

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**TEMA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

**“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO  
ACADÉMICO Y LABORAL EN ESTUDIANTES Y DOCENTES DE  
LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL  
SALVADOR”**

**PRESENTADO POR:**

|  |                |
|--|----------------|
| <b>AVELAR OCHOA, MERCEDES GUADALUPE</b>      | <b>AO01015</b> |
| <b>ESCOBAR DINARTE, ISABEL IVONNE</b>        | <b>ED01002</b> |
| <b>QUINTANILLA ARGUETA, PATRICIA BEATRIZ</b> | <b>QA01006</b> |

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE:  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO:  
LIC. CARLOS ARMANDO ZELAYA ESPAÑA**

**DOCENTE DIRECTOR:  
LIC. BENJAMÍN MORENO LANDAVERDE**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA JULIO DE 2009**

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

ING. RUFINO ANTONIO, QUEZADA SÁNCHEZ

**RECTOR**

ARQ. MIGUEL ANGEL, PÉREZ RAMOS

**VICE-RECTOR ACADÉMICO**

MTRO. OSCAR NOÉ, NAVARRETE ROMERO

**VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO**

LIC. DOUGLAS VLADIMIR, ALFARO CHAVEZ

**SECRETARIO GENERAL**

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES:**

LIC. JOSÉ RAYMUNDO, CALDERÓN MORÁN

**DECANO**

DR. CARLOS ROBERTO, PAZ MANZANO

**VICE-DECANO**

MTRO. JULIO CESAR, GRANDE RIVERA

**SECRETARIO**

**AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA:**

MRS. BENJAMIN, MORENO LANDAVERDE

**JEFE DEL DEPARTAMENTO**

LIC. CARLOS ARMANDO, ZELAYA ESPAÑA

**COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO**

MRS. BENJAMIN, MORENO LANDAVERDE

**DOCENTE DIRECTOR**

**¡Mi Eterna Gratitud!**

Quiero principalmente dar muchísimas gracias a mi Padre Celestial, Dios todo poderoso y a mi Madrecita Linda María Santísima de Guadalupe, quienes estuvieron siempre dándome la fortaleza y guiando mis pasos en este recorrido al cual decidía aventurarme.

Asimismo quiero dedicar con todo mi amor y la mayor de las gratitudes este triunfo a mi familia, a mi amado padre Juan Avelar que nuestro Dios Santísimo lo tenga en su santa Gloria, a mi queridísima y respetada mamá: Mercedes Ochoa de Avelar a quién le debo la vida y lo que soy ahora, gracias mami por su confianza y su amor en todo instante de mi vida. ¡Dios la Bendiga Siempre!

También es meritorio agradecer el esfuerzo, y el enorme apoyo que he recibido de parte de todos ustedes, mis hermanos queridos (William, Sandro, Betty, Lishi, Sonia, Sily, y mi pequeña, pero gran hermana Griselda) Gracias humildemente por estar pendiente de mis necesidades, por no desampararme en ningún momento, por creer en mi, porque eso me sirvió para seguir luchando día a día. ¡Dios envíe todo lo mejor para ustedes!

Además considero importante dar las gracias a mis amistades, y a mi prima Liz Avelar, quien demostró siempre su confianza en mis capacidades, gracias a todas esas personas sencillas y humildes que han estado a mi lado acompañándome, animándome y regalándome sus consejos y amistad valiosa día a día, ¡Que Dios nuestro Padre, les derrame muchas bendiciones!

A mis compañeras de tesis Ivonne y Paty, con quienes me une algo más que el simple hecho de compartir este triunfo, nos unen los lazos de una amistad fraterna y sincera. ¡Gracias amigas por todo lo compartido juntas!

A todos ustedes quiero decirles que lastimosamente aún no existe la palabra en el diccionario que defina y/o describa toda la especial gratitud que merecen de mi parte, por eso hoy de todo corazón quiero desearles que Dios y mi Madrecita linda devuelven en bendiciones todas sus bondades y atenciones conmigo. ¡Gracias!

**Mercedes Guadalupe Avelar Ochoa.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios todo poderoso, por ser nuestro creador, amparo y fortaleza, cuando más lo necesitamos, y por hacer palpable su amor a través de cada una de nosotras en este largo camino, que hoy reflejan el primer fruto, de muchos que vendrán, y que son producto de nuestra constancia y perseverancia.

Mi madre que es la mujer más bella. Todos mis éxitos en esta vida y la enseñanza moral, intelectual y física que recibí tú me las has enseñado. Todo lo que soy, te lo debo a ti. Siempre seré una parte de ti, porque tú me creaste. Has esculpido mi rostro con un millón de gestos cariñosos. Me has enseñado todas las cosas importantes de nuestro mundo y mi lugar en él. Todo lo aprendí de ti, mientras te escuchaba y te observaba. Has compartido conmigo todos los valores que te hacen tan especial: bondad, perdón, honestidad, perseverancia, consideración y paciencia. Solo me quedan dos frases: Te amo y Mil Gracias. A mi padre, que en vida me apoyo brindándome un hogar cálido, enseñándome día a día que la perseverancia y el esfuerzo son el camino para lograr objetivos.

A mis dos hermanos: Mi hermano mayor que es inteligente, simpático y sencillo que jamás he conocido, y Mi hermano menor, quien es el más razonable, comprensivo y sincero. Con ustedes he compartido muchas experiencias desde las más difíciles hasta las más alegres, gracias por protegerme y estar a mi lado, nuestro amor de hermanos es incomparable. Han sido mi meta y mi empuje para lograr mis objetivos. A el amor de mi vida, mi esposo el ser que cada día me hace sentir que la vida merece ser vivida, gracias por tu sonrisa, por tu amor, por tu apoyo, por tus palabras de aliento y por estar a mi lado.

A mis compañeras de tesis las cuales recorrimos el mismo tren, lleno de ilusiones y metas, cada una me enseñó que en la vida existen los amigos sencillos, verdaderos, amigos que se aprenden, amigos que se eligen y amigos que se adoptan. Las cuales me ayudaron con su apoyo incondicional a ampliar mis conocimientos y estar más cerca de mis metas profesionales. Gracias por brindarme su amistad en los momentos más difíciles de la vida.

Gracias a aquellas personas que de una u otra forma han pasado por mi vida dejando su huella y que no menciono acá, ustedes también han sido parte importante de mi vida, me han ayudado a crecer y eso no tiene valor. A mis maestros y en especial al Docente asesor de tesis por su generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia en un marco de confianza, afecto y amistad, fundamentales para mi realización profesional.

**Isabel Ivonne Escobar Dinarte.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Al haber culminado esta meta en este momento es una de las cosas importantes, debido a que el anhelo que debe tener toda persona el terminar su carrera de Formación Profesional y al lograrlo es necesario manifestar mis agradecimientos, primeramente a Dios nuestro creador, por permitir que personas muy importantes desempeñaran un papel esencial, como por ejemplo: Compartiendo todas las tristezas y alegrías durante todo este proceso, es por esta razón que mis agradecimientos van dirigidos a las siguientes personas:

- A mis hijos (Dennis, Kevin y el que estar por venir), ya que ellos en especial han logrado ver de cerca todo lo que implica alcanzar esta meta, es por ello que les agradezco por toda el amor, paciencia, entre otros aspectos que han logrado mostrar hacia mi, llenándome de mucha satisfacción, ya que ellos son el eje sobre el cual gira todo para mi.
- Otro agradecimiento indispensable de mencionar es el apoyo que me brindo tanto mi madre (Emely), mi padre (Rafael), mi pareja (Francisco) y mi hermana (Carolina), ya que sin el apoyo incondicional de ellos no hubiese sido posible alcanzar esta meta, puesto han sido y serán una parte muy fundamental en mi vida.
- Además quisiera brindar mis agradecimientos a mis compañeras (Ivonne y Guadalupe), ya que fuimos un equipo de trabajo, que compartíamos una gran amistad, lo cual favoreció el adecuado desempeño en nuestro proceso.
- Y finalmente mis agradecimientos van dirigidos a cada una de las personas que directa o indirectamente estuvieron involucradas en mi proceso de Formación Profesional.

**Patricia Beatriz Quintanilla Argueta.**

## INDICE

|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |              |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------|
| <b>I. PROLOGO</b>  | . | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>i</b>     |
| <b>II. INTRODUCCIÓN</b>  | . | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>ii</b>    |
| <b>III. OBJETIVOS</b>  | . | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>iii</b>   |
| <b>IV. MARCO TEÓRICO</b>   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |              |
| <b>1 Antecedentes Históricos</b>                                       | . | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>10-13</b> |
| <b>2 Definiciones</b>  | . | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>13-17</b> |
| <b>3 Causas</b>  | . | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>17-18</b> |
| <b>4 Efectos</b>   | . | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>18-22</b> |
| <b>5 Fases de desarrollo del Síndrome</b>                              | . | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>23</b>    |
| <b>6 Diferencias entre el Burnout y otros Trastornos Psicológicos</b>  | . | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>24-25</b> |
| <b>7 Perspectivas y Modelos Explicativos acerca del Síndrome</b>       | . | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>26-29</b> |
| <b>8 Factores que influyen en el desarrollo del Burnout</b>            | . | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>29-34</b> |
| <b>9 Influencia del Agotamiento Profesional en el Ámbito Académico</b> | . | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>34-36</b> |
| <b>10 Etiología del Burnout en Docentes</b>                            | . | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>36-38</b> |
| <b>11 Factores de Riesgo en Docentes Universitarios</b>                | . | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>38-39</b> |
| <b>12 Factores de Protección</b>                                       | . | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>40-42</b> |
| <b>V. METODOLOGIA</b>  | . | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>43-50</b> |

|  |   |   |   |   |   |   |   |   |                |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|
| <b>VI. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS</b> | . |   |   |   |   |   |   |   | <b>51-106</b>  |
| <b>VII. DIAGNOSTICO</b>                                | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>107</b>     |
| <b>VIII. CONCLUSIONES</b>                              | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>108</b>     |
| <b>IX. RECOMENDACIONES</b>                             | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>109</b>     |
| <b>X. PROPUESTA DEL PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO</b>      | . |   |   |   |   |   |   |   | <b>110-177</b> |
| <b>XI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>                  | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>178</b>     |
| <b>ANEXOS DEL PROGRAMA</b>                             | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>179-193</b> |
| <b>ANEXOS</b>  | . | . | . | . | . | . | . | . | <b>194-208</b> |

## I. PROLOGO

Desde que Herbert Freudenberger (1974) escribió por primera vez acerca del Burnout, diversos autores se han interesado en profundizar y realizar investigaciones sobre este término. Considerándolo como una enfermedad profesional asociada al estrés crónico (Pines and Aronson, 1989, Cristina Maslach, 1976, Jackson, 1982, Gil-Monte y Peiró 1997, Boada, Vallejo y Agulló, 2004; Ortega y Francisca, 2004, Moriana y Herruzo, 2004, Aranda 2006, Fischer 1983).

Partiendo de ello, y considerando su importancia; se tomó a bien, realizar una investigación encaminada a conocer si el Burnout influye en el Rendimiento Académico y Laboral de Estudiantes y Docentes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, para la cual fue necesario, la elaboración y aplicación de instrumentos, orientados a descubrir la presencia de dicho fenómeno y cuyos resultados en el diagnóstico reflejaron que si está presente en la población estudiantil investigada, ejerciendo una influencia considerable en su rendimiento académico. Mientras que para el caso de los Docentes se encontró una contrariedad entre los datos proporcionados por los diferentes instrumentos administrados, posiblemente por el conocimiento previo del término o por evitar la estigmatización.

Con la finalidad de abordar eficazmente esta problemática encontrada; se consideró necesario diseñar una propuesta de Programa Psicoterapéutico denominado “Abraza la vida, disfrutando de tus actividades.” Con el que se pretende contribuir a una mejor salud mental y mayor calidad de vida de la población investigada.



## II. INTRODUCCION

La presente investigación ha sido realizada por Estudiantes en Proceso de Grado de la Carrera de Licenciatura en Psicología, con el objetivo de conocer si El Síndrome de Burnout influye en el Rendimiento Académico y Laboral en Estudiantes y Docentes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

La importancia de llevar a cabo este estudio radica en que por medio de el, se ampliarán los conocimientos acerca del Síndrome y se proporcionarán medidas estratégicas que contribuyan a disminuir y/o contrarrestar los efectos nocivos que produce.

A pesar de que el Burnout es atribuido que se presenta mayoritariamente en el ámbito laboral, cada vez más a menudo aparecen casos de Agotamiento en Estudiantes y Docentes Universitarios, los cuales suelen esforzarse excesivamente en sus estudios y/o trabajo al grado de sentirse “Acabados”. Esto ocurre generalmente porque se ven expuestos a múltiples tareas académicas y laborales que les implica un sobreesfuerzo, llevándolos a experimentar los efectos del Síndrome que al ser prolongados, el afectado suele abandonar los estudios o trabajo y padecer el Burnout.

En vista de todo ello se hizo necesario realizar esta investigación para contextualizar el fenómeno en la Población Docente y Estudiantil Salvadoreña, ya que de esta manera se podrá brindar un aporte en la prevención de la Población en riesgo.

Este trabajo esta constituido por una serie de apartados y para efectos de mejor comprensión se describen a continuación:

Primeramente contiene los Objetivos planteados, el Marco Teórico, y la Metodología utilizada, asimismo se describe el Análisis e Interpretación de los Resultados obtenidos, Diagnóstico con sus respectivas Conclusiones y Recomendaciones. Además se presenta el Programa de Intervención Psicoterapéutica, las referencias bibliográficas y anexos referentes.

### **III. OBJETIVOS**

#### **Objetivo General:**

Investigar El Síndrome de Burnout y su Influencia en el Rendimiento Académico y Laboral en Estudiantes y Docentes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, a fin de tener una percepción mas amplia sobre la temática y a partir de ello elaborar una propuesta de tratamiento que disminuya los efectos nocivos del Síndrome.

#### **Objetivos Específicos:**

- Profundizar en las causas que originan el Síndrome de Burnout en los Estudiantes y Docentes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, a fin de determinar su influencia en el Rendimiento Académico y Laboral de los mismos.
- Identificar los efectos psicológicos que genera el Síndrome de Burnout, a fin de descubrir si estos afectan en alguna medida el Rendimiento Académico y Laboral de Estudiantes y Docentes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.
- Elaborar instrumentos que permitan obtener información clara y objetiva, con la finalidad de conocer la influencia del Síndrome de Burnout en el Rendimiento Académico y Laboral de la muestra a investigar.
- Diseñar una Propuesta de Tratamiento Psicoterapéutico enfocado a la Salud Mental que contribuya a disminuir los efectos que provoca el Síndrome de Burnout en Estudiantes y Docentes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

## **IV. MARCO TEORICO**

### **1. Antecedentes Históricos**

El estilo de vida de este siglo ha gestado nuevas enfermedades relacionadas con el estrés laboral y la desocupación, una de ellas adquirió la denominación de Burnout (quemado) o Síndrome de Tomas. El Síndrome de Tomas lleva su nombre por el personaje de la novela “La insoportable levedad del ser”, del director checo Kundera, donde el protagonista “Tomas”, era un individuo que había perdido su autoestima, su actitud evidenciaba desánimo, tedio en la labor diaria y ausencia de expectativas de mejoría. El índice de desocupación toca cifras históricas, pero no solo los sin trabajo sufren las consecuencias de los cambios de la globalización, un alto porcentaje de gente con trabajo sufren enfermedades psicosomáticas causadas por la falta de adaptación a las nuevas reglas del mercado. El Burnout es un estado de Agotamiento físico, emocional y mental, causado por el involucrarse en situaciones emocionalmente demandantes, durante un tiempo prolongado, (Pines y Aronson, 1989).

La feroz competitividad e inseguridad que rigen en el ámbito laboral y académico, las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo que ponen en jaque a la salud de los individuos del nuevo milenio.

A pesar de que es un concepto relativamente nuevo (Década del 70), en cierto sentido el estudio del Burnout tiene la edad de la Psicología. Por ejemplo, Pavlov, al inicio del siglo, forzó a perros a la distinción entre un círculo y una elipse; después, al tornarse la diferencia paulatinamente cada vez menor, provocaba una ruptura en el comportamiento que acreditó tratarse de una “Neurosis experimental”. Freud desarrollaba su

psicoanálisis, y con él, el concepto de frustración (Versagung), “La satisfacción efectiva de su deseo que el sujeto se niega a sí mismo” (Diccionario del psicoanálisis, 204, Laplanche). Así, paradójicamente, el sujeto se enferma justamente en el momento en que obtiene éxito.

El behaviorismo, con Watson, después Skinner, desarrollan un concepto semejante, el que para este último se aproximaría al descubrimiento del behaviorismo y del psicoanálisis. Un recorrido por las diversas teorías psicológicas, diversas épocas, en la etiología de las neurosis, de la depresión, de la ansiedad, en fin, un problema candente, latente: ¿Por qué las personas desisten?, ¿Por qué fracasan?, ¿Cómo y cuándo lo hacen si no hay una razón aparente?, ¿Qué está inmovilizando al sujeto? Falta de motivación, desamparo, desesperación, pasividad, alienación, depresión, fatiga, estrés y ahora Burnout, en última instancia se enfrentan con una misma cuestión: ¿Por qué las personas desisten?

La teoría del Estrés no coincide simplemente con la explosión de producción y consumo que siguió a Berton Wood, la productividad a cualquier costo en que el mundo se encuentra atrapando cotidianamente al ser humano y sus propios límites.

La teoría del Burnout tampoco surge por casualidad, teoría que se dispone a comprender las contradicciones en el área de prestación de servicios, exactamente cuando la producción del sector primario desciende y el sector terciario viene a ocupar su lugar. La teoría del ser humano solitario, en la época en que parece desvanecerse la solidaridad, el énfasis en la despersonalización cuando la ruptura de los contratos sociales parece haber eliminado a la persona.

El ser humano como entidad compleja, que puede habituarse a circunstancias adversas, pero al verse superados los procesos de adaptación, se origina un desborde que ocasiona trastornos orgánicos y psicológicos; el individuo superado por sus circunstancias laborales, agotamiento físico y emocional comienza a generar situaciones autodestructivas.

En El Salvador, el Síndrome de Burnout puede afectar a cualquier grupo ocupacional, aunque existen profesionales más predispuestos a este síndrome, especialmente aquellos cuyo trabajo los obliga a interactuar y tratar reiteradamente con otras personas, tal es el caso de las profesiones que se encuentran en íntima relación con el sufrimiento humano, como lo son: Psicoterapeutas, Médicos, Odontólogos, Enfermer@s, Personal de Rescate, así como Estudiantes en Servicio Social y/o Estudiantes en Prácticas de Formación Profesional. Estos son igualmente vulnerables al desgaste por empatía y al Burnout, dado que la empatía es un recurso importante en el trabajo con poblaciones traumatizadas o sufrientes. Asimismo esto sucede con trabajadores en función pública, como jueces, fiscales, abogados y policías, suelen estar bajo “Tensión” permanente y expuestos habitualmente a situaciones muy traumáticas y conflictivas, que les causa reacciones emocionales de diferente tipo, por ello pueden presentar una serie de respuestas al estrés, con diversas manifestaciones somáticas, conductuales y emocionales.

El desgaste profesional por empatía o compassion fatigue (Figley, 1995) consiste en absorber y sentir como propio el sufrimiento de la persona que se pretende asistir. Es una forma particular de estrés laboral producto de la interacción de otras formas de estrés, entre ellos el Burnout. Los factores que inciden en el desgaste por empatía son: El estrés traumático primario, dado por las experiencias preexistentes del profesional que no han sido adecuadamente procesadas y superadas; el estrés traumático concomitante, que es la experiencia traumática al que el profesional se ve expuesto; el estrés traumático secundario, que aparece cuando la persona se ve expuesta a eventos traumáticos de otras personas; y a el Burnout.

La vocación por el trabajo puede ser un arma de doble filo: Brinda satisfacción si se crece profesionalmente, pero también puede ocasionar desilusión y apatía si la propia tarea es percibida como intrascendente. En este último caso, el estrés crónico puede producir algunos síntomas como: Resistencia a concurrir al trabajo, culpa y pérdida de la

autoestima, miradas frecuentes al reloj, pérdida del interés e indiferencia, insomnio, dolores de cabeza, problemas conyugales y familiares, entre otros. Cuando varias de estas señales se combinan, hay que replantearse la forma de trabajar, incluida la extensión de la jornada y la relación con pares y superiores.

Las fuertes presiones a que se ven expuestos muchos profesionales del área académica y alumnos en prácticas profesionales, hace que en cierta medida surja un vacío existencial y un estrés prolongado que van minando las defensas y debilitando las técnicas de respuesta, cuyas caras mas visibles son el empeoramiento de las condiciones laborales y académicas que se ve reflejado en la atención brindada a la población demandante.

## **2. Definiciones**

En la actualidad, no existe una definición única para el concepto de Burnout, pero existe un consenso acerca de que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico propio de las profesiones de servicio en las que el trabajador (Médico, Odontólogos, Trabajadores Sociales, Psicoterapeutas, Personal Penitenciario, etc.) está en contacto estrecho y directo con quien recibe el servicio. El trabajador, que tiene una fuerte vocación de servicio y una marcada motivación por ayudar a los demás, inicia su trayectoria con expectativas, muchas veces, de trascendencia. La discrepancia entre esas expectativas e ideales iniciales y las características de la realidad cotidiana del trabajo inciden en la aparición del síndrome del Burnout.

A continuación se presentan una serie de conceptualizaciones de acuerdo a diversos autores que tratan de explicar de alguna manera el término.

La responsabilidad de la integración del concepto del “Burnout” en la sociedad, fue de Herbert Freudenberger en 1974, quién la describió como una “Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. Situando así a las emociones y sentimientos negativos dentro de un contexto laboral ya que, éste podría ser el causante de tales reacciones. Además el autor afirmaba que este Síndrome ocasionaba la “Adicción al trabajo”, provocando un desequilibrio productivo y como consecuencia las reacciones propias de la estimulación laboral aversiva.

En 1976, la Psicóloga Cristina Maslach, utilizó el término “Burnout“, empleado hasta entonces por los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre compañeros de trabajo, para referirse a un conjunto de respuestas emocionales que afectaban a los profesionales de ayuda. Calificó a los afectados de “Sobrecarga Emocional” ó Síndrome de Burnout. Definiéndolo como un Síndrome de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal que puede ocurrir entre individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas. El Síndrome recoge una serie de respuestas a situaciones de estrés que suelen provocar “Tensión” al interactuar y tratar reiteradamente con otras personas.

### **Dimensiones de la conceptualización de Burnout (Maslach y Jackson, 1982)**

- **Agotamiento Emocional:** El trabajador siente que sus recursos afectivos han sido superados por el estrés producido por el contacto diario con las personas que reciben directamente su servicio.

- **Despersonalización:** El trabajador desarrolla sentimientos negativos hacia las personas con quienes trabaja, que se traducen en comportamientos y actitudes acordes a esos sentimientos.
- **Baja Realización Personal:** El trabajador evalúa de forma negativa su labor, lo cual afecta su auto-concepto, su auto-estima y las relaciones con los demás.

Por otro lado, Gil-Monte y Peiró (1997), definen el Síndrome de Burnout como: “Una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales”.

Al Síndrome de Burnout se le han dado también varias denominaciones, aunque la literatura ofrece alrededor de diecisiete en castellano, algunas de ellas son: “Quemarse por el trabajo”, “Quemazón Profesional”, “Síndrome del Estrés Laboral Asistencial o Síndrome de Estrés Asistencial”, “Síndrome del Desgaste Profesional”, “Estar Quemado Profesionalmente” y “Desgaste Psíquico”, entre otras (Boada, Vallejo y Agulló, 2004; Ortega y Francisca, 2004; Gil-Monte, 2005).

Según Gil Monte (2005) identifica cuatro dimensiones:

- **Ilusión por el Trabajo:** Deseo de la persona de lograr metas en relación a su trabajo, que percibe como atractivo y que le acarrea satisfacciones personales.
- **Desgaste Psíquico:** Agotamiento emocional y físico en relación al contacto diario con personas que presentan problemas.
- **Indolencia:** Actitudes de cinismo y de indiferencia hacia las personas que reciben el servicio. Insensibilidad hacia los problemas de las personas.



- **Culpa:** Estos sentimientos se han identificado como un síntoma característico de quienes desarrollan el Burnout (Gil Monte, 2003).

Según Aranda (2006) la palabra “Burnout” es un término anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo. Este término data de 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenthal quien trabajaba en una clínica para tratar toxicómanos en Nueva York (Moriani y Herruzo, 2004; Gil-Monte, 2002; Ordenes, 2004).

Fischer (1983) consideró el Burnout como un estado resultante del trauma narcisista que conllevaba una disminución en la autoestima de los sujetos, mientras que Pines y Aronson, lo conceptualizan como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad y baja autoestima. Iba acompañado de un conjunto de síntomas que incluía vacío físico, sentimientos de desamparo y desesperanza, desilusión y desarrollo de un autoconcepto y una actitud negativa hacia el trabajo y hacia la vida misma. En su forma más extrema, el Burnout representa un punto de ruptura más allá del cual la capacidad de enfrentarse con el ambiente resulta severamente disminuida y es especialmente duro para personas entusiastas e idealistas.

Se habla de agotamiento laboral cuando la motivación para trabajar prácticamente no existe, este se incrementa de manera común en el complejo mundo de hoy, comienza con ligeras señales: Sentimientos de frustración, crisis emocionales, retraimientos, problemas de salud, alienaciones, desempeño deficiente y consumo de drogas y alcohol.<sup>1</sup>

El Burnout es un Síndrome que no solo está presente en el ámbito laboral sino que es un fenómeno que está latente en toda profesión u oficio en el cual se demande cierto grado

---

<sup>1</sup> Estrés y rendimiento en el trabajo. Beverly A. Potter. Pág. 8

de exigencia al individuo, tal es el caso de los estudiantes que están en prácticas profesionales, los cuales están expuestos a presiones académicas que les generan un desgaste tanto físico como emocional, debilitando con ello en cierta medida la calidad del trabajo que realizan.

### 3. Causas

Existen muy pocos estudios, que puedan ofrecer pistas sobre las causas exactas, que provocan el Síndrome; sin embargo para Maslach y Leiter, Maslach y Shaufeli existen 6 factores críticos que podrían desencadenar el Burnout: <sup>2</sup>

- **La Carga de Trabajo:** Si es excesiva, o no se ajusta al cuadro de competencias del trabajador, genera agotamiento emocional, especialmente si la actividad laboral demanda del trabajador emociones que son incompatibles con sus sentimientos.
- **El Control:** Se origina cuando el individuo tiene la percepción de que no ejerce un control suficiente sobre los recursos que necesita para realizar de forma eficiente su trabajo o para decidir los métodos y procedimientos que considera que son más efectivos. Esta situación suele presentarse siempre que la persona ha de asumir más responsabilidades que las que le corresponderían por su nivel de autoridad.
- **Recompensa:** Cuando una persona no recibe la recompensa económica por el trabajo que realiza, o no se le reconoce socialmente la importancia de su contribución laboral a la organización, genera una percepción de ineficacia que favorece la aparición del Burnout, especialmente en los casos en los que no tiene una fuerte motivación interna hacia la tarea que ha de realizar.

---

<sup>2</sup> [www.emagister.com](http://www.emagister.com)

- **Sentimiento de Comunidad:** Si se produce un desajuste entre el individuo y el grupo, con el consiguiente aislamiento asociado a la falta de relaciones personales que proporcione soporte, humor, respeto, confort, etc. El trabajador entra en una situación de aislamiento que lo hace especialmente vulnerable al Burnout.
- **Equidad:** La percepción de falta de equidad laboral, tanto en la carga de trabajo como en la asignación de los incentivos o las posibilidades de promoción genera agotamiento emocional e induce comportamientos cínicos y variables asociadas muy estrechamente a esta patología laboral.
- **Valores Compartidos:** Si el trabajador se siente obligado a realizar tareas que entran en colisión con sus valores o creencias se incrementa el riesgo a padecer Burnout.

#### 4. Efectos:

El estrés provoca en el individuo respuestas fisiológicas, afectivas y conductuales, que si se mantienen en el tiempo, terminan alterando su adaptación, adquiriendo el signo de enfermedad (Peiró y Salvador, 1993). Por tanto, el Síndrome de Burnout es una respuesta a un estrés laboral crónico, que termina generando sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el trabajo en sí. Si esto permanece en el tiempo, generará una serie de consecuencias ya no solo para el profesional, sino para la organización donde desarrolla su trabajo o sus propios compañeros; además de las relaciones interpersonales extralaborales, incidiendo especialmente en la propia familia del profesional y entorno familiar. Maslach señala que el Burnout afecta a la vida privada, donde el cinismo y el desprecio son proyectados fuertemente en la familia y amigos. (Gil-Monte y Peiró, 1997).

A nivel familiar se puede observar también que la persona disminuye marcadamente su margen de tolerancia hacia la familia, por lo cual tendrá mayor tendencia a reaccionar de forma inadecuada ante la pareja o hijos. También le será más difícil encontrar motivos de alegría, estar dispuesto a la diversión o encontrar momentos de relajación ya que su nivel de ansiedad lo hacen proclive a la depresión y al desgano.

#### **4.1 Síntomas y Proceso de Manifestación del Síndrome**

Desde Freudenberg (1974) a la actualidad varios autores han descrito los síntomas que presenta una persona con Burnout. Gil Monte (1997) realizó una revisión de los trabajos publicados y agrupó los síntomas en cuatro categorías:

- **Síntomas Emocionales:** Ansiedad, sentimientos de soledad, de alienación, de impotencia o de omnipotencia.
- **Síntomas Actitudinales:** Hostilidad, suspicacia, cinismo, apatía, tendencia a no verbalizar.
- **Síntomas Conductuales:** Agresividad, cambios repentinos de humor, aislamiento, frecuente enojo, irritabilidad.
- **Síntomas Somáticos:** Palpitaciones, hipertensión, dolor precordial, asma, catarrros frecuentes, infecciones frecuentes, alergias, dolores cervicales, dolor de espalda, fatiga crónica, alteraciones menstruales, diarrea, insomnio, úlceras gastrointestinales, jaqueca.

Las alteraciones físicas son las mayormente percibidas por el individuo que las sufre y las que causan un mayor impacto sobre su calidad de vida. Sin embargo los síntomas actitudinales, emocionales y conductuales, son los que posiblemente afecten el Rendimiento Académico y/o Laboral de las personas mas vulnerables.

Para el proceso de manifestación del Síndrome podemos establecer cuatro estadios de evolución aunque estos no siempre están bien definidos:

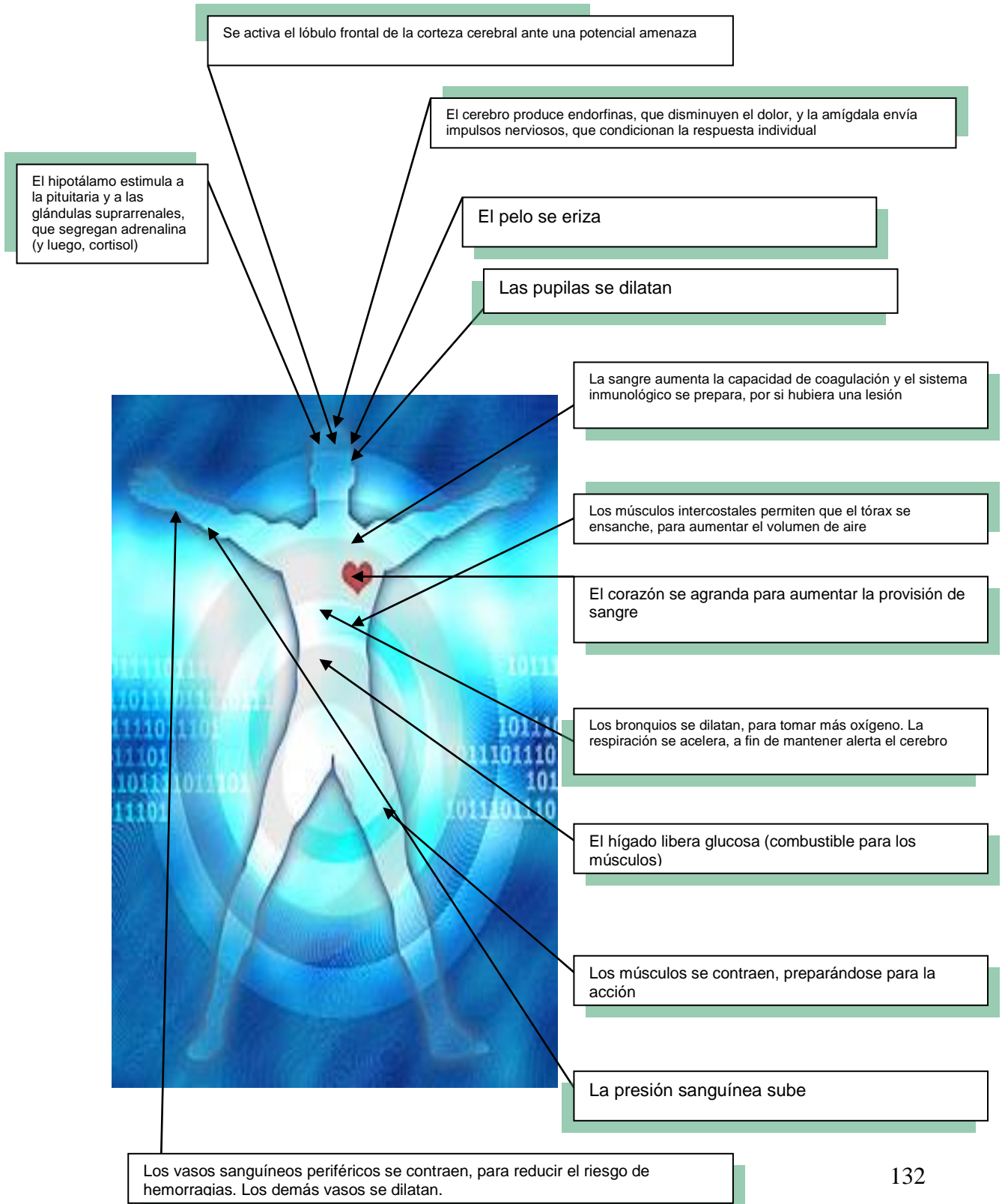
- **Forma Leve:** Los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), el afectado se vuelve poco operativo.
- **Forma Moderada:** Aparece insomnio, déficit atencional y en la concentración, tendencia a la auto-medicación.
- **Forma Grave:** Mayor el absentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos.
- **Forma Extrema:** Aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio.

El diagnóstico se establece a través de la aplicación de la Escala de Maslach, la cual evalúa la presencia de la tríada sintomatológica constituida por el Agotamiento Emocional, la Despersonalización y la Falta de Realización Personal. La cual en conjunto llevan al sujeto a padecer el Síndrome de Burnout.

A continuación se da a conocer un cuadro resumen de los síntomas que han sido manifestados por algunas personas que adolecen el Síndrome de Burnout.

| <b>Síntomas Psicosomáticos</b>  | <b>Síntomas Emocionales</b>  | <b>Síntomas Conductuales</b>   |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga crónica</li> <li>• Dolores de cabeza</li> <li>• Dolores musculares (cuello, espalda)</li> <li>• Insomnio</li> <li>• Pérdida de peso</li> <li>• Úlceras y desórdenes gastrointestinales</li> <li>• Dolores en el pecho</li> <li>• Palpitaciones</li> <li>• Hipertensión</li> <li>• Crisis asmática</li> <li>• Resfriados frecuentes</li> <li>• Aparición de alergias</li> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo</li> <li>• Depresión</li> <li>• Trastornos del sueño</li> <li>• Caída del cabello</li> <li>• Debilidad en el sistema inmunológico</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frustración</li> <li>• Aburrimiento</li> <li>• Distanciamiento afectivo</li> <li>• Desorientación</li> <li>• Impaciencia</li> <li>• Sentimientos de soledad y vacío</li> <li>• Impotencia</li> <li>• Sentimientos de omnipresencia</li> <li>• Cinismo</li> <li>• No hablan</li> <li>• Apatía</li> <li>• Hostilidad</li> <li>• Susplicacia</li> <li>• Sarcasmo</li> <li>• Pesimismo</li> <li>• Dificultades de autoestima</li> <li>• Alteraciones en la vida afectiva</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales distantes y frías</li> <li>• Abuso en el café, tabaco alcohol, fármacos, etc.</li> <li>• Ausentismo laboral</li> <li>• Tono de voz elevado (gritos frecuentes)</li> <li>• Llanto inespecífico</li> <li>• Dificultad de concentración</li> <li>• Disminución del contacto con el público / clientes / pacientes</li> <li>• Disminución del contacto con el público / clientes / pacientes</li> <li>• Incremento de los conflictos con compañeros</li> <li>• Disminución de la calidad del servicio prestado</li> <li>• Agresividad</li> <li>• Modificaciones en la conducta sexual</li> <li>• Cambios bruscos de humor</li> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Aislamiento</li> <li>• Desmotivación laboral</li> <li>• Insatisfacción laboral</li> <li>• Tortuguismo</li> <li>• Tardismo</li> </ul> |

## 4.2 Esquema de reacciones físicas ante la presencia del Burnout



## 5. Fases del Desarrollo del Síndrome

Cherniss (1980) plantea que el Burnout es un fenómeno transaccional progresivo que puede desarrollarse en las siguientes etapas:

- **Fase de Entusiasmo:** Cuando el trabajo inicialmente se experimenta como algo estimulante.
- **Fase de Estancamiento:** Cuando se comienzan a plantear dudas acerca del trabajo, del esfuerzo, de si vale la pena, las expectativas iniciales se oscurecen, los objetivos ya no son tan claros y comenzamos a aislarnos y a interpretar negativamente las propuestas. Aparecen los primeros síntomas (Dolores de cabeza, estomacales, aburrimiento).
- **Fase de Frustración:** Aquí las herramientas de la organización y las personales hacen que o bien salvemos positivamente la situación (Recobremos la ilusión por nuevos proyectos, las motivaciones, o cambiemos hacia un trabajo con mejores perspectivas) o se entra en una etapa donde los problemas psicosomáticos se van cronificando, y se va adoptando una actitud irritable, que al paso del tiempo, genere dudas, e inadecuación con las tareas.
- **Fase de Apatía:** O bien se resigna uno a cambiar las cosas, o entra en una etapa de no saber decir que no, de cinismo ante los demás; comienzan las bajas laborales.
- **Fase de Quemado:** Se produce un colapso físico e intelectual de no poder más, y es donde la enfermedad se manifiesta en sus características más comunes y acentuadas.



## **6. Diferencias entre el Burnout y otros Trastornos Psicológicos**

Este proceso se va formando como un Síndrome que puede llegar a confundirse con otros trastornos. Gil Monte (1997) advierte sobre la importancia de marcar una diferenciación conceptual del Burnout respecto de la depresión, de la alienación, de la ansiedad, de la insatisfacción laboral y del estrés.

**Con respecto a la Depresión:** Existen similitudes en el cansancio, retiro social y sensación de fracaso personal. Pero el Burnout se diferencia de la depresión en cuanto el Burnout es un constructo social que deriva de la interacción entre organización y persona, y la depresión se atribuye más bien a causas interpersonales o intrapsíquicas sin alusión al contexto, aunque en ambos casos las consecuencias se perciban a nivel interpersonal.

**Con respecto a la Alienación:** Esta se da cuando una persona tiene poco espacio para las decisiones en la realización de una tarea y poca libertad para llevarla a cabo. En cambio en el Burnout se da una situación contraria: La persona tiene demasiada libertad y ausencia de delimitación en las tareas que debe realizar, por lo tanto el trabajador no sabe que se espera de él formalmente. Si bien existe la libertad para llevarla a cabo, la ausencia de límites torna a la tarea irrealizable.

**Con respecto a la Ansiedad:** El Burnout y la ansiedad comparten la sensación de tensión, malestar y desasosiego, sin embargo, la ansiedad se presenta cuando la persona no posee las habilidades necesarias para realizar una tarea, o al menos así lo percibe. En cambio, en el caso del Burnout la persona siente que sus capacidades y habilidades se ven superadas por las características de la tarea a realizar.

**Con respecto a la Insatisfacción Laboral:** El Burnout y la insatisfacción laboral presentan desmotivación y pérdida de energía, pero en el Burnout se da además la despersonalización, que lo diferencia de la insatisfacción. La despersonalización implica sentimientos negativos, incluidos el cinismo, hacia las personas con las que se trabaja. Se produce una deshumanización, un endurecimiento afectivo que conduce a que el trabajador culpe por sus problemas a quien recibe sus servicios.

**Con respecto a la Fatiga:** Pines indica que una de las principales diferencias entre quemarse por el trabajo y la fatiga física es que el sujeto se recupera rápidamente de la fatiga pero no del Síndrome de quemarse.

Por último, comparando **El Estrés con el Síndrome de Burnout**, se observa que el estrés aparece, en cierta medida, para movilizar a la persona y puede producir tanto efectos negativos como efectos positivos (Seyle, 1976 en Poy, 2003). El Burnout, en cambio, solo da lugar a efectos negativos.

También es importante diferenciar el Burnout de otras formas de estrés laboral:

| <b>ESTRÉS LABORAL</b>  | <b>BURNOUT</b>  |
|--|---|
| Sobre implicación en los problemas   | Falta de implicación  |
| Hiperactividad Emocional   | Embotamiento Emocional  |
| El daño fisiológico es el sustrato primario                                  | El daño emocional es el sustrato primario                                     |
| Agotamiento o falta de energía física  | Agotamiento afecta a motivación y a energía psíquica                          |
| La depresión puede entenderse como reacción a preservar las energías físicas | La depresión en Burnout es como una pérdida de ideales de referencia-tristeza |
| Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)            | El Síndrome de Burnout sólo tiene efectos negativos                           |

## **7. Perspectivas y Modelos Explicativos acerca del Síndrome**

### **7.1 Perspectivas**

Desde las iniciales investigaciones de Freudenberger (1974) las explicaciones respecto del Burnout han venido desarrollándose dentro de dos líneas:

- **La Perspectiva Clínica:** Que considera al Síndrome del Burnout como un estado que el trabajador padece (Freudenberger, 1974).
- **La Perspectiva Psicosocial:** Que lo enfoca como un proceso en el que participan tanto las características del entorno laboral como las características individuales del trabajador. Se basa en teorías sociocognitivas del yo (Tonon, 2003) tomando en cuenta la desilusión y desesperanza por no poder cumplir con las expectativas existentes (Pines y Aronson 1988).

### **7.2 Modelos Explicativos acerca del Síndrome**

Freudenberger aparece como precursor de una gama de pensadores interesados en entender cuales son los modelos que ayudarían a explicar el por qué de la aparición de este concepto. Y aunque muchos han sido los autores que se han interesado en las características y etiología de este Síndrome, Moreno-Jiménez (2000) establecieron un modelo en el que el Burnout se considera como un proceso cuyo origen se sitúa en aquellas situaciones de estrés laboral crónico, así como la interacción de las variables del contexto laboral donde se trabaja.

Desde 1974 se muestra la necesidad de pretender alcanzar demostraciones acerca de la etiología de éste término. Dichos modelos agrupan una serie de variables a través de las cuales se desarrollaran las consecuentes teorías (Gil-Monte y Peiró, 1997)

- **Modelos desde la Teoría Socio-cognitiva del Yo:**

En este caso destacan las aportaciones de Albert Bandura, quien trabajó sobre la visión que tienen las personas de sí mismas en cuanto a las acciones y los roles que desempeñan, haciendo referencia a las propias percepciones de los individuos. Bandura señala que las cogniciones de los individuos van a influir en sus percepciones y se modificaran en base a sus acciones, y de lo que se observa de los demás. (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Dentro de ésta teoría, destacan los **Modelos de Competencia Social de Harrison**, donde se habla de la competencia percibida por el profesional y la eficacia como factores principales dentro del síndrome de quemarse; y **el Modelo de Cherniss**, quien señala tres niveles en lo que a causas se refiere: Nivel Social, Burocracia y Expectativas poco realistas (Manassero, 2003).

- **Modelos desde las Teorías del Intercambio Social:**

Se parte de la teoría de la equidad, con el **Modelo de Comparación de Buunk y Schaufeli**, o de **La teoría de la conservación de recursos con el Modelo de Hobfoll y Fredy** (Gil-Monte y Peiró, 1997). En ambas teorías se entiende que el Burnout está estrechamente relacionado con la falta de equidad que desarrollan los profesionales, producto de las relaciones interpersonales propias de la profesión. Es evidente, que en aquellas profesiones donde la relación de ayuda hace de pilar, como es el caso de los Trabajadores Sociales, se establecen relaciones entre los receptores de la ayuda, colegas o incluso con la misma organización. De manera que cuando se perciba que la implicación y esfuerzo por parte del profesional, es mayor que los logros obtenidos en el trabajo, el profesional llegará a desarrollar sentimientos de estar quemado por el trabajo (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Dentro de estas teorías destacan las aportaciones realizadas en el **Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Fredey (1993)** donde se respalda en la idea de que el estrés se manifiesta en el momento en que las personas perciben como amenazado aquello que les motiva.

- **Modelos desde la Teoría Organizacional:**

Este modelo considera el Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, dando una especial importancia al contexto donde se desarrolla el trabajo. La organización y su estructura, el clima laboral, los roles e incluso el apoyo social, actúan como estresores a la hora de desarrollarse el Síndrome.

Cabe destacar la **propuesta de Cox, Kuk y Leiter (1993)**, donde se considera el Burnout como un episodio particular del estrés laboral específicamente orientado a las profesiones de servicios humanos. Según su propuesta, se desarrolla cuando las estrategias que utiliza el sujeto para afrontar el estrés laboral durante largo tiempo no resultan eficaces. Consideran la salud de la organización como una variable moduladora en una clara relación entre el estrés y el Burnout, y destacan el papel de la percepción por parte de los trabajadores de los sistemas psicosociales de la organización, puestas de manifiesto en su estructura, políticas y procedimientos.

Dentro del modelo organizacional se encuentran: **El Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)** Para estos autores el Burnout tiene tres dimensiones: Despersonalización, Baja Realización Personal en el trabajo y Agotamiento Emocional. El estrés laboral está generado básicamente por una sobrecarga laboral y por pobreza de rol.

Además de **El Modelo de Winnubst (1993)** Para quién el Burnout es un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental debido a la tensión emocional crónica derivada del estrés laboral que se da en todos los trabajadores. Este modelo se centra en las

relaciones entre estructura organizacional, cultura y clima organizacional y el apoyo social.

Asimismo otro modelo dentro de la teoría organizacional es **el Modelo Estructural sobre la Etiología y el Proceso del Síndrome**, el cual considera antecedentes de nivel personal, interpersonal y organizacional. Este modelo ha analizado tres líneas de investigación. La primera da importancia a las variables personales en la etiología del Síndrome y enfatiza variables como los sentimientos de competencia, sentido existencial que se alcanza a través del trabajo y los niveles de autoconciencia del sujeto. La segunda hace hincapié en los procesos de interacción social y sus consecuencias para los profesionales. Resalta la importancia que tiene la percepción de relaciones equitativas y que estas no supongan ningún tipo de amenaza o pérdida. La tercera destaca la importancia de las variables del entorno laboral, en especial la disfunción del rol, los problemas derivados del tipo de estructura organizacional y el clima organizacional.

## **8. Factores que influyen en el desarrollo del Burnout**

Los factores que más se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del Síndrome de Burnout son:

### **8.1 Factores Laborales**

- **Características del Ambiente de Trabajo:** La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores. Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el Síndrome.

- **Los Turnos Laborales y el Horario de Trabajo:** Para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del Síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.
- **La Seguridad y Estabilidad en el Puesto:** En épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (Jóvenes, mujeres, las personas de más de 45 años).
- **La Antigüedad Profesional:** Aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el Síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el Síndrome.
- **El Progreso Excesivo o el Escaso:** Así como los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.
- **La Incorporación de nuevas Tecnologías en las Organizaciones:** Estas suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se puede mencionar: La necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa,

posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.

- **La Estructura y el Clima Organizacional:** Cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el Síndrome de Burnout.
- **Oportunidad para el Control:** Una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.
- **Retroalimentación de la Propia Tarea:** La información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las personas en el marco laboral. La retroalimentación o feedback de la tarea, ha sido definido como el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.
- **Las Relaciones Interpersonales:** Son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros en el



trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción. Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los desencadenantes más severos e importantes, sobretodo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

- **El Salario:** Ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.
- **La Estrategia Empresarial puede causar el Burnout:** Empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; aquéllas que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, aquéllas en las que no se hacen inversiones en equipo y material de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos, etc.

## **8.2 Factores Personales:**

- El deseo de destacar y obtener resultados brillantes
- Un alto grado de autoexigencia
- Baja tolerancia al fracaso
- Perfeccionismo extremo
- Necesitan controlarlo todo en todo momento
- Sentimiento de indispensabilidad
- Son muy ambiciosos
- Dificultad para conocer y expresar sus emociones
- Impacientes y competitivos por lo que les es difícil trabajar en grupo
- Gran implicación en las actividades

- Pocos intereses y relaciones personales al margen de lo que realizan
- Idealismo
- Sensibilidad
- Si tiene dificultades para pedir ayuda a los compañeros o trabajar en equipo
- Cuando no comparte las ideas, metas o valores del grupo
- Experimenta sentimientos de miedo o culpa cuando no ha cumplido algo que debería haber hecho
- No es capaz de compartir sus preocupaciones o miedos sobre su vida con su pareja, familia o amigos
- No descansa lo suficiente cuando está cansado
- No encuentra otro empleo cuando desea cambiarlo
- Tiene problemas familiares, económicos, etc.

**Algunas de las variables sociodemográficas estudiadas son:**

- **La Edad:** Aunque parece no influir en la aparición del Síndrome se considera que puede existir un período de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el período en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperadas, por lo tanto cuanto más joven es el trabajador mayor incidencia de Burnout hallaremos.
- **El Sexo:** El Burnout tiende a ser más frecuente en la mujer, relacionándose con la doble carga laboral (Tarea profesional y familiar) y el tipo de enlace afectivo que puede desarrollarse en el ambiente laboral y familiar.

- **El Estado Civil:** Aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime. Parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al Síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar.

## **9. Influencia del Agotamiento Profesional en el Ámbito Académico**

En el trabajo diario de un educador, cualquiera que sea el nivel de su desempeño, a su alrededor ocurren problemas de causas diversas ligados a su profesión, que por ser de ocurrencia persistente o comunes, llegan a constituirse en parte orgánica de un conjunto de comportamientos rutinarios, que no son tomados en cuenta ni tratados con la seriedad que reclaman; por ejemplo, el bajo Rendimiento Académico, que como lastre de difícil abandono, acompaña a un considerable número de estudiantes de todos los niveles educativos. El Rendimiento Académico no conforme a los requisitos de los estándares fijados por los programas de estudio, es la resultante de una serie de factores causales que derivan de estructuras más amplias y complejas, vinculadas a las condiciones familiares, socioeconómicas, culturales y políticas que afectan a los sectores poblacionales.

Es el estudiante; el cual dada su propia naturaleza, se debate entre problemas de inasistencias, falta de libros de texto, maestros abúlicos, metodologías de dirección del aprendizaje obsoletas, carencia de recursos de aprendizaje, ambientes escolares inadecuados; además de otras presiones situacionales que causan problemas en el ámbito personal del sujeto; por ejemplo, frustraciones que le hacen sentirse incompetente,

inhibición de sus capacidades, dificultades para el aprendizaje, “Lagunas” intelectuales, bajo rendimiento, malas calificaciones, regaños, recriminaciones y otra serie de circunstancias, que lo único que consiguen en el sujeto, es cierta rebeldía natural que imposibilitan el desarrollo intelectual y el progreso académico.

Frente a la diversidad de problemas educativos que afectan al sistema, cuyo receptor directo es el estudiante, la actitud de los maestros puede tomar una variedad de matices, entre ellas: “Dejar hacer, dejar pasar”; tratar la situación en forma superficial; o bien, sensibilizarse ante la problemática y tratar de buscarle solución al menos como problema que necesita una respuesta; pero, fuera de la primera actitud enumerada, las otras, muy poco constituyen atención o son preocupación alguna de los educadores.

El proceso de aprendizaje se ve influenciado por diversos momentos, circunstancias, factores que provocan un desequilibrio emocional y físico dentro del ámbito académico y laboral. El Agotamiento Profesional es considerado el mayor problema de este siglo que puede llegar a sufrir el Docente y el Estudiante Universitario, siendo esto una prueba fidedigna sometida a factores que condicionan a este fenómeno, habiendo sido observado en los estados emocionales como: Desgano, ansiedad, inseguridad; tristeza y expresiones alarmantes como: “Me es imposible terminar estas tareas para mañana”, “Hoy también tendré que amanecerme estudiando”, “Ya no puedo más, necesito relajarme”, “La recarga académica me esta matando”, siendo estas manifestaciones producto del agotamiento que genera mayor dificultad en la concentración y memoria, deterioro de la capacidad del juicio y razonamiento, y ello interviene negativamente en el aprendizaje óptimo del estudiante, y por ende en su Rendimiento Académico. Lo más destructivo del cerebro quemado o Burnout, es no saber enfrentarlo. El estudiante rinde tan solo el 10% de lo que podría lograr. ¿Por qué no lo advierte? Porque mira hacia el costado y se conforma. Pero estar como todo el mundo no es bueno si todo el mundo anda mal. El antídoto es el benchmarking metodológico que consiste en compararse con los mejores. Y en algunos casos medicar o psicologizar el problema del cerebro quemado o Burnout es hacer más de lo mismo. Lo que aporta la educación de la mente

es una metodología intelectual para incrementar la productividad. Vivimos en la sociedad de la información sin formación. Los hábitos que llevan al estrés los creamos nosotros, pero luego ellos nos crean. Lo ideal sería desarrollar el potencial: Aprender a ser, aprender a aprender, aprender a hacer, aprender a convivir; es decir, realizar o llevar a cabo una reestructuración de los hábitos que nos conducen directamente a padecer el Síndrome.

## **10. Etiología del Burnout en Docentes**

No existe una causa precisa para la aparición del Burnout; en algunos casos en situaciones similares, unos profesionales desarrollan Burnout y otros no. De hecho, se desarrolla de forma continua y fluctúa en el tiempo de forma que pueden aparecer fases más agudas y fases más leves y en función de las medidas preventivas o de intervención que se realicen, los síntomas pueden ir creciendo o por el contrario, estabilizarse e incluso decrecer. La aparición es progresiva y oscila, según Chernis (1989, 1995), el Síndrome se desarrolla en tres fases evolutivas.

En la primera, tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos, es decir se trataría de una situación de estrés psicosocial. En la segunda, se produce un estado de tensión psicofísica. En la tercera, se suceden una serie de cambios conductuales, consecuencia de un afrontamiento de tipo defensivo y huidizo, que evita las tareas estresantes y procura el alejamiento personal, por lo que hay una tendencia a tratar a los alumnos de forma distanciada, rutinaria y mecánica, anteponiendo cínicamente la gratificación de las propias necesidades al servicio que presta.

En general el Síndrome se caracteriza por una serie de variables:

- **Es insidioso:** Se impregna poco a poco, uno no está libre un día y al siguiente se levanta quemado, va oscilando con intensidad variable dentro de una misma persona (se sale y se entra). Con frecuencia es difícil establecer hasta qué punto se padece el

Síndrome o simplemente sufre el desgaste propio de la profesión y donde esta la frontera entre una cosa y la otra.

- **Se tiende a negar:** Ya que se vive como un fracaso profesional y personal. Son los compañeros los que primero lo notan; lo que representa una taza importante para el diagnóstico precoz.
- **Es una fase irreversible:** Entre un 5% y 10 % de los profesionales, el Síndrome adquiere tanta fuerza que resulta irreversible y hoy por hoy la única solución es el abandono de la profesión o actividad que produce el Burnout.

Una de las consecuencias psicosociales que más atención ha suscitado en los últimos años ha sido el estudio del Burnout o Síndrome de estar quemado en el trabajo. El Burnout expresa un estado en que el trabajador se siente como una “Vela que se apaga”, como “Una batería que se acaba”, o como “Un fuego que se extingue”.

### **¿Por qué se produce en Docentes?**

Muy a menudo, el trabajo del Educador, no se ve recompensado ni por el alumnado ni por instancias superiores. Esto provoca un Cansancio Emocional, al tiempo que la vocación del Docente se ve frustrada, hasta el punto de sentirse totalmente desmotivado. El Educador no recibe ninguna formación ni ninguna preparación psicológica para enfrentarse a la desmotivación del alumnado y a la falta de recursos para solucionar los problemas de grupo. De ahí que la impotencia para solucionar los conflictos cotidianos causen problemas psicológicos y tensión laboral. Además, las malas condiciones educativas y la falta de reconocimiento social de la tarea del Docente afectan de manera determinante en el bienestar de los Educadores.

Las personas que sufren Burnout manifiestan consecuencias negativas tanto para la propia persona como para la Institución en la que trabajan. Los Síntomas del Docente quemado son: Agotamiento, acompañado de malestar psicológico, sensación de baja competencia, disminución de la motivación por el trabajo y el desarrollo de actitudes cínicas hacia el trabajo y los estudiantes, que a largo plazo podrían desembocar en problemas de ansiedad y depresión. Todo esto se traduciría en absentismo laboral, disminución del desempeño, bajas laborales, falta de calidad de la enseñanza y el aprendizaje de los alumnos.

## **11. Factores de Riesgo en Docentes Universitarios**

Se pueden relacionar factores de riesgo alrededor de tres núcleos principales:

- a) Factores de Riesgo Personales.**
- b) Factores de Riesgo Profesionales.**
- c) Factores de Riesgo Organizacionales.**

Entre los primeros, podemos destacar la relación entre nuestras expectativas y la realidad cotidiana y el grado de adaptación personal al potencial desajuste. Existen expectativas de logro; por ejemplo, el deseo de tener un prestigio social, ser reconocido como un profesional competente, etc. Otras son expectativas altruistas o idealistas; por ejemplo el poder ayudar a otros a aprender, a mejorar sus condiciones sociales, mejorar la sociedad o el sistema educativo, etc. Contra mas expectativas y más altas sean éstas, mayor riesgo de generar Burnout.

El sentimiento de competencia, saberse competente, es uno de los que mayor satisfacción produce. Este sentimiento se fundamente en el binomio saber lo que hay que hacer y poder hacerlo. El saber hacer, se refiere a la formación del profesional y a su

permanente actualización y el poder hacer depende de las condiciones laborales y radicación del centro en el que trabajemos.

El segundo gran grupo de Factores de Riesgo son en cierta medida un continuo del anterior. El resultado de la acción educativa no depende exclusivamente del hacer del profesional de forma que se le exige como si fuera el único responsable del éxito académico del alumno. El trato directo con los alumnos y su familias, el esfuerzo emocional que implica la adaptación a las circunstancias personales de cada alumno; el paso más o menos frecuente de rutinas a dramas personales; los síntomas mas o menos vagos de situaciones potencialmente graves para los alumnos; un campo de actuación muy amplio e indefinido en el que es fácil tener lagunas de conocimientos; derivación frecuente a especialistas (Psicólogos, Médicos, etc.) puede generar un sentimiento de segunda división; estos y otros pueden ser situaciones que generen sentimientos que a la larga puedan producir Burnout.

El tercer grupo de Factores de Riesgo son los referentes a la Organización como Empresa. La presión del excesivo número de alumnos en el aula provoca tensión, escaso tiempo para la dedicación individualizada y un aumento en la posibilidad de no preparar adecuadamente los materiales y las situaciones educativas. La falta de tiempo dedicado a la preparación de estos materiales, de las clases, de la corrección de exámenes, etc. hace que muy frecuentemente la jornada no finalice a las cinco de la tarde y debas llevarte trabajo a casa. La falta de previsión en las suplencias, la posibilidad de que se presenten urgencias no previstas, lleva a la sensación de un trabajo en cadena con la consiguiente falta de control sobre el mismo. El exceso de burocratización sin el apoyo de personal auxiliar específico, nos quita tiempo que deberíamos utilizar en la preparación de materiales para nuestros alumnos, generando esto la sensación de ser los secretarios del sistema, es decir, profesionales de segunda.



## 12. Factores de Protección

- **Apoyo Emocional:** Relacionado con el afecto, confianza y preocupación que un individuo experimenta proveniente de otro.
- **Apoyo Instrumental:** Que son los recursos materiales económicos o de servicio con los que cuenta el profesional.
- **Apoyo Informativo:** Que le permite a un sujeto conocer una situación y poseer unos instrumentos para afrontarlo.
- **Apoyo Evaluativo:** Que es un feed-back de las acciones que el profesional va emprendiendo y le permite procesar su efectividad.

## 13. Estrategias de Afrontamiento del Síndrome

El manejo de este Síndrome, según Gómez Sancho y Bondjale Oko, opera en varios niveles:

### 13.1 Gestión Individual:

Trabajar mejor en vez de más; realizar pequeños cambios que pueden hacer el trabajo menos estresante y más eficiente. Maslach recomienda una serie de estrategias que pueden ser útiles:

- Establecer objetivos realistas, conseguir cosas factibles y realistas, teniendo en cuenta nuestra capacidad y nuestras limitaciones.
- Realizar lo mismo de forma diferente, intentar huir de la rutina, ya que esto proporciona psicológicamente un mayor sentido de autonomía y de libertad personal.

- Hacer una pausa, ya que es la oportunidad de darse un respiro o de reflexionar, antes de dar una respuesta ante una pregunta impertinente.
- Tomar las cosas con más distancia, ya que el agotamiento emocional aumenta cuando se implica demasiado con la gente, tomar una cierta distancia puede ayudar, procurar no llevarse el trabajo a casa, ni en las manos ni en la cabeza.

### **13.1.1 Cuidarse a uno mismo además de a los otros:**

- Acentuar los aspectos positivos, pensar en los éxitos y gratificaciones personales que obtenemos de nuestro trabajo, así contrarrestaremos las frustraciones y los fracasos.
- Conocerse a sí mismo, analizar nuestras propias reacciones y reflexionar sobre el por qué de tales reacciones. El autoanálisis debe ser constructivo, no destructivo. Reconocer nuestros límites y aprender de nuestros errores, ya que esto será un paso hacia el crecimiento personal.
- Reposo y relajación, ya que la aparición del estrés significa que existe una sobrecarga y será preciso identificar y tratar su causa.
- Establecer las fronteras, diferenciando lo que es el trabajo y lo que es el hogar.
- Mantener la vida privada, ya que muchos obtienen una descarga de su tensión con amigos o con una pareja comprensiva. Es importante también tener aficiones que ocupen nuestro tiempo libre y nos ayuden a olvidar el trabajo.
- Cambiar de trabajo, aunque sería la última alternativa, aunque se trata de una decisión que hay que meditar llegado el momento.

### **13.2 Gestión Social:**

En la mayoría de los casos de agotamiento, un buen apoyo es la pareja, los compañeros y los amigos, ya que es una ayuda en la reducción de la tensión emocional o ayudándonos a afrontar la situación de forma distinta.

### **13. 3 Gestión Institucional:**

Esto ya depende de las Instituciones, más que del propio personal. A veces es muy difícil, ya que las Instituciones pueden ser muy conservadoras, además de ser los responsables directos de estos cambios. Sin embargo, se consiguen cosas, por lo que hay que poner el esfuerzo en ello. Con más medios, con más Recursos Humanos, se reduciría el riesgo de llegar a una situación de Burnout, pero como esto no es fácil de conseguir habrá que utilizar y analizar la manera de mejorar los recursos disponibles como lo son:

- División del trabajo, que el personal realice diferentes trabajos de vez en cuando, aún en el mismo sector. Esto cambia el hábito y rompe la rutina.
- Limitar la contaminación del tiempo libre.
- Tomarse períodos de descanso.
- Tipo de relación del personal con sus superiores. La incidencia del Burnout es menor en los trabajadores que tienen buenas relaciones laborales con los superiores y que obtienen de ellos apoyo y reconocimiento.

## V. METODOLOGIA

- **Tipo de Investigación:**

La investigación realizada se caracterizó por ser una investigación de tipo diagnóstica, es decir un proceso orientado a descubrir los factores o condiciones generales o específicas, objetivas y subjetivas de determinado fenómeno, de cuya información se descubrió posibles causas, efectos y alternativas de solución del mismo, estudiado de forma concreta, precisa y no especulativa de la realidad social.

- **Método Estadístico:**

El Método Estadístico implementado fue el Método de Estadística Simple o de Porcentaje, el cual se basa en la recolección de datos de una muestra representativa de la población que se quiere estudiar; posteriormente de la obtención de los resultados, se realizó un análisis, el cual permitió elaborar de forma objetiva las conclusiones y recomendaciones que surgen a partir de la situación-problema, objeto de estudio.

- **Sujetos:**

Para llevar a cabo la realización de esta investigación fue necesario contar con una muestra de 100 sujetos de ambos sexos, divididos en Docentes y Estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, en un rango de edades entre 20 a 70 años de edad. El muestreo utilizado fue de tipo aleatorio simple, 25 Docentes y 75 Estudiantes que estuviesen realizando sus prácticas profesionales, donde cada uno de los sujetos tuvo las mismas probabilidades de ser seleccionados para integrar la muestra.

- **Método:**

Entrevista: Es el Procedimiento Metodológico técnico que consiste en interrogar a los sujetos objeto de estudio, con la finalidad de explorar las opiniones, creencias, motivaciones, sentimientos, actitudes y estado de ánimo relacionados a la presencia o ausencia del Síndrome de Burnout en el ámbito académico.

Observación: Es el registro de los fenómenos que se estudian en su proceder natural, es decir, que el investigador no se inmiscuirá en el objeto de estudio, sino que se limitará a observar y tomar nota de lo que sucede en el entorno académico, utilizando procedimientos lógicos así como instrumentos de recolección de datos.

Escala de Evaluación: Es un patrón convencional de medición, y básicamente consiste en un instrumento capaz de representar con gran fidelidad verbal, gráfica o simbólicamente el estado de una o más variables.

- **Técnicas:**

Entrevista Estructurada: Para alcanzar los objetivos y profundizar en el problema de investigación, se utilizó la técnica de entrevista estructurada o focalizada, puesto que esta es de carácter explicativo, y se adapta a los objetivos planteados, dando la oportunidad al entrevistador de llevar una guía que centre las áreas de investigación.

Observación Dirigida: Es aquella en la que el investigador no pertenece al grupo que se estudia, el cual entra en contacto inmediato con la realidad de su entorno, para observar directamente todo lo que sucede a su alrededor.

- **Instrumentos:**

Guía de Entrevista: La guía de entrevista estuvo constituida de veinte preguntas Semi-abiertas, que exploraron el Rendimiento Académico y Laboral tanto de Docentes como Estudiantes de la Facultad de Odontología de La Universidad de El Salvador.

Guía de Observación: Esta es una herramienta que constó de 12 ítems, diseñada para registrar los aspectos relevantes que ayudaron a determinar la influencia del Síndrome de Agotamiento Profesional (Burnout) en el Rendimiento Académico y Laboral de Docentes y Estudiantes de la Facultad de Odontología de La Universidad de El Salvador.

Escala de Maslach: Es una Escala que tiene una alta consistencia interna y fiabilidad, la cual consta de veinte y dos ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, con ella se evalúa la presencia de la tríada sintomatológica constituida por el Agotamiento Emocional, la Despersonalización y la Falta de Realización Personal. En la frecuencia el sujeto valora, mediante un rango de 7 adjetivos que van de “Nunca” a “Todos los días”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

- **Recursos:**

Humanos:

Coordinador General del Proceso de Grado, Docente Director y Asesor del Proceso de Grado, Equipo de Investigación del Proceso de Grado, Docentes y Estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

Materiales:

Computadora, Papelería, Lápices, Lapiceros, Plumones, CD, Memoria USB, Instrumentos, Cañón, Etc.

Financieros:

Los que demandó el Proceso de Investigación, en un aproximado de \$850.00

• **Procedimiento:**

El Procedimiento que fue utilizado en el Proceso de Investigación fue el siguiente:

❖ **Recopilación Bibliográfica**

Se recopiló información sobre la temática a investigar, mediante el uso de diferentes recursos como: Libros, revistas y el uso del Internet. Además se visitaron diversas Universidades para indagar sobre la existencia de investigaciones relacionadas con el tema de estudio.

❖ **Selección de la Población a Investigar**

La población fue seleccionada tomando en cuenta el criterio de que fuese una profesión que estuviese constantemente en contacto directo con otras personas, es así como después de un análisis de las diferentes facultades se tomó a bien realizar la investigación en la Facultad de Odontología, debido a que esta cumplió con el requisito establecido.

### ❖ **Selección de Sujetos a Investigar**

La muestra utilizada en esta investigación fue de 100 sujetos de ambos sexos, divididos en Docentes y Estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, en un rango de edades entre 20 a 70 años de edad. El muestreo utilizado fue de tipo Aleatorio Simple, 25 Docentes y 75 Estudiantes que estuviesen realizando sus prácticas profesionales, donde cada uno de los sujetos tuvo las mismas probabilidades de ser seleccionados para integrar la muestra.

### ❖ **Asesoría sobre la Elaboración del Proyecto de Tesis**

El Docente Director del Proceso de Grado asesoró al equipo de trabajo a través de recomendaciones y lineamientos a seguir para llevar a cabo la investigación.

### ❖ **Elaboración del Proyecto de Tesis**

El Proyecto de tesis fue elaborado con la finalidad de presentar un panorama general de la temática investigada con sus respectivos procedimientos y métodos utilizados.

### ❖ **Entrega, Revisión y Aprobación del Proyecto de Tesis**

Se presentó el Proyecto de tesis al Docente Asesor quién hizo las observaciones respectivas y posteriormente se procedió a entregar dicho proyecto al Docente Coordinador del Proceso de Grado el cual efectuó las correcciones pertinentes, siendo estas atendidas para su debida aprobación.



### ❖ **Aplicación de los Instrumentos de Investigación**

Los instrumentos fueron aplicados a Docentes y Estudiantes que llenaron los requisitos de selección para integrar la muestra, los cuales fueron administrados para evaluar la Influencia del Síndrome de Burnout en el Rendimiento Académico y Laboral, estos consistieron en: Guías de entrevistas tanto para Docentes como para Estudiantes, además de emplear de forma simultánea la Escala de Maslach y las Guías de Observación.

### ❖ **Análisis e Interpretación de los resultados obtenidos mediante el Método Estadístico Simple**

Luego de la aplicación de los diferentes instrumentos tanto a Docentes como Estudiantes de la Facultad de Odontología, se llevó a cabo el vaciado de datos y su respectivo análisis cuali-cuantitativo de los resultados obtenidos, los cuales fueron tabulados por medio del Método Estadístico Simple.

### ❖ **Elaboración del Diagnóstico**

Para llevar a cabo la elaboración del diagnóstico, el equipo de trabajo consideró pertinente tomar en cuenta los resultados obtenidos de los diferentes instrumentos aplicados, a fin de poder establecer un diagnóstico objetivo y transparente de la situación o problemática investigada.

### ❖ **Elaboración de la propuesta de tratamiento: Programa de Intervención Psicoterapéutico: “Abraza la vida, disfrutando de tus actividades”**

Como resultado del diagnóstico realizado tanto a Docentes y Estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, se consideró necesario la elaboración

de un Plan de Intervención Psicoterapéutica, encaminado disminuir los efectos que provoca el Síndrome de Burnout, el cual fue entregado al Vice-Decanato de la Facultad de Odontología para su uso pertinente.

#### ❖ **Entrega y Aprobación del Trabajo Final**

El trabajo final fue presentado al Docente Asesor quién hizo las observaciones pertinentes y posteriormente se procedió a entregar dicho trabajo al Docente Coordinador del Proceso de Grado para su respectiva aprobación.

#### ❖ **Defensa del Trabajo de Grado**

Una vez aprobado el trabajo de grado se procedió a realizar su respectiva defensa, haciendo énfasis en la importancia de la temática, los aportes y los resultados obtenidos en la investigación.

- Actividades (ver cronograma)

## **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

## **VI. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

El Burnout es un Síndrome que se estima que afecta en gran medida a los profesionales que se relacionan con pacientes o usuarios con grandes cargas emocionales tales como enfermos o personas con grandes conflictos, sin embargo, hay autores que lo han extendido más allá de la gama de servicios, estudiando también el área académica como lo es el caso de los Estudiantes y Docentes que se ven afectados por la presión del trabajo o actividades que realizan y no han tomado medidas apropiadas para evitar que se produzcan los efectos de dicho fenómeno.

Es por ello que se consideró conveniente realizar nuestra investigación con el objeto de conocer si el Síndrome de Burnout influye en el Rendimiento Académico y Laboral en Docentes y Estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, cuyos resultados demostraron la existencia del fenómeno como un problema latente tanto en el Ámbito Académico como Laboral.

El siguiente apartado contiene el análisis e interpretación cuali-cuantitativo de los instrumentos aplicados en la prueba realizada. La obtención de los datos se llevó a cabo sobre la base del Método Estadístico Simple, por medio del cual se lograron establecer los porcentajes de los criterios establecidos en cada ítem de las guías de entrevistas y escalas administradas.

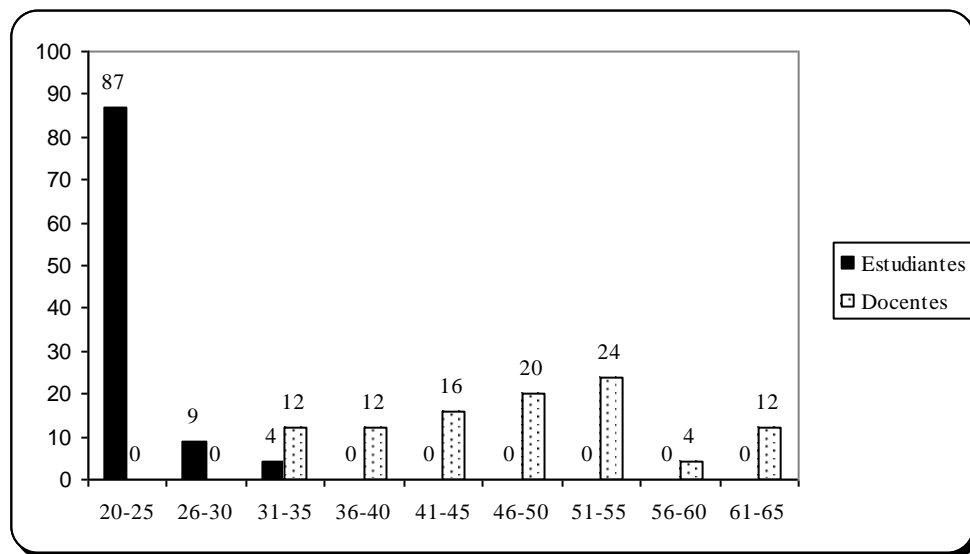
Asimismo se presenta un análisis cualitativo de la guía de observación utilizada durante la aplicación de los respectivos instrumentos, los cuales pueden ser verificados a continuación.

## 5.1 Análisis de las Entrevistas Aplicadas a Docentes de La Facultad de Odontología.

TABLA I

| Edades<br>Criterio | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------------|-------------|------------|-----------|------------|
|                    | F           | %          | F         | %          |
| 20-25              | 65          | 87         | 0         | 0          |
| 26-30              | 7           | 9          | 0         | 0          |
| 31-35              | 3           | 4          | 3         | 12         |
| 36-40              | 0           | 0          | 3         | 12         |
| 41-45              | 0           | 0          | 4         | 16         |
| 46-50              | 0           | 0          | 5         | 20         |
| 51-55              | 0           | 0          | 6         | 24         |
| 56-60              | 0           | 0          | 1         | 4          |
| 61-65              | 0           | 0          | 3         | 12         |
| <b>Total</b>       | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

Gráfico 1



De acuerdo a los resultados obtenidos, el 87% de los Estudiantes entrevistados oscilan entre las edades de 20 a 25 años, el 9% entre 26 y 30 años y el 4% entre 31 y 35 años.

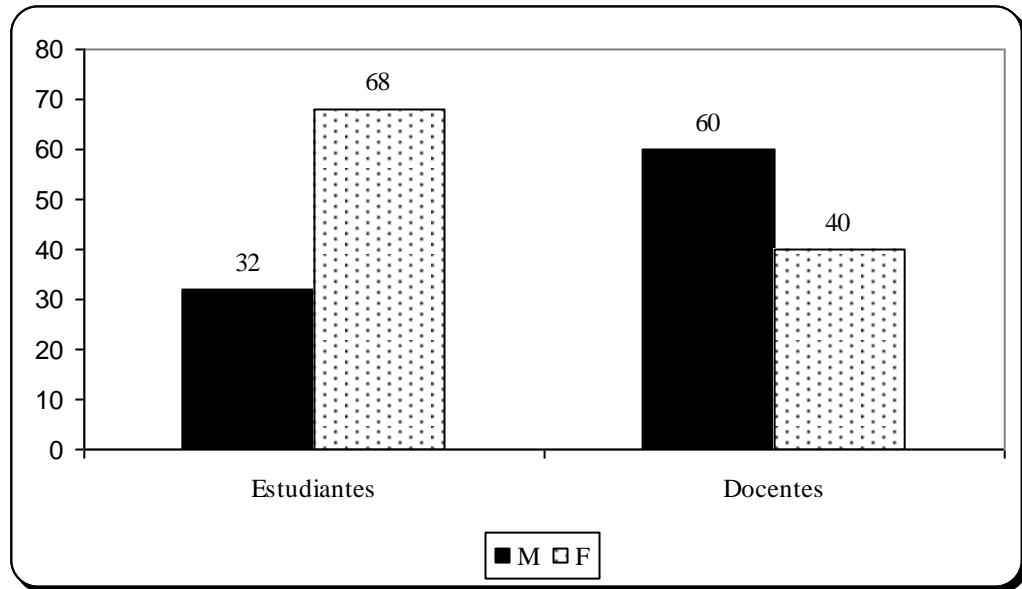
Con respecto a los Docentes el 24% se ubica en el rango de edad entre 51 a 55 años, el 20% entre 46 y 50 años, el 16% entre 41 y 45 años, un 12% entre 36 y 40 años, otro 12% entre 31 y 35 años, y el otro 12% entre 61 y 65 años, por último un 4% oscila entre 56 y 60 años.

La edad; aunque parece no influir en la aparición del Síndrome se considera que puede existir un período de sensibilización debido a que habría unos años en los que el Profesional sería especialmente vulnerable a éste. (Barría, 2002). Al hacer un contraste entre la teoría y los resultados obtenidos, se pudo comprobar que la mayor parte de los Estudiantes que presentaron síntomas del Síndrome de Burnout, oscilan entre las edades de 20 a 25 años, esto debido a que se encuentran en una etapa de experimentación de cambios, en los cuales deberán adaptarse a las exigencias que demandan los niveles educativos, por lo que las nuevas responsabilidades, aunado a las situaciones personales, le llevan a un desequilibrio tanto físico como emocional que lo vuelve vulnerable ante el Síndrome. Asimismo, es necesario mencionar que para el caso de los Docentes la presencia del Burnout, se ve manifiesta de forma leve, esto debido a la adaptación y experiencia que han adquirido durante el ejercicio Docente.

**TABLA II**

| <b>Sexo</b>     | <b>Estudiantes</b> |            | <b>Docentes</b> |            |
|-----------------|--------------------|------------|-----------------|------------|
| <b>Criterio</b> | <b>F</b>           | <b>%</b>   | <b>F</b>        | <b>%</b>   |
| M               | 24                 | 32         | 15              | 60         |
| F               | 51                 | 68         | 10              | 40         |
| <b>Total</b>    | <b>75</b>          | <b>100</b> | <b>25</b>       | <b>100</b> |

**Gráfico 2**



El 68% de los Estudiantes entrevistados fueron del sexo femenino, mientras que un 32% corresponde al sexo masculino. En el caso de los Docentes un 60% pertenece al sexo masculino y el 40% al sexo femenino.

El sexo; sería principalmente las mujeres el grupo más vulnerable, quizá en este caso de los Profesionales de la salud por razones diferentes como podrían ser la doble carga de trabajo que conlleva la Práctica Profesional y la tarea familiar así como la elección de determinadas especialidades profesionales que prolongarían el rol de mujer. (Barría, 2002).

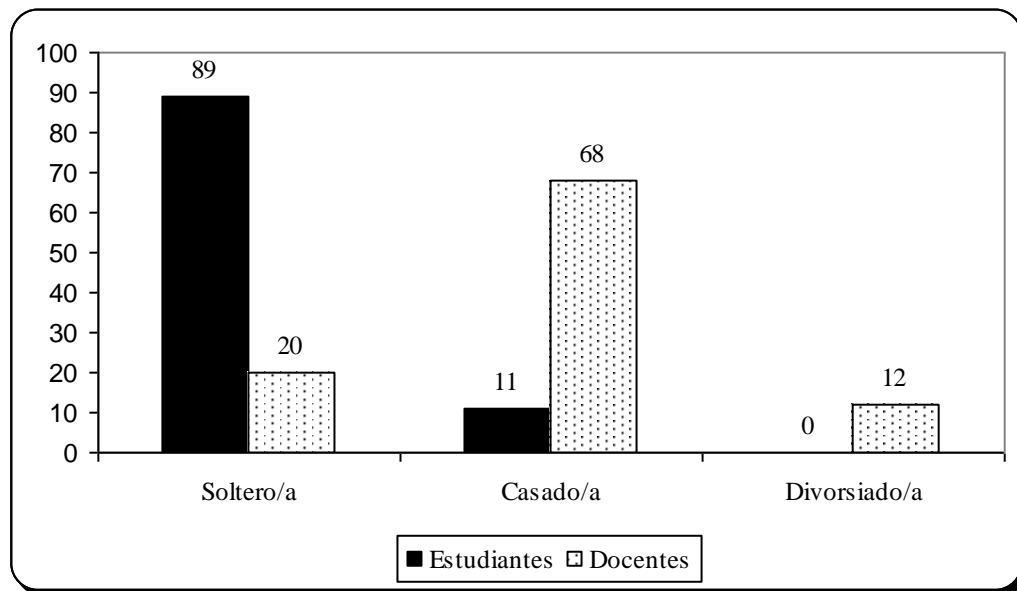
De acuerdo al contraste hecho entre la teoría y los resultados reflejados en la investigación realizada, se puede decir que efectivamente los Estudiantes del sexo femenino son los que mostraron la presencia del Síndrome de Burnout, debido a la ejecución de sus diferentes roles y las complicaciones que implica la distribución equitativa y responsable de cada uno de ellos. Mientras que en el caso de los Docentes

del sexo femenino, debido al equilibrio que mantienen en cuanto a sus roles, les permite disminuir los índices de propensión a dicho Síndrome.

**TABLA III**

| <b>Estado Civil</b> | <b>Estudiantes</b> |            | <b>Docentes</b> |            |
|---------------------|--------------------|------------|-----------------|------------|
| <b>Criterio</b>     | <b>F</b>           | <b>%</b>   | <b>F</b>        | <b>%</b>   |
| Soltero/a           | 67                 | 89         | 5               | 20         |
| Casado/a            | 8                  | 11         | 17              | 68         |
| Divorciado/a        | 0                  | 0          | 3               | 12         |
| <b>Total</b>        | <b>75</b>          | <b>100</b> | <b>25</b>       | <b>100</b> |

**Gráfico 3**



En cuanto al estado civil el 89% de los Estudiantes son solteros y un 11% casados. Para el caso de los Docentes el 68% está casado, el 20% soltero y el 12% divorciado.

En los resultados se da a conocer, que las personas que más presentan el Síndrome son las que su estado civil es de soltero/a, debido a que no tienen la suficiente madurez ante



el afrontamiento de nuevas responsabilidades, y adecuado abordaje de las diferentes dificultades que se les presentan, lo que genera en ellos sentimientos de frustración, apatía, fatiga, ansiedad y baja autoestima. Lo cual al ser contrarrestado con la teoría se logró comprobar que “El estado civil, aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime; parece que las personas solteras tienen mayor Cansancio Emocional, menor Realización Personal y mayor Despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables”. (Barría, 2002).

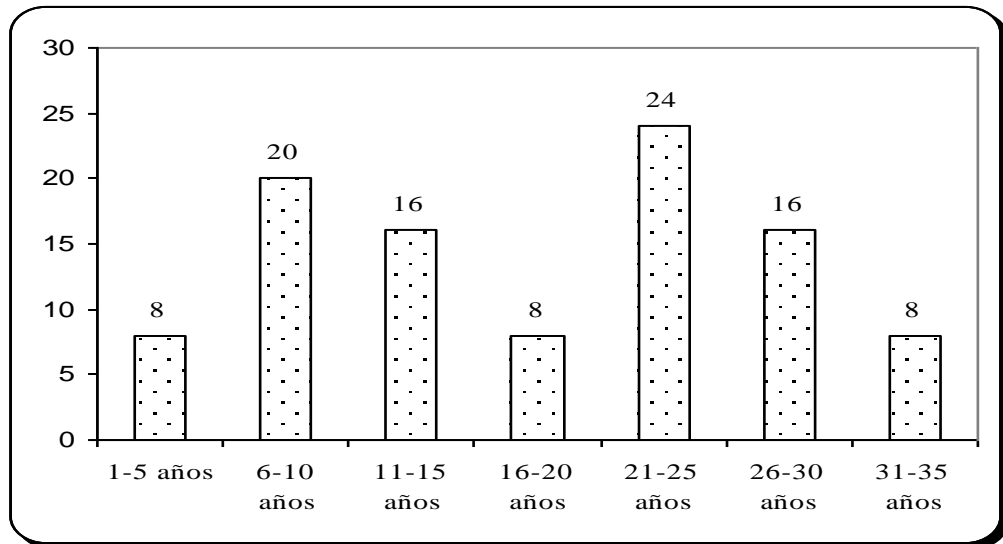
En cuanto a la información obtenida con los Docentes, en su mayoría su estado civil es casado, por lo tanto la aparición del Síndrome disminuye debido al equilibrio en las diferentes funciones que desempeña como por ejemplo: El ser padre de familia, esposos-esposas, maestros, practicar deporte y desarrollar ejercicio profesional fuera del Recinto Universitario. Y al hacer un contraste con la teoría encontramos que la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al Síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar. (Barría, 2002).

### **Tiempo de Laboral en la Institución (Docentes)**

**TABLA IV**

| <b>Criterio</b> | <b>F</b>  | <b>%</b>   |
|-----------------|-----------|------------|
| 1-5 años        | 2         | 8          |
| 6-10 años       | 5         | 20         |
| 11-15 años      | 4         | 16         |
| 16-20 años      | 2         | 8          |
| 21-25 años      | 6         | 24         |
| 26-30 años      | 4         | 16         |
| 31-35 años      | 2         | 8          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 4**



En cuanto al tiempo de laboral en la Institución el 24% de los Docentes tiene entre 21 y 25 años, el 20% ha trabajado entre 6 y 10 años, un 16% tiene entre 11 a 15 años y el otro 16% tiene entre 26 a 30 años, un 8% tiene de 1 y 5 años, el otro 8% tiene de 16 a 20 años y por último el 8% de 31 a 35 años.

En el caso de los Docentes, que manifestaron en alguna medida, propensión al Síndrome son los que tienen de 6 a 10 años, de laborar en la Institución; esto debido a que están en un período de adquisición de experiencia donde surgen nuevas responsabilidades, que generan expectativas las cuales asumen con entusiasmo o apatía dependiendo de la motivación y satisfacción que dicha actividad les genere. Esto comparado con la teoría sobre la antigüedad profesional; en la que algunos autores encuentran una relación positiva con el Síndrome manifestado en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el Síndrome. Naisberg y Fenning encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más

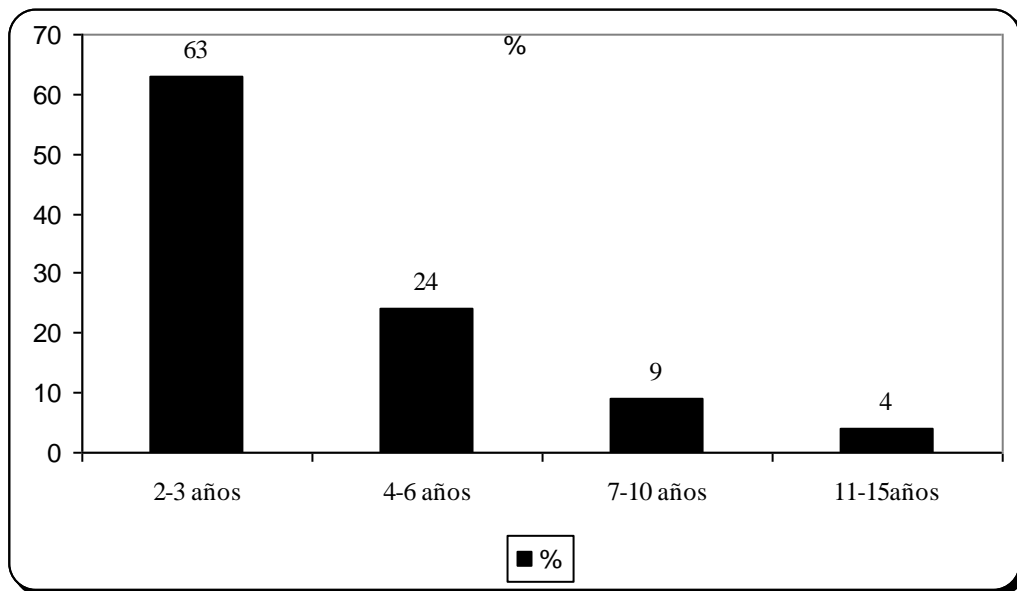
Burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes. (Barría, 2002)

### Tiempo de estudiar en la Universidad (Estudiantes)

TABLA V

| <b>Criterio</b> | <b>F</b>  | <b>%</b>   |
|-----------------|-----------|------------|
| 2-3 años        | 47        | 63         |
| 4-6 años        | 18        | 24         |
| 7-10 años       | 7         | 9          |
| 11-15 años      | 3         | 4          |
| <b>Total</b>    | <b>75</b> | <b>100</b> |

Gráfico 5



En cuanto al tiempo de estudio un 63% de los estudiantes ha iniciado hace 2 y 3 años, el 24% de 4 a 6 años, el 9% de 7 a 10 años y el 4% hace 11 y 15 años.

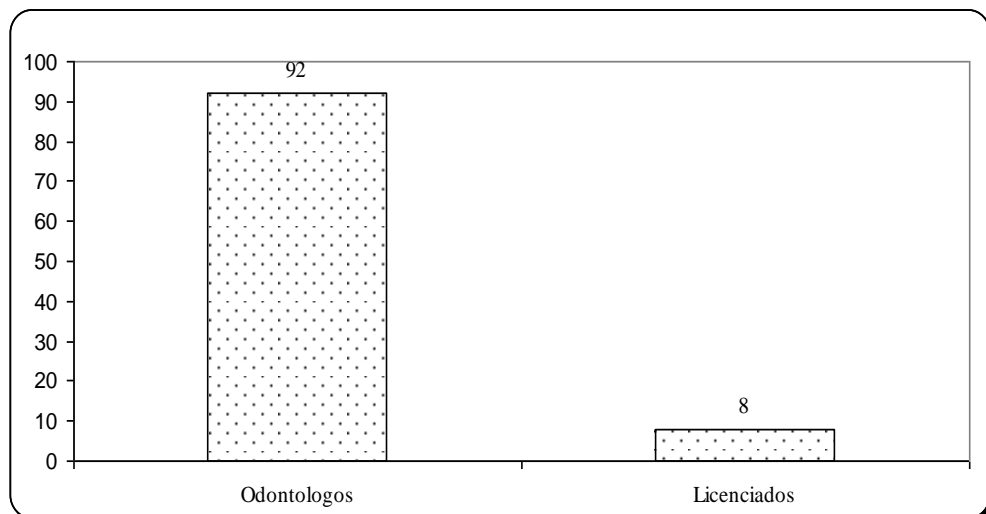
Al hacer un contraste entre la teoría y los resultados obtenidos, se pudo comprobar que efectivamente los Estudiantes que tienen de 2 a 3 años de haber iniciado sus estudios son los mayormente vulnerables a padecer el Síndrome de Burnout, debido a que están en una etapa aún de adaptación en la cual se enfrentan a múltiples exigencias académicas como: Brindar atención a pacientes en un tiempo establecido, elaboración de expedientes, trabajos ex-aula y evaluaciones teórico-prácticas , en donde el esfuerzo invertido no es reconocido, lo que conlleva a la pérdida de interés hacia las actividades que realiza. Y en concordancia con lo manifestado en la teoría, se pudo constatar que en los primeros años de carrera profesional es el período en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperada. (Barría, 2002)

**Profesión (Docentes)**

**TABLA VI**

| <b>Criterio</b> | <b>F</b>  | <b>%</b>   |
|-----------------|-----------|------------|
| Odontólogos     | 23        | 92         |
| Licenciados     | 2         | 8          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 6**



Con respecto a la profesión un 92% de los Docentes entrevistados son Médicos Odontólogos, mientras que un 8% son Licenciados en Ciencias Humanísticas. Por lo que se puede evidenciar, que el Síndrome de Burnout tiene mayor prevalencia en los Docentes Odontólogos, ya que ellos pasan en su mayoría de tiempo, en atención a pacientes, y desarrollando actividades académicas como: Impartir clases, realizar evaluaciones, asignación y revisión de trabajos ex-aula, supervisar las prácticas odontológicas, que llevan a cabo los Estudiantes, y elaborar planificaciones, lo cual contribuye en alguna medida a la aparición del Síndrome. Y de acuerdo con lo encontrado en la teoría se pudo constatar que el Síndrome de “Burnout”, suele afectar principalmente a personas cuyas tareas, laborales tienen un componente central de ayuda a los demás y de gran intervención social, como: Los Médicos, Enfermeros, Odontólogos y demás Profesionales de la salud, así como a Docentes, Trabajadores Sociales, Deportistas, Policías, entre otros.<sup>3</sup>

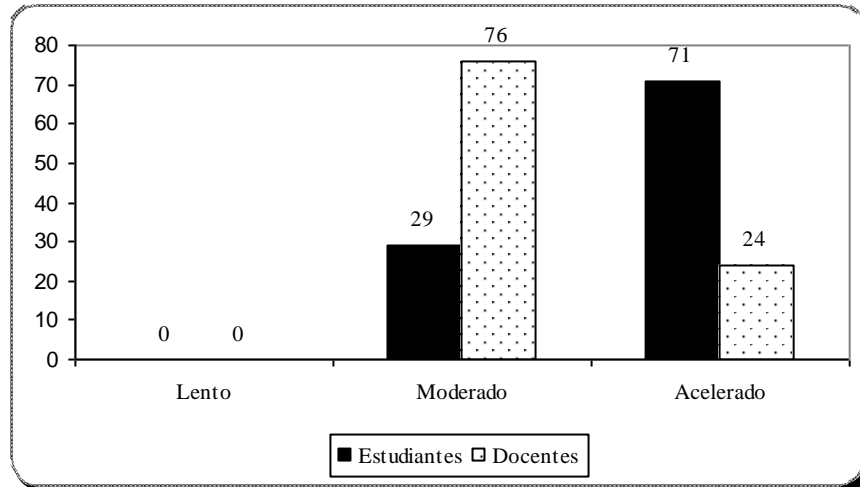
### 1. ¿Mi profesión/estudio requiere trabajar a un ritmo?

TABLA VII

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| Lento        | 0           | 0          | 0         | 0          |
| Moderado     | 22          | 29         | 19        | 76         |
| Acelerado    | 53          | 71         | 6         | 24         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

<sup>3</sup> [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/Investigacion\\_Psicologia/v08\\_n2/PDF/a07.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/Investigacion_Psicologia/v08_n2/PDF/a07.pdf)

**Gráfico 7**



En este gráfico, el 71% de la muestra entrevistada, en el caso de los Estudiantes mencionó que su ritmo de trabajo es acelerado, puesto que la sobrecarga académica es demasiada, debido a la asignación de turnos, trabajos ex-aula, constantes evaluaciones y la atención de hasta tres pacientes diarios, con un límite de tiempo para realizar el tratamiento odontológico. Mientras que en el caso de los Docentes el 24% expresó que su ritmo de trabajo es acelerado, debido a la carga académica y otras actividades asignadas como asesoramiento de tesis, atención de pacientes en emergencias, así como la coordinación de un área específica.

Por otra parte el 76% de los Docentes expresó que trabaja a un ritmo moderado, debido a que su actividad la ve como una ciencia y arte, y la presión no es constante, además sus clases son planificadas con anticipación dependiendo de la cantidad de alumnos bajo su cargo, y del desarrollo del ciclo, hay períodos que el trabajo se acumula, debido a la variedad de actividades que tiene bajo su responsabilidad.

Mientras que el 29% de los Estudiantes entrevistados manifestó que su actividad académica requiere trabajar a un ritmo moderado debido a que saben organizar y planificar sus actividades de forma adecuada; evitando con ello la presencia de estrés; y su ritmo depende de la cantidad de trabajo asignado.

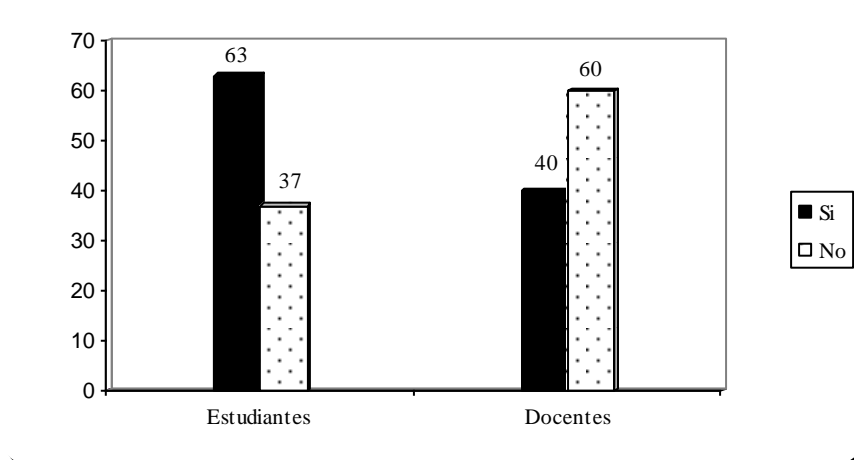
De acuerdo a los resultados reflejados se puede decir que quienes más trabajan a un ritmo acelerado son los Estudiantes debido a las múltiples actividades que deben atender, así como la falta de organización, mientras que el caso de los Docentes su ritmo de trabajo es moderado, ya que saben planificar y organizar sus actividades a corto, mediano y largo plazo, lo cual evita la sobrecarga de trabajo.

## 2. ¿Siento el trabajo/estudio como el centro de mi vida?

TABLA VIII

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| Si           | 47          | 63         | 10        | 40         |
| No           | 28          | 37         | 15        | 60         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

Gráfico 8



En este gráfico el 63% de los Estudiantes manifestó que siente el estudio como el centro de su vida, ya que es su prioridad en este momento, a la que le dedica todo su tiempo, para en un futuro tener una preparación profesional que le ayude a superarse.

En el caso de los Docentes el 40% expresó que siente el trabajo como el centro de su vida, porque es lo que lo sostiene, y a través de él, logran muchos beneficios, los cuales son gratificantes y lo estimulan a continuar.

Mientras que un 37% de los Estudiantes dijo que no considera el estudio como el centro de su vida puesto que existen cosas más importantes como Dios, la familia y el trabajo.

Con respecto a los Docentes el 60% no consideran el trabajo como el centro de su vida, ya que procuran equilibrar el tiempo tanto para la familia, trabajo y aspectos personales.

La mayor parte de los Estudiantes consideran sus estudios como el centro de su vida, ya que dedican la mayoría de su tiempo a las actividades académicas. Mientras que en el caso de los Docentes no consideran su trabajo como el centro de su vida ya que manifestaron que se ocupan en otras actividades extralaborales.

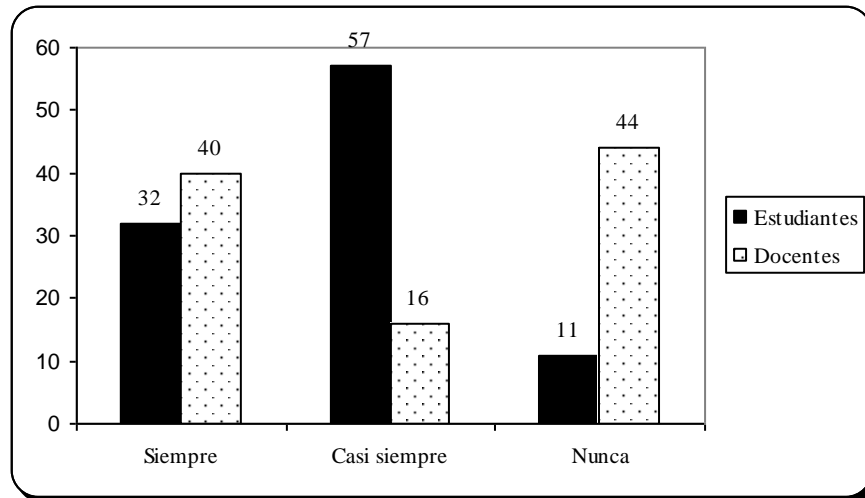
### 3. ¿Me siento presionado cuando me delegan trabajo con mucha responsabilidad?

TABLA IX

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| Siempre      | 24          | 32         | 10        | 40         |
| Casi siempre | 43          | 57         | 4         | 16         |
| Nunca        | 8           | 11         | 11        | 44         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |



**Gráfico 9**



En este gráfico el 57% de los Estudiantes mencionó que casi siempre se sienten presionados, debido a que hay un tiempo límite para la realización de los tratamientos odontológicos y la tensión generada de hacer bien las cosas; ya que se trabaja con vidas humanas.

En el caso de los Docentes el 16% contestó que casi siempre se sienten presionados, ya que hay una responsabilidad que cumplir con las personas que demandan el servicio odontológico de calidad, puesto que de eso depende el prestigio del trabajo realizado.

Mientras que el 32% de los Estudiantes manifestó que siempre se sienten presionados cuando le delegan trabajo con mucha responsabilidad, debido a que sienten la presión de hacer las cosas bien, ya que la naturaleza de la actividad que realiza lo demanda de esta manera; para culminar satisfactoriamente el ciclo de estudio.

En el caso de los Docentes el 40% expresó que siempre se sienten presionados cuando le delegan trabajo con mucha responsabilidad, ya que consideran normal hacer el mejor esfuerzo para cumplir con responsabilidades asignadas, puesto que a través de ello lo juzgan como profesional.

Por otra parte el 11% de los Estudiantes, manifestó que nunca se ha sentido presionado cuando le delegan trabajo con mucha responsabilidad, ya que organiza su tiempo, para evitar la acumulación de trabajo, además de considerar la presión como parte de las exigencias del aprendizaje.

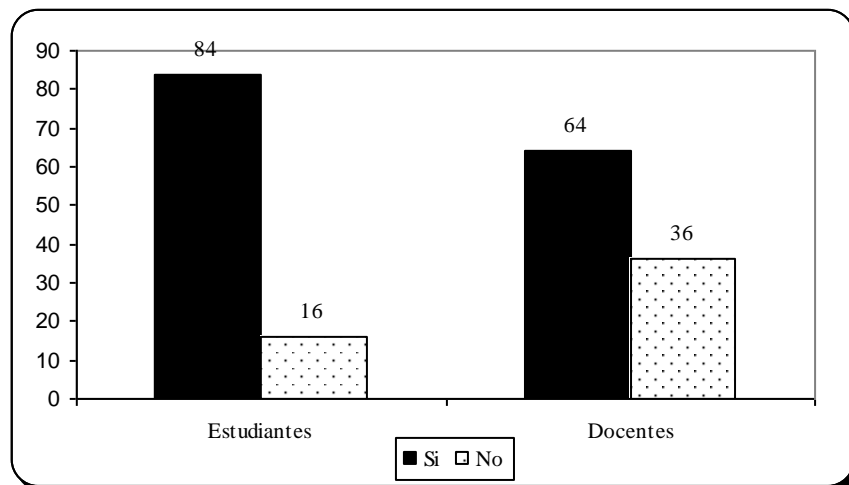
Mientras que un 44% de los Docentes respondió que nunca se sienten presionados, puesto que disfruta de su trabajo y analiza con anticipación los recursos para lograr los objetivos, además de planificar todas las actividades para evitar saturación al final del ciclo.

**4. Si los objetivos propuestos en la cátedra o materia, no son alcanzados, ¿Me siento responsable?**

**TABLA X**

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| Si           | 63          | 84         | 16        | 64         |
| No           | 12          | 16         | 9         | 36         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 10**



En este gráfico el 84% de los Estudiantes expresó que si se siente responsable cuando los objetivos no son alcanzados debido a que el esfuerzo y empeño en lograrlos depende de cada persona; y si no lo hace se frustra.

En el caso de los Docentes un 64% se siente responsable de que los objetivos de la cátedra no sean alcanzados, ya que el desarrollo de la misma es un trabajo en equipo, si uno falta, lo hacen todos y si estos no se cumplen satisfactoriamente se analiza y se reflexionan las acciones modificando estrategias para alcanzarlos.

Por otra parte el 16% de los Estudiantes manifestó no sentirse responsable cuando los objetivos no son alcanzados; puesto que el medio de cumplir un objetivo se basa en la responsabilidad y dedicación con que realicen su trabajo, mientras que el 36% de los Docentes respondió que no se siente responsable si los objetivos de la cátedra no son alcanzados; ya que existen otras variables de las cuales los docentes no tienen el control.

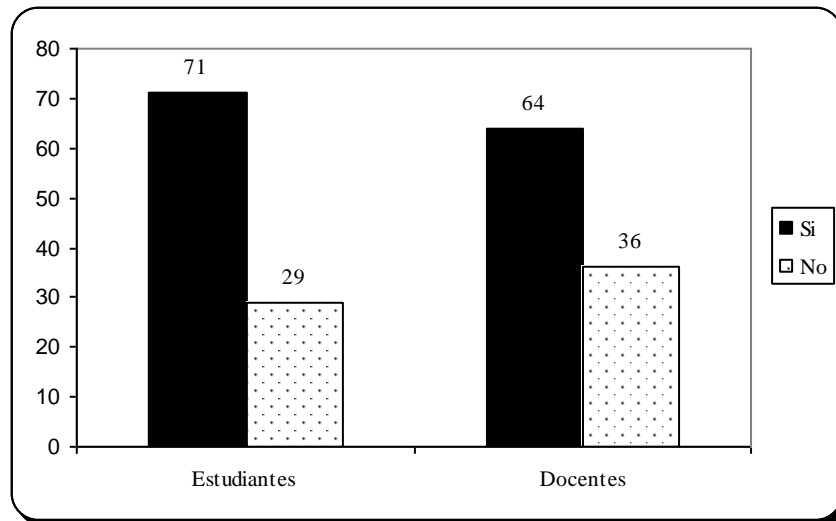
Tanto los Docentes como Estudiantes, se sienten responsables, si los objetivos personales y los propuestos en la cátedra no son alcanzados, ya que depende del esfuerzo y dedicación que cada uno emplee, así como del trabajo en conjunto para lograrlos.

## 5. ¿Me tomo descansos correspondientes dentro de la jornada laboral/académica?

TABLA XI

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| Si           | 53          | 71         | 16        | 64         |
| No           | 22          | 29         | 9         | 36         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 11**



En este gráfico en 71% de los Estudiantes entrevistados manifestó que sí, se toma los descansos dentro de la jornada académica; aunque el tiempo es variable, sin embargo lo hacen en el intermedio que existe entre turno y turno, y otras actividades que deben realizar.

Por otra parte el 64% de los Docentes, expresó que también, se toma los descansos correspondientes, ya que no todo el tiempo esta en el aula, además es un derecho de todo Docente, ya que esto le ayuda a reanimarse y desarrollar satisfactoriamente su trabajo.

Mientras que un 29% de los Estudiantes expresó que no se toma los espacios correspondientes, ya que no dispone de tiempo por que las jornadas académicas son continuas y agotadoras. En el caso de los Docentes el 36% no se toma los descansos, ya que se respeta la planificación establecida.

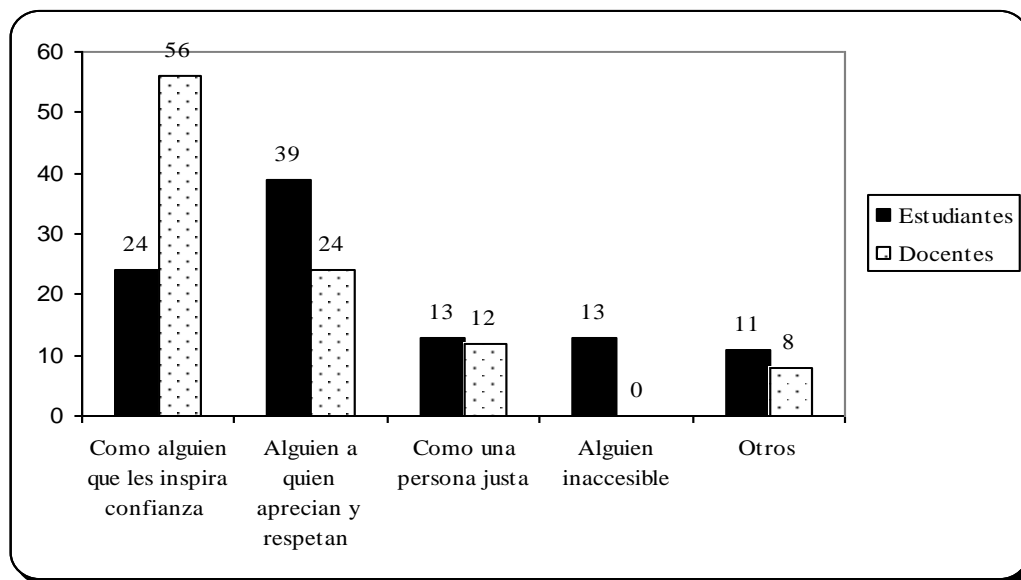
La mayoría de Docentes y Estudiantes se toman los descansos correspondientes a su jornada, ya que los primeros gozan de horarios ya establecidos donde les permiten espacios de esparcimiento, y los segundos, descansan solo cuando hay intercambio de una actividad académica a otra.

6. ¿Cómo considera usted que sus alumnos lo perciben? ¿Para usted su Docente es alguien que?

TABLA XII

| Criterio                               | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--|-------------|------------|-----------|------------|
|  | F           | %          | F         | %          |
| Como alguien que les inspira confianza | 18          | 24         | 14        | 56         |
| Alguien a quien aprecian y respetan    | 29          | 39         | 6         | 24         |
| Como una persona justa                 | 10          | 13         | 3         | 12         |
| Alguien inaccesible                    | 10          | 13         | 0         | 0          |
| Otros                                  | 8           | 11         | 2         | 8          |
| <b>Total</b>                           | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

Gráfico 12



En este gráfico el 39% de los Estudiantes entrevistados manifestó que su Docente es alguien a quién aprecian y respetan, un 24% lo consideran como alguien que les inspira confianza, el 13% lo considera una persona justa, el otro 13% lo ve como alguien inaccesible y el 11% dijo que otros: Como tener una percepción diferente del Docente.

Con respecto a los Docentes el 56% consideran que son percibidos como alguien que les inspira confianza, el 24% se considera como alguien a quien aprecian y respetan, el 12% es visto como una persona justa y el 8% otros, como alguien serio y exigente, y todas las anteriores, ya que las opiniones son diferentes.

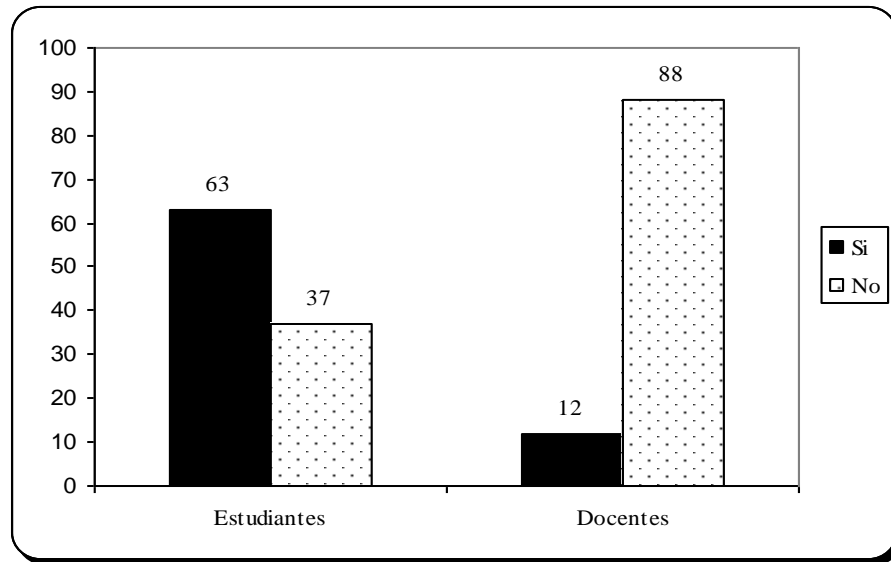
De acuerdo a lo reflejado, la mayor parte de los Estudiantes, perciben a sus Docentes como alguien a quien aprecian y respetan, mientras que los Docentes en su mayoría consideran que sus Estudiantes lo ven como alguien que les inspira confianza, así mismo es importante señalar, que en el caso de los estudiantes consideran que sus Docentes son inaccesibles, mientras que por su parte los Docentes no consideraron ese criterio de respuesta.

**7. ¿Considera usted que el Agotamiento Profesional, ha influido en las Relaciones Interpersonales que establece con sus Alumnos/Compañeros?**

**TABLA XIII**

| <b>Criterio</b> | <b>Estudiantes</b> |            | <b>Docentes</b> |            |
|-----------------|--------------------|------------|-----------------|------------|
|                 | <b>F</b>           | <b>%</b>   | <b>F</b>        | <b>%</b>   |
| Si              | 47                 | 63         | 3               | 12         |
| No              | 28                 | 37         | 22              | 88         |
| <b>Total</b>    | <b>75</b>          | <b>100</b> | <b>25</b>       | <b>100</b> |

**Gráfico 13**



En este gráfico el 63% de los Estudiantes expresó que el Agotamiento Profesional si ha influido en las Relaciones Interpersonales que establece con sus compañeros, debido a que el estrés produce cambios de carácter, volviéndolos irritables e intolerables, y eso produce malas relaciones con los demás, ya que no todos reaccionan de la misma manera a la carga académica y al agotamiento que le genera.

En el caso de los Docentes el 12% expresó que el Agotamiento Profesional si, les ha influido en las Relaciones Interpersonales que establece con sus alumnos, ya que hay situaciones que las provocan, como las exigencias de los derechos de los alumnos, cuando estos no cumplen con los deberes.

Por otra parte el 37% de los Estudiantes manifestó que las Relaciones Interpersonales no se han visto influenciadas por el Agotamiento Profesional, ya que sus relaciones las establece mayormente con sus compañeros, y el estar agotado no indica que se tiene que estar incomunicado, mientras que un 88% de los Docentes expresó que el Agotamiento

Profesional no les ha influido en sus Relaciones Interpersonales con sus alumnos, ya que distribuye bien su tiempo por lo tanto no hay presencia de agotamiento.

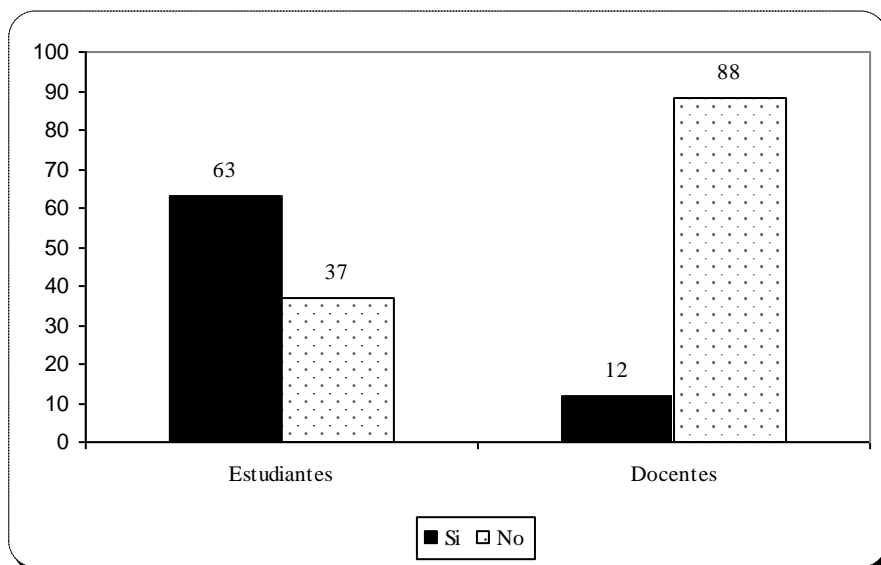
Es importante hacer notar, que el Agotamiento Profesional, influye más en las Relaciones Interpersonales que los Estudiantes establecen con sus compañeros, que en el caso de los Docentes, ya que en los primeros la falta de organización así como la carencia de control emocional, no les permite desarrollar relaciones adecuadas, mientras que en los segundos la distribución apropiada de su tiempo, les facilita el equilibrio entre las diferentes actividades que desarrollan.

**8. ¿Considera usted que la presencia del Agotamiento Profesional ha influido en su Rendimiento Laboral/Académico en los últimos seis meses?**

**TABLA XIV**

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| Si           | 47          | 63         | 3         | 12         |
| No           | 28          | 37         | 22        | 88         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 14**





En este gráfico el 63% de los Estudiantes manifestó que el Agotamiento Profesional ha influido en su Rendimiento Académico, en los últimos seis meses, ya que el tiempo del que dispone no alcanza para realizar todas las actividades y el cansancio y desvelo les resta energía, generando agotamiento lo que les impide tener un rendimiento académico adecuado.

En el caso de los Docentes el 12% expresó que su Rendimiento Laboral se ve afectado por el Agotamiento Profesional ya que las diferentes situaciones personales y laborales le han producido desmotivación, debido a la actitud que muestran algunos estudiantes con relación a su actividad académica.

Mientras que un 37% de los Estudiantes, no les ha afectado el Agotamiento por que saben como organizar adecuadamente su tiempo; por otra parte el 88% de los Docentes dijo que el Agotamiento no afecta su Rendimiento Laboral debido a que se sienten satisfechos con el trabajo que realizan y saben tener un control sobre los factores perturbantes.

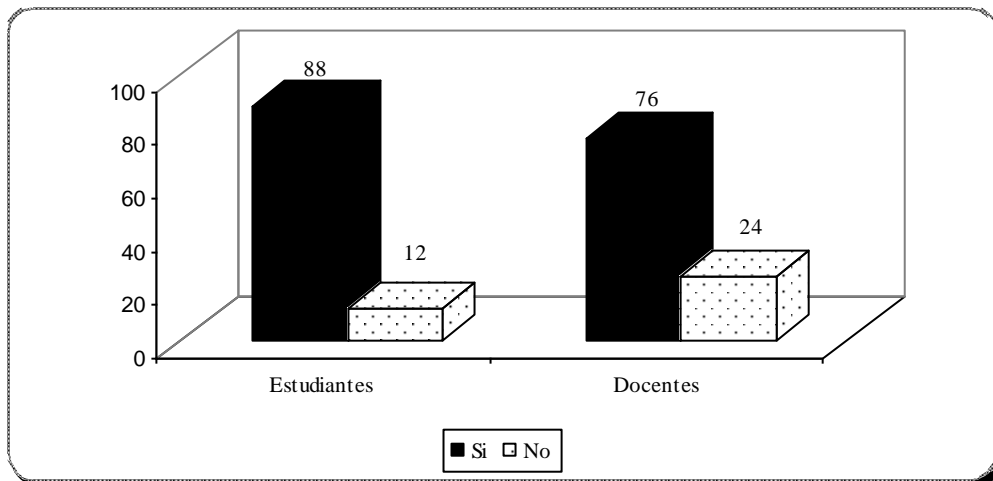
Es necesario mencionar que la mayoría de los Estudiantes, consideran que el agotamiento profesional, si ha influido en su Rendimiento Académico, ya que las exigencias que demanda cada cátedra y sus respectivas prácticas, exceden su disponibilidad de tiempo, provocando un mayor desgaste físico y mental, debido a: Desvelos, padecimiento de problemas gastrointestinales, dolores de cabeza, insomnios, fatiga, irritabilidad, cansancio, depresión y desmotivación; mientras que en el caso de los Docentes, consideran que su Rendimiento Laboral no se ha visto afectado, ya que planifican periódicamente, sus actividades a manera de evitar la sobrecarga de trabajo.

**9. ¿Alguna vez se ha sentido desmotivado para realizar las actividades Laborales/Académicas?**

**TABLA XV**

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| Si           | 66          | 88         | 19        | 76         |
| No           | 9           | 12         | 6         | 24         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 15**



En este gráfico el 88% de los Estudiantes expresó que si, se ha sentido desmotivado para realizar sus actividades Académicas, ya que hay sobrecarga de trabajo y actividades evaluativas cuando hay problemas personales, así como la falta de apoyo que dan como resultado el agotamiento físico y mental.

En el caso de los Docentes el 76% manifestó haberse desmotivado para realizar sus actividades laborales ya que en algunos casos existe irresponsabilidad por parte de los Estudiantes y exigen modificaciones en el sistema de evaluación previamente elaborado; además de la falta de apoyo al Docente por parte de las autoridades.

Mientras que un 12% de los Estudiantes dijo que no se ha sentido desmotivado, ya que le gusta lo que hace, por otra parte el 24% de los Docentes expresó que no se ha sentido desmotivado, porque esta trabajando en lo que le gusta y disfruta de ello.

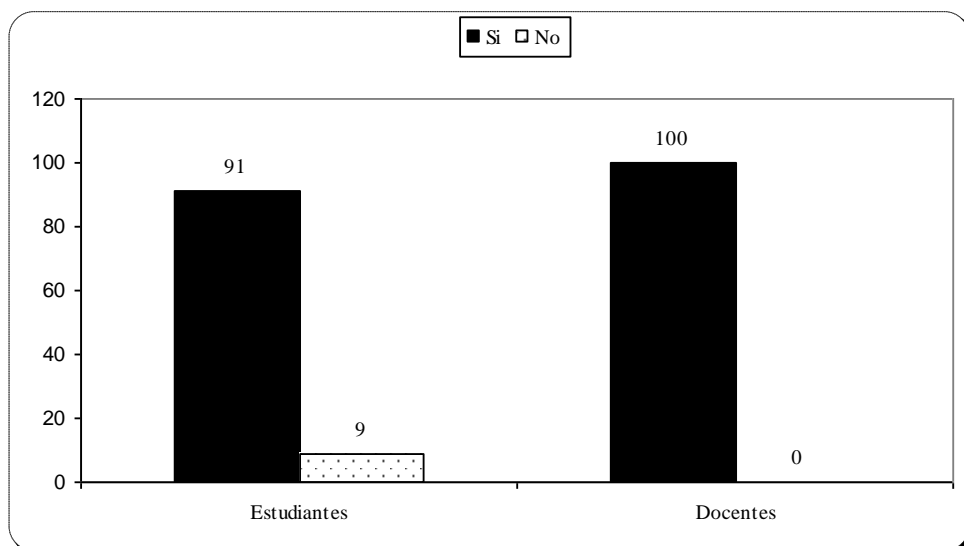
En este caso, tanto los Estudiantes, como los Docentes, se han sentido desmotivados para realizar sus actividades ya sea académicas o laborales, debido a la sobrecarga de trabajo y problemas personales, mientras que en el caso de los Docentes, se da por las demandas de los alumnos con respecto al sistema de evaluación previamente establecido, y la exigencia del respeto de los derechos estudiantiles, cuando ellos no han cumplido con sus respectivas obligación.

**10. ¿Se siente satisfecho con la Profesión/Carrera que eligió o esta desempeñando actualmente?**

**TABLA XVI**

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| Si           | 68          | 91         | 25        | 100        |
| No           | 7           | 9          | 0         | 0          |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 16**



En este gráfico el 91% de los Estudiantes se siente satisfecho con la carrera que eligió ya que le gusta lo que hace a pesar de las exigencias que se presentan.

En cuanto a los Docentes un 100% esta satisfecho con la profesión que esta desempeñando actualmente, ya que considera que brinda un aporte valioso en la formación Académica de sus Estudiantes.

Mientras que un 9% de los Estudiantes dijo que no se siente satisfecho con la carrera que eligió, ya que no es su vocación, está estudiando esta carrera porque no fue aceptado en otra Facultad, además de que el tiempo que ha permanecido en la Universidad lo ha desmotivado.

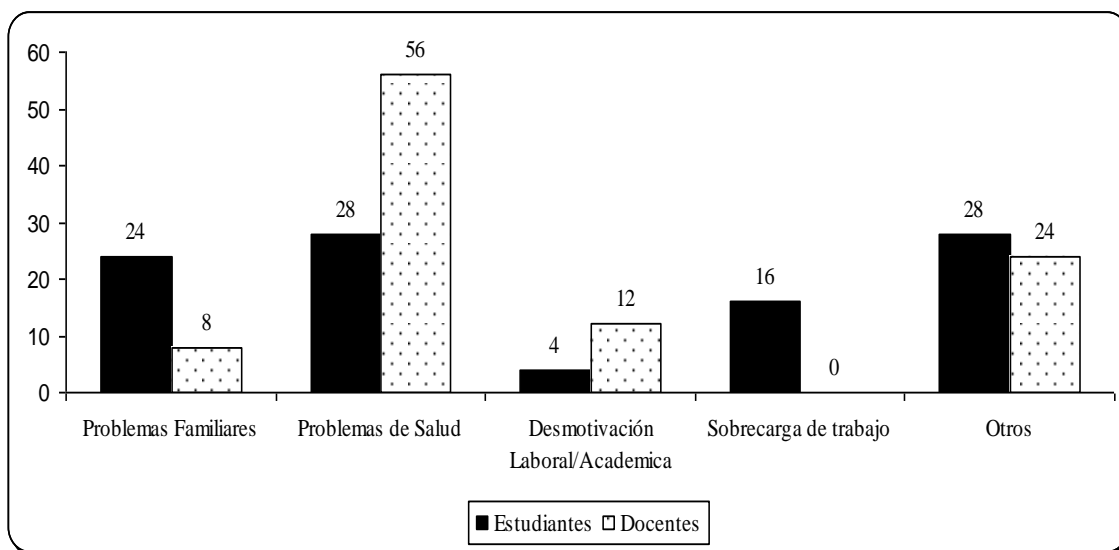
La mayor parte de los Estudiantes, se sienten satisfechos con la carrera que eligieron, ya que consideran que es su vocación. Asimismo, los Docentes en su totalidad se encuentran satisfechos con la profesión que están ejerciendo debido a que la Docencia les brinda la oportunidad de transmitir sus conocimientos, y contribuir en la formación de futuros profesionales.

## 11. ¿Qué le ha motivado ha ausentarme de su Trabajo/Actividad Académica?

TABLA XVII

| Criterio                        | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|---------------------------------|-------------|------------|-----------|------------|
|                                 | F           | %          | F         | %          |
| Problemas Familiares            | 18          | 24         | 2         | 8          |
| Problemas de Salud              | 21          | 28         | 14        | 56         |
| Desmotivación Laboral/académica | 3           | 4          | 3         | 12         |
| Sobrecarga de trabajo           | 12          | 16         | 0         | 0          |
| Otros                           | 21          | 28         | 6         | 24         |
| <b>Total</b>                    | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 17**



En este gráfico los Estudiantes manifestaron que lo que les ha motivado a ausentarse de su estudio son: En un 28% los problemas de salud y el otro 28% expresó que otros problemas lo han llevado a ausentarse; así mismo un 24% dijo que se ha ausentado por problemas familiares y un 16% por sobrecarga de trabajo, por ultimo un 4% respondió que se ha ausentado por desmotivación académica.

En el caso de los Docentes un 56% expresó que lo que le ha motivado a ausentarse de su trabajo son los problemas de salud, un 24% dijo que otros ya que no ha tenido motivos para no asistir a su trabajo; un 12% respondió que no se ha presentado a sus actividades por desmotivación laboral y un 8% expresó que se ha ausentado por problemas familiares.

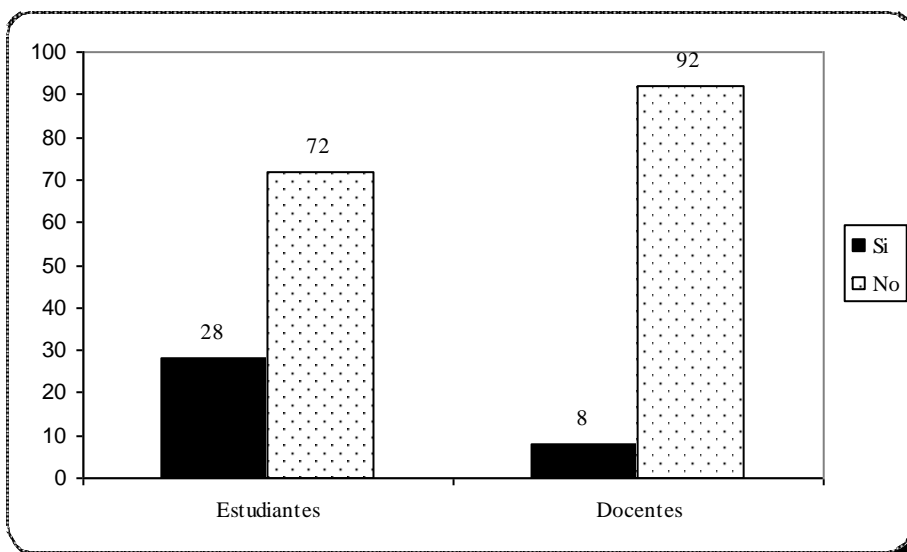
Como se ve reflejado, tanto los Estudiantes como los Docentes expusieron que lo que más les ha motivado a ausentarse de sus actividades académicas y laborales, son los problemas de salud. Por otra parte en el caso de los Estudiantes lo que menos los ha llevado a no asistir a clases es la desmotivación académica, mientras que en el caso de los Docentes, por lo que menos se han ausentado es por la sobrecarga de trabajo.

**12. ¿Ha tenido que visitar al Médico en más de una oportunidad por las exigencias que demanda su Actividad/Trabajo?**

**TABLA XVIII**

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| Si           | 21          | 28         | 2         | 8          |
| No           | 54          | 72         | 23        | 92         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 18**



En este gráfico el 72% de los Estudiantes manifestó que no ha tenido que visitar al Médico en más de una oportunidad por las exigencias que demanda su actividad académica, debido a la falta de recursos económicos, y la carencia de disponibilidad de tiempo. Asimismo los Docentes representados en un 92% tampoco han hecho uso de este derecho, ya que gozan de un buen estado de salud.

Mientras que el 28% de los Estudiantes manifestó que si ha tenido que visitar al Médico en más de una oportunidad, debido a la sobrecarga de trabajo que le genera: Estrés,

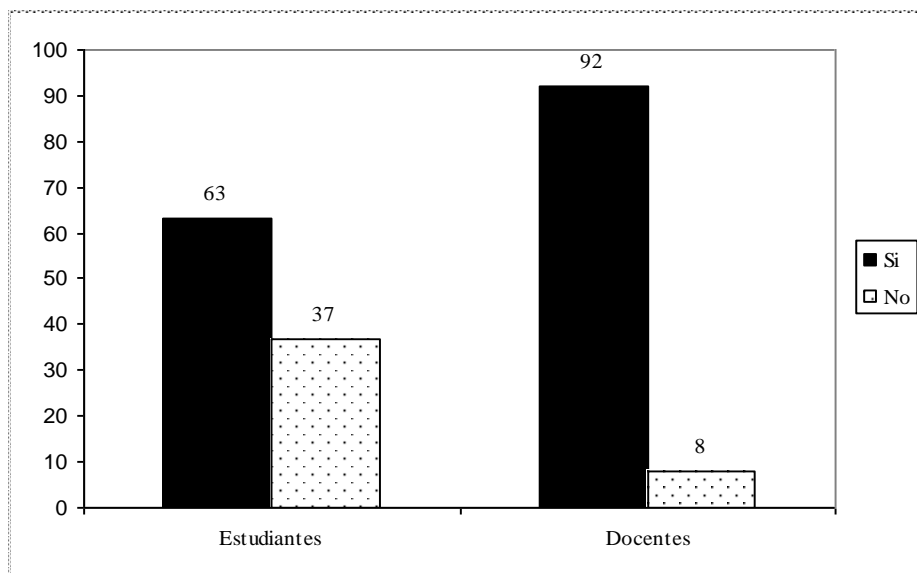
dolores de cabeza, dolores musculares, colitis nerviosa y agotamiento físico por tanto desvelos. De igual manera el 8% de los Docentes expresó que ha tenido que visitar al Médico, por las exigencias que demanda la actividad laboral por problemas de salud como: Irritaciones en la garganta, alergias de la laringe y ojos, vértigo por cansancio, estrés y dolores musculares.

**13. ¿Fuera del área de trabajo, realiza actividades recreativas?**

**TABLA XIX**

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| Si           | 47          | 63         | 23        | 92         |
| No           | 28          | 37         | 2         | 8          |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 19**



En este gráfico el 63% de los Estudiantes realiza actividades recreativas como: Hacer deportes, salir con los amigos y reuniones familiares, asistir a la iglesia, ir al gimnasio y escuchar música relajante.

En el caso de los Docentes el 92% también realiza actividades recreativas como: Reuniones con amistades, practicar canto, actividades de la iglesia, llevar una vida social y familiar de esparcimiento, practicar deporte y lectura. Lo cual les ayuda a mantener un equilibrio entre sus actividades laborales, personales y académicas.

Mientras que un 37% de los Estudiantes no realizan actividades recreativas debido al tiempo que le demanda su actividad académica; por otra parte el 8% de los Docentes tampoco realiza ninguna actividad recreativa debido a las diferentes responsabilidades que debe atender como: Servicio odontológico privado, desarrollar el Servicio Docente en Universidades Privadas.

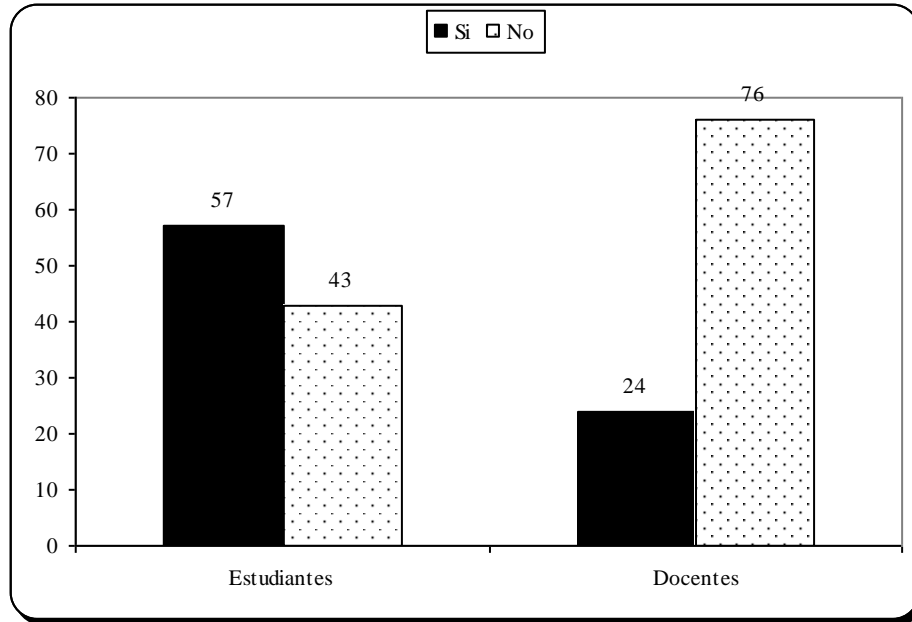
**14. ¿Su actividad Laboral/Académica ha afectado el desarrollo de actividades personales?**

**TABLA XX**

| <b>Criterio</b> | <b>Estudiantes</b> |            | <b>Docentes</b> |            |
|-----------------|--------------------|------------|-----------------|------------|
|                 | <b>F</b>           | <b>%</b>   | <b>F</b>        | <b>%</b>   |
| Si              | 43                 | 57         | 6               | 24         |
| No              | 32                 | 43         | 19              | 76         |
| <b>Total</b>    | <b>75</b>          | <b>100</b> | <b>25</b>       | <b>100</b> |



**Gráfico 20**



En este gráfico el 57% de los Estudiantes expresó que su actividad académica ha afectado el desarrollo de actividades personales, debido a la sobrecarga de trabajo. Por otra parte el 24% de los Docentes dijo que su actividad laboral si ha afectado el desarrollo de actividades personales, debido a que en ocasiones se lleva trabajo para realizarlo en su casa.

Mientras que un 43% de los Estudiantes manifestó que no se ha visto afectado su desarrollo de actividades personales ya que sabe organizar su tiempo; y tiene un control de cada situación presentada. En el caso de los Docentes el 76% expresó que las actividades laborales no han afectado sus actividades personales debido a que resuelven los problemas laborales en horarios de trabajo y tratan de no mezclarlos.

Como se ve reflejado, en el caso de los Estudiantes, la sobrecarga de actividades académicas les ha afectado el desarrollo de actividades personales, ya que pasan la mayor parte de su tiempo en la Universidad, que en su hogar y con sus amistades; y de

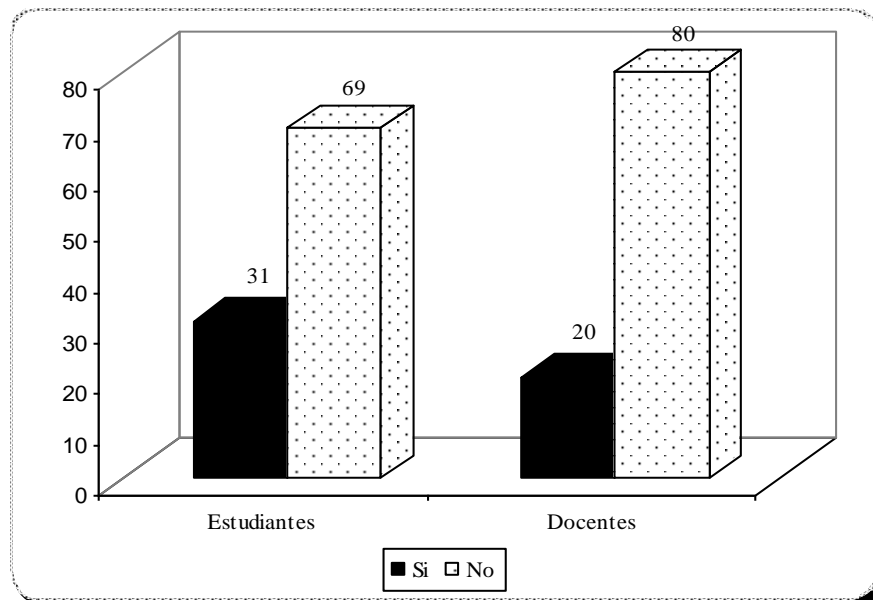
forma contraria, los Docentes realizan sus actividades laborales respetando los horarios de trabajo, por lo que no se ven afectadas sus actividades personales.

**15. ¿Traslada los problemas laborales/académicos a su casa?**

**TABLA XXI**

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| Si           | 23          | 31         | 5         | 20         |
| No           | 52          | 69         | 20        | 80         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 21**



En este gráfico se ve reflejado que el 69% de los Estudiantes no traslada los problemas académicos a su casa, ya que manifestaron que procuran separar la vida familiar del estudio y en la medida de lo posible no mezclarlos. En el caso de los Docentes el 80%

manifestó que no traslada los problemas laborales a su casa, ya que intenta tener un equilibrio con ambas situaciones.

Mientras que el 31% de los Estudiantes expresó que si, traslada los problemas académicos a su casa, ya que les resulta difícil separarlos, puesto que la Universidad y la casa son lugares donde más tiempo permanece y con los que se relaciona; por otra parte el 20% de los Docentes dijo que si traslada los problemas laborales a su casa, ya que es parte de la convivencia diaria y si existe comunicación no se pueden desligar.

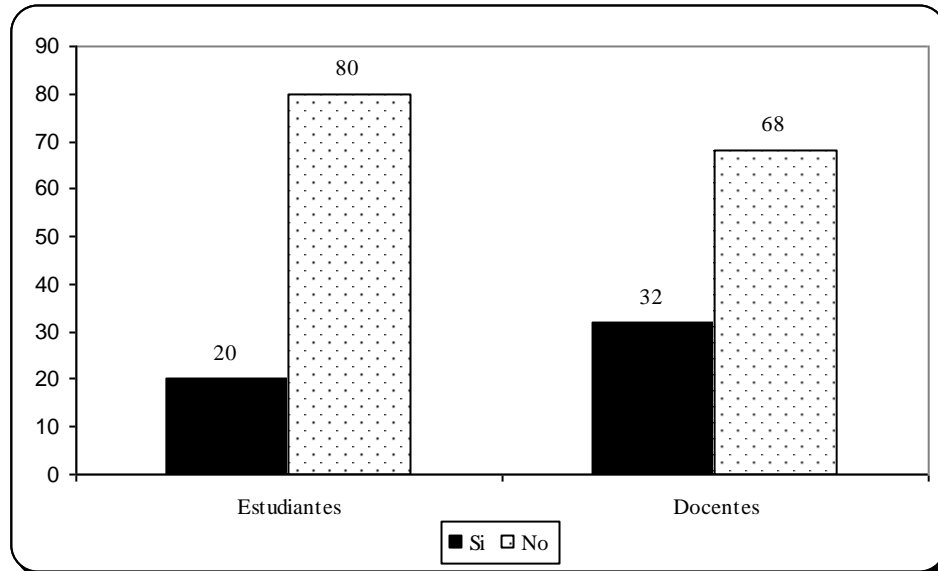
La mayor parte de los Estudiantes y Docentes, no trasladan sus problemas académicos y laborales, a sus respectivos hogares, ya que en el caso de los primeros, no existe la suficiente comunicación para expresar alguna problemática que se le ha presentado en la Universidad. Mientras que los segundos, debido a su experiencia tratan de mantener un equilibrio tanto en su trabajo como en su hogar.

#### 16. ¿Traslada los problemas familiares a su Trabajo/Estudio?

TABLA XXII

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| Si           | 15          | 20         | 8         | 32         |
| No           | 60          | 80         | 17        | 68         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 22**



En este gráfico se ve reflejado que el 80% de los Estudiantes no trasladan los problemas familiares a su actividad académica, ya que saben separarlos, y darles solución en su lugar respectivo; también un 68% de los Docentes no traslada sus problemas familiares a su actividad laboral, solo en el caso de una enfermedad o emergencia, de lo contrario mantiene la reserva debida y se ocupa de sus asuntos laborales.

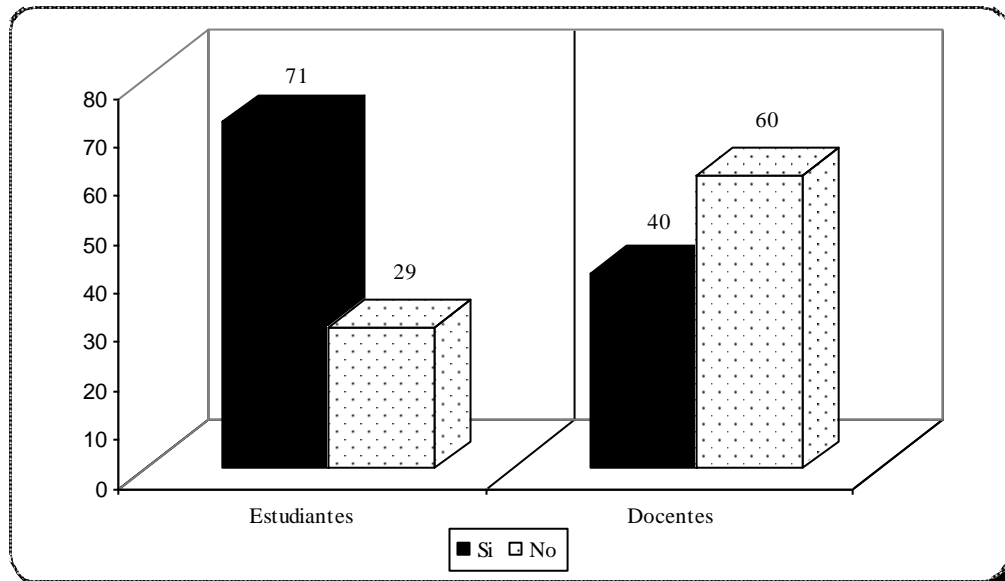
El 20% de los Estudiantes, si traslada sus problemas familiares a su actividad académica, ya que interrumpen su concentración debido a la magnitud del problema, provocando en algunos casos desmotivación académica; por otra parte el 32% de los Docentes traslada sus problemas familiares a su actividad laboral, ya que en ocasiones se presentan asuntos que resultan imposible desligarlos de la actividad laboral.

**17. ¿Considera que el tiempo que dedica a su familia se ve afectado a veces por su Trabajo/Estudio?**

**TABLA XXIII**

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| Si           | 53          | 71         | 10        | 40         |
| No           | 22          | 29         | 15        | 60         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 23**



En este gráfico se ve reflejado que el 71% de los Estudiantes considera que el tiempo que dedica a su familia se ve afectado por sus estudios, ya que la carga académica es exigente y demanda tiempo completo, lo cual limita el poder dedicarse en su totalidad a su familia.

El 40% de los Docentes si considera que el tiempo que dedica a su familia se ve afectado por situaciones laborales, ya que tienen que cumplir con los horarios establecidos dentro del Recinto Universitario, así como con trabajos particulares en sus clínicas privadas.

Por otra parte el 29% de los Estudiantes considera que el tiempo que dedica a su familia no se ve afectado, ya que organizan bien su tiempo y mantienen adecuada comunicación con sus familiares; mientras que el 60% de los Docentes manifestó que tampoco les afecta ya que el horario le permite organizarse y mantener un balance en los dos ámbitos.

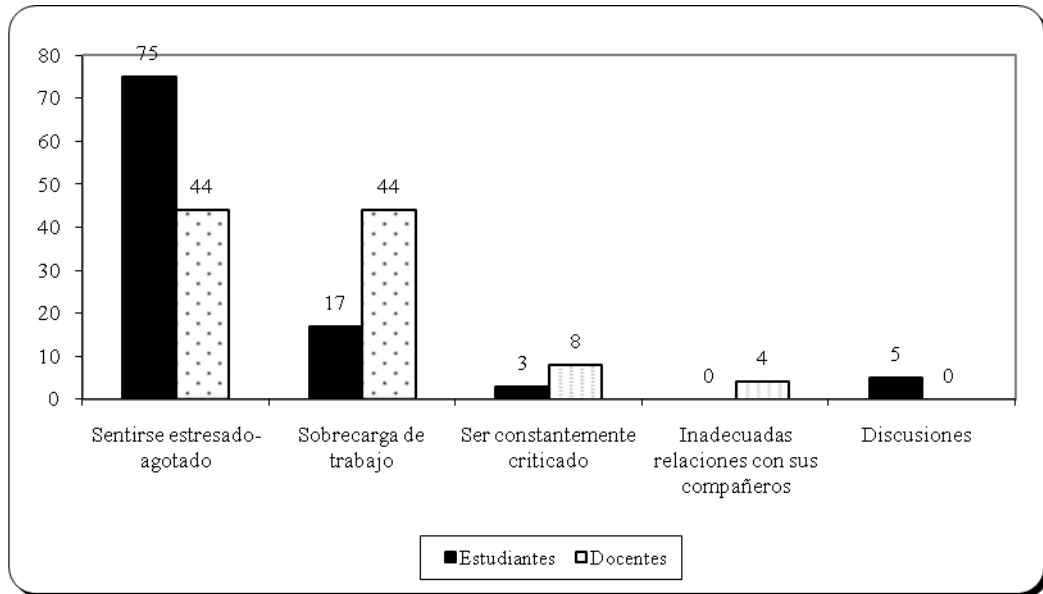
La mayoría de Estudiantes consideran que el tiempo que dedican a su familia, si se ha visto afectado, por sus estudios ya que la mayor parte de su tiempo lo pasan en la Universidad, mientras que de forma contraria los Docentes no consideran que su trabajo afecte su convivencia familiar debido a que saben organizar y distribuir sus actividades.

**18. ¿Cuál de las siguientes situaciones del Trabajo/Estudio han afectado su vida familiar en los últimos seis meses?**

**TABLA XXIV**

| <b>Criterio</b>                           | <b>Estudiantes</b> |            | <b>Docentes</b> |            |
|---|--------------------|------------|-----------------|------------|
|   | <b>F</b>           | <b>%</b>   | <b>F</b>        | <b>%</b>   |
| Sentirse estresado-agotado                | 56                 | 75         | 11              | 44         |
| Sobrecarga de trabajo                     | 13                 | 17         | 11              | 44         |
| Ser constantemente criticado              | 2                  | 3          | 2               | 8          |
| Inadecuadas relaciones con sus compañeros | 0                  | 0          | 1               | 4          |
| Discusiones                               | 4                  | 5          | 0               | 0          |
| <b>Total</b>                              | <b>75</b>          | <b>100</b> | <b>25</b>       | <b>100</b> |

**Gráfico 24**



En este gráfico se ve reflejado que las situaciones académicas que han afectado la vida familiar de los Estudiantes en los últimos seis meses en un 75% es sentirse estresado-agotado, el 17% manifestó que la sobrecarga de trabajo, el 5% las discusiones y el 3% ser constantemente criticado.

En el caso de los Docentes el 44% manifestó que la situación laboral que ha afectado su vida familiar en los últimos seis meses es sentirse estresado-agotado, el 24% manifestó que ser constantemente criticado, el 20% las inadecuadas relaciones con sus compañeros de trabajo y por último un 12% la sobrecarga de trabajo.

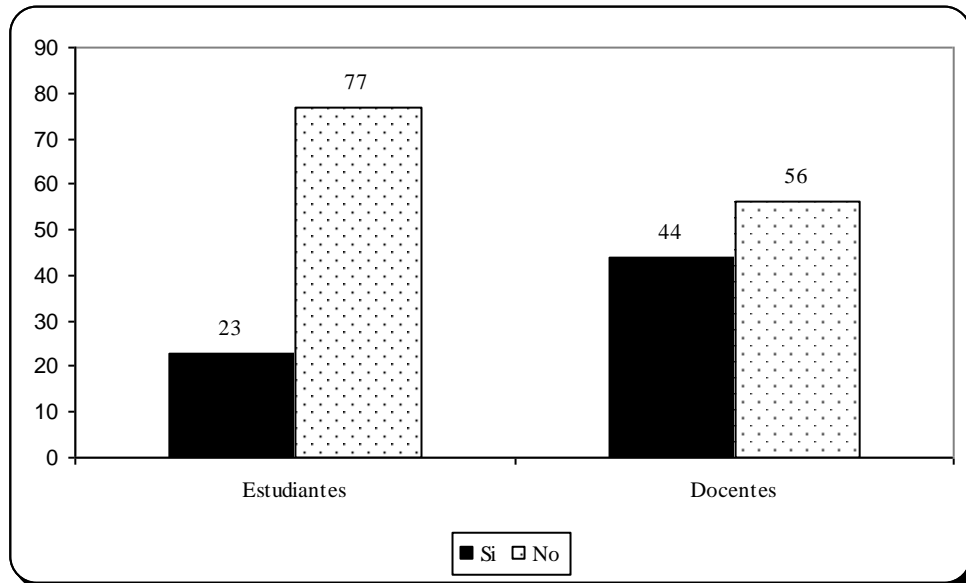
Tanto para Estudiantes como para Docentes, la situación académica y laboral que más ha afectado su vida familiar en los últimos seis meses, es sentirse estresado-agotado y la situación que menos se ha presentado en el caso de los primeros son las inadecuadas relaciones con sus compañeros, mientras que en el caso de los segundos son las discusiones.

**19. ¿Su Rendimiento Laboral/Académico, se ha visto afectado por alguna situación familiar?**

**TABLA XXV**

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| Si           | 17          | 23         | 11        | 44         |
| No           | 58          | 77         | 14        | 56         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 25**



En este gráfico se ve reflejado que el 77% de los Estudiantes consideran que su Rendimiento Académico no se ha visto afectado por alguna situación familiar, ya que sabe organizar bien su tiempo y balancear las diferentes situaciones. Mientras que un 56% de los Docentes dijo que su Rendimiento Laboral tampoco se ve afectado, ya que hay una estabilidad familiar, y en otros casos cuando ha sido necesario ha solicitado permiso para no descuidar las actividades laborales.



Por otra parte el 23% de los Estudiantes considera que su Rendimiento Académico si se ha visto afectado por alguna situación familiar como: Discusiones familiares, problemas de salud de los hijos y conflictos con la pareja. Mientras que el 44% de los Docentes manifestó que su Rendimiento Laboral se ha visto afectado por situaciones familiares como: Muerte de un ser querido y por alguna enfermedad de un familiar.

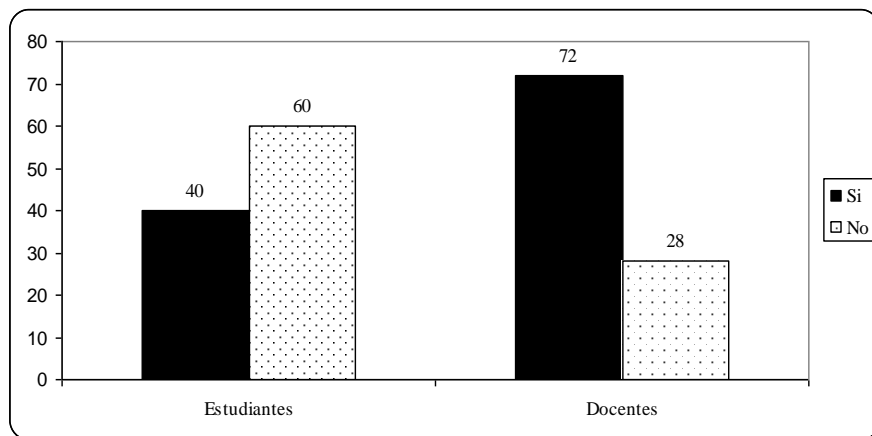
En relación a lo expuesto tanto por Docentes como por estudiantes, consideran que su Rendimiento Académico y Laboral, no se ha visto afectado por alguna situación familiar, a excepción de problemas de fuerza mayor que estén directamente relacionados con ellos.

**20. ¿A parte de sus actividades Laborales/Académicas, tiene otras responsabilidades personales en las que se involucra activamente?**

**TABLA XXVI**

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| Si           | 30          | 40         | 18        | 72         |
| No           | 45          | 60         | 7         | 28         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 26**



En este gráfico se ve reflejado que un 60% de los Estudiantes no tiene otras responsabilidades personales en las que se involucra activamente, ya que su tiempo está centrado en el estudio, mientras que un 28% de los Docentes tampoco tiene otras responsabilidades personales en las que se involucra activamente a excepción de las familiares y laborales.

Por otra parte el 40% de los Estudiantes dijo que si tiene otras responsabilidades personales como: Jugar fútbol profesional, participar activamente en la iglesia, asistir a clases de inglés, llevar otra carrera universitaria, y las aborda administrando bien su tiempo, mientras que el 72% de los Docentes, si se involucra activamente en responsabilidades como: Ser parte de una asociación de estudios metafísicos, trabajar en otras Universidades, ejercicio profesional odontológico privado, participar en actividades de la iglesia, y las aborda con paciencia y organización.

Es importante mencionar que un número significativo de Estudiantes, no se involucra activamente en otras actividades aparte de las académicas, ya que se centra exclusivamente en la finalización de su Carrera Universitaria, mientras que de forma contraria la mayoría de Docentes, si se involucra activamente, en otras responsabilidades logrando establecer un equilibrio entre aspecto laboral, familiar y personales.

## 5.2 Análisis e Interpretación de la Guía para evaluar el Rendimiento Académico en estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

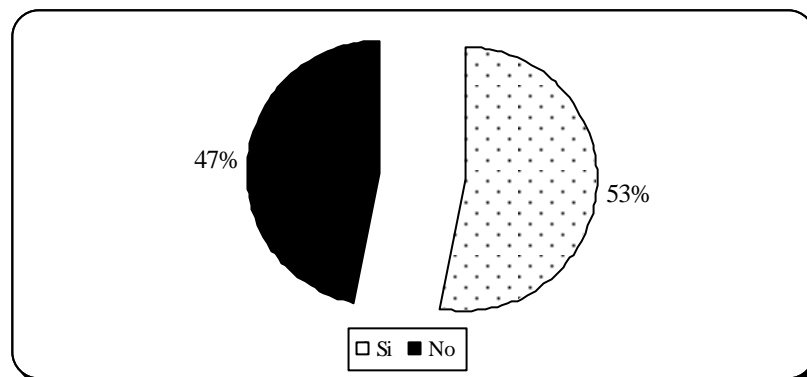
El siguiente apartado muestra, los datos obtenidos en la Guía para evaluar el Rendimiento Académico de los Estudiantes de la Facultad de Odontología, de la Universidad de El Salvador, cuyo objetivo fue conocer si la presencia del Síndrome de Burnout, influye o no, en dicho rendimiento. Los cuales pueden ser apreciados a continuación.

1. ¿Has dedicado un espacio a pensar el número de actividades que realizan cada día y el tiempo que le dedicas a cada una de ellas?

TABLA XXVII

| Criterio     | Estudiantes |            |
|--------------|-------------|------------|
|              | F           | %          |
| Si           | 40          | 53         |
| No           | 35          | 47         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> |

Gráfico 27



En este gráfico se pone de manifiesto que el 53% de la muestra dedica un espacio a pensar en el número de actividades que realiza debido a que ven la necesidad de distribuir y organizar mejor su tiempo, a manera de evitar el cúmulo de actividades.

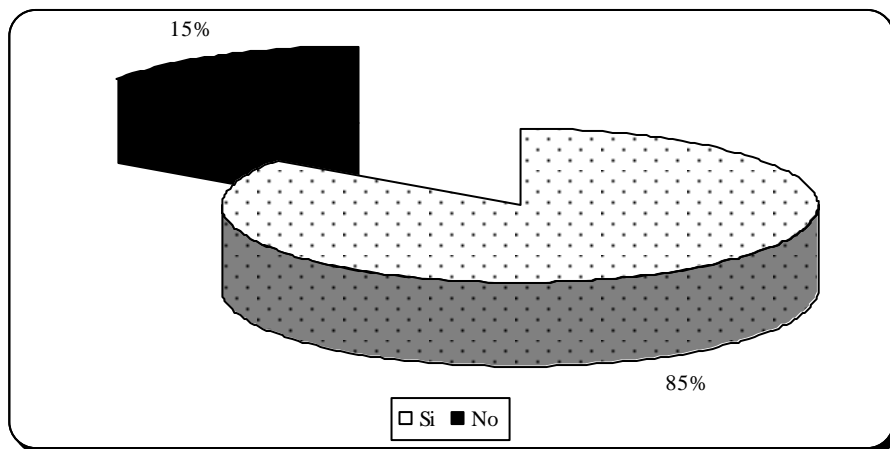
Mientras que un 47% no se ha puesto a pensar en ello, ya que las actividades las ejecuta como parte de su rutina cotidiana y las llevan a cabo según las exigencias de cada una de ellas, sin considerar necesario una previa planificación u organización.

**2. ¿De acuerdo al número de actividades que realizas diariamente consideras que esto ha afectado tu Rendimiento Académico?**

**TABLA XXVIII**

| Criterio     | Estudiantes |            |
|--------------|-------------|------------|
|              | F           | %          |
| Si           | 64          | 85         |
| No           | 11          | 15         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> |

**Gráfico 28**



Como se ve reflejado en este gráfico, el 85% de los Estudiantes entrevistados, si considera que las actividades que realiza diariamente le ha afectado su rendimiento académico, debido a: La sobrecarga académica que genera cada cátedra como: Brindar

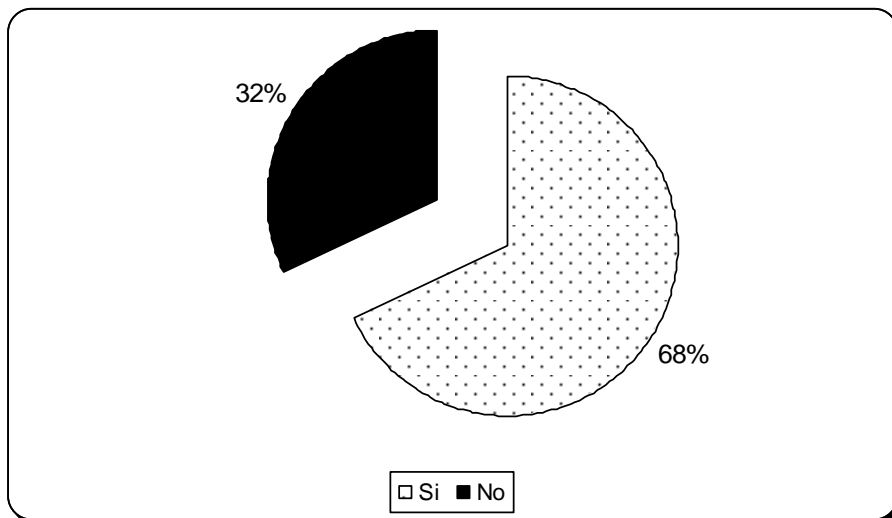
atención a dos o tres pacientes, atender turnos, y luego asistir a clases teóricas, realizar evaluaciones, elaborar expedientes y reportes, además de las tareas ex –aula, lo cual les produce cansancio, desconcentración como resultado de las presiones académicas, y el poco tiempo disponible para estudiar y descansar. Mientras que el 15% manifestó que las actividades que realiza no le han afectado su rendimiento académico ya que tratan de mantener un balance con todas las responsabilidades que tienen que cumplir.

**3. ¿Tu Rendimiento Académico ha disminuido a causa de la presencia de: Dolores de cabeza, cansancio, irritabilidad, insomnios, fatiga y problemas gastrointestinales?**

**TABLA XXIX**

| Criterio     | Estudiantes |            |
|--------------|-------------|------------|
|              | F           | %          |
| Si           | 51          | 68         |
| No           | 24          | 32         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> |

**Gráfico 29**



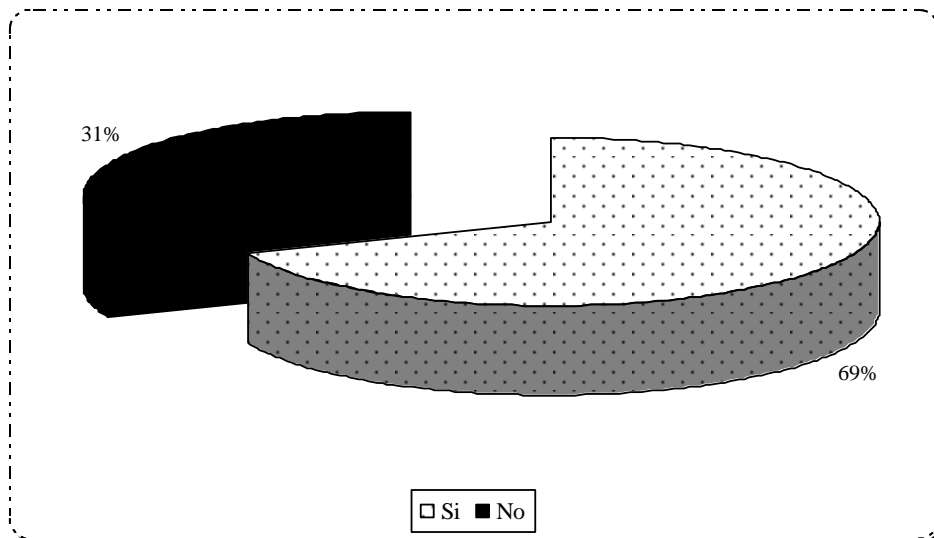
En este gráfico se muestra que el 68% de los Estudiantes ha disminuido su rendimiento académico a causa de problemas físicos y psicológicos como: Dolores de cabeza, insomnio, ansiedad por tantas tareas, dolor de ojos, fatiga mental, estrés, agotamiento, cansancio, desconcentración, problemas gastrointestinales y la sobrecarga de académica se vuelve demasiada lo que les ha producido irritabilidad. Mientras un 32% manifestó que su rendimiento académico no ha disminuido a causa de estos síntomas debido a que poseen un buen estado de salud y saben controlar esas situaciones.

**4. ¿Tardas bastante tiempo en concentrarte a la hora de empezar a estudiar?**

**TABLA XXX**

| Criterio     | Estudiantes |            |
|--------------|-------------|------------|
|              | F           | %          |
| Si           | 52          | 69         |
| No           | 23          | 31         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> |

**Gráfico 30**



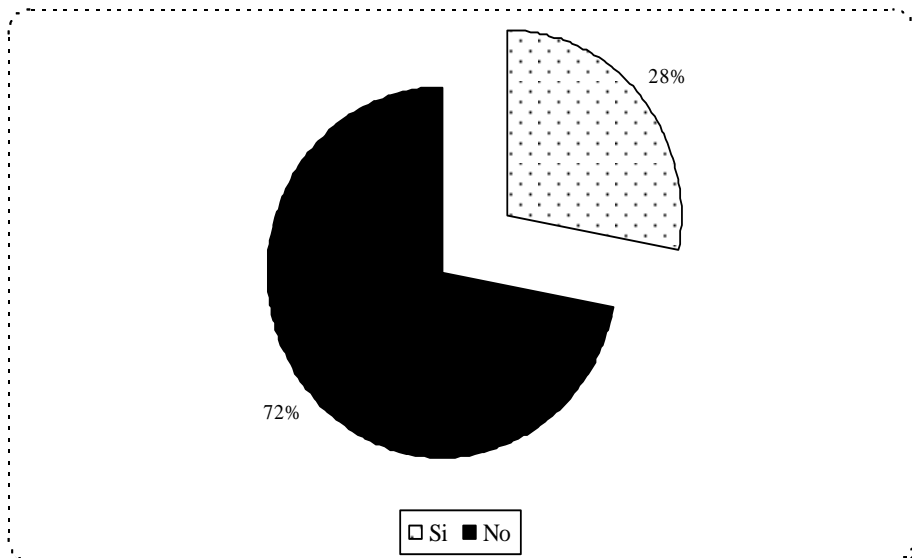
En este gráfico el 69% de la muestra dijo que tarda bastante tiempo a la hora de concentrarse, ya que hay muchos distractores como: Los problemas familiares, el no tener un lugar adecuado, tener a la mano aparatos electrónicos como la televisión, celulares, la computadora, radio grabadora y las propias características personales que en algunos casos dificultan la capacidad de concentración. Mientras que el 31% expresó que no tiene problemas para concentrarse debido a que dedica su tiempo a lo que en realidad le gusta, y se enfocan en lo que resulta interesante para ellos, además de establecer y respetar los horarios de estudios programados.

**5. ¿Sabes distribuir adecuadamente tú tiempo, de manera que evite la sobrecarga de trabajo?**

**TABLA XXXI**

| Criterio     | Estudiantes |            |
|--------------|-------------|------------|
|              | F           | %          |
| Si           | 21          | 28         |
| No           | 54          | 72         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> |

**Gráfico 31**



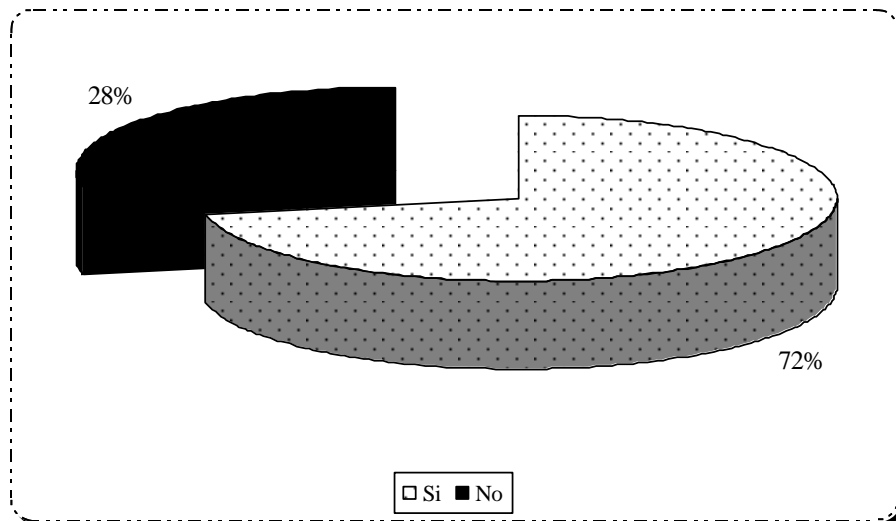
Como se ve reflejado en este gráfico el 72% de los Estudiantes entrevistados manifestaron que no saben distribuir adecuadamente su tiempo de manera que eviten la sobrecarga de trabajo, debido a: La falta de organización, la saturación de actividades, la falta de costumbre para cumplir con las planificaciones, dejando las cosas para última hora, generándoles en cierta medida niveles elevados de estrés. Mientras que un 28% dijo que si sabe distribuir su tiempo de manera adecuada, llevando una agenda, con horarios que cumplir, para evitar de esta forma complicaciones futuras.

**6. ¿Has notado que los resultados en tus estudios han disminuido porque tienes el tiempo demasiado ocupado en otras actividades?**

TABLA XXXII

| Criterio     | Estudiantes |            |
|--------------|-------------|------------|
|              | F           | %          |
| Si           | 54          | 72         |
| No           | 21          | 28         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> |

Gráfico 32





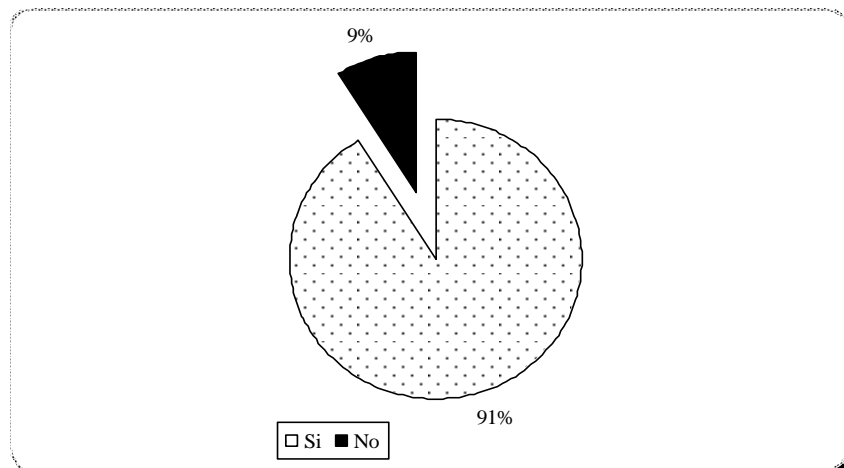
En este gráfico el 72% de la muestra ha notado que los resultados en sus estudios han disminuido ya que ocupa demasiado tiempo en otras actividades, sin embargo estas tienen relación siempre con lo académico, ya que por dedicar más tiempo a actividades de una cátedra específica descuidan otras, hay saturación de turnos, prácticas y clases, además de ocuparse en otras actividades como: La iglesia, el trabajo, la vida familiar, estar inscrito en algún curso y practicar activamente un deporte. Mientras que en el 28% restante no ha disminuido sus resultados académicos, ya que no se ocupa en otras actividades, puesto que se centra únicamente en el estudio y no dispone de tiempo para asumir otras responsabilidades.

**7. ¿Intentas sobreponerte con interés y ánimo, ante una baja calificación?**

**TABLA XXXIII**

| Criterio     | Estudiantes |            |
|--------------|-------------|------------|
|              | F           | %          |
| Si           | 68          | 91         |
| No           | 7           | 9          |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> |

**Gráfico 33**



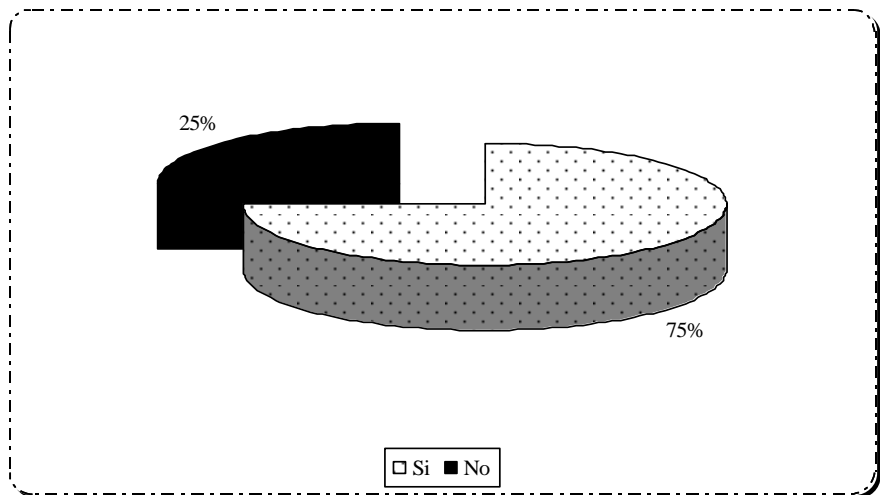
En este gráfico el 91% de los Estudiantes se sobrepone con interés y ánimo ante una baja calificación debido a que consideran que esto es necesario para salir adelante, tratan de darse ánimos para salir mejor en una próxima evaluación teórica o práctica, porque son concientes de que tienen la capacidad para obtener mejores resultados. Por otra el 9% restante expresó que no se sobrepone ante una baja calificación ya que existen factores externos que no le permiten superar esta situación.

**8. ¿Cuándo obtienes una calificación baja, tiendes a hacerte algún tipo de reproches o culpabilidad?**

TABLA XXXIV

| Criterio     | Estudiantes |            |
|--------------|-------------|------------|
|              | F           | %          |
| Si           | 56          | 75         |
| No           | 19          | 25         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> |

Gráfico 34



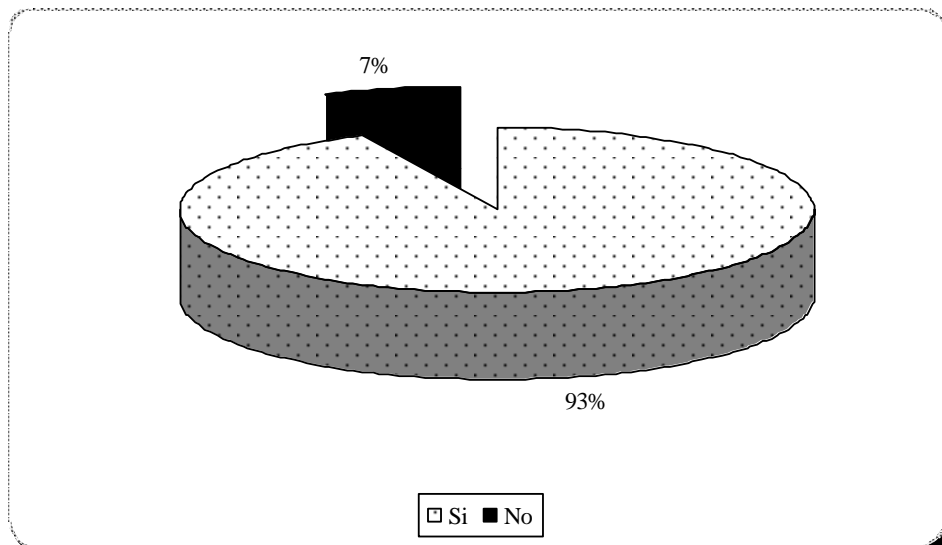
En este gráfico se ve reflejado como el 75% de los Estudiantes se hace reproches o se culpabiliza al obtener una baja calificación, ya que siente que su esfuerzo no se ve reflejado, y en algunos casos consideran que no disponen del tiempo necesario, para demostrar sus capacidades. Mientras que el 25% restante no se culpabiliza, ya que tienen la seguridad que se sobrepondrán en futuras evaluaciones, considerando que el resultado no depende únicamente de ellos sino del tipo de metodología implementado por los Docentes y algunos factores personales y/o familiares.

**9. ¿Recibes con entusiasmo, los diferentes logros que obtienes en tu carrera?**

**TABLA XXXV**

| Criterio     | Estudiantes |            |
|--------------|-------------|------------|
|              | F           | %          |
| Si           | 70          | 93         |
| No           | 5           | 7          |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> |

**Gráfico 35**



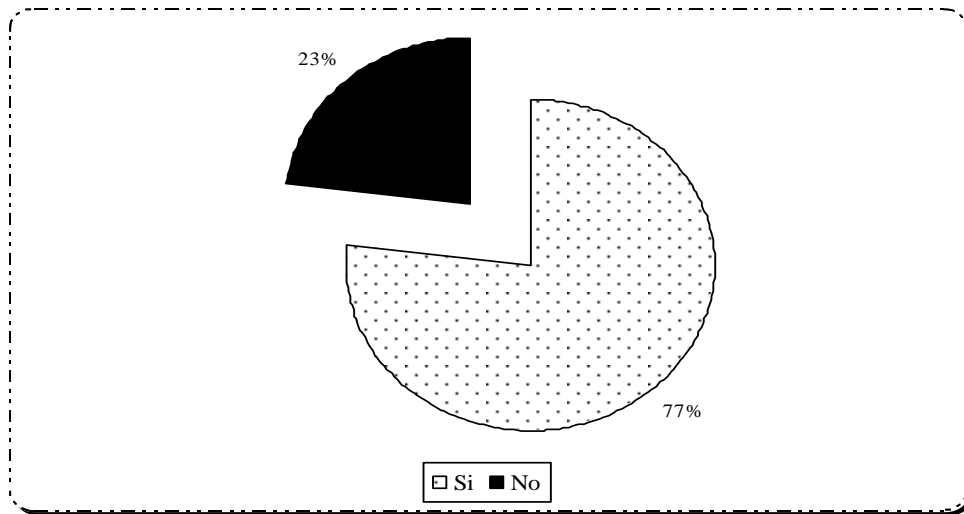
En este gráfico se ve manifestado como un 93% de la muestra entrevistada, recibe sus logros con entusiasmo, ya que consideran que es una de sus metas que los animan a seguir estudiando, lo que les motiva y los llena de satisfacción debido a que el esfuerzo y dedicación empleada valió la pena. Mientras que un 7% expresó que no recibe entusiastamente sus logros ya que creen que el esfuerzo invertido no es ni valorado ni recompensado.

**10. ¿Consideras que el desgaste emocional y físico ha afectado tu Rendimiento Académico en los últimos tres meses?**

**TABLA XXXVI**

| Criterio     | Estudiantes |            |
|--------------|-------------|------------|
|              | F           | %          |
| Si           | 58          | 77         |
| No           | 17          | 23         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> |

**Gráfico 36**



Como se pone de manifiesto en este gráfico el 77% de los Estudiantes entrevistados consideran que el desgaste emocional y físico les ha afectado su Rendimiento Académico en los últimos tres meses ya que los problemas emocionales, influyen en gran medida, lo cual no les permite tener un bienestar adecuado, ya que expusieron que no disponen de tiempo ni para comer, y la falta de nutrientes hace que día con día tengan un desgaste mental y emocional, provocando un bajo rendimiento. Por otra parte en el 23% su rendimiento no se ha visto afectado ya que tratan de hacer un balance entre la carga académica y los tiempos de descanso, evitando con ello un desgaste emocional y físico.

### 5.3 Análisis de la Escala de Maslach

Los datos que a continuación se presentan, son el resultado de la aplicación de la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) la cual, es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

La relación entre puntuación y grado de Burnout es dimensional, es decir no existe un punto de corte que indique si existe o no existe tal entidad, lo que se ha hecho es distribuir los rangos de las puntuaciones totales de cada sub-escala en tres tramos que definen un nivel de Burnout experimentado como<sup>4</sup>:

**BAJO** (A. E. = 0<18; DESP= 0< 5; R. P= 0>40)

**MEDIO** (A. E. =19-26; DESP= 6- 9; R. P= 34-39)

**ALTO** (A. E. = 0>18; DESP= 0> 10; R. P= 0<33)

Se considera que altas puntuaciones en las dos primeras sub-escalas, y bajas en la tercera, son indicadores para definir el Síndrome.

Es importante destacar que la muestra estuvo constituida por Docentes y Estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, a los cuales se les administró dicho instrumento, cuyos resultados fueron comparados con la finalidad de determinar si el Síndrome de Burnout influye en el Rendimiento Académico y Laboral de los mismos. Dichos resultados se exponen a continuación.

---

<sup>4</sup> [www.semergen.es/semergen2/microsites/manuales/burn/deteccion.pdf](http://www.semergen.es/semergen2/microsites/manuales/burn/deteccion.pdf) -

## CUADRO RESUMEN DE LAS PUNTUACIONES OBTENIDAS EN EL MBI

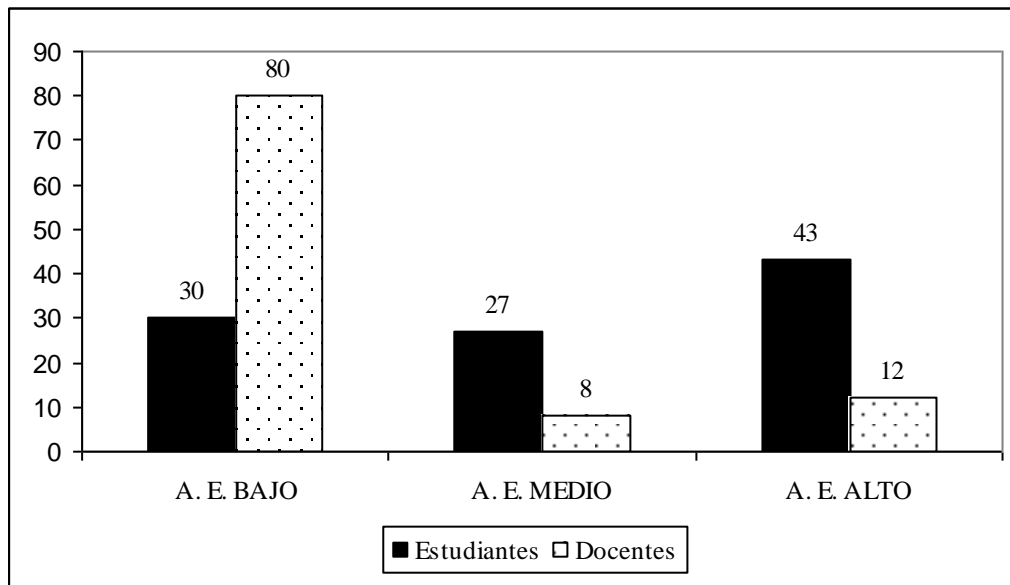
### SUB-ESCALA DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL.

TABLA XXXVII

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| A. E. BAJO   | 23          | 30         | 20        | 80         |
| A. E. MEDIO  | 20          | 27         | 2         | 8          |
| A. E. ALTO   | 32          | 43         | 3         | 12         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

\* A. E.= Agotamiento Emocional. (Preguntas: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)

Gráfico 37



En esta sub-escala, el 43% de los Estudiantes reflejó niveles altos de Agotamiento Emocional, por otra parte el 80% de los Docentes expresaron niveles bajos, por lo que se puede decir, que los primeros por estar expuestos a demandas excesivas de trabajo,

experimentan una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio producido, llevándolos a una mayor propensión a dicho Síndrome. Mientras que los segundos no presentan índices significativos de Agotamiento Emocional, ya que saben mantener un equilibrio físico y mental.

Estos porcentajes se han logrado establecer de acuerdo a lo encontrado en la teoría, lo cual plantea que la puntuación en esta escala es directamente proporcional a la intensidad del Síndrome; es decir a mayor puntuación en esta sub-escala mayor es el nivel de Burnout, experimentado por el sujeto.<sup>5</sup>

#### **SUB-ESCALA DESPERSONALIZACION.**

**TABLA XXXVIII**

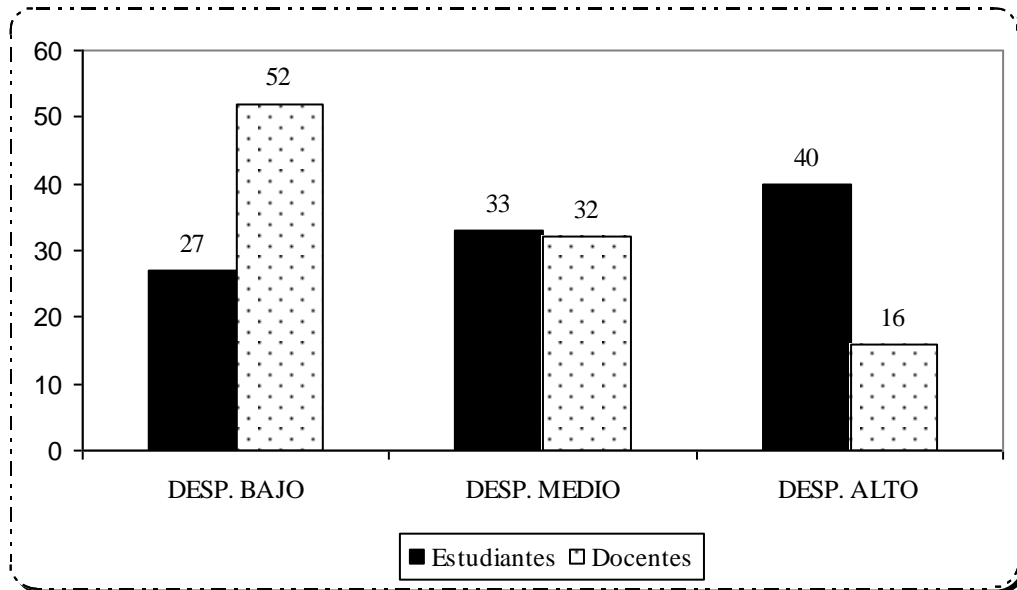
| <b>Criterio</b> | <b>Estudiantes</b> |            | <b>Docentes</b> |            |
|-----------------|--------------------|------------|-----------------|------------|
|                 | <b>F</b>           | <b>%</b>   | <b>F</b>        | <b>%</b>   |
| DESP. BAJO      | 30                 | 27         | 13              | 52         |
| DESP. MEDIO     | 25                 | 33         | 8               | 32         |
| DESP. ALTO      | 20                 | 40         | 4               | 16         |
| <b>Total</b>    | <b>75</b>          | <b>100</b> | <b>25</b>       | <b>100</b> |

\* DESP.= Despersonalización. (Preguntas: 5, 10, 11, 15, 22)

<sup>5</sup> [www.semergen.es/semergen2/microsites/manuales/burn/deteccion.pdf](http://www.semergen.es/semergen2/microsites/manuales/burn/deteccion.pdf) -



**Gráfico 38**



En esta sub-escala el 40% de los Estudiantes entrevistados manifestó niveles altos de Despersonalización, mientras que el 52% de los Docentes reflejaron niveles bajos; por lo que se puede decir que en el caso de los Estudiantes, debido a las diferentes actividades rutinarias que desarrollan, experimentan sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal, y en ocasiones mostrando una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento, poniéndose de manifiesto en algunos casos; la depresión y la hostilidad hacia el medio. Mientras que en el caso de los Docentes, no reflejan niveles altos relevantes de despersonalización, ya que adoptan una actitud asertiva hacia las diferentes problemáticas que se les presentan.

Para determinar el grado de despersonalización hay que tomar en cuenta que su puntuación guarda proporción directa con la intensidad del Burnout, es decir que a mayor puntuación en la primera y en esta sub-escala mayor es el nivel de presencia del Síndrome.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> [www.semergen.es/semergen2/microsites/manuales/burn/deteccion.pdf](http://www.semergen.es/semergen2/microsites/manuales/burn/deteccion.pdf) -

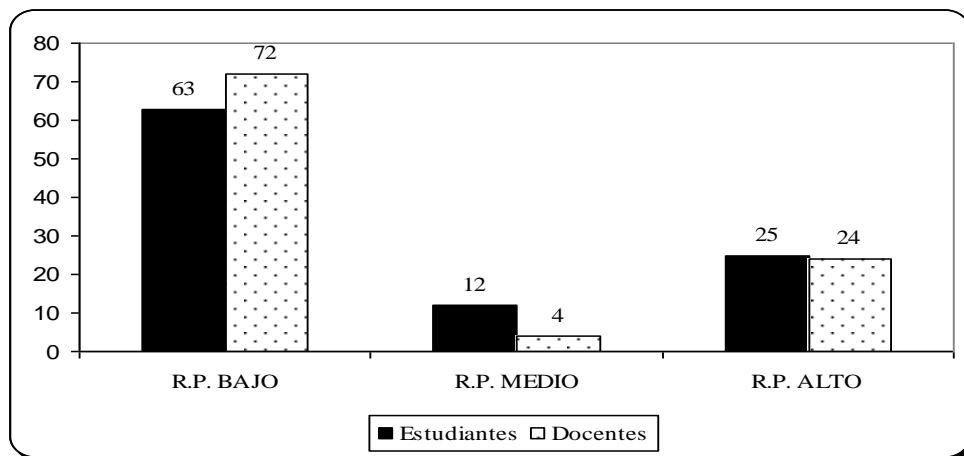
## SUB-ESCALA REALIZACION PERSONAL.

TABLA XXXIX

| Criterio     | Estudiantes |            | Docentes  |            |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|
|              | F           | %          | F         | %          |
| R.P. BAJO    | 47          | 63         | 18        | 72         |
| R.P. MEDIO   | 9           | 12         | 1         | 4          |
| R.P. ALTO    | 19          | 25         | 6         | 24         |
| <b>Total</b> | <b>75</b>   | <b>100</b> | <b>25</b> | <b>100</b> |

\* R. P.= Realización Personal (Preguntas: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)

Gráfico 39



En esta sub-escala, el 63% de los Estudiantes entrevistados, reflejó niveles bajos de Realización Personal, debido a que no hay un involucramiento en otras actividades que no sean académicas, manifestando una pérdida en sus ideales, y la experimentación de sentimientos de minusvalía, provocando en ellos una especie de auto-reclusión. Y en el caso de esta sub-escala, la puntuación es inversa, proporcional al grado de Burnout, es decir, a menor puntuación de realización o logros personales, más afectado está el sujeto.

Por otra parte el 72% de los Docentes mostró niveles bajos en esta sub-escala, por lo que al no cumplir con los criterios de puntuación establecidos por la escala, se puede decir que no hay presencia del Síndrome de Burnout.

#### **5.4 Análisis de los Resultados Obtenidos en La Guía de Observación Aplicada a Docentes y Estudiantes de La Facultad de Odontología.**

De acuerdo a lo percibido en la guía de observación, se puede decir que en cuanto a la apariencia o presentación personal que presentó la muestra entrevistada, es adecuada para las actividades que realiza, en cuanto a la actitud manifestada durante la entrevista se pudo observar que en su mayoría fue positiva, a excepción de dos persona que mostraron una actitud negativa debido a la presión de tener una actividad evaluada próxima, sin embargo colaboraron. Con respecto a la actitud hacia el trabajo todos manifestaron una actitud positiva ya que se sienten satisfechos de la labor que realizan.

En relación al ánimo aparente la mayoría de los entrevistados mostró alegría, a excepción de una persona que reflejó enojo; en cuanto al estado de salud la totalidad de la muestra se mostró saludable, en cuanto a la confianza en si mismo toda la muestra reflejó dicho aspecto.

Con respecto a atender con prontitud y esmero a las personas con las que se relaciona, en su mayoría reflejaron amabilidad, a excepto dos personas que no lo hicieron, en cuanto a la búsqueda de mejorar los servicios brindados, un número significativo de la muestra reflejó que se esmera por mejorar los servicios que brinda, en relación a si colabora o no con las labores de sus compañeros y si se preocupa por alcanzar las metas en equipo un número considerable de la muestra reflejó que si.

En cuanto a manifestar siempre una posición positiva ante los problemas un número significativo de la muestra reflejó una actitud positiva, sin embargo un porcentaje menor asume los problemas de forma negativa, con respecto a desarrollar diferentes actividades la mayoría de la muestra entrevistada, las realiza al mismo tiempo, mientras que un número reducido, procura realizar una actividad a la vez. En general se puede decir que la observación realizada sirvió para complementar las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas.

## VII. DIAGNÓSTICO

Al hacer una integración de los resultados obtenidos en los diferentes instrumentos aplicados (Guías de entrevista, Guías de Observación y Escala de Maslach, (MBI) para Docentes y Estudiantes, Guía para evaluar el Rendimiento Académico en los Estudiantes). Se puede sostener que El Síndrome de Agotamiento Profesional (Burnout) Si esta presente en la Población Estudiantil investigada, y ejerce una influencia considerable en su Rendimiento Académico, debido a: Los desvelos, la falta de organización, las exigencias que demanda cada cátedra y sus respectivas prácticas, que exceden su disponibilidad de tiempo, provocando un mayor desgaste físico y mental, así como el padecimiento de problemas gastrointestinales, dolores de cabeza, insomnios, fatiga, irritabilidad, cansancio, depresión, y desmotivación.

Mientras que para el caso de los Docentes, existe una contrariedad entre los datos proporcionados en la guía de entrevista, la Escala de Maslach, y las observaciones realizadas, ya que la primera indica que hay presencia significativa del Síndrome en un grupo reducido de la muestra entrevistada, sin embargo, en los resultados obtenidos en la segunda, los Docentes puntuaron bajo en las sub-escalas de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal, esto debido al hecho de ser parte del personal sanitario y tener posiblemente conocimiento sobre el Síndrome, lo cual pudo provocar la falta de sinceridad al emitir sus respuestas, y ocultar su realidad, por el mito o idea errónea, de que estar Burnoutizado, corresponde a ser etiquetado como “Incompetente”, pero esto no quiere decir que dicho Síndrome no este presente en los Docentes, puesto que el Burnout, se manifiesta de manera sutil, sin que el individuo se percate; y en relación a este caso, de acuerdo a las observaciones efectuadas, se logró evidenciar las siguientes conductas: El tipo de metodología rígida e inflexible que implementan los Docentes, la sobrecarga de trabajo a los alumnos, la irritabilidad en el trato hacia sus Estudiantes, la indeferencia hacia las necesidades del alumnado y la ejecución mecánica de su actividad Docente.

## VIII. CONCLUSIONES

- De acuerdo a la investigación efectuada, se puede decir que el Síndrome de Burnout no es exclusivo para presentarse en una edad, género, estatus social o civil, profesión u oficio determinado, ya que como se puso de manifiesto en la muestra estudiada, dicho fenómeno, es común en toda persona que realiza una o varias actividades simultáneamente y que se ve afectado por diversos factores como: La falta de tiempo, el exceso de trabajo, así como el incremento de obligaciones y tareas asignadas.
- En relación a los resultados obtenidos en esta investigación se logró constatar que para una parte significativa de la muestra, el Síndrome de Burnout, es un término relativamente nuevo, muy poco conocido en el área educativa, sin embargo esto no quiere decir que no lo padezcan, ya que toda actividad académica o laboral genera un agotamiento, el cual debe de ser abordado de una manera apropiada, para tener una salud mental equilibrada.
- La Facultad de Odontología de la Universidad de el Salvador, no cuenta con un Programa de Salud Mental especializado en disminuir o contrarrestar, los efectos nocivos del Síndrome de Burnout, que experimentan cotidianamente tanto los Docentes y Estudiantes de dicha Facultad.
- La presencia del Síndrome de Agotamiento profesional (Burnout) tiene mayor influencia en el Rendimiento Académico de los Estudiantes que en el Rendimiento Laboral de los Docentes, debido a que los primeros se ven afectados por diversas situaciones, sociales, académicas, familiares y personales, que limitan el desarrollo satisfactorio de sus estudios, y en relación con los segundos, este se presenta de manera significativa, en un grupo reducido, mientras que la población restante que no lo presentó, pudo ser porque ocultó dicho fenómeno o por el temor a ser etiquetado o desvalorizado.

## **IX. RECOMENDACIONES**

- El Síndrome de Burnout como se ha visto reflejado en esta investigación no es exclusivo para presentarse en una edad, género, estatus social o civil, profesión u oficio determinado, por lo que se recomienda a la Población Universitaria, estar atentos a los diferentes indicadores que desencadenan dicho Síndrome y que pueden llevar al individuo a un estado de inactividad, provocando en ellos un deterioro de sus capacidades y por ende un bajo rendimiento tanto laboral como académico.
- Debido a la importancia que tiene el Síndrome de Agotamiento Profesional, (Burnout) es necesario que la Población Universitaria, conozca todo lo referente a dicho Síndrome, por lo tanto se recomienda a las autoridades competentes, que elaboren boletines informativos que contengan: Definiciones, causas y consecuencias, así como algunas alternativas para prevenir dicho fenómeno.
- Es importante la creación de un Programa Psicoterapéutico, orientado, a reducir o contrarrestar en alguna medida, los efectos nocivos que genera el Síndrome de Agotamiento Profesional (Burnout) todo ello, con la finalidad de contribuir al mejoramiento del Rendimiento Académico y Laboral, de Docentes y Estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.
- Se recomienda a las autoridades de la Facultad de Odontología, que hagan el uso pertinente del Programa de Intervención Psicoterapéutica: “Abraza la vida, disfrutando de tus actividades”, llevándolo a la práctica con los Estudiantes y Docentes de dicha Facultad.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**PROPUESTA DEL PROGRAMA PSICOTERAPÉUTICO: “ABRAZA LA VIDA,  
DISFRUTANDO DE TUS ACTIVIDADES”**

**PRESENTADO POR:**

|  |                |
|--|----------------|
| <b>AVELAR OCHOA, MERCEDES GUADALUPE</b>      | <b>AO01015</b> |
| <b>ESCOBAR DINARTE, ISABEL IVONNE</b>        | <b>ED01002</b> |
| <b>QUINTANILLA ARGUETA, PATRICIA BEATRIZ</b> | <b>QA01006</b> |

**COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO:  
LIC. CARLOS ARMANDO ZELAYA ESPAÑA**

**DOCENTE DIRECTOR:  
LIC. BENJAMÍN MORENO LANDAVERDE**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, JULIO DE 2009**

X. PROPUESTA DEL PROGRAMA  
PSICOTERAPEUTICO:

"ABRAZA LA VIDA,  
DISFRUTANDO  
DE TUS ACTIVIDADES"



## INDICE

|   |   |   |   |   |   |   |   |                |
|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|
| <b>1. JUSTIFICACION</b>                                     | . | . | . | . | . | . | . | <b>109</b>     |
| <b>2. OBJETIVOS</b>   | . | . | . | . | . | . | . | <b>110-111</b> |
| <b>3. POLITICAS DEL PROGRAMA</b>                            | . | . | . | . | . | . | . | <b>112</b>     |
| <b>4. NORMAS DEL PROGRAMA</b>                               | . | . | . | . | . | . | . | <b>113</b>     |
| <b>5. AMBITOS DE USO</b>                                    | . | . | . | . | . | . | . | <b>114</b>     |
| <b>6. METODOLOGIA</b>                                       |   |   |   |   |   |   |   |                |
| <b>6.1 Sujetos</b>  | . | . | . | . | . | . | . | <b>115</b>     |
| <b>6.2 Métodos</b>  | . | . | . | . | . | . | . | <b>115</b>     |
| <b>6.3 Técnicas</b>   | . | . | . | . | . | . | . | <b>115-116</b> |
| <b>6.4 Instrumentos</b>                                     | . | . | . | . | . | . | . | <b>116</b>     |
| <b>6.5 Recursos</b>   | . | . | . | . | . | . | . | <b>117</b>     |
| <b>6.6 Procedimiento</b>                                    | . | . | . | . | . | . | . | <b>117</b>     |
| <b>7. TEMATICAS RELACIONADAS CON EL SINDROME DE BURNOUT</b> |   |   |   |   |   |   |   |                |
| <b>7.1 El Estrés</b>  | . | . | . | . | . | . | . | <b>118-124</b> |
| <b>7.2 Las Relaciones Interpersonales</b>                   | . | . | . | . | . | . | . | <b>125-130</b> |
| <b>7.3 La Satisfacción</b>                                  | . | . | . | . | . | . | . | <b>131-135</b> |
| <b>7.4 La Motivación</b>                                    | . | . | . | . | . | . | . | <b>136-144</b> |
| <b>7.5 La Inteligencia Emocional</b>                        | . | . | . | . | . | . | . | <b>145-153</b> |
| <b>7.6 El Autoestima</b>                                    | . | . | . | . | . | . | . | <b>154-162</b> |
| <b>7.7 El Liderazgo</b>                                     | . | . | . | . | . | . | . | <b>163-173</b> |
| <b>ANEXOS</b>   |   |   |   |   |   |   |   |                |

## **1. JUSTIFICACIÓN**

La Salud Mental es un aspecto de la salud integral, inseparable del resto, refiriéndose no solamente a la ausencia de enfermedades y trastornos mentales, sino también al ejercicio de las potencialidades para la vida personal y la interacción social, que son inherentes a la naturaleza del ser humano. Una actitud mental equilibrada permite afrontar de manera más eficaz las situaciones estresantes de la vida cotidiana.

Es por esta razón que el presente Programa responde a la necesidad existente de Docentes y Estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, frente a la influencia del Síndrome de Agotamiento Profesional (Burnout) en su Rendimiento Académico y Laboral. Esto con la finalidad de contrarrestar o disminuir los efectos nocivos de dicho fenómeno.

La importancia de este Programa Psicoterapéutico: “Abraza la vida, disfrutando de tus actividades”, radica en que tanto los Docentes y Estudiantes, obtendrán múltiples beneficios, derivados de la información proporcionada, ya que se abordarán temas como: El Estrés, las Relaciones Interpersonales, Satisfacción, Motivación, Inteligencia Emocional, Autoestima y Liderazgo; los cuales contribuirán a una mejor salud mental y mayor calidad de vida, que se verá reflejado en su Rendimiento. Dicho Programa estará encaminado a la prevención mediante la proporción de estrategias de afrontamiento que ayuden a reducir el apareamiento del Síndrome.

## 2. OBJETIVOS

### **Objetivo General:**

Disminuir y/o contrarrestar los efectos nocivos que produce el Síndrome de Agotamiento Profesional (Burnout) en Docentes y Estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, a fin de contribuir en la mejora de su Rendimiento Académico y Laboral.

### **Objetivos Específicos:**

- Dar a conocer a los participantes, la definición, causas y consecuencias del Síndrome de Agotamiento Profesional (Burnout) a fin de que los Docentes y Estudiantes desarrollen competencias, para identificar las situaciones o problemáticas, que afectan su salud física y mental.
- Facilitar a los participantes del Programa; técnicas o estrategias terapéuticas que permitan controlar o minimizar el Estrés generado por la actividad Académica y Laboral, a fin de lograr que ellos se desarrollen eficazmente en las áreas en que interactúan.
- Desarrollar en los participantes actitudes y habilidades sociales, a fin de generar conciencia sobre la importancia del establecimiento de adecuadas Relaciones Interpersonales.
- Proporcionar información a los participantes, sobre los beneficios que genera el sentirse satisfechos en lo que realizan, con la finalidad de descubrir la importancia de ejecutar sus actividades de forma placentera.

- Establecer un clima de confianza que permita desarrollar una serie de actividades encaminadas a estimular a los participantes para que se sientan motivados en las actividades que ejecutan día a día.
- Brindar información a los participantes sobre la importancia y aplicación de la Inteligencia Emocional, con la finalidad de promover el éxito en sus diferentes actividades.
- Estimular la Autoestima de los participantes a través del uso de técnicas psicoterapéuticas, que les permitan reconocer el valor y la importancia de una autoestima saludable.
- Desarrollar en los participantes competencias, que les permitan asumir un liderazgo efectivo e innovador, con la finalidad de poder tomar decisiones que favorezcan su crecimiento personal y profesional.

### **3. POLITICAS DEL PROGRAMA**

- Todos los Estudiantes y Docentes de la Facultad de Odontología, tendrán la oportunidad de participar en el desarrollo del Programa Psicoterapéutico: “Abrazar la vida; disfrutando de tus actividades”
- El Programa Psicoterapéutico, se desarrollará en un espacio físico adecuado propiciando un ambiente de cordialidad y respeto entre los asistentes y los facilitadores.
- El Programa Psicoterapéutico se llevará a cabo en un horario apropiado para los participantes.
- Las temáticas serán impartidas en un tiempo adecuado, que facilite el aprendizaje teórico-práctico.
- El desarrollo del Programa Psicoterapéutico será de tipo participativo, de manera que sea flexible para exponer las diferentes necesidades de los asistentes.
- Cada participante podrá obtener el material pertinente sobre las temáticas a desarrollar.
- Para mejorar la comprensión de las temáticas se podrá hacer uso de materiales didácticos y equipo tecnológico.
- Para obtener resultados satisfactorios en la implementación del Programa Psicoterapéutico, es necesario que los participantes, muestren una actitud de interés compromiso y responsabilidad.
- Los participantes al final de cada jornada, podrán dar sus valoraciones, acerca del desarrollo de cada una de las temáticas.

#### **4. NORMAS DEL PROGRAMA**

- Al Programa Psicoterapéutico, asistirán aquellos participantes que sean designados por la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.
- La Facultad de Odontología, deberá asignar un espacio físico adecuado para desarrollar satisfactoriamente el Programa Psicoterapéutico.
- La Facultad de Odontología establecerá el horario para desarrollar el Programa Psicoterapéutico.
- Cada temática, será impartida en un tiempo máximo de dos horas para facilitar el aprendizaje teórico-práctico.
- El equipo facilitador, deberá permitir la participación o exposición de inquietudes de cada uno de los asistentes al Programa.
- La Facultad de Odontología, se encargará de reproducir y proveer el material de apoyo que se entregará a los participantes.
- La Facultad de Odontología, será responsable de proporcionar el material didáctico, y el equipo tecnológico a utilizar durante el desarrollo del Programa.
- Los participantes asumirán la responsabilidad de permanecer durante todo el desarrollo del Programa Psicoterapéutico.
- El equipo facilitador deberá permitir al grupo participante, emitir sus valoraciones acerca del desarrollo de cada una de las temáticas.

## **5. AMBITO DE USO**

El uso del Presente Programa Psicoterapéutico: “Abraza la vida, disfrutando de tus actividades”, será exclusivamente para la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

Deberá de ser administrado por el Vice-Decanato de la Facultad de Odontología para su uso pertinente.

Podrá ser utilizado, con Estudiantes y Docentes, cuando la Facultad de Odontología lo considere conveniente y necesario.

Sus temáticas podrán ser impartidas por personal especializado y autorizado por la Facultad de Odontología.

## 6. METODOLOGIA

El Programa Psicoterapéutico: “Abraza la vida, disfrutando de tus actividades”, ha sido diseñado para Docentes y Estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, con la finalidad de disminuir y/o contrarrestar los efectos nocivos que produce el Síndrome de Agotamiento Profesional (Burnout) buscando con ello, contribuir a la mejora del Rendimiento Académico y Laboral.

### 6.1 Sujetos:

El Programa Psicoterapéutico: “Abraza la vida, disfrutando de tus actividades”, esta diseñado para ser aplicado con Docentes y Estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

### 6.2 Métodos:

- De presentación
- De animación
- Lluvia de ideas
- Discusión de grupos
- Charla expositiva-participativa
- Técnicas Psicoterapéuticas.

### 6.3 Técnicas:

- **Dinámicas de Presentación:** Por medio de juegos o interacciones, los asistentes y facilitadores, crean un ambiente fraterno y participativo que permite el mutuo conocimiento.



- **Dinámica de Animación:** A través de ellas, se busca la participación de todos los asistentes, generando confianza y dinamismo en la realización de tareas determinadas.
- **Lluvia de ideas:** Con ella se pretende poner en común el conjunto de ideas o conocimientos previos que cada uno de los participantes tiene sobre un tema y colectivamente llegar a una síntesis, conclusión o acuerdo mutuo.
- **Discusión de grupos:** Por medio de ella se procura llegar a conclusiones concretas e inmediatas de un problema determinado, promueve la toma de decisiones a partir de hechos concretos.
- **Charla expositiva-participativa:** Presentación oral y participativa, de una temática que un facilitador hace, ante un grupo determinado.
- **Técnicas Psicoterapéuticas:** Están conformadas por una serie de actividades, encaminadas, a orientar o mejorar aspectos propios de cada individuo.

#### **6.4 Instrumentos:**

- Planes Operativos
- Hojas de trabajo de las diferentes actividades a realizar por cada Plan Operativo.
- Presentaciones en diapositivas.

### **6.5 Recursos:**

- **Humanos:** Estudiantes y Docentes de la Facultad de Odontología y Equipo Facilitador.
- **Materiales:** Local, mesas, sillas, cd's con presentaciones en diapositivas, papel bond, hojas de trabajo, lápices, lapiceros, borradores, plumones, fotocopias, tirro, papelógrafos, papel periódico, y equipo tecnológico.

### **6.6 Procedimiento:**

- Elección de las temáticas y técnicas a desarrollar.
- Elaboración del cronograma de actividades a desarrollar en el Programa.
- Preparación del lugar y los recursos materiales e instrumentos que se utilizarán en cada jornada.
- Convocar a los Docentes y Estudiantes que participaran en el desarrollo del Programa.
- Aplicación y Ejecución de Planes Operativos.

## **7. TEMATICAS RELACIONADAS CON EL SINDROME DE BURNOUT**

A partir de la investigación realizada, se logró identificar una serie de problemáticas relacionadas con el Síndrome de Burnout, es por esta razón que se consideró pertinente, elaborar una propuesta psicoterapéutica en la cual se abordarán temas como: El Estrés, las Relaciones Interpersonales, la Satisfacción, la Motivación, la Inteligencia Emocional, la Autoestima y el Liderazgo; cuyo desarrollo se presenta a continuación.

### **7.1 EL ESTRÉS**

#### **Conceptualización:**

Melgosa (1999 citado en Campos, 2006) señala que estrés es un término adaptado al castellano que proviene de la voz inglesa “Stress”, palabra aparecida inicialmente como “Distrés” proveniente del antiguo término francés “Desstresse”. (Cano 2002) señala que en la psicología, estrés usualmente se refiere a ciertos acontecimientos que ocurren cuando nos encontramos en situaciones que implican fuertes demandas para el individuo, las cuales pueden agotar todos los recursos de afrontamiento.

El estrés incluye Distrés, con consecuencias negativas para el sujeto sometido a estrés y Eustrés, con consecuencias positivas para el sujeto estresado. Es decir, cuando la respuesta estrés del sujeto favorece la adaptación al factor estresante, hablamos de Eustrés. Por el contrario, si la respuesta estrés del sujeto no favorece o dificulta la adaptación al factor estresante, corresponde al Distrés.

### **Causas del Estrés:**

- El exceso de trabajo.
- La sobrecarga cuantitativa de mucho trabajo y disposición de poco tiempo para realizarlo.
- La sobrecarga cualitativa de trabajo, que consiste en la dificultad excesiva del mismo.
- El cambio en el lugar de trabajo.
- Exceso y falta de trabajo.
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo.
- Ausencia de una descripción clara del trabajo.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento.
- No tener oportunidad de expresar su descontento.
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- Falta de control o de satisfacción por no obtener los resultados esperados.
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.

### **Consecuencias:**

El estrés produce la siguiente sintomatología, dividida en las siguientes categorías:

- **A nivel cognitivo-subjetivo:**

Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

- **A nivel fisiológico:**

Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, resequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, etc.

- **A nivel motor u observable:**

Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también se logran reconocer.

### **Tipos de Estrés:**

#### **a) Estrés Agudo**

Es la forma más común. Consiste en demandas y presiones ocasionadas por sucesos recientes o por anticipaciones del futuro próximo. Por ejemplo, un fallo en el vehículo, un día con una apretada agenda, el robo del bolso o cartera, etc. En pequeñas cantidades puede ser excitante. Por ejemplo, algunas personas funcionan mejor en su actividad si tienen cierta presión, como un plazo límite; pero si el estrés es excesivo resulta agotador. Los síntomas de Estrés Agudo son:

- Tensión y contracturas musculares, dolor de espalda.
- Problemas digestivos como diarrea, estreñimiento, acidez de estómago, reflujo gastroesofágico, síndrome del intestino irritable.

- El exceso de activación da lugar a hipertensión, aumento de la frecuencia cardíaca, manos sudorosas, dolores de cabeza, manos y pies fríos, mareo, falta de aire y dolor en el pecho.

### **b) Estrés Agudo Episódico**

Quienes sufren de Estrés Agudo con frecuencia, son personas que tienen demasiado trabajo, demasiados compromisos y demasiadas cosas por hacer. Los problemas surgen en sus vidas una y otra vez, siempre tienen prisa, siempre llegan tarde y sus vidas resultan desordenadas y caóticas. Es habitual que estas personas se muestren ansiosas y tensas, a menudo se describen a sí mismas como nerviosas. Su irritabilidad se convierte a veces en hostilidad y el trabajo suele convertirse en algo muy estresante para ellas.

Los síntomas de este tipo de estrés son los síntomas de una sobreactivación excesiva: dolores de cabeza persistentes producidos por tensión muscular, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca.

### **c) Estrés Crónico**

Es el estrés que se produce cuando una persona se encuentra durante mucho tiempo en una situación estresante, como una familia disfuncional, violencia doméstica, situación de pobreza, o verse atrapado en un trabajo o actividad que la persona desprecia. Es también el estrés producido en conflictos nacionales o internacionales de larga duración, como los conflictos armados duraderos.

### **Consejos para afrontar el Estrés:**

- No se preocupe acerca de las cosas que usted no puede controlar, como el clima.

- Haga algo acerca de las cosas que si puede controlar.
- Prepárese lo mejor que pueda para sucesos que usted sabe que pueden ocasionarle estrés.
- Esfuércese por resolver los conflictos con otras personas.
- Pídale ayuda a sus amistades, familiares o profesionales.
- Fíjese metas realistas.
- Haga ejercicios.
- Medite.
- Abandone las actividades diarias que le causan estrés, practicando deportes en grupo, asistiendo a eventos sociales y pasatiempos.
- Trate de ver un cambio como un desafío positivo, no como una amenaza.

### **Técnicas para contrarrestar el Estrés:**

#### **Presentación: “La Telaraña”**

Esta técnica se hará con el objetivo de que los participantes se presenten y se conozcan unos a otros en un clima de armonía.

**Desarrollo Metodológico:** Los participantes se colocan de pie formando un círculo y se le entrega a uno de ellos la bola de lana o cordel; el cual tiene que decir su nombre, lugar en donde vive y el tipo de trabajo que desempeña. Cada uno hace lo mismo de tal forma que la bola lleve el recorrido pero en sentido inverso, y así sucesivamente hasta regresarla al compañero que inicialmente la lanzó.

#### **Técnica: “Me pica Aquí”**

Esta técnica se hará con el objetivo de generar un ambiente de ánimo y participación entre los asistentes.

**Desarrollo Metodológico:** Se les pedirá a los participantes que se coloquen en círculo, el facilitador comenzara diciendo: Me llamo Julia y me pica aquí señalando su cabeza, la persona que esta a la par dirá ella se llama Julia y le pica la cabeza, luego el dirá su nombre y que le pica. Así sucesivamente cada persona antes de decir su nombre y que le pica dirá el nombre de las personas anteriores.

#### Técnica: “**Posiciones Rígidas**”

El objetivo de esta técnica es representar de forma cómica la rigidez comparándolo con los estados de tensión prolongados en el organismo a fin de que los participantes experimenten como se siente el cuerpo al mantenerlo estresado.

**Desarrollo Metodológico:** Se les solicitará a los participantes que se formen en parejas, y que uno a uno elija una posición rígida y cómica para que el otro la adopte. Todas las parejas permanecerán así por 3 minutos. Para luego se reflexionará en grupo acerca de la sensación experimentada. Se les solicitará que comenten como se sintieron al permanecer en una misma posición durante un tiempo, y que hagan la relación si sienten lo mismo cuando están estresados.

#### Técnica: “**Conocimiento del Cuerpo**”



El objetivo de esta técnica es que los participantes sean conscientes de las reacciones de su cuerpo, explorar y localizar la tensión del organismo.

**Desarrollo Metodológico:** Se pedirá a los participantes que se coloquen en el piso (De preferencias acostados en colchonetas) Se darán indicaciones sobre como empezar el autoconocimiento del cuerpo, trabajando en 3 áreas básicas: Toma de conciencia de todo lo que le rodea, exploración del cuerpo y liberación del cuerpo, mediante la respiración y la relajación semi-profunda.

**Técnica.: “Meditación de la sintomatología, combinada con respiración y relajación profunda”**

El objetivo de esta técnica es lograr una relación armónica entre el cuerpo y la mente a través de la revalorización de los síntomas como guardianes al servicio de uno mismo.

**Desarrollo Metodológico:** Se darán indicaciones de colocarse en posición cómoda (acostado/a). Se les solicitará que cierren sus ojos, y que se dejen guiar, por quien conducirá la técnica, aquí se auxiliará de una sesión pregrabada con voces y sonidos que dirigen la actividad a realizar. Se procurará que los participantes estén concentrados en la meditación de su propio ser, que vayan descubriendo poco a poco, como funciona su cuerpo, y su mente, como ambas son un complemento básico para todo ser humano.

## **7.2 LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

### **Conceptualización:**

Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, a través de las cuales, intercambiamos formas de sentir, compartimos necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como: Relaciones Interpersonales.

### **Causas de las inadecuadas Relaciones Interpersonales:**

- Actitud Agresiva.
- Hostilidad hacia compañeros y/o superiores.
- Relaciones Subjetivas.
- Inadecuada comunicación.
- Falta de integración grupal.
- Favoritismo.
- Competencia desleal.

### **Efecto de las inadecuadas Relaciones Interpersonales:**

- Estrés.
- Ansiedad.
- Incumplimiento de tareas.
- Desmotivación.
- Aislamiento.
- Ausentismo.
- Abandono de las actividades.
- Frustración e insatisfacción de los logros obtenidos.

### **Factores que influyen en las Relaciones Interpersonales:**

- Personalidad del individuo.
- Diferencias individuales: Edad, sexo, escolaridad.
- Factores familiares.
- Experiencias previas.
- Características del Equipo de Trabajo.

### **¿Por qué se deterioran las Relaciones Interpersonales?**

- Por no hablar las cosas en su momento con normalidad.
- Porque no se han realizado las actividades planificadas.
- Molestarnos con los demás por cosas insignificantes.
- Por ser egoístas y buscar solo el beneficio propio.
- Hablamos solo de lo que nos gusta y no prestamos atención a los demás.
- Nunca nos acordamos de compartir con nuestros vecinos momentos agradables.
- No nos interesamos por la salud de los demás.
- No hacemos casi nada por estar cerca de ellos en los momentos difíciles.
- Manifestamos habitualmente una actitud rígida, que genera rechazo.
- Tendemos a buscar siempre quedar victoriosos.
- Escuchamos poco y hablamos mucho.
- Tratamos a los demás con aires de superioridad.

### **Beneficios de las Relaciones Interpersonales Satisfactorias:**

- Mayor eficiencia en las actividades que se planifican.
- Mayor satisfacción y motivación.
- Mejor integración con los demás.
- Reducción de problemas humanos.

### **Estilos básicos de Relaciones Interpersonales**

- **Estilo Agresivo:** Son personas que continuamente buscan pelea, conflictos, acusan y amenazan. Establecen unas pautas de relación agresiva con los demás.
- **Estilo Pasivo:** Son personas que permiten que los demás le pisen, no saben defender sus derechos e intereses, hacen todo lo que le dicen de una manera sumisa. Los demás se aprovechan de ellas y esto, a la larga, crea resentimiento e irritación.
- **Estilo Asertivo:** Es asertiva la persona que defiende sus intereses, expresa sus opiniones libremente, no necesita insultar para resolver sus problemas y es capaz de negociar de mutuo acuerdo la mejor solución.

### **Habilidades para establecer Relaciones Interpersonales efectivas**

- **Habilidad de Atención y Escucha:** No basta con escuchar a los demás, también hay que demostrar atención, es decir, manifestar interés en lo que nos plantean. La conexión debe darse con oídos y vista. Estar con la completa intención de comprender lo que nos comunican.
- **Habilidad del Respeto:** Se tiende a confundir el respeto con la obediencia ante una autoridad. El respeto constituye también un gesto de disposición a escuchar, de hacerle saber a los demás que nos importa conocer opiniones distintas, responder a las necesidades comunicacionales de otros, saber aceptar las críticas positivas o negativas y tomarlas como constructivas.
- **Habilidad de la Concreción o Especificación:** Al hablar debemos ser más específicos y no plantear todo en forma tan genérica como con un: “Siempre haces esto”. Lo correcto sería detallar la situación exacta en que la otra persona se equivocó y no acudir al “Siempre” y al “Esto” que por lo demás, conlleva a confrontaciones innecesarias. Situación reiterativa también al responder con

preguntas. Por ejemplo. Mientras uno pregunta: ¿Tú sabes si estos presupuestos se evaluarán hasta mañana para discutirlo con el resto?, el otro responde: ¿Por qué? Definitivamente, ese tipo de eventualidades origina discusiones o el término de una conversación.

- **Habilidad de la Empatía:** Poder de entenderse con otra persona y tener cierta afinidad.
- **Habilidad de la Genuidad:** Característica innata de los niños, los cuales, la van perdiendo a medida que van creciendo y socializándose. Así como su nombre lo indica, se trata de ser genuinos, auténticos, pero no impulsivos, o sea, hay que pensar antes de hablar.
- **Habilidad de la Inmediatez:** Comunicación abierta y directa con el resto.
- **Habilidad de la Confrontación:** No constituye agredir verbalmente a otra persona, sino procurar llegar a un acuerdo en aspectos en que discrepen.

### **Técnicas para mejorar el establecimiento de las Relaciones Interpersonales:**

#### **Técnica: “La Araña y las Moscas”**

Esta técnica será utilizada con el objetivo de establecer un clima de armonía entre los participantes y los facilitadores.

**Desarrollo Metodológico:** Se elegirá a una persona, la cual será la araña, ella se colocará al extremo del salón, todos los demás serán las moscas. Cuando la araña grita “Las moscas” todos tienen que correr y no dejarse tocar por la araña, si la araña los toca, cada uno formará una telaraña, todos no se podrán mover. El juego termina cuando la mayoría de las moscas ha sido convertida en telaraña.

#### **Técnica: “Las Alfombras Musicales”**

Esta técnica será utilizada con el objetivo de fortalecer las Relaciones Interpersonales, fomentando la ayuda y cooperación entre los participantes. Se divide en dos etapas; una individual y la otra grupal.

**Desarrollo Metodológico:** Se colocarán hojas de papel periódico sobre el suelo uno por participante. Los participantes se ubicarán en una rueda, mientras suena la música todos girarán alrededor de las páginas de periódico. La facilitadora quitará tres hojas del suelo, cuando la música deje de sonar cada persona se para encima de una hoja de papel, los que queden sin hoja quedan eliminados. Para concluir la actividad se reflexionará sobre como se sintieron, que diferencia hay entre la primera y la segunda vez que jugaron, cual de las dos formas es la mejor, entre otras. Luego se les invitará a jugar de nuevo, con la variante que ahora cambian las reglas, ya que ningún participante quedará eliminado, pues todos tienen que ayudarse para caber en pocas hojas.

#### Técnica: “El Muro”

Esta técnica se hará con el objetivo de que los participantes reflexionen sobre las barreras que afectan la comunicación y descubrir que al comunicarnos logramos romperlas.

**Desarrollo Metodológico:** Consistirá en formar dos grupos iguales, uno formará el muro, se les pedirá que se tomen de los brazos sin soltarse. Y al otro grupo se les dice que si logra pasar el muro ganará el premio, advirtiéndole que no debe hablar ni pasar por los extremos del muro. El facilitador cuenta hasta tres y dice que tienen quince segundos para pasar el muro y conseguir el premio. Finalmente se reflexionará sobre los obstáculos que impiden una adecuada comunicación.

#### Técnica: “El Rompecabezas”

Esta técnica se hará con el objetivo de que los participantes descubran la importancia de una adecuada comunicación para lograr las metas propuestas.

**Desarrollo Metodológico:** Se les pedirá a los participantes que se coloquen en grupos de 5 personas, se colocarán tres rompecabezas similares en los tres sobres, y se les entregarán a los líderes de cada grupo, la persona que coordina dice que van a armar un rompecabezas. Una vez armados, se revisarán y se les dirá que no está completo, se les dará más tiempo para armarlo, la dinámica concluye cuando los grupos se ponen de acuerdo y con las partes forman un solo rompecabezas. Al finalizar se reflexionará sobre cómo se sintieron en el desarrollo de la dinámica.

### **7.3 SATISFACCIÓN**

### **Conceptualización:**

La Satisfacción, podría definirse como la actitud de las personas frente a sus propias actividades, basada en las creencias y valores que desarrollan. Según el diccionario castellano, se refiere a “Confianza, tranquilidad de ánimo”; “Cumplimiento de un deseo o gusto”; “Reparación de un daño”; “Respuesta a algo”, entre otras.

### **Necesidades Psicológicas y Emocionales**

- **Reconocimiento:** Por lo que somos, por nuestras cualidades, por lo que hacemos. Se satisface por medio de caricias en las relaciones sociales.
- **Ser Amado:** Que alguien se preocupe de mí, ser importante para otra persona. (Hay muchas clases de amor. Puedo desear de un amor concreto, pero la necesidad de ser amado es simplemente de ser amado en general).
- **Amar:** Tener necesidad de amar a otras personas. La manifestación de esta necesidad de amar es un deseo de estar y/o de construir con la persona amada.
- **Autoestima:** Sentirnos importantes, experimentarnos a nosotros mismos como personas significativas.
- **Pertenecer:** Experimentar que pertenecemos a alguien, una familia, un grupo, una comunidad, etc. Hay una forma de pertenencia interna (“Ser de los...”), pero también hay una forma de pertenencia externa (“Ser de los que no son de...”)
- **De Estructura Interna:** Tener respuesta a las preguntas básicas sobre sí mismo, los otros y el mundo. Externa temporal: Tener el tiempo estructurado, con la sensación de confort o seguridad que da, el saber lo que ocurrirá y lo que tengo que hacer. Externa espacial: Tener el espacio estructurado de modo que pueda



orientarme en él, saber dónde me encuentro y a donde dirigirme en un momento dado. El plan de vida proporciona estructura vital, que sea positivo o negativo depende del guión de vida de cada uno.

- **De Seguridad:** Estar a salvo de las amenazas de la satisfacción de las necesidades. Esta necesidad de seguridad tiene dos aspectos: Seguridad física y seguridad psicológica.
- **Contacto Emocional:** Con uno mismo, con los otros.
- **Estímulo Emocional e Intelectual.**
- **Sensación de Logro:** de que alcanzo en alguna medida los propósitos y las metas que me planteo.

#### **Autolimitaciones en la Satisfacción de las Necesidades**

- Tomar conciencia de las necesidades y deseos insatisfechos: Sentir la incomodidad, identificar la necesidad o el deseo insatisfecho asociado con la incomodidad.
- Planear una acción efectiva para su satisfacción: Tener en cuenta los recursos propios, de los otros implicados y de la situación, elaborar una estrategia, prever los posibles resultados o consecuencias, decidir las mejores opciones.
- Realizar la acción efectiva que nos ponga en condiciones de contacto y asimilación de lo que satisfaga la necesidad y el deseo: Expresar la necesidad o el deseo.

**Causas de la Insatisfacción:**

- Mala relación con los compañeros.
- Personas inseguras.
- Dificultad para adaptarse al ambiente.
- Malas condiciones.
- Circunstancias personales.
- La falta de reconocimiento.
- Falta de liderazgo.

**Efectos de la Insatisfacción:**

- Baja el rendimiento en las actividades.
- Genera desmotivación.
- Provoca ansiedad o estrés.
- Depresión.
- Conductas agresivas.

**Manifestación de Insatisfacción de las personas:**

Las personas expresan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, y evadir parte de sus responsabilidades.

## **Técnica Para Contrarrestar la Insatisfacción:**

### **Técnica: “La Doble Rueda”**

Esta técnica será empleada con el objetivo de que los participantes se diviertan y expresen aspectos de su vida que le producen satisfacción.

**Desarrollo Metodológico:** El facilitador les pedirá a los participantes que formen dos grupos. Luego cada grupo se colocará en círculos; un círculo dentro del otro. Al ritmo de la música se les pedirá que gire uno hacia la derecha y el otro a la izquierda. Al finalizar la música los participantes conversarán con las personas que queden de frente, sobre aspectos de su vida que le producen satisfacción.

### **Técnica: “El traslado Peligroso”**

Esta técnica será empleada con el objetivo de lograr que los participantes alcancen una meta determinada, que les permita sentirse satisfechos.

**Desarrollo Metodológico:** Para esta actividad necesitamos 3 bolsas: en cada una de ellas escribimos un rotulo que dice: Tigre, Conejo, Zacate, colocamos las sillas y estas serán el puente por donde se trasladarán las bolsas hasta el otro lado. Se elegirán 3 personas que representarán a estos personajes, mientras los demás observan. Se proporcionarán las respectivas indicaciones para solucionar el problema de forma satisfactoria.

### Técnica: “Las Personas Mancas”

Esta técnica será empleada con el objetivo de que los participantes experimenten la satisfacción de alcanzar un logro personal.

**Desarrollo Metodológico:** Se les pedirá a los participantes que formen 3 grupos, haciendo un círculo alrededor de cada grupo y que coloquen las manos atrás, se les indica que a la cuenta de 3 cada quien tratará de sacar del círculo a otras personas, sin utilizar las manos. La persona que quede de último será el ganador, al finalizar se hará una reflexión del por qué ganó esa persona.

## **7.4 MOTIVACIÓN**

### **Conceptualización:**

Jones, la ha definido como algo relacionado con: “La forma en que la conducta se inicia, se energiza, se sostiene, se dirige y se detiene”.

“La motivación no es un acto, un momento o una acción, es más bien, un conjunto coordinado de acciones, es un proceso, reflejo de la personalidad del individuo” (Santos, 1993).

### **La Teoría Motivacional de Maslow**

Maslow, en su teoría motivacional, sugiere que las personas serían poseedoras de una tendencia intrínseca al crecimiento o autoperfección, que incluye tanto los motivos de carencia o déficit como los motivos de crecimiento o desarrollo.

Maslow introduce el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual estas se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana.

La jerarquía está organizada de tal forma que las necesidades de déficit se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; de este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos las necesidades de déficit, las cuales serían las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima; y las necesidades de desarrollo, las cuales serían las necesidades

de autoactualización y las necesidades de trascendencia. Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía, y son estas necesidades las que se busca satisfacer.

La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto, más potente que las necesidades superiores de la jerarquía; “Un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer” (DiCaprio). Solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores aunque lo haga de modo relativo, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores, y con eso la motivación para poder satisfacerlas; a medida que la tendencia positiva toma más importancia, se experimenta un grado mayor de salud psicológica y un movimiento hacia la plena humanización.

### **Necesidades de carencia o déficit**

- **Necesidades Fisiológicas:** La primera prioridad, en cuanto a la satisfacción de las necesidades, está dada por las necesidades fisiológicas, como lo son la de alimentarse y de mantener la temperatura corporal apropiada. Cuando estas necesidades son satisfechas por un tiempo largo, la satisfacción de las otras necesidades pierde su importancia, por lo que éstas dejan de existir.
- **Necesidades de Seguridad:** Las necesidades de seguridad incluyen una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas necesidades se encontrarían las necesidades de; sentirse seguros, de tener estabilidad, orden, protección y dependencia.

Muchas personas dejan suspendidas muchos deseos como el de libertad por mantenerla estabilidad y la seguridad. Muchas veces las necesidades de seguridad pasan a tomar un papel muy importante cuando no son satisfechas de forma adecuada, lo que se ve en la necesidad que tienen muchas personas de prepararse para el futuro y sus circunstancias desconocidas

- **Necesidades de Amor y de Pertenencia:** Dentro de las necesidades de amor y de pertenencia se encuentran muchas necesidades orientadas de manera social; la necesidad de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros.
- **Necesidades de Estima:** Son aquellas que se encuentran asociadas a la constitución psicológica de las personas. Maslow agrupa estas necesidades en dos clases: las que se refieren al amor propio, al respeto a sí mismo, a la estimación propia y la autoevaluación; y las que se refieren a los otros, las necesidades de reputación, condición, éxito social, fama y gloria.
- **Las Necesidades de Autoestima:** Son generalmente desarrolladas por las personas que poseen una situación económica cómoda, por lo que han podido satisfacer plenamente sus necesidades inferiores. En cuanto a las necesidades de estimación del otro, estas se alcanzan primero que las de estimación propia, pues generalmente la estimación propia depende de la influencia del medio.

- **Necesidades de Desarrollo:** Necesidades de autoactualización o “Self-actualization”.
- **Las Necesidades de Autoactualización:** Son únicas y cambiantes, dependiendo del individuo. Las necesidades de autoactualización están ligadas con la necesidad de satisfacer la naturaleza individual y con el cumplimiento del potencial de crecimiento.

Uno de los medios para satisfacer la necesidad de autoactualización es el realizar la actividad laboral o vocacional que uno desea realizar y, además de realizarla, hacerlo del modo deseado. Para poder satisfacer la necesidad de autoactualización, es necesario tener la libertad de hacer lo que uno quiera hacer. No pueden haber restricciones puestas por uno mismo ni tampoco puestas por el medio; “Desear ser libres para ser ellas mismas” (DiCaprio, 1989).

Otros Autores definen que la motivación es positiva y negativa.

- **Motivación Positiva:** Es el deseo constante de superación, guiado siempre por un espíritu positivo. Mattos dice que esta motivación puede ser intrínseca y extrínseca.
- **Motivación Negativa:** Es la obligación que hace cumplir a la persona a través de castigos, amenazas, etc. de la familia o de la sociedad.

### **Motivación Intrínseca (MI)**

Es intrínseca, cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas.



Definida por el hecho de realizar una actividad por el placer y la satisfacción que uno experimenta mientras aprende, explora o trata de entender algo nuevo. Aquí se relacionan varios constructos tales como la exploración, la curiosidad, los objetivos de aprendizaje, la intelectualidad intrínseca y, finalmente, la Motivación Intrínseca para aprender.

**Motivación Intrínseca, hacia la Realización:** En la medida en la cual los individuos se enfocan más sobre el proceso de logros que sobre resultados, puede pensarse que están motivados al logro. De este modo, realizar cosas puede definirse como el hecho de enrolarse en una actividad, por el placer y la satisfacción experimentada cuando uno intenta realizar o crear algo.

**Motivación Intrínseca, hacia Experiencias Estimulantes:** Opera cuando alguien realiza una acción a fin de experimentar sensaciones (ej. placer sensorial, experiencias estéticas, diversión y excitación).

### **Motivación Extrínseca (ME)**

Es extrínseca cuando el alumno sólo trata de aprender no tanto porque le gusta la asignatura o carrera si no por las ventajas que ésta ofrece. Contraria a la Motivación Intrínseca, la Motivación Extrínseca pertenece a una amplia variedad de conductas las cuales son medios para llegar a un fin, y no el fin en sí mismas.

### **Hay tres tipos de Motivación Extrínseca:**

- **Regulación Externa:** La conducta es regulada a través de medios externos tales como premios y castigos. Por ejemplo: un estudiante puede decir, “Estudio la noche antes del examen porque mis padres me fuerzan a hacerlo”.
- **Regulación Introyectada:** El individuo comienza a interanalizar las razones para sus acciones pero esta internalización no es verdaderamente autodeterminada, puesto que está limitada a la internalización de pasadas contingencias externas. Por ejemplo: “Estudiaré para este examen porque el examen anterior lo reprobé por no estudiar”
- **Identificación:** Es la medida en que la conducta es juzgada importante para el individuo, especialmente lo que percibe como escogido por él mismo, entonces la internalización de motivos extrínsecos se regula a través de identificación. Por ejemplo: “Decidí estudiar anoche porque es algo importante para mí”.
- **Recompensas extrínsecas generales e individualizadas:** Las recompensas individualizadas. Resultan eficaces para atraer a los individuos a formar parte de la organización y para mantenerlos en ella.

Son eficaces, también, para motivar a los miembros a realizar sus tareas en los niveles de cantidad y calidad exigidos e incluso superándolos aunque en ocasiones existen limitaciones estructurales, o de otro tipo, que impiden una adecuación correcta de este tipo de recompensas. Por otra parte, las recompensas de tipo individualizado resultan difíciles de utilizar para motivar los comportamientos innovadores de los individuos.

## El Ciclo Motivacional

Si enfocamos la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el Ciclo Motivacional, cuyas etapas son las siguientes:

- **Homeostasis:** Es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.
- **Estímulo:** Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.
- **Necesidad:** Esta necesidad (insatisfecha aún), provoca un estado de tensión.
- **Estado de tensión:** La tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.
  - **Comportamiento:** El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.
  - **Satisfacción:** Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

Sin embargo, para redondear el concepto básico, cabe señalar que cuando una necesidad no es satisfecha dentro de un tiempo razonable, puede llevar a ciertas reacciones como las siguientes:

- Desorganización del comportamiento (Conducta ilógica y sin explicación aparente.)
- Agresividad (Física, verbal, etc.)
- Reacciones emocionales (Ansiedad, aflicción, nerviosismo y otras manifestaciones como insomnio, problemas circulatorios y digestivos etc.)
- Alineación, apatía y desinterés

### **Causas de la Desmotivación:**

- Relación inadecuada.
- Malas relaciones con los compañeros.
- Sobrecarga de trabajo.
- Falta de apoyo.
- Falta de respeto hacia lo que se realiza.
- Carencia de sensibilidad respecto a las necesidades individuales.

### **Efectos:**

- Disminución de sus expectativas, objetivos y metas personales.
- No se puede establecer trabajo en equipo.
- Estrés.
- Insatisfacción.
- Disminución de la valía personal.
- Indignación, incapacidad o enojo.
- Comunicación Inadecuada.
- Reducción de su vida social al máximo por la desconfianza generada.

### **Técnicas Motivacionales**

#### **Técnica: “Mundo”**

Esta técnica se hará con el objetivo de animar a los asistentes mediante la participación activa y/o dinámica utilizando una pelota.

**Desarrollo Metodológico:** Para este juego se necesitará una pelota, se les pedirá a todos los participantes que formen un círculo, el coordinador dirá tres palabras: Tierra, mar o aire. Mencionando un animal dependiendo su hábitat. Hay que estar muy atentos por que si el coordinador menciona la palabra “Mundo” todos deberán cambiar de lugar.

#### Técnica: “Las Botellas”

Esta técnica se hará con el objetivo de incentivar la motivación en los participantes, dejando de lado la individualidad.

**Desarrollo Metodológico:** Se piden 6 voluntarios que se formen en fila, a los pies de cada uno, las botellas vacías. En frente de los participantes, a una distancia considerable, se coloca el balde o cubeta con agua. Cada persona debe llenar las botellas con el agua. El facilitador cuenta hasta tres y los participantes deben salir corriendo a llenar las botellas. Cada uno regresa al punto de partida y pone la botella a sus pies; gana el que llegue primero. El facilitador junto con los participantes empieza a analizar si se sintieron motivados a realizar la actividad.

#### Técnica: “Video Forum”

Esta técnica se realizará con el objetivo de incentivar a los participantes a través de un video motivacional.

**Desarrollo Metodológico:** Se les pedirá a los participantes que observen con mucha atención el video “Ser como el río que fluye”, luego cada uno expresará su opinión, haciendo comentarios de cómo se sintieron.

## **7.5 INTELIGENCIA EMOCIONAL**

### **Conceptualización:**

El término Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Podemos decir que Inteligencia Emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.

Un ilustre antecedente cercano de la Inteligencia Emocional lo constituye la teoría de “Las Inteligencias Múltiples” del Dr. Howard Gardner, de la Universidad de Harvard, quien plantea que las personas tenemos 7 tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo. A grandes rasgos, estas inteligencias son:

- **Inteligencia Lingüística:** Es la inteligencia relacionada con nuestra capacidad verbal, con el lenguaje y con las palabras.
- **Inteligencia Lógica:** Tiene que ver con el desarrollo de pensamiento abstracto, con la precisión y la organización a través de pautas o secuencias.
- **Inteligencia Musical:** Se relaciona directamente con las habilidades musicales y ritmos.
- **Inteligencia Visual Espacial:** Es la capacidad para integrar elementos, percibirlos y ordenarlos en el espacio, y poder establecer relaciones de tipo metafórico entre ellos.
- **Inteligencia Kinestésica:** Abarca todo lo relacionado con el movimiento tanto corporal, el de los objetos y los reflejos.
- **Inteligencia Interpersonal:** Implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas.

- **Inteligencia Intrapersonal:** Se refiere al conocimiento de uno mismo y todos los procesos relacionados, como autoconfianza y automotivación.

### **Principios de la Inteligencia Emocional:**

- **Recepción:** Cualquier cosa que incorporemos por cualquiera de nuestros sentidos.
- **Retención:** Corresponde a la memoria, que incluye la retentiva (o capacidad de almacenar información) y el recuerdo, la capacidad de acceder a esa información almacenada.
- **Análisis:** Función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.
- **Emisión:** Cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento.
- **Control:** Función requerida a la totalidad de las funciones mentales y físicas.

### **Componentes de la Inteligencia Emocional**

Según Daniel Goleman los principales componentes de la Inteligencia Emocional son:

- **Conocer las Propias Emociones, Autoconocimiento Emocional o conciencia de uno mismo:** Se refiere al conocimiento de nuestras propias emociones y cómo nos afectan. Es muy importante conocer el modo en el que nuestro estado de ánimo influye en nuestro comportamiento, cuales son nuestras virtudes y nuestros puntos débiles. Nos sorprenderíamos al saber cuan poco sabemos de nosotros mismos.

- **Autocontrol Emocional o Autorregulación:** El autocontrol nos permite no dejarnos llevar por los sentimientos del momento. Es saber reconocer que es pasajero en una crisis y qué perdura. Es posible que nos enfademos con nuestra pareja, pero si nos dejásemos siempre llevar por el calor del momento estaríamos continuamente actuando irresponsablemente y luego pidiendo perdón por ello.
- **Automotivación:** Dirigir las emociones hacia un objetivo nos permite mantener la motivación y fijar nuestra atención en las metas en lugar de en los obstáculos. En esto es necesaria cierta dosis de optimismo e iniciativa, de forma que seamos emprendedores y actuemos de forma positiva ante los contratiempos.
- **Reconocimiento de Emociones Ajenas o Empatía:** Las relaciones sociales se basan muchas veces en saber interpretar las señales que los demás emiten de forma inconsciente y que a menudo son no verbales. El reconocer las emociones ajenas, aquello que los demás sienten y que se puede expresar por la expresión de la cara, por un gesto, por una mala contestación, nos puede ayudar a establecer lazos más reales y duraderos con las personas de nuestro entorno. No en vano, el reconocer las emociones ajenas es el primer paso para entenderlas e identificarnos con ellas.
- **Relaciones Interpersonales o Habilidades Sociales:** Cualquiera puede darse cuenta de que una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes para nuestras vidas y para nuestro trabajo. Y no solo tratar a los que nos parecen simpáticos. Sino saber tratar exitosamente con aquellos que están en una posición superior, con nuestros jefes, con nuestros enemigos.



## **Las Características de las Capacidades de La Inteligencia Emocional**

- **Independencia.** Cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo.
- **Interdependencia:** Cada individuo depende en cierta medida de los demás.
- **Jerarquización:** Las capacidades de la Inteligencia Emocional se refuerzan mutuamente.
- **Necesidad pero no-suficiencia:** Poseer las capacidades no garantiza que se acaben desarrollando.
- **Genéricas:** Se puede aplicar por lo general para todos.

## **Elementos de La Inteligencia Emocional**

La inteligencia emocional es un conglomerado de cuatro factores esenciales los cuales están estrechamente entrelazados. Ellos son autoconciencia, control de las emociones, motivación y relaciones con una comunicación eficiente.

### **a) Autoconciencia**

La autoconciencia puede ser definida como la habilidad del hombre en interpretar los mecanismos físicos, mentales y emocionales que operan en la vida diaria dentro de él y de sus pares.

### **Los Componentes de la Autoconciencia son:**

- Capacidad para asociar signos físicos con emociones.
- Detección de pensamiento negativo.
- Correcta evaluación de reacciones, habilidad para hacer una distinción clara entre ellas.

- Eficiencia en manejar y dirigir el pensamiento, sentimiento y conducta como un valor personal.

## **b) Control de las Emociones**

Autorregulación o control de sí mismo es la habilidad de controlar nuestras propias emociones e impulsos para adecuarlos a un objetivo, de responsabilizarse de los propios actos, de pensar antes de actuar y de evitar los juicios prematuros. Las personas que poseen esta competencia son sinceras e íntegras, controlan el estrés y la ansiedad ante situaciones comprometidas y son flexibles ante los cambios o las nuevas ideas.

### **El Control de las Emociones comprende:**

- Habilidad para calmarse en tiempos de estrés, furia y aprensión.
- Habilidad para derivar ideas negativas y destructivas a canales más positivos.
- Detección de los estados de ánimo que nos afectan en cualquier momento.
- Identificación de cambios de humor.
- Reconocimiento de situaciones que requieren defensa o ataque.
- Comprensión del efecto de nuestro ánimo y conducta sobre otros.

## **c) Motivación**

Es la habilidad de estar en un estado de continua búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a los problemas y encontrando soluciones. Esta competencia se manifiesta en las personas que muestran un gran entusiasmo por su trabajo o tarea y por el logro de las metas por encima de la simple recompensa económica o académica traducida en notas altas, además de un alto grado de iniciativa y compromiso, y con gran capacidad optimista en la consecución de sus objetivos.

#### **d) Relaciones con una comunicación eficiente**

La transferencia de atención hacia otro, con amor, capacidad para comprender y escuchar, la inteligencia emocional se puede expresar durante nuestras relaciones con los otros, si tenemos lo siguiente:

- Habilidad para dar mensajes verbales o no verbales (pensamientos, sentimientos) eficiente, clara, y creíblemente.
- Disposición para entender e interpretar mensajes emocionales con empatía y fuerza.

#### **Inteligencia Emocional: Las tres fuerzas impulsoras**

Tres factores que determinan la ventaja competitiva:

- La consecución de la confianza en las relaciones con las personas.
- El aumento del impulso de la eficiencia en situaciones de presión.
- La construcción del futuro.

La consecución de la confianza en las relaciones con las personas: Se trata de desarrollar métodos concretos para construir un radio de confianza.

El aumento del impulso y de la eficiencia en situaciones de presión: Este factor tiene relación con la preparación de unos dispositivos, que se puedan accionar para alertar la mente, cuando sea necesario aumentar la fortaleza de las personas y de las relaciones entre ellas.

La construcción del futuro: Este factor desarrolla las habilidades fundamentales que sirven para aprovechar el poder de los puntos de vista divergentes y del potencial más importante, el de los talentos y fuerzas esenciales de cada persona, incluidos aquellos aspectos que no suele aprovecharse como ventajas competitivas. Esas habilidades

pueden aumentar la capacidad de los equipos y trabajadores individuales para encontrar oportunidades, solucionar problemas e introducir avances reveladores en el campo estratégico, técnico y de servicios.

### **Habilidades Prácticas de la Inteligencia Emocional**

- **Autoconciencia:** Implica reconocer los propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones.
- **Autorregulación:** Se refiere a manejar los propios estados de ánimo, impulsos y recursos.
- **Motivación:** Se refiere a las tendencias emocionales que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas.
- **Empatía:** Implica tener conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros.
- **Destrezas Sociales:** Implica ser un experto para inducir respuestas deseadas en los otros.

### **Técnicas para Estimular la Inteligencia Emocional:**

#### Técnica: “Los Gestos”

Esta técnica será utilizada con el objetivo de que los participantes representen de manera cómica, algunos gestos con los cuales se identificarán.

**Desarrollo Metodológico:** Se hacen grupos de 5 personas. A cada persona se le entrega un papelito donde se le indica la forma, como debe presentarse a los demás. Por

ejemplo: Riendo, llorando, cantando, estornudando, bostezando, con picazón en el cuerpo, actuando como persona ciega, como vendedor ambulante, entre otros. Cada persona se presenta en su grupo y luego todo el grupo ensaya la forma en que se presentará en la plenaria, según el papel que le ha tocado.

#### Técnica: “**Galería de Fotografías**”

Esta técnica será utilizada con el objetivo de identificar el estado emocional de cada participante. Consiste en la presentación de diferentes imágenes, tanto estresantes como relajantes.

**Desarrollo Metodológico:** En las paredes del local se colocarán una serie de fotografías relacionadas con un tema específico, luego se les pedirá a los participantes que observen todas las fotografías, en silencio elegirán la que más les llame la atención o con la que más se identifiquen. Luego se le pedirá a todo el grupo que exponga la fotografía, explicando porque la eligió y lo que más le gusto de la misma.

#### Técnica: “**El Juego de Roles**”

Esta técnica será utilizada con el objetivo de analizar las diferentes actitudes y reacciones de las personas frente a situaciones o hechos concretos.

**Desarrollo Metodológico:** Primero se dividieran en grupos de diez participantes, se escogerá un tema por grupo, luego realizarán una historia la cual representarán en base a la actitud y reacción de cada personaje, manifestando cada rol o profesión elegida.

### Técnica: “La Pantomina”

Esta técnica será utilizada con el objetivo de representar situaciones o hechos de la vida real, y se analizarán las reacciones que frente a ellas se tienen.

**Desarrollo Metodológico:** Se les indicará a los participantes que tienen que hacer una actuación sin palabras, transmitiendo el mensaje con los movimientos del cuerpo y los gestos de la cara.

### Técnica: “Idioma-Lenguaje-Expresiones”

Esta técnica se realizará con el objetivo de comunicarse a través de expresiones gestuales manifestando situaciones y experiencias particulares de cada persona.

**Desarrollo Metodológico:** En un papelógrafo se dibujarán una serie de expresiones gestuales, luego se pegarán en la pizarra y se mostrarán una por una. Se les pide a los participantes que vayan diciendo las características de las expresiones de cada una. Sobre cada expresión se discute la interpretación que cada uno le da. Finalmente se hará una breve reflexión acerca de cómo nuestras expresiones reflejan cómo nos sentimos en nuestra vida personal y en nuestro trabajo.

## **7.6 AUTOESTIMA**

### **Conceptualización:**

La Autoestima, se entiende como la valoración que cada persona hace de si misma sobre sus cualidades y capacidades, es de vital importancia para el individuo, contar con un nivel adecuado de autoestima, ya que el hecho de estar bien o no estarlo, repercute directamente en el desarrollo de sus actividades, y a su vez, en el tipo de relaciones que establece con los que le rodean, asimismo, le posibilita afrontar con éxito los procesos de cambio y transformación que se dan en el ámbito en que se desenvuelve, puesto que les permite ver los retos como oportunidades más que como amenazas.

Esta afirmación indica que la autoestima es muy influyente tanto en el Área Laboral como Académica, ya que dependiendo de la valoración personal y la manera de reaccionar ante las situaciones de la vida será la calidad de desempeño en dichas áreas.

### **Causas la Baja Autoestima:**

- Autocrítica Rigorista y desmesurada que mantiene un estado que mantiene en un estado de insatisfacción consigo mismo.
- Hipersensibilidad a la crítica, por la dependencia a las opiniones de los demás.
- Miedo exagerado a equivocarse.
- Deseo Excesivo a complacer, para evitar desagradarle a quien le hace la petición.
- Autoexigencia Extrema de hacer correctamente todo lo que intenta.
- Falta de seguridad en las tareas que emprende.

### **Consecuencias de la Baja Autoestima:**

- Desarrollo de una actitud negativa hacia el lugar y la actividad que realiza, que hacen que en vez de sentirse parte de la razón de ser de la misma se sienta excluido de ella.
- Muestran problemas para aceptar críticas constructivas sobre la manera en que están realizando su trabajo.
- Se sienten amenazados por los demás, tienden a compararse pero no sanamente sino de manera que se crea una rivalidad interna que lleva a malas relaciones con los compañeros.
- Reprimen sus ideas, por temor a ser ridiculizados o porque no sean tomados en cuenta.
- Los hace vulnerables a las presiones del entorno y a los cambios demandantes.
- Realizan sus actividades con altos niveles de ansiedad y con inseguridad provocando errores constantes y generando una barrera que les impide pensar en nuevos proyectos o nuevas y mejores formas de hacer las cosas en sus trabajos.
- Cuando están en el desempeño de sus actividades, se les ve con actitud negativa.
- Presentan quejas constantes pero no hacen nada por cambiar los motivos por los que están inconformes.
- Se sienten inferiores y por lo tanto no buscan responsabilidades grandes sino que prefieren hacer trabajos rutinarios y con el menor compromiso posible.

### **Manifestaciones:**

Las manifestaciones de la autoestima se van observando de acuerdo al grado de valoración que la persona tenga de si misma y a la forma de cómo asume los diferentes aspectos de su vida, por ejemplo; las personas con alta estima se distinguen por lo siguiente:

Superan con facilidad los problemas o dificultades personales, Afrontan los nuevos retos con optimismo, intentando superar el miedo y asumiendo responsabilidades, se



comunican con asertividad, viéndose satisfechas sus relaciones sociales, valoran la amistad y tienen iniciativa para dirigirse a los demás, no necesitan de la aprobación de los otros, ni se consideran mejor o peor que nadie.

### **Características de las personas con una Autoestima Alta (Campos y Muños, 1992)**

- Saben que cosas pueden hacer bien y qué pueden mejorar.
- Se sienten bien consigo mismos, no les molesta que digan sus cualidades, pero no les gusta que los adulen.
- Expresan su opinión y no temen hablar con otras personas.
- Saben identificar y expresar sus emociones a otras personas.
- Participan en las actividades que se desarrollan en su centro de estudio o trabajo.
- Se valen por sí mismas en las situaciones de la vida, lo que implica dar y pedir apoyo, son líderes naturales.
- Les gusta los retos y no les temen, luchan por alcanzar lo que quieren.
- Tiene consideración por los otros, sentido de ayuda y están dispuestos a colaborar con las demás personas.
- Son creativas y originales, inventan cosas, se interesan por realizar tareas desconocidas, aprenden actividades nuevas.
- Disfrutan las cosas divertidas de vida, tanto de la propia como de la de los demás.
- Son organizados y ordenados en sus actividades.
- Preguntan cuando algo no lo saben.
- Reconocen cuando se equivocan.
- Conocen sus cualidades y tratan de sobreponerse a sus defectos.
- Son responsables de sus acciones.

Por otra parte las personas que manifiestan una baja autoestima se pueden reconocer por lo siguiente: Falta de credibilidad en sí mismos, inseguridad, atribuyen a causas internas las dificultades, incrementando las justificaciones personales, su rendimiento va

descendiendo poco a poco, no alcanzan las metas propuestas, carecen de habilidades sociales adecuadas para resolver situaciones conflictivas (personas sumisas o muy agresivas) existe un Incremento de sus temores al rechazo social, y por lo tanto, su inhibición para participar en las situaciones donde tenga que involucrarse activamente.

### **Características de las personas con Baja Autoestima (Campos y Muñoz 1992)**

- Piensan que no pueden, y que no saben nada.
- No valoran sus talentos. Miran sus talentos pequeños, y los de los otros los ven grandes.
- Le tienen miedo a lo nuevo y evitan los riesgos.
- Son muy ansiosos y nerviosos, lo que los lleva a evadir situaciones que le dan angustia y temor.
- Son muy pasivos, evitan tomar la iniciativa.
- Son aislados y casi no tienen amigos.
- No les gusta compartir con otras personas.
- Evitan participar en las actividades que se realizan en su centro de estudio o en su trabajo.
- Temen hablar con otras personas.
- Dependen mucho de otras personas para hacer sus tareas o realizar cualquier actividad.
- Se dan por vencidas antes de realizar cualquier actividad.
- No están satisfechas consigo mismas, piensan que no hacen nada bien.
- No conocen sus emociones, por lo que no pueden expresarlas.
- Debido a que no tienen valor, les cuesta aceptar que las critiquen.
- Les cuesta reconocer cuando se equivocan.
- Manejan mucho sentimiento de culpa cuando algo sale mal.

### **Tipos de Autoestima:**

La autoestima se puede desarrollar en las personas de tres formas:

- **Autoestima Sobrevalorada:** La persona se ama más que a los demás y valora exageradamente sus cualidades.
- **Autoestima Alta:** La persona se ama, se acepta y se valora tal cual es.
- **Autoestima Baja:** La persona no se ama, no se acepta y no se valora en sus cualidades.

### **Factores de Riesgo:**

La autoestima se va desarrollando a diario en los primeros años de la vida de los niños y las niñas. Y entre los factores que producen una baja autoestima podemos describir:

- Amor condicionado cuando niños: “Si no sacas buenas notas en tus exámenes, no te voy a querer”.
- La repetición constante del no: No hagas eso, no vengas tarde y otros.
- La inconsistencia en las reglas de conducta: Papá da una orden y mamá da una orden contraria. Papá no me da permiso, pero mi mamá si.
- Regaño con alto grado de enojo, malas palabras, cólera.
- Indiferencia de los padres, no sabe si esta enfermo, si come, por donde anda.
- Reglas familiares rígidas. ¡Quien no viene a las 12, sino después no almuerza en esta casa!
- Pérdidas importantes durante infancia: papá, mamá y otros.
- El Abuso Físico, o sexual: golpes, violaciones.
- Padre o madre alcohólicos o drogadictos.
- Padres sobreprotectores.

- Comunicación de doble vínculo: es el mensaje con doble fondo, una persona dice una cosa y actúa de otra forma diferente a la que dijo. Ejemplo: Le pide al niño que no mienta, y él miente.

### **Existen elementos que ayudan a mejorar la autoestima como:**

- **Sentido de Pertenencia:** Necesitamos experimentar que somos parte de algo., Somos parte de una familia, Una comunidad, en la cual nos quieren y nos respetan, Miembros de una nación, somos curdos, con nuestras costumbres, historia, lengua y otros.
- **Sentir que somos amados por:** La familia, nos aman nos cuidan, y si no es así, buscamos una familia sustituta; Amigos, con quienes compartimos nuestros momentos agradables y vecinos, que nos respetan.

### **Claves para Mejorar la Autoestima:**

- No idealizar a los demás.
- Evaluar las cualidades y defectos.
- Cambiar lo que no guste.
- Controlar los pensamientos.
- No buscar obsesivamente la aprobación de los demás.
- Tomar las riendas de la propia vida.
- Afrontar los problemas sin demora.
- Aprender de los errores.
- Practicar nuevos comportamientos.
- No exigirse demasiado.
- Darse permisos.
- Aceptar el propio cuerpo.

- Cuidar la salud.
- Disfrutar del presente.
- Ser independiente.

### **Técnicas para fortalecer la Autoestima:**

#### **Técnica: “Sintiéndote bien contigo mismo”**

El objetivo de esta técnica es lograr que los participantes reconozcan los valores y virtudes que poseen.

**Desarrollo Metodológico:** Esta técnica se divide en dos momentos, en el primero se utiliza la dinámica: Se algo bueno de ti, la cual consiste en distribuir hojas con el nombre de cada uno de los participantes, en la que se colocan cualidades positivas que cada uno posee. En el segundo momento se utilizará la dinámica: “Un regalo para ti”, la cual consiste en elaborar una tarjeta que contenga aspectos positivos de una determinada persona.

#### **Técnica: “Acentuar lo Positivo”**

Esta técnica tiene como objetivo lograr que las personas puedan derribar las barreras impuestas por ellas mismas que no les permiten tener un adecuado autoconcepto, ni una aceptación de su autoimagen.

**Desarrollo Metodológico:** Esta actividad se llevará a cabo mediante el intercambio de comentarios y cualidades personales. Con este ejercicio se intenta cambiar la actitud hacia la idea de que no es “Correcto” el autoelogio o, para el caso, elogiar a otros.

Se harán equipos de dos personas, se les solicitará que compartan algunas cualidades personales entre sí. Luego cada persona le dará a su compañero la respuesta a una, dos o los tres aspectos siguientes sugeridos: Dos atributos físicos que me agradan de mí mismo, dos cualidades de personalidad que me agradan de mí mismo, una capacidad o habilidad que me agradan de mí mismo Aquí es necesario explicar que cada comentario debe ser positivo. No se permiten comentarios negativos.

### Técnica: “**Reflexión de Autoestima Baja**”

Esta técnica se realizará con el objetivo de hacer conscientes los sentimientos que se siente cuando la autoestima es baja.

**Desarrollo Metodológico:** El facilitador les dice a los participantes que recuerden una ocasión reciente, en la que cometieron una falta grave o un error irreparable, o en que se sintieron incapaces para enfrentar alguna dificultad ya sea con la familia, el jefe, un maestro, un compañero, un amigo, etc., o que tomaron alguna decisión importante que no tuvo éxito. Les solicitará que revivan esa sensación y los sentimientos de ese momento aunque les resulte doloroso. Se explicará que de esa manera es como se siente un individuo con la autoestima baja. Se pedirá que observen un cuadro comparativo de autoestima alta o baja y que se ubiquen en el nivel que consideren conveniente de acuerdo a los aspectos con los que se sientan identificados, luego se les solicitará que comuniquen sus comentarios en parejas.

### Técnica: “Un Regalo de Felicidad”

Esta técnica se ejecutará con el objetivo de procurar un clima de confianza, autoestima y refuerzo positivo dentro de un grupo, con la finalidad de experimentar el dar y el recibir retroalimentación positiva de una forma no amenazante.

**Desarrollo Metodológico:** El Facilitador distribuirá lápices y papel. Cada participante recibirá papel suficiente para escribir un mensaje a cada uno de los otros participantes del grupo. Lo que se busca es que la persona se sienta agradada al ver que los demás reconocen una cualidad que posee. Cuando se han entregado todos los mensajes, se pide a los participantes que compartan la retroalimentación que fue lo que más significó para ellos, aclaren cualquier duda que tengan sobre algún mensaje y que describan los sentimientos que tuvieron durante el ejercicio.

## **7.7 LIDERAZGO**

### **Conceptualización:**

Los Líderes son aquellas personalidades creadoras que dan siempre respuestas exitosas a los desafíos del medio y que en razón de su integridad y de su compromiso con el grupo son libremente seguidos por la mayoría.

### **Causas del inadecuado liderazgo:**

- Metas no claras.
- Falta de soporte de las Gerencias.
- Liderazgo no efectivo de equipos.
- Individualidad.
- Autoritarismo (relaciones verticales).
- Falta de criterio.

### **Consecuencias de un inadecuado Liderazgo:**

- Resistencia al cambio.
- Inadecuada comunicación.
- Frustración.
- Estrés.
- Incumplimiento de metas.
- Perdida de respeto.
- Cambio de trabajo.

### **Tipos de Liderazgo:**

Los líderes son personas únicas con características especiales y patrones de conducta que los hacen diferentes a los demás y que son el factor clave de su éxito. Sin embargo, es



posible identificar algunos atributos de carácter general que los investigadores han utilizado para diferenciar algunos tipos de liderazgo.

Una de las primeras clasificaciones las realizó Bougardus, (Bass, y Stocdills, 1990), quien diferencia cuatro tipos de líderes:

- **Autocrático:** Caracterizado por el excesivo uso del poder.
- **Democrático:** Se caracteriza por el interés del grupo.
- **Ejecutivo:** Se caracteriza por el logro de metas
- **Reflexivo-Intelectual:** Caracterizado por tener pocos seguidores.

#### **CARACTERISTICAS QUE DEFINEN A LOS LIDERES EFECTIVOS**

| <b>LIDER EFECTIVO</b>                           | <b>LIDER INEFICIENTE</b>   |
|---|--|
| Su lema es el trabajo en equipo                 | Su lema es ser la cabeza   |
| Guía a sus empleados                            | Los obliga a avanzar   |
| Consigue que se le obedezca en forma voluntaria | Se le obedece obligatoriamente, tras haber impuesto su autoridad |
| Da el ejemplo                                   | Exige que sus subordinados hagan lo que él no es capaz de hacer  |
| Sabe respetar                                   | Exige respeto  |
| Es un buen educador                             | Demuestra lo que sabe hacer                                      |
| Crea un ambiente grato                          | Inspira temor  |
| Se comunica                                     | Exige  |
| Se adapta a los cambios                         | Es inflexible  |

El líder del grupo desempeña un papel importante es por esta razón que debe tomar en cuenta tres elementos fundamentales como: La Toma de Decisiones, La Resolución de Problemas, El Trabajo en Equipo y La Formación de Hábitos adecuados.

### **LA TOMA DE DECISIONES:**

Es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella.

#### **Cualidades personales para la toma de decisiones**

Sin lugar a dudas existen ciertas cualidades que hacen que los tomadores de decisión sean buenos o malos. Cuatro son las cualidades que tienen mayor importancia a la hora de analizar al tomador de decisiones:

- **Experiencia:** Es lógico suponer que la habilidad de un mando para tomar decisiones crece con la experiencia. Ya que es un capítulo de gran importancia a la hora de la decisión. Los éxitos o errores pasados conforman la base para la acción futura, se supone que los errores previos son potencial de menores errores futuros. Los éxitos logrados en épocas anteriores serán repetidos.
- **Buen Juicio:** Se utiliza el término juicio para referirnos a la habilidad de evaluar información de forma inteligente. Está constituido por el sentido común, la madurez, la habilidad de razonamiento y la experiencia del tomador de decisiones. Por lo tanto se supone que el juicio mejora con la edad y la experiencia.

- **Creatividad:** La creatividad designa la habilidad del tomador de decisiones para combinar o asociar ideas de manera única, para lograr un resultado nuevo y útil. El tomador de decisiones creativo es capaz de captar y entender el problema de manera más amplia, aún de ver las consecuencias que otros pasan por alto. Sin embargo el mayor valor de la creatividad está en el desarrollo de alternativas. Los líderes son creativos y pueden generar suficientes ideas para encontrar el camino más corto y efectivo al problema.
- **Habilidades Cuantitativas:** Esta es la habilidad de emplear técnicas presentadas como métodos cuantitativos o investigación de operaciones, como pueden ser: La programación lineal, teoría de líneas de espera y modelos de inventarios. Estas herramientas ayudan a los líderes a tomar decisiones efectivas.

### **El arte de tomar decisiones está basado en cinco ingredientes básicos:**

#### **a. Información:**

Estas se recogen tanto para los aspectos que están a favor como en contra del problema, con el fin de definir sus limitaciones. Sin embargo si la información no puede obtenerse, la decisión entonces debe basarse en los datos disponibles, los cuales caen en la categoría de información general.

#### **b. Conocimientos:**

Si quien toma la decisión tiene conocimientos, ya sea de las circunstancias que rodean el problema o de una situación similar, entonces estos pueden utilizarse para seleccionar un curso de acción favorable. En caso de carecer de conocimientos, es necesario buscar consejo en quienes están informados.

#### **c. Experiencia:**

Cuando un individuo soluciona un problema en forma particular, ya sea con resultados buenos o malos, esta experiencia le proporciona información para la solución del

próximo problema similar. Si ha encontrado una solución aceptable, con mayor razón tenderá a repetirla cuando surja un problema parecido. Si carecemos de experiencia entonces tendremos que experimentar; pero sólo en el caso en que las consecuencias de un mal experimento no sean desastrosas. Por lo tanto, los problemas más importantes no pueden solucionarse con experimentos.

#### **d. Análisis:**

No puede hablarse de un método en particular para analizar un problema, debe existir un complemento, pero no un reemplazo de los otros ingredientes. En ausencia de un método para analizar matemáticamente un problema es posible estudiarlo con otros métodos diferentes. Si estos otros métodos también fallan, entonces debe confiarse en la intuición. Algunas personas se ríen de la intuición, pero si los otros ingredientes de la toma de decisiones no señalan un camino que tomar, entonces ésta es la única opción disponible.

#### **e. Juicio:**

El juicio es necesario para combinar la información, los conocimientos, la experiencia y el análisis, con el fin de seleccionar el curso de acción apropiado. No existen substitutos para el buen juicio.

## **LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

Hastie, (2001) plantea una serie de definiciones que sirven perfectamente para aclarar el proceso de Toma de Decisiones, que es una parte de la Resolución de Problemas:

**1. Decisiones:** Son combinaciones de situaciones y conductas que pueden ser descritas en términos de tres componentes esenciales: acciones alternativas, consecuencias y sucesos inciertos.

**2. Resultado:** Son situaciones describibles públicamente que ocurrirían cuando se llevan a cabo las conductas alternativas que se han generado. Como todas las situaciones son dinámicas y suponen que si se continúa la toma la acción el resultado puede variar.

**3. Consecuencias:** Son las reacciones evaluativas subjetivas, medidas en términos de bueno o malo, ganancias o pérdidas, asociadas con cada resultado.

**4. Incertidumbre:** Se refiere a los juicios de quien toma la decisión de la propensión de cada suceso de ocurrir. Se describe con medidas que incluyen probabilidad, confianza, y posibilidad.

**5. Preferencias:** Son conductas expresivas de elegir, o intenciones de elegir, un curso de acción sobre otros.

**6. Tomar una decisión:** Se refiere al proceso entero de elegir un curso de acción.

**7. Juicio:** Son los componentes del proceso de decisión que se refieren a valorar, estimar, inferir que sucesos ocurrirán y cuales serán las reacciones evaluativas del que toma la decisión en los resultados que obtenga.

## **EL TRABAJO EN EQUIPO**

Existen diversas definiciones respecto al significado del mencionado Trabajo en equipo, las cuales se describirán a continuación:

“Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida”, según Katzenbach y K. Smith.

“El trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general”, según Luís Riquelme Fritz.

“Trabajo en Equipo no significa solamente “Trabajar juntos”. Trabajo en equipo es toda una filosofía organizacional, es una forma de pensar diferente, es un camino ganador que las empresas han descubierto en los últimos años para hacer realmente que el trabajador se comprometa de veras con los objetivos de la empresa”, según Olman Martínez.

### **Ventajas del Trabajo en Equipo:**

- Al tratarse de personas diferentes, cada uno entrega un aporte en particular al equipo. Habrá quienes tengan más habilidades manuales, mientras otros le darán un mayor uso a su intelecto. Habrá líderes y otros seguidores. En definitiva, la diversidad hará el enriquecimiento mutuo.
- Tratándose de seres con capacidad de raciocinio, es lógico encontrar a individuos que discrepen por las diferencias de sus ideas, pero que resulta beneficioso considerando obtener mayor creatividad en la solución de problemas.
- Se logra la integración de metas específicas en una meta común.
- Prevalece la tolerancia y el respeto por los demás.
- Al sentirse parte real de un equipo, donde son tomados en cuenta, las personas se motivan a trabajar con un mayor rendimiento.
- Promueve la disminución de la rotación de personal al desempeñarse en un lugar que les resulta grato.

### **Desventajas del Trabajo en Equipo:**

- Es difícil coordinar las labores de un grupo humano, por la diversidad en las formas de pensar, capacidades, disposición para trabajar, responsabilidad, entre otros factores y luego orientarlos hacia un mismo objetivo.
- Muchas diferencias en las formas de pensar, puede llevar a discusiones que dividan al grupo.

- Entendiéndose que el trabajar en equipo implica asumir responsabilidades como tal, es posible que al cometer errores nadie quiera asumirlos en forma particular.

### **Características del Trabajo en Equipo:**

- Trabajar en equipo implica integrar a personas con sus diferencias.
- La influencia de un líder debe provocar resultados positivos.
- El objetivo central debe representar lo que cada uno de sus integrantes debe y desea alcanzar.
- Sinergia.
- Se enfatiza el conocido lema: “Todos para uno y uno para todos.”

## **LA FORMACIÓN DE HÁBITOS ADECUADOS**

Un hábito es cualquier acto adquirido por la experiencia y realizado regular y automáticamente. Es una práctica o costumbre que realizas con frecuencia. Los antiguos filósofos decían que el hábito es una “Segunda naturaleza”; eso significa que la naturaleza del hombre se enriquece o empobrece, se perfecciona o se denigra, con el hábito.

Hay hábitos malos y buenos. Como ejemplo de hábitos malos podríamos mencionar el hecho de fumar, comerse las uñas, hablar demasiado (Sin escuchar), dejar todo para después o echarle la culpa a los demás. Date cuenta y verás que las personas que tienen estos hábitos lo hacen todo el tiempo. Ejemplo de hábitos buenos son la puntualidad, la responsabilidad, el orden y la limpieza.

Los buenos hábitos serán la clave del éxito en todas las áreas de tu vida. Hoy los puedes aplicar como estudiante pero el día de mañana también te servirá como trabajador, profesional, empresario o padre de familia. Si deseas tener éxito, lo podrás lograr llenándote de buenos hábitos que te encaminen hacia ese objetivo.

## **BUENOS HÁBITOS DE ESTUDIO**

Podríamos hacer una lista inmensa que contenga todos los hábitos de estudio recomendados por expertos en la materia, pero mejor vamos a concentrarnos en cinco hábitos que serán el comienzo de tu nueva vida como estudiante y que harán la diferencia entre el alumno que eras antes y el que serás a partir de ahora.

Solamente te recuerdo que no bastará con que los conozcas, ya que deberás ponerlos en práctica todos los días hasta lograr arraigarlos. Los hábitos se adquieren a través de la repetición constante de los actos.

1. Organiza tu tiempo, elaborando un plan de actividades diarias.
2. Presta atención al maestro durante la clase y toma nota de lo más importante (Ojo, no se trata de intentar copiar todo lo que diga).
3. Estudia todos los días, de preferencia a la misma hora y en el mismo lugar.

## **Técnicas para fomentar el Liderazgo**

### **Técnica: “La Torre de Papel”**

Esta técnica será utilizada con el objetivo de identificar la capacidad de liderazgo que existe en cada grupo participante.

**Desarrollo Metodológico:** Se les pedirá a los participantes, que formen grupos de cinco personas, a quienes se les entregará una cantidad determinada de papel, para que formen una torre, según su creatividad. Una vez finalizada la actividad se reflexionará acerca de la experiencia de cada grupo.



### Técnica: “Fila de Lideres”

Esta técnica se hará con el objetivo de revisar las cualidades que cada participante tiene sobre el liderazgo.

**Desarrollo Metodológico:** Se pide la participación de diez personas, y se les solicita que pasen al centro. Luego se les indica que se coloquen en fila y en silencio. Quienes crean haber ejercido mayor liderazgo deben pararse adelante, la persona que no este de acuerdo con la posición que ocupa alguien podrá subirlo o bajarlo y este debe dejarse. Al finalizar se hará una reflexión acerca de algunas actitudes o cualidades de líder que observaron entre sus compañeros.

### Técnica: “El Nudo”

Esta técnica se utilizará con el objetivo de identificar la organización entre los participantes. Esta consiste en que todos tienen que deshacer un nudo formado con las manos entrelazadas de cada participante.

**Desarrollo Metodológico:** Se les pedirá a los participantes que se coloquen en el centro del salón, y que entrelacen manos unos con otros. Se les dirá que no pueden tomar la mano de las personas que están a la par, ya que el objetivo es deshacer el nudo despacio y sin soltarse las manos. Al finalizar la actividad se les pedirá a cada uno que expresen como se sintieron.

### Técnica: “**Administración del Tiempo**”

Esta técnica se hará con el objetivo de lograr que los participantes ejerzan control sobre su tiempo, a fin de que aprendan a administrarlo de una forma adecuada y efectiva.

**Desarrollo Metodológico:** La técnica se iniciará entregando a los participantes una hoja de papel bond, en la cual, se les solicitará que escriban todas las actividades que desarrollarán durante el día, desde la hora que se levantan, hasta la hora del medio día, desde el final de la tarde, hasta la cena, luego de comer hasta la hora de irse a dormir, colocando el tiempo que se empleará en cada una de ellas, el cual deberá ser respetado y cumplido como se ha planificado. Posteriormente se les pedirá que ese horario que hicieron lo coloquen en un lugar visible de su casa o donde ellos consideren conveniente, para que se les facilite su cumplimiento.

## **IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Roberto Sampierieri y coautores (1998) “Metodología de la investigación”  
McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S. A DE C. V.  
Segunda Edición M.D.F

Bravo, M y otros (1993) “Un modelo causal sobre los antecedentes y consecuentes del estrés de rol en profesionales de la salud”. En Revista de Psicología de la Salud.

Benevides, A. M., Moreno, B., Garrosa, E. & González, J. L. (2002). La evaluación específica del síndrome de burnout en psicólogos. El “Inventario de burnout de psicólogos”. Clínica y Salud.

Apiquian, A. (2007). El Síndrome del Burnout en las Empresas. Recuperado el 22 de octubre de 2007, del sitio Web de la Escuela de Psicología de la Universidad de Anáhuac: <http://www.anahuac.mx/psicologia/>.

[www.gocities.com](http://www.gocities.com)

[www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

[www.E:\Burnout.htm](http://www.E:\Burnout.htm)

[www.BURNOUTSINDROMEDEAGOTAMIENSTOPROFESIONALMonografias.com.mht](http://www.BURNOUTSINDROMEDEAGOTAMIENSTOPROFESIONALMonografias.com.mht)

[http://www.contusalud.com/website/folder/sepa\\_tratamientos\\_stress.htm](http://www.contusalud.com/website/folder/sepa_tratamientos_stress.htm)

<http://www.geocities.com/portalnatural/soluciones/estres2.htm>

[http://www.ideasapiens.com/portal/Consejos/20conjs\\_%20evitar\\_%20%20estres.htm](http://www.ideasapiens.com/portal/Consejos/20conjs_%20evitar_%20%20estres.htm)

[http://www.psycologia.com/articulos/ar-gonro01\\_1.htm](http://www.psycologia.com/articulos/ar-gonro01_1.htm)

[www.ElBajoRendimientoAcadémicoDeLosEstudiantesUniversitarios.htm](http://www.ElBajoRendimientoAcadémicoDeLosEstudiantesUniversitarios.htm)

**ANEXOS  
DEL  
PROGRAMA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

Nombre: **Estrés Laboral**

Plan Operativo n° 1

**Objetivo General:** Facilitar a los participantes del Programa; técnicas o estrategias terapéuticas que permitan controlar o minimizar el estrés generado por la actividad Académica y Laboral, a fin de lograr que ellos se desarrollen eficazmente en las áreas en que interactúan.

Lugar: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

| Actividad                          | Objetivo  | Técnica Metodológica  | Recursos  | Tiempo                | Responsables       | Evaluación   |
|------------------------------------|---|---|---|-----------------------|--------------------|--|
| <b>“Bienvenida y Presentación”</b> | “Que los participantes se presenten y se conozcan unos a otros en un clima de armonía”. | Se le dará la bienvenida a los asistentes, a través de la dinámica “La Telaraña”.<br>Posteriormente se le colocara a cada uno de los asistentes, gafetes con sus respectivos nombres. | <u>Humanos</u><br>Participantes y Equipo Facilitador.<br><br><u>Materiales</u><br>Local, Gafetes, Una bola de lana. | 15 min.<br><br>5 min. | Equipo Facilitador | Se presentará un cuestionario a los participantes donde reflejarán su punto de vista sobre el desarrollo de la temática. |

| Actividad  | Objetivo  | Técnica Metodológica  | Recursos   | Tiempo  | Responsables              | Evaluación |
|--|---|---|--|---|---------------------------|------------|
| <p><b>“Charla Expositiva sobre “El Estrés”</b></p> | <p>“Dar a conocer a los participantes, diferentes aspectos relacionados con el estrés de manera que ellos en su momento logren manejar las situaciones estresantes que se les presentan.”</p> | <p>Luego se tratará de animar la actividad por medio de la dinámica “Mépica Aquí”.</p> <p>El Equipo Facilitador impartirá una charla expositiva sobre el estrés, en la cual se expondrán la definición, causas y consecuencias.</p> <p>Luego se dejará un espacio de preguntas y respuestas.</p> <p>Posteriormente se practicarán las siguientes Técnicas:<br/> “Posiciones Rígidas”,<br/> “Conocimiento del cuerpo”,<br/> “Meditación de la sintomatología, combinada con respiración y relajación</p> | <p><u>Humanos</u><br/>Participantes y Equipo Facilitador.</p> <p><u>Materiales</u><br/>Local, Pápelografo, Artículo del periódico o revista, Proyector de Cañón, Fichas de contenido, Toallas o colchonetas.</p> | <p>15 min.</p> <p>30 min.</p> <p>10 min.</p> <p>45 min.</p> | <p>Equipo Facilitador</p> |            |

|  |  |           |  |  |  |  |
|--|--|-----------|--|--|--|--|
|  |  | profunda” |  |  |  |  |
|--|--|-----------|--|--|--|--|

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

Nombre: **Las Relaciones Interpersonales**

Plan Operativo n° 2

**Objetivo General:** Desarrollar en los participantes actitudes y habilidades sociales, a fin de generar conciencia sobre la importancia del establecimiento de adecuadas Relaciones Interpersonales.

Lugar: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

| <b>Actividad</b>    | <b>Objetivo</b>                                   | <b>Técnica Metodológica</b>   | <b>Recursos</b>                                       | <b>Tiempo</b>         | <b>Responsables</b> | <b>Evaluación</b>   |
|---------------------|---|---|---|-----------------------|---------------------|---|
| <b>“Bienvenida”</b> | “Crear un clima agradable para los participantes” | El Equipo Facilitador se presentará uno a uno dando la bienvenida.<br><br>Posteriormente para animar a los participantes se desarrollará la dinámica: “La Araña y las Moscas” | <u>Humanos</u><br>Participantes y Equipo Facilitador. | 5 min.<br><br>15 min. | Equipo Facilitador  | Se les solicitará a los participantes que expresen sus comentarios del desarrollo de la temática. |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

| Actividad  | Objetivo  | Técnica Metodológica   | Recursos  | Tiempo  | Responsables               | Evaluación |
|--|---|--|---|---|----------------------------|------------|
| <p><b>Charla Expositiva sobre “Relaciones Interpersonales”</b></p> | <p>“Incentivar a los participantes del Programa para que construyan adecuadas Relaciones Interpersonales”</p> | <p>Se realizará preguntas al pleno para conocer lo que saben acerca del tema.</p> <p>Se desarrollará la temática de “Relaciones Interpersonales” la cual se hará de manera expositiva e interactuando con los asistentes.</p> <p>Espacio de preguntas y respuestas.</p> <p>Luego se practicarán las técnicas: “Las Alfombras Musicales”, “El Muro” y “El</p> | <p><u>Materiales</u><br/>Local, Pápelógrafo, Artículo del periódico o revista, Proyector de Cañón, Fichas de contenido, Radio grabadora, Alfombras, Rompecabezas.</p> | <p>10 min.</p> <p>30 min.</p> <p>15 min.</p> <p>45 min.</p> | <p>Equipo Facilitador.</p> |            |





|  |  |   |  |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|--|
|  |  | <p>sea beneficioso para todos.</p> <p>Además se pondrá en práctica la dinámica denominada “La Doble Rueda”.</p> |  |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|--|

| <b>Actividad</b>                                  | <b>Objetivo</b>  | <b>Técnica Metodológica</b>   | <b>Recursos</b>  | <b>Tiempo</b>                                | <b>Responsables</b> | <b>Evaluación</b> |
|---|--|---|--|--|---------------------|-------------------|
| <b>Charla Expositiva, sobre la “Satisfacción”</b> | “Lograr que los participantes comprendan la importancia de la Satisfacción.” | <p>Se retomarán los puntos que se consideren más importantes respecto al tema y se dará una breve explicación a cada uno de ellos.</p> <p>Espacio de preguntas y respuestas.</p> <p>Se realizarán las técnicas: “El traslado Peligroso” y</p> | <p><u>Materiales</u><br/>Local, Pápelografo, Artículo del periódico o revista, Proyector de Cañón, Fichas de contenido, Tres bolsas plásticas, Sillas.</p> | <p>30 min.</p> <p>10 min.</p> <p>40 min.</p> | Equipo Facilitador  |                   |

|  |  |                             |  |  |  |  |
|--|--|-----------------------------|--|--|--|--|
|  |  | “Las<br>Personas<br>Mancas” |  |  |  |  |
|--|--|-----------------------------|--|--|--|--|

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

Nombre: **Motivación**  
Plan Operativo n° 4

**Objetivo General:** Establecer un clima de confianza que permita desarrollar una serie de actividades encaminadas a estimular a los participantes para que se sientan motivados en las actividades que ejecutan día a día.

Lugar: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

| <b>Actividad</b>               | <b>Objetivo</b>                         | <b>Técnica Metodológica</b>                 | <b>Recursos</b>  | <b>Tiempo</b> | <b>Responsables</b> | <b>Evaluación</b>                         |
|--------------------------------|---|---|--|---------------|---------------------|---|
| <b>“Saludo y Ambientación”</b> | “Dar la Bienvenida a los participantes” | Se dará la bienvenida a los asistentes y se | <u>Humanos</u><br>Participantes y<br>Equipo Facilitado | 5 min.        | Equipo Facilitador  | Se les solicitará a los participantes que |

|  |  |   |   |                |  |  |
|--|--|---|---|----------------|--|--|
|  |  | <p>agradecerá su participación de antemano. Se solicitará su colaboración en el proceso para que sea beneficioso para todos.</p> <p>Se realizarán las técnicas: “Mundo”, con la finalidad de animar al grupo.</p> | <p>r</p> <p><u>Materiales</u></p> <p>Local, Pelota.</p> | <p>15 min.</p> |  | <p>expresen sus comentarios del desarrollo de la temática.</p> |
|--|--|---|---|----------------|--|--|

| <b>Actividad</b>                                      | <b>Objetivo</b>  | <b>Técnica Metodológica</b>   | <b>Recursos</b>  | <b>Tiempo</b>                 | <b>Responsables</b>       | <b>Evaluación</b> |
|---|--|---|--|-------------------------------|---------------------------|-------------------|
| <p><b>Charla expositiva sobre “La Motivación”</b></p> | <p>“Dar a conocer a las personas la importancia que tiene la motivación y su influencia en el desarrollo</p> | <p>Se realizará preguntas al pleno para conocer lo que saben acerca del tema.</p> <p>Se desarrollará el tema de “La</p> | <p><u>Material</u></p> <p>Local, Artículo del periódico o revista, Proyecto r de Cañón, Fichas</p> | <p>10 min.</p> <p>30 min.</p> | <p>Equipo Facilitador</p> |                   |

|  |                      |  |                         |                        |  |  |
|--|----------------------|--|-------------------------|------------------------|--|--|
|  | de sus actividades.” | Motivación” el cual se hará de manera expositiva e interactuando con los asistentes.<br><br>Espacio de preguntas y respuestas.<br><br>Luego se realizarán las siguientes técnicas:<br>“Las Botellas” y “Video Forum” | de contenido, Botellas. | 10 min.<br><br>30 min. |  |  |
|--|----------------------|--|-------------------------|------------------------|--|--|

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

Nombre: **Inteligencia Emocional**  
Plan Operativo n° 5

**Objetivo General:** Brindar información a los participantes sobre la importancia y aplicación de la Inteligencia Emocional, con la finalidad de promover el éxito en sus diferentes actividades.

Lugar: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

| Actividad                      | Objetivo  | Técnica Metodológica  | Recursos  | Tiempo                 | Responsables       | Evaluación   |
|--------------------------------|---|---|---|------------------------|--------------------|--|
| <b>“Saludo y Ambientación”</b> | “Generar un ambiente agradable entre los participantes” | El equipo facilitador dará la bienvenida a los participantes a través de la dinámica “Los gestos”.<br><br>Se realizará la técnica: “Galería de Fotografías” | <u>Humanos:</u><br>Participantes y Equipo Facilitador<br><br><u>Materiales:</u><br>Local, Fotografías, tirro. | 10 min.<br><br>15 min. | Equipo Facilitador | Se presentará un cuestionario a los participantes donde reflejarán su punto de vista sobre el desarrollo de la temática. |

| Actividad  | Objetivo  | Técnica Metodológica  | Recursos  | Tiempo                 | Responsables       | Evaluación |
|--|---|---|---|------------------------|--------------------|------------|
| <b>Charla Expositiva sobre “La Inteligencia Emocional”</b> | “Lograr que los participantes comprendan todo lo referente a la Inteligencia Emocional” | La temática se desarrollará de forma participativa, se retomarán los puntos que se consideren más importantes respecto al | <u>Materiales:</u><br>Local, Presentación en Power Point, Equipo Tecnológico. | 30 min.<br><br>10 min. | Equipo Facilitador |            |

|  |  |   |  |         |  |  |
|--|--|---|--|---------|--|--|
|  |  | <p>tema y se dará una breve explicación del mismo.</p> <p>Luego se abrirá un espacio de preguntas y respuestas.</p> <p>Posteriormente se realizarán las siguientes técnicas: “El Juego de Roles”, “La Pantomina”, “Idioma-Lenguaje-Expresiones”</p> |  | 45 min. |  |  |
|--|--|---|--|---------|--|--|

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

Nombre: **La Autoestima**  
 Plan Operativo n° 6

**Objetivo General:** Estimular la Autoestima de los participantes a través del uso de técnicas psicoterapéuticas, que les permitan reconocer el valor y la importancia de una autoestima saludable.

Lugar: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

| Actividad  | Objetivo  | Técnica Metodológica   | Recursos  | Tiempo  | Responsables       | Evaluación  |
|--|---|--|---|---------|--------------------|---|
| <b>Ambientación a través de la técnica: “Acentuar lo positivo”</b> | “Lograr que las personas derriben las barreras que no les permiten tener un adecuado autoconcepto, ni una aceptación de su autoimagen.” | Se llevará a cabo mediante el intercambio de comentarios y cualidades personales. Intentando cambiar la actitud hacia la idea de que no es “Correcto” el autoelogio o, para el caso, elogiar a otros. Se harán equipos para que comenten sobre algunos aspectos. | <u>Humanos:</u><br>Participantes y Equipo Facilitador | 15 min. | Equipo Facilitador | Se les solicitará a los participantes que expresen comentarios del desarrollo temática. |

| Actividad                                      | Objetivo  | Técnica Metodológica  | Recursos   | Tiempo  | Responsables       | Evaluación |
|--|---|---|--|---------|--------------------|------------|
| <b>Charla Expositiva sobre “La Autoestima”</b> | “Lograr que los participantes comprendan todo lo referente a la Autoestima” | La temática se desarrolla de forma participativa, se retomarán los puntos que se consideren más importantes respecto al tema y se dará una breve explicación del mismo. | <u>Materiales:</u><br>Local, Presentación en Power Point, Equipo Tecnológico, Cuadro | 30 min. | Equipo Facilitador |            |



|  |  |   |   |                        |  |  |
|--|--|---|---|------------------------|--|--|
|  |  | Luego se abrirá un espacio de preguntas y respuestas.<br><br>Posteriormente se realizarán las siguientes técnicas: “Reflexión de Autoestima Baja” y “Un regalo de felicidad”. | comparativo de autoestima, Papel, tijera, lápices, colores. | 10 min.<br><br>45 min. |  |  |
|--|--|---|---|------------------------|--|--|

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

Nombre: **Liderazgo**  
Plan Operativo n° 7

**Objetivo General:** Desarrollar en los participantes competencias, que les permitan asumir un liderazgo efectivo e innovador, con la finalidad de poder tomar decisiones que favorezcan su crecimiento personal y profesional.

Lugar: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

| Actividad   | Objetivo  | Técnica Metodológica   | Recursos  | Tiempo  | Responsables       | Evaluación   |
|---|---|--|---|---------|--------------------|--|
| <b>Ambientación a través de la técnica: “La Torre de Papel”</b> | “Identificar la capacidad de liderazgo que existe en cada grupo.” | Se les pedirá que formen grupos de cinco personas, a quienes se les entregará una cantidad determinada de papel para que formen una torre según su | <u>Humanos:</u><br>Participantes y Equipo Facilitador<br><br><u>Materiales:</u> | 20 min. | Equipo Facilitador | Se presentará un cuestionario a los participantes donde reflejarán su punto de vista sobre el desarrollo de la temática. |

|  |  |              |                               |  |  |  |
|--|--|--------------|-------------------------------|--|--|--|
|  |  | creatividad. | Local, papel periódico, tiro. |  |  |  |
|--|--|--------------|-------------------------------|--|--|--|

| Actividad                                     | Objetivo   | Técnica Metodológica   | Recursos   | Tiempo                                       | Responsables       | Evaluación |
|---|--|--|--|--|--------------------|------------|
| <b>Charla Expositiva sobre “El Liderazgo”</b> | “Lograr que los participantes comprendan todo lo referente al liderazgo” | <p>La temática se desarrollará de forma participativa, se retomarán los puntos que se consideren más importantes respecto al tema y se dará una breve explicación del mismo.</p> <p>Luego se abrirá un espacio de preguntas y respuestas.</p> <p>Posteriormente se realizarán las siguientes técnicas: “Fila de líderes”, “El Nudo”,</p> | <p><u>Materiales</u></p> <p>Local, Presentación en Power Point, Equipo Tecnológico, Papel Bond, Cuadro de organización de actividades.</p> | <p>30 min.</p> <p>15 min.</p> <p>45 min.</p> | Equipo Facilitador |            |

|  |  |                              |  |  |  |  |
|--|--|------------------------------|--|--|--|--|
|  |  | “Administración del tiempo”. |  |  |  |  |
|--|--|------------------------------|--|--|--|--|

**ANEXOS  
DE LA  
INVESTIGACION**

## INDICE DE ANEXOS

|   |           |                |
|---|-----------|----------------|
| <b>ANEXO 1: Guía de Entrevista para Docentes</b>  | . . . . . | <b>196-198</b> |
| <b>ANEXO 2: Guía de Entrevista para Estudiantes</b>   | . . . . . | <b>199-201</b> |
| <b>ANEXO 3: Escala de Maslach</b>   | . . . . . | <b>202</b>     |
| <b>ANEXO 4: Guía para evaluar el Rendimiento Académico<br/>en Estudiantes de la Facultad de Odontología<br/>de la Universidad de El Salvador</b>                        | . . . . . | <b>203</b>     |
| <b>ANEXO 5: Guía de Observación</b>   | . . . . . | <b>204</b>     |
| <b>ANEXO 6: Vaciado de datos de las Guías de Entrevista</b>   | . . . . . | <b>205</b>     |
| <b>ANEXO 7: Vaciado de datos de la Guía para Evaluar<br/>el Rendimiento Académico en Estudiantes de la<br/>Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador</b> | . . . . . | <b>206</b>     |
| <b>ANEXO 8: Hoja de respuesta de la Escala de Maslach</b>   | . . . . . | <b>207</b>     |
| <b>ANEXO 9: Vaciado de datos de la Escala de Maslach</b>  | . . . . . | <b>208</b>     |

## ANEXO 1

### UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

#### GUIA DE ENTREVISTA PARA DOCENTES

**OBJETIVO:** “Conocer como el Síndrome de Burnout influye en el Rendimiento Laboral en Docentes de la Facultad Odontología de la Universidad de El Salvador”

#### Datos Generales:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_ Cargo que Desempeña: \_\_\_\_\_

Tiempo de Laboral en la Institución: \_\_\_\_\_

1. ¿Mi profesión requiere trabajar a un ritmo?

Lento \_\_\_\_\_ Moderado \_\_\_\_\_ Acelerado \_\_\_\_\_

Explique: \_\_\_\_\_

2. ¿Siento el trabajo como el centro de mi vida?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

3. ¿Me siento presionado cuando me delegan trabajo con mucha responsabilidad?

Siempre \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

Explique: \_\_\_\_\_

4. Si los objetivos propuestos en la cátedra o materia, no son alcanzados, ¿Me siento responsable?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

5. ¿Me tomo descansos correspondientes dentro de la jornada laboral?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

6. ¿Cómo considera usted que sus alumnos lo perciben?

Como alguien que les inspira confianza \_\_\_\_\_  
Alguien a quien aprecian y respetan \_\_\_\_\_  
Como una persona justa \_\_\_\_\_  
Alguien inaccesible \_\_\_\_\_  
Otros \_\_\_\_\_

7. ¿Considera usted que el agotamiento profesional, ha influido en las relaciones interpersonales que establece con sus alumnos?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

8. ¿Considera usted que la presencia del agotamiento profesional ha influido en su rendimiento laboral en los últimos seis meses?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

9. ¿Alguna vez se ha sentido desmotivado para realizar las actividades laborales?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

10. ¿Se siento satisfecho con la profesión que esta desempeñando actualmente?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

11. ¿Qué le ha motivado a ausentarme de su trabajo?

Problemas Familiares \_\_\_\_\_  
Problemas de Salud \_\_\_\_\_  
Desmotivación Laboral \_\_\_\_\_  
Sobrecarga de trabajo \_\_\_\_\_  
Otros \_\_\_\_\_

12. ¿Ha tenido que visitar al medico en más de una oportunidad por las exigencias que demanda su trabajo

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

13. ¿Fuera del área de trabajo, realiza actividades recreativas?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

14. ¿Su actividad laboral ha afectado el desarrollo de actividades personales?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

15. ¿Traslada los problemas laborales a su casa?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

16. ¿Traslada los problemas familiares a su trabajo?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

17. ¿Considera que el tiempo que dedica a su familia se ve afectado a veces por su trabajo?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

18. ¿Cuál de las siguientes situaciones del trabajo han afectado su vida familiar en los últimos seis meses?

|  |       |
|--|-------|
| Sentirse estresado-agotado             | _____ |
| Sobrecarga de trabajo                  | _____ |
| Ser constantemente criticado           | _____ |
| Inadecuadas relaciones con sus alumnos | _____ |
| Discusiones                            | _____ |

19. ¿Su rendimiento laboral, se ha visto afectado por alguna situación familiar?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_



20. ¿A parte de sus actividades laborales, tiene otras responsabilidades personales en las que se involucra activamente?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Cómo las aborda? \_\_\_\_\_

## ANEXO 2

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

### GUIA DE ENTREVISTA PARA ESTUDIANTES

**OBJETIVO:** “Conocer como el Síndrome de Burnout influye en el Rendimiento Académico en Estudiantes de la Facultad Odontología de la Universidad de El Salvador”

#### Datos Generales:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

Nivel Académico: \_\_\_\_\_ Tiempo de estudiar en la Universidad: \_\_\_\_\_

1. ¿Mi actividad académica requiere trabajar a un ritmo?

Lento \_\_\_\_\_ Moderado \_\_\_\_\_ Acelerado \_\_\_\_\_

Explique: \_\_\_\_\_

2. ¿Siento el estudio como el centro de mi vida?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

3. ¿Me siento presionado cuando me delegan trabajo con mucha responsabilidad?

Siempre \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

Explique: \_\_\_\_\_

4. Si mis objetivos no son alcanzados, ¿Me siento responsable?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

5. ¿Me tomo descansos correspondientes dentro de la jornada académica?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

6. ¿Para usted su docente es alguien que?

|                                     |       |
|-------------------------------------|-------|
| Le inspira confianza                | _____ |
| Alguien a quien aprecian y respetan | _____ |
| Una persona justa                   | _____ |
| Alguien inaccesible                 | _____ |
| Otros                               | _____ |

7. ¿Considera usted que el agotamiento profesional, ha influido en las relaciones interpersonales que establece con sus compañeros?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

8. ¿Considera usted que la presencia del agotamiento profesional ha influido en su rendimiento académico en los últimos seis meses?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

9. ¿Alguna vez se ha sentido desmotivado para realizar las actividades académicas?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

10. ¿Se siente satisfecho con la carrera que eligió?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

11. ¿Qué me ha motivado a ausentarme de mis estudios?

|                         |       |
|-------------------------|-------|
| Problemas Familiares    | _____ |
| Problemas de Salud      | _____ |
| Desmotivación Académica | _____ |

Sobrecarga de trabajo \_\_\_\_\_  
Otros \_\_\_\_\_

12. ¿Ha tenido que visitar al médico en más de una oportunidad por las exigencias que demanda sus actividades académicas?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

13. ¿Fuera del área de académica, realiza actividades recreativas?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

14. ¿Su actividad académica ha afectado el desarrollo de actividades personales?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

15. ¿Traslada los problemas académicos a su casa?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

16. ¿Traslada los problemas familiares a su actividad académica?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

17. ¿Considera que el tiempo que dedica a su familia se ve afectado a veces por sus estudios?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

18. ¿Cuál de las siguientes situaciones académicas han afectado su vida familiar en los últimos seis meses?

Sentirse estresado-agotado \_\_\_\_\_  
Sobrecarga de trabajo \_\_\_\_\_  
Ser constantemente criticado \_\_\_\_\_  
Inadecuadas relaciones con sus Compañeros \_\_\_\_\_  
Discusiones \_\_\_\_\_

19. ¿Su rendimiento académico, se ha visto afectado por alguna situación familiar?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

20. ¿A parte de sus actividades académicas, tiene otras responsabilidades personales en las que se involucra activamente?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ ¿Cómo las aborda?\_\_\_\_\_

### ANEXO 3

#### ESCALA DE MASLACH

**Indicación:** En esta escala encontrará una serie de aspectos que le ayudaran a descubrir la propensión hacia el Síndrome de Burnout, para ello usted deberá contestar cuán a menudo estas situaciones le molestan en su actividad cotidiana.

| Aspectos  | 0 = Nunca | 1 = Pocas veces al año o menos | 2 = Una vez al mes o menos | 3 = Unas pocas veces al mes o | 4 = Una vez a la semana | 5 = Pocas veces a la semana | 6 = Todos los días |
|---|-----------|--------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------|
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo                              |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo                          |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes                           |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales       |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo                          |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes                         |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 8. Me siento "quemado" por mi trabajo   |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas     |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión    |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente        |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 12. Me siento muy activo  |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 13. Me siento frustrado en mi trabajo   |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 14. Creo que estoy trabajando demasiado   |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes                   |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés                        |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes             |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes                  |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión                           |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 20. Me siento acabado   |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |
| 21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con                           |           |                                |                            |                               |                         |                             |                    |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| mucha calma  |  |  |  |  |  |  |  |
| 22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas |  |  |  |  |  |  |  |

## ANEXO 4

**Universidad de El Salvador  
Facultad de Ciencias y Humanidades  
Departamento de Psicología**

### **Guía para Evaluar el Rendimiento Académico en Estudiantes de la Facultad de Odontología de La Universidad de El Salvador**

**Objetivo:** Conocer si la presencia del Síndrome de Burnout influye en el rendimiento académico en estudiantes de la Facultad de Odontología de La Universidad de El Salvador.

**Indicaciones:** A continuación encontrara unas preguntas que van encaminadas a evaluar si su rendimiento académico se ha visto afectado a causa del Síndrome de Burnout. Léalas detenidamente y conteste marcando con una X su criterio de selección ya sea SI o No.

1. ¿Has dedicado un espacio a pensar el número de actividades que realizan cada día y el tiempo que le dedicas a cada una de ellas?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique \_\_\_\_\_

2. ¿De acuerdo al número de actividades que realizas diariamente consideras que esto ha afectado tu rendimiento académico?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique \_\_\_\_\_

3. ¿Tu rendimiento académico ha disminuido a causa de la presencia de: dolores de cabeza, cansancio, irritabilidad, insomnios, fatiga y problemas gastrointestinales?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique \_\_\_\_\_

4. ¿Tardas bastante tiempo en concentrarte a la hora de empezar a estudiar?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique \_\_\_\_\_

5. ¿Sabes distribuir adecuadamente tú tiempo, de manera que evite la sobrecarga de trabajo?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique \_\_\_\_\_

6. ¿Has notado que los resultados en tus estudios han disminuido porque tienes el tiempo demasiado ocupado en otras actividades?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique \_\_\_\_\_

7. ¿Intentas sobreponerte con interés y animo, ante una baja calificación?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique \_\_\_\_\_

8. ¿Cuándo obtienes una calificación baja, tiendes a hacerte algún tipo de reproches o culpabilidad?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique \_\_\_\_\_

9. ¿Recibes con entusiasmo, los diferentes logros que obtienes en tu carrera?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique \_\_\_\_\_

10. ¿Consideras que el desgaste emocional y físico a afectado tu rendimiento académico en los últimos tres meses?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Explique \_\_\_\_\_

## ANEXO 5

### UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

#### GUIA DE OBSERVACION

**OBJETIVO:** “Observar si la presencia del Síndrome de Burnout, Influye en el Rendimiento Académico y Laboral, en Estudiantes y Docentes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador”

- |  |  |
|--|--|
| 1. Apariencia o presentación personal  | Adecuada _____ Inadecuada _____          |
| 2. Actitud durante la entrevista   | Positiva _____ Negativa _____            |
| 3. Actitud hacia el trabajo  | Positiva _____ Negativa _____            |
| 4. Estado de ánimo aparente  | Alegría _____ Tristeza _____ Enojo _____ |
| 5. Su estado de salud refleja  | Salud _____ Enfermedad _____ otros _____ |
| 6. Manifiesta confianza en si mism@  | Si _____ No _____                        |
| 7. Atiende con prontitud y esmero a<br>Las personas con las que se relaciona | Si _____ No _____                        |
| 8. Busca mejorar los servicios brindados                                     | Si _____ No _____                        |
| 9. Colabora en las labores de sus compañeros                                 | Si _____ No _____                        |
| 10. Se preocupa por alcanzar las metas del equipo                            | Si _____ No _____                        |
| 11. Manifiesta siempre una posición positiva<br>Ante los problemas           | Si _____ No _____                        |

12. Desarrolla diferentes actividades  
Al mismo tiempo

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

## ANEXO 6

Vaciado de datos de las Guías de Entrevista

Pregunta: \_\_\_\_\_

| Criterio | Docentes |   | Estudiantes |   |
|----------|----------|---|-------------|---|
|          | F        | % | F           | % |
| Si       |          |   |             |   |
| No       |          |   |             |   |
| Total    |          |   |             |   |

Porcentaje de los Docentes  
1/25X100 Estadístico Simple

| Cantidad | Porcentaje |
|----------|------------|
| 1        | 4          |
| 2        | 8          |
| 3        | 12         |
| 4        | 16         |
| 5        | 20         |
| 6        | 24         |
| 7        | 28         |
| 8        | 32         |
| 9        | 36         |
| 10       | 40         |
| 11       | 44         |
| 12       | 48         |
| 13       | 52         |
| 14       | 56         |
| 15       | 60         |
| 16       | 64         |
| 17       | 68         |
| 18       | 72         |
| 19       | 76         |
| 20       | 80         |
| 21       | 84         |
| 22       | 88         |
| 23       | 92         |
| 24       | 96         |
| 25       | 100        |

Porcentaje de los Estudiantes  
1/25X100 Estadístico Simple

| Cantidad | Porcentaje |
|----------|------------|
| 1        | 1          |
| 2        | 3          |
| 3        | 4          |
| 4        | 5          |
| 5        | 7          |
| 6        | 8          |
| 7        | 9          |
| 8        | 11         |
| 9        | 12         |
| 10       | 13         |
| 11       | 15         |
| 12       | 16         |
| 13       | 17         |
| 14       | 19         |
| 15       | 20         |
| 16       | 21         |
| 17       | 23         |
| 18       | 24         |
| 19       | 25         |
| 20       | 27         |
| 21       | 28         |
| 22       | 29         |
| 23       | 31         |
| 24       | 32         |
| 25       | 33         |
| 26       | 35         |
| 27       | 36         |
| 28       | 37         |

| Cantidad | Porcentaje |
|----------|------------|
| 39       | 52         |
| 40       | 53         |
| 41       | 55         |
| 42       | 56         |
| 43       | 57         |
| 44       | 59         |
| 45       | 60         |
| 46       | 61         |
| 47       | 63         |
| 48       | 64         |
| 49       | 65         |
| 50       | 67         |
| 51       | 68         |
| 52       | 69         |
| 53       | 71         |
| 54       | 72         |
| 55       | 73         |
| 56       | 75         |
| 57       | 76         |
| 58       | 77         |
| 59       | 79         |
| 60       | 80         |
| 61       | 81         |
| 62       | 83         |
| 63       | 84         |
| 64       | 85         |
| 65       | 87         |
| 66       | 88         |

|    |    |
|----|----|
| 29 | 39 |
| 30 | 40 |
| 31 | 41 |
| 32 | 43 |
| 33 | 44 |
| 34 | 45 |
| 35 | 47 |
| 36 | 48 |
| 37 | 49 |
| 38 | 51 |

|    |     |
|----|-----|
| 67 | 89  |
| 68 | 91  |
| 69 | 92  |
| 70 | 93  |
| 71 | 95  |
| 72 | 96  |
| 73 | 97  |
| 74 | 98  |
| 75 | 100 |

### ANEXO 7

Vaciado de datos de la Guía para Evaluar El Rendimiento Académico en Estudiantes de La Facultad de Odontología de la Universidad de el Salvador

| Criterio | F | % |
|----------|---|---|
| Si       |   |   |
| No       |   |   |
| Total    |   |   |

Porcentaje de los Estudiantes  
 $1/25 \times 100$  Estadístico Simple

| Cantidad | Porcentaje |
|----------|------------|
| 1        | 1          |
| 2        | 3          |
| 3        | 4          |
| 4        | 5          |
| 5        | 7          |
| 6        | 8          |
| 7        | 9          |
| 8        | 11         |
| 9        | 12         |
| 10       | 13         |
| 11       | 15         |
| 12       | 16         |
| 13       | 17         |
| 14       | 19         |
| 15       | 20         |
| 16       | 21         |
| 17       | 23         |
| 18       | 24         |
| 19       | 25         |
| 20       | 27         |
| 21       | 28         |
| 22       | 29         |
| 23       | 31         |
| 24       | 32         |
| 25       | 33         |
| 26       | 35         |
| 27       | 36         |
| 28       | 37         |

| Cantidad | Porcentaje |
|----------|------------|
| 39       | 52         |
| 40       | 53         |
| 41       | 55         |
| 42       | 56         |
| 43       | 57         |
| 44       | 59         |
| 45       | 60         |
| 46       | 61         |
| 47       | 63         |
| 48       | 64         |
| 49       | 65         |
| 50       | 67         |
| 51       | 68         |
| 52       | 69         |
| 53       | 71         |
| 54       | 72         |
| 55       | 73         |
| 56       | 75         |
| 57       | 76         |
| 58       | 77         |
| 59       | 79         |
| 60       | 80         |
| 61       | 81         |
| 62       | 83         |
| 63       | 84         |
| 64       | 85         |
| 65       | 87         |
| 66       | 88         |



|    |    |
|----|----|
| 29 | 39 |
| 30 | 40 |
| 31 | 41 |
| 32 | 43 |
| 33 | 44 |
| 34 | 45 |
| 35 | 47 |
| 36 | 48 |
| 37 | 49 |
| 38 | 51 |

|    |     |
|----|-----|
| 67 | 89  |
| 68 | 91  |
| 69 | 92  |
| 70 | 93  |
| 71 | 95  |
| 72 | 96  |
| 73 | 97  |
| 74 | 98  |
| 75 | 100 |

### ANEXO 8

#### Hoja de respuesta de la Escala de Maslach

Sujeto: \_\_\_\_\_

C. E

|            |   |   |   |   |   |    |    |    |    |       |
|------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|-------|
| Ítems      | 1 | 2 | 3 | 6 | 8 | 13 | 14 | 16 | 20 | Total |
| Respuestas |   |   |   |   |   |    |    |    |    |       |

Desp.

|            |   |    |    |    |    |       |
|------------|---|----|----|----|----|-------|
| Ítems      | 5 | 10 | 11 | 15 | 22 | Total |
| Respuestas |   |    |    |    |    |       |

R. P

|            |   |   |   |    |    |    |    |    |       |
|------------|---|---|---|----|----|----|----|----|-------|
| Ítems      | 4 | 7 | 9 | 12 | 17 | 18 | 19 | 21 | Total |
| Respuestas |   |   |   |    |    |    |    |    |       |

| <b>Bajo</b> |       |      | <b>Medio</b> |       |       | <b>Alto</b> |       |      |
|-------------|-------|------|--------------|-------|-------|-------------|-------|------|
| C. E        | DESP. | R. P | C. E         | DESP. | R. P  | C. E        | DESP. | R. P |
| 0<18        | 0<5   | 0>40 | 19-26        | 6-9   | 34-39 | 0>27        | 0>10  | <33  |
|             |       |      |              |       |       |             |       |      |

Sujeto: \_\_\_\_\_

C. E

|            |   |   |   |   |   |    |    |    |    |       |
|------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|-------|
| Ítems      | 1 | 2 | 3 | 6 | 8 | 13 | 14 | 16 | 20 | Total |
| Respuestas |   |   |   |   |   |    |    |    |    |       |

Desp.

|            |   |    |    |    |    |       |
|------------|---|----|----|----|----|-------|
| Ítems      | 5 | 10 | 11 | 15 | 22 | Total |
| Respuestas |   |    |    |    |    |       |

R. P

|       |   |   |   |    |    |    |    |    |       |
|-------|---|---|---|----|----|----|----|----|-------|
| Ítems | 4 | 7 | 9 | 12 | 17 | 18 | 19 | 21 | Total |
|-------|---|---|---|----|----|----|----|----|-------|

|            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Respuestas |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

| <b>Bajo</b> |       |      | <b>Medio</b> |       |       | <b>Alto</b> |       |      |
|-------------|-------|------|--------------|-------|-------|-------------|-------|------|
| C. E        | DESP. | R. P | C. E         | DESP. | R. P  | C. E        | DESP. | R. P |
| 0<18        | 0<5   | 0>40 | 19-26        | 6-9   | 34-39 | 0>27        | 0>10  | <33  |
|             |       |      |              |       |       |             |       |      |

## ANEXO 9

### Vaciado de datos de la Escala de Maslach

Sujeto: \_\_\_\_\_

#### **C. E**

|      |       |      |
|------|-------|------|
| BAJO | MEDIO | ALTO |
|      |       |      |

#### **DESP.**

|      |       |      |
|------|-------|------|
| BAJO | MEDIO | ALTO |
|      |       |      |

#### **R. P**

|      |       |      |
|------|-------|------|
| BAJO | MEDIO | ALTO |
|      |       |      |

Sujeto: \_\_\_\_\_

#### **C. E**

|      |       |      |
|------|-------|------|
| BAJO | MEDIO | ALTO |
|      |       |      |

#### **DESP.**

|      |       |      |
|------|-------|------|
| BAJO | MEDIO | ALTO |
|      |       |      |

#### **R. P**

|      |       |      |
|------|-------|------|
| BAJO | MEDIO | ALTO |
|      |       |      |

