 287-291.
- Siqueira, C. (2 de Junio de 2015). *Conoce las características y consecuencias del Síndrome de Burnout*. Obtenido de Universia: <http://noticias.universia.ad/portada/noticia/2015/06/02/1126144/conoce-caracteristicas-consecuencias-sindrome-burnout.html>
- Torre, V. (2014). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en el Personal de enfermería de Zona Norte de Buenos Aires*. Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana.
- UNESCO. (2014). *Autoestima*. Ginebra: UNESCO.
- USFQ. (2014). *Universidad San Francisco de Quito*. Obtenido de Estrés Laboral: http://www.usfq.edu.ec/sobre_la_usfq/servicios/educacion/escuela_de_empresas/Documents/artes%20liberales/C%C3%A1psula6-ESTR%C3%89S-Junio2015.pdf#search=estres
- Valle, F. (2013). *Cognitivismo*. España: Universidad de Oviedo.
- Vallejo-Martín, M. (2017). Una aproximación al síndrome de burnout y las características laborales de emigrantes españoles en países europeos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 137-145.
- Vico, A. (27 de Febrero de 2017). *Be Fullnes*. Obtenido de Los 6 Pilares de la Autoestima según Nathaniel Branden: <https://befullness.com/pilares-autoestima-nathaniel-branden/>

Yuguero, O., Forné, C., Esquerda, M., Pifarré, J., Abadías, M., & Viñas, J. (2017). Empatía y agotamiento de los profesionales de emergencias de una región de salud: un estudio transversal. *Medicine* .

Zenteno, M. (2017). La autoestima y como mejorarla. *Ventana Científica*, 43-46.

ANEXOS

Fotografía 1: Docentes de la UE Jorge Álvarez



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Fotografía 2: Aplicación de los TEST



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Fotografía 3: Aplicación de los TEST



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

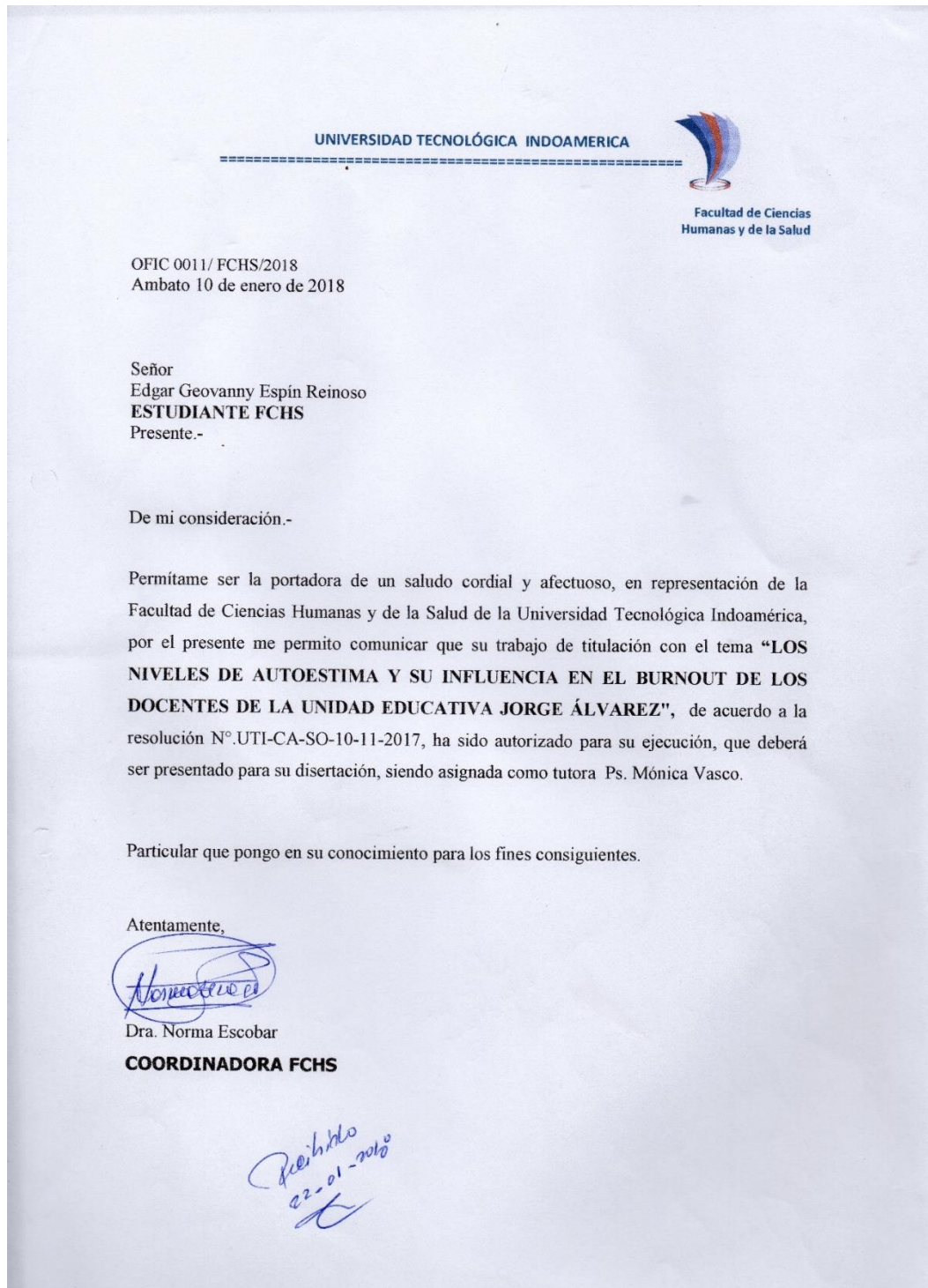
Fotografía 4: Aplicación de los TEST



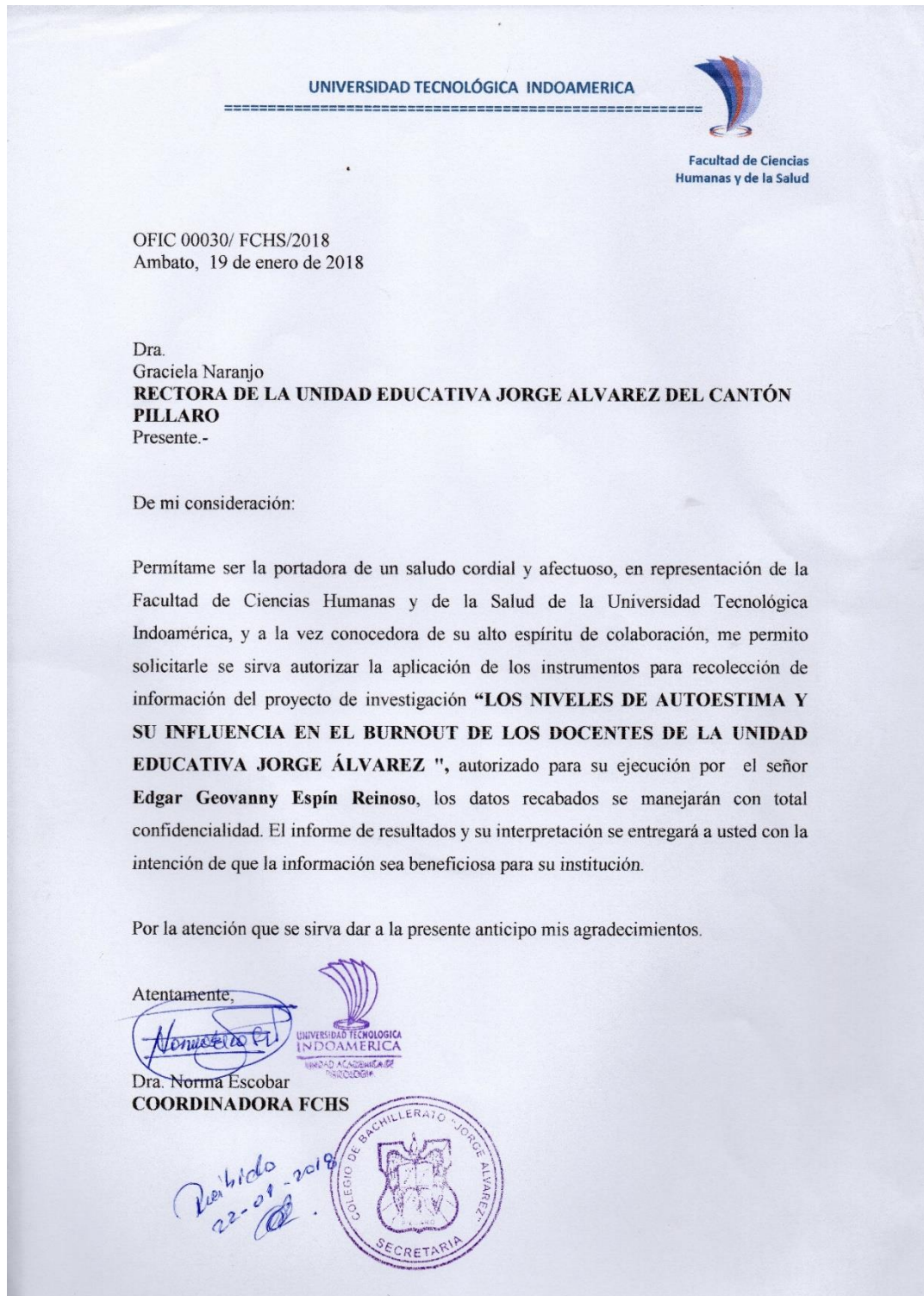
Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Oficio de aprobación del tema



Autorización de la institución



Validación Inventario de Autoestima de Coopersmith

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO

Los Niveles de Autoestima y su influencia en el Symptom de los docentes de la Unidad Educativa "Jorge Abad" del cantón Billaero

INSTRUMENTO A VALIDAR

Inventario de Autoestima de Coopersmith

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1 Analizar los niveles de autoestima de los docentes de la Unidad Educativa "JA"
- 2 Identificar la presencia de brechas de los docentes de la Unidad Educativa "JA"
- 3 Plantear una propuesta de solución a la problemática identificada en los docentes de la Unidad Educativa Jorge Abad del cantón Billaero

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLÓGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Fernando Tzucalzin
PROFESION Psicólogo Industrial
OCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR [Firma]
FECHA 17/ene/2018

Validación Inventario de Autoestima de Coopersmith

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO

Los Niveles de Autoestima y su influencia en el Desempeño de los docentes de la Unidad Educativa "Jorge Alvarado" del cantón Billaero

INSTRUMENTO A VALIDAR

Inventario de Autoestima de Coopersmith

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1 Analizar los niveles de autoestima de los docentes de la Unidad Educativa "J.A"
- 2 Identificar la presencia de burnout de los docentes de la Unidad Educativa "J.A"
- 3 Plantear una propuesta de solución a la problemática identificada en los docentes de la Unidad Educativa Jorge Alvarado del cantón Billaero

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLÓGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Paola Acosta
PROFESION Psicóloga Industrial
OCUPACION Docente universitario

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA 18-01-2018

Validación Inventario de Autoestima de Coopersmith

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO
Los niveles de Autoestima y su influencia en el Buen vivir de los docentes de la Unidad Educativa "Jorge Abregu" del cantón Billoa

INSTRUMENTO A VALIDAR
Inventario de Autoestima de Coopersmith

OBJETIVOS ESPECÍFICOS
1 Análisis los niveles de autoestima de los docentes de la Unidad Educativa "JA"
2 Identificar la presencia de bienestar de los docentes de la Unidad Educativa "JA"
3 Plantear una propuesta de solución a los problemas identificados en los docentes de la Unidad Educativa Jorge Abregu del cantón Billoa

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLÓGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

SI ☒ NO ☐

El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento

DATOS DEL EVALUADOR
NOMBRE Alfonso Cisneros
PROFESION Psicólogo Clínico
OCUPACION Psicólogo Docente

FIRMA DEL EVALUADOR [Firma]
FECHA 19-01-2018

Validación Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS


UNDOAMERICA

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO
Los niveles de Autenticidad y su influencia en el Burnout de los docentes de la Unidad Educativa "Ingo Alvarez del Cordon Billozo"

INSTRUMENTO A VALIDAR
Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1 Analizar los niveles de autenticidad de los docentes de la Unidad Educativa "I.A."
- 2 Identificar la presencia de Burnout de los docentes de la Unidad Educativa "I.A."
- 3 Elaborar una propuesta de solución a la problemática identificada en los docentes de la Unidad Educativa Ingo Alvarez del Cordon Billozo

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLOGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

SI NO

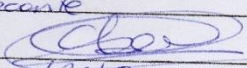
El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento ☐ ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Luis Fernando Tapachain

PROFESION Psicología Industrial

OCCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR 

FECHA 17/ene/2018

Validación Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO
Los Puntos de Autenticidad y su influencia en el Burnout de los docentes de la Unidad Educativa "Sergio Alvarado" del cantón Sillano

INSTRUMENTO A VALIDAR
Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar los niveles de autenticidad de los docentes de la Unidad Educativa "S.A."
2. Identificar los procesos de burnout de los docentes de la Unidad Educativa "S.A."
3. Plantear una propuesta de solución a la problemática identificada en los docentes de la Unidad Educativa Sergio Alvarado del cantón Sillano

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLÓGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

SI ☒ NO ☐

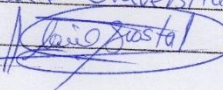
El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Raul Acosta

PROFESIÓN Psicólogo Industrial

OCCUPACIÓN Docente Universitario

FIRMA DEL EVALUADOR 

FECHA 18-01-2018

Validación Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

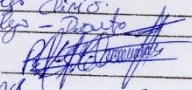
NOMBRE DEL PROYECTO
Los niveles de Autismo y su influencia en el Burnout de los docentes de la Unidad Educativa "Jorge Abregó" del cantón Sillaró

INSTRUMENTO A VALIDAR
Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

OBJETIVOS ESPECÍFICOS
 1. Analizar los niveles de autismo de los docentes de la Unidad Educativa "JA"
 2. Identificar la presencia de Burnout de los docentes de la Unidad Educativa "JA"
 3. Elaborar una propuesta de solución a la problemática identificada en los docentes de la Unidad Educativa Jorge Abregó del cantón Sillaró

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLÓGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR
 NOMBRE Jorge Cordero
 PROFESIÓN Psicólogo Clínico
 OCUPACIÓN Psicólogo - Docente
 FIRMA DEL EVALUADOR 
 FECHA 18-01-2018

Inventario de Autoestima de Coopersmith

INVENTARIO DE AUTOESTIMA DE COOPERSMITH VERSIÓN PARA ADULTOS

Lea detenidamente las oraciones que a continuación se presentan y responda **SI** o **NO** de acuerdo a la relación en que lo expresado se corresponda con usted. No hay respuestas buenas o malas, se trata de conocer cuál es su situación de acuerdo con el asunto planteado

1	Generalmente los problemas me afectan muy poco	SI	NO
2	Me cuesta mucho trabajo hablar en público	SI	NO
3	Si pudiera cambiaría muchas cosas de mí	SI	NO
4	Puedo tomar una decisión fácilmente	SI	NO
5	Soy una persona simpática	SI	NO
6	En mi casa me enoja fácilmente	SI	NO
7	Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo	SI	NO
8	Soy popular entre las personas de mi edad	SI	NO
9	Mi familia generalmente toma en cuenta mis sentimientos	SI	NO
10	Me doy por vencido(a) muy fácilmente	SI	NO
11	Mi familia espera demasiado de mí	SI	NO
12	Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy	SI	NO
13	Mi vida es muy complicada	SI	NO
14	Mis compañeros casi siempre aceptan mis ideas	SI	NO
15	Tengo mala opinión de mí mismo(a)	SI	NO
16	Muchas veces me gustaría irme de mi casa	SI	NO
17	Con frecuencia me siento a disgusto en mi trabajo	SI	NO
18	Soy menos guapo (o bonita) que la mayoría de la gente	SI	NO
19	Si tengo algo que decir, generalmente lo digo	SI	NO
20	Mi familia me comprende	SI	NO
21	Los demás son mejor aceptados que yo	SI	NO
22	Siento que mi familia me presiona	SI	NO
23	Con frecuencia me desanimo en lo que hago	SI	NO
24	Muchas veces me gustaría ser otra persona	SI	NO
25	Se puede confiar muy poco en mí	SI	NO

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

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/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	