

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DEL
SÍNDROME DE BURNOUT PARA DOCENTES E INSTITUCIONES
EDUCATIVAS PRIVADAS SITUADOS AL NORTE DE LA CIUDAD DE
BOGOTÁ**

TRABAJO DE GRADO

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CURSO DE ESPECIAL MANAGEMENT DE LA GESTIÓN HUMANA
BOGOTA D.C., MAYO DE 2020**

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DEL
SÍNDROME DE BURNOUT PARA DOCENTES E INSTITUCIONES
EDUCATIVAS PRIVADAS SITUADOS AL NORTE DE LA CIUDAD DE
BOGOTÁ**

TRABAJO DE GRADO

Ps. JAIME FERRO VASQUEZ

ASESOR

Yina Vanessa Acosta Molina	426655
Jenny Carolina López Espitia	426480
Laura del Pilar Rodríguez Chaparro	426617
Julián Soto Puentes	424695

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CURSO DE ESPECIAL MANAGEMENT DE LA GESTIÓN HUMANA
BOGOTÁ D.C., MAYO DE 2020**



Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Colombia (CC BY-NC-ND 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Colombia (CC BY-NC-ND 2.5)

Para leer el texto completo de la licencia, visita:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/co/>

Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



No Comercial — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.



Sin Obras Derivadas — No se puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra.

“Las opiniones expresadas en este trabajo son responsabilidad de los autores; la Facultad de Psicología de la Universidad Católica de Colombia ha verificado el cumplimiento de las condiciones mínimas de rigor científico y de manejo ético.”

(Artículo 65 Reglamento Interno)

Agradecimientos

Nuestros agradecimientos a quien nos asesoró y nos acompañó en este proceso en el desarrollo del Trabajo de Grado: Jaime Ferro Vásquez, por el seguimiento y las enseñanzas que nos brindó.

A la Universidad por su formación integral.

Dedicatoria

A nuestras familias
Con inmensa gratitud y cariño,
Quienes estuvieron siempre
Apoyándonos con paciencia.

Tabla de contenido

Resumen, 1
Justificación, 2
Síndrome de Burnout, 3
Objetivos, 27
Objetivo General, 27
Objetivos Específicos, 27
Método, 28
Estudio del Mercado, 28
a. Descripción del producto, 28
b. Logotipo, nombre y slogan, 29
c. Producto básico, 30
d. Producto real, 30
e. Producto ampliado, 31
f. Clientes – segmentación, 32
g. Mercado potencial, 32
h. Mercado objetivo, 33
i. Mercado meta, 33
j. Competencia, 36
k. Competencia Directa y Sucedánea, 37
l. Producto de competencia, 39
m. Estrategias, 41
n. Canal de distribución, 42
o. Presupuesto, 43
Resultados, 44
Discusión, 46
Referencias, 48
Apéndices, 55

Lista de tablas

Tabla 1. Número de establecimientos educativos por clase de colegio. Bogotá 2018, 33

Tabla 2. Número de establecimientos educativos por clase de colegio. Chapinero 2018, 34

Tabla 3. Número de establecimientos educativos por clase de colegio. Suba 2018, 34

Tabla 4. Número de establecimientos educativos por clase de colegio. Teusaquillo 2018, 35

Tabla 5. Número de establecimientos educativos por clase de colegio. Usaquén 2018, 36

Tabla 6. Empresas competencia del producto, 37

Tabla 7. Análisis DOFA, 40

Tabla 8. Presupuesto, 43

Lista de figuras

Figura 1. Logotipo y slogan, 29

Figura 2. Descripción del número y distribución porcentual de sedes educativas 2018, 32

Figura 3. Descripción de competencia sucedánea de las ciudades a nivel nacional del sector seguridad y salud en el trabajo, 38

Figura 4. Descripción de competencia sucedánea de las ciudades a nivel nacional del sector salud ocupacional, 38

Figura 5. Descripción de competencia directa y sucedánea de las ciudades a nivel nacional de los sectores como riesgo psicosocial, salud ocupacional y seguridad y salud en el trabajo, 39

Lista de apéndices

Apéndice A. Cuestionario de Inventario Burnout de Maslach, 55

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT PARA DOCENTES E INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS SITUADOS AL NORTE DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar un programa promoción y prevención con el fin de disminuir el Síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas privadas del norte de Bogotá; este se caracteriza por prevenir y controlar el estrés crónico donde se logre una sensibilización de conductas por medio del desarrollo y fortalecimiento en manejo del estrés. A partir de tres fases como: a) Evaluación: identificación de las situaciones-problema. b). Intervención: detección y modificación de pensamientos irracionales, y hábitos saludables como variables intervinientes en la calidad de vida de los docentes. c). Seguimiento: Acompañamiento a través de la evaluación para identificar los cambios. Esto teniendo en cuenta que son pocos los programas y proyectos desarrollados a nivel local y nacional bajo esta perspectiva. Para la metodología se realizó un estudio de mercado y mercadeo, de diferentes proyectos en promoción donde se evidencia la necesidad de consolidar un programa respaldado desde la normatividad, involucrando todos los factores del contexto educativo. Por ende podemos concluir que, desde el ámbito educativo, el docente se considera uno de los profesionales que más se encuentra expuesto a estos riesgos psicosociales.

Palabras clave: estrés crónico, manejo del estrés, docentes, regulación emocional, calidad de vida.

Justificación

Las enfermedades derivadas de altos niveles de estrés laboral como por ejemplo el Burnout han hecho que profesionales de la salud apunten hacia la investigación y el planteamiento de diferentes estrategias para dar respuesta a las necesidades de manejo de la problemática. Priorizando así, la importancia que tiene el bienestar y la salud de las personas, las cuales repercuten indudablemente en las diferentes áreas en las que la persona interactúa. Beneficiando a su vez, el buen desempeño de las actividades desarrolladas dentro de una organización.

Es importante entonces, diseñar e implementar un programa de promoción y prevención del Síndrome de Burnout en docentes de colegios ubicados en el norte de Bogotá, ya que este síndrome es una problemática que ha ido creciendo dentro de muchas organizaciones sin importar el sector en el que se especialice. Pero lo que más ha encendido las alarmas es la forma en la que éste puede afectar a dicha población, pues la mayoría de las veces aparece de forma imperceptible y silenciosa, es por ellos que las personas lo asocian a síntomas de enfermedades comunes, llegando a normalizar dichos malestares.

La implementación del programa de promoción y prevención permitirá evitar o mitigar el cansancio o agotamiento emocional, la despersonalización y el abandono de la realización personal, características del Síndrome de Burnout (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013). En el año 2009 en Colombia ocurrieron 2.779 enfermedades laborales, 230 muertes calificadas como profesionales, 168.047 accidentes calificados como profesionales y 240.262 presuntos accidentes de trabajo, tales cifras corroboran un panorama desalentador acerca de la salud, pero también declara una alerta temprana, que permite una reacción/acción inmediata, no solo a nivel personal, sino también en el ámbito laboral y global, permitiendo disminuir y mejorar los índices asociados a accidentalidad y enfermedad (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013).

Síndrome de Burnout

Para que las organizaciones tengan éxito, definitivamente influyen una serie de factores que permiten la obtención de un producto tangible o intangible de buena calidad, diferenciándose en el mercado por el buen desarrollo en la cadena de producción y/o formación de cada una de las áreas que intervienen en la elaboración directa o indirecta de este.

Dentro de esa serie de factores importantes existe uno que se destaca, y, son los colaboradores, ya que son estos quienes a pesar de esta gigantesca era tecnológica juegan un papel determinante en las actividades que se realizan en el día a día para satisfacer las necesidades tanto para los clientes externos como para internos, influyendo en el éxito competitivo que hace que la organización se mantenga en la industria.

Pero para que un trabajador desarrolle sus actividades de forma productiva, debe contar con las herramientas correctas, al igual que óptimas capacidades físicas, psicológicas, morales y emocionales, ya que son estas quienes influyen directamente en sus labores. Si una organización tiene un colaborador con problemas de salud, esto podría afectar la cadena de actividades que generalmente se desarrollan para la obtención de un producto.

En los últimos años se ha identificado una problemática muy común en un gran porcentaje de colaboradores de diversos sectores de la producción y en otros de áreas, como educativa y médica, los cuales señalan sentir estrés, cansancio, desmotivación, agotamiento emocional, frustración, etc.

De allí la importancia de indagar y establecer un programa de promoción y prevención que pueda orientar a las organizaciones y por ende sus los colaboradores,

acerca del síndrome del quemado, cansancio crónico o Burnout, el cual fue denominado así, por que cumple con los rasgos ya mencionados.

Este término fue mencionado hacia el año 1974 por Herbert Freudenberg (como se citó en Saborío & Hidalgo, 2015) quien realizó la primera conceptualización de esta patología, a partir de observaciones que efectuó mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en New York y notó que muchos de sus compañeros del equipo de trabajo, luego de más de 10 años de trabajar, comenzaban a sufrir pérdida progresiva de la energía, idealismo, empatía con los pacientes, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo.

Burnout, se conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza porque el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional (en especial en relación con las personas hacia las que trabaja), la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja. Estos síntomas han sido denominados respectivamente por Maslach y Jackson (1981, 1986) baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización (Gil-Monte & Peiró, 1999, p. 261).

Según, Gil-Monte y Peiró (1997 como se citó en Quinceno & Vinaccia, 2007) definieron el 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” (p. 119).

De hecho, Saborío e Hidalgo (2015) categorizan algunos de rasgos sintomáticos los cuales fácilmente se pueden identificar en las personas:

- **Cansancio o agotamiento emocional:** pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga.
- **Despersonalización:** construcción, por parte del sujeto, de una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefensión y frustración.
- **Abandono de la realización personal:** el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto.

Es vital entonces, la conceptualización de estrés, según Navinés, Martín-Santos, Olivé y Valdés (2016), definen estrés como un término utilizado para denominar el estado de activación biológica anti homeostática que se produce cuando el organismo fracasa en sus intentos de adaptarse a las demandas de su entorno inmediato. Dentro de los tipos de estrés se encuentra el laboral, el cual Navinés et al. (2015), lo señalan como:

El estrés laboral se define como una respuesta psicobiológica nociva, que aparece cuando los requisitos de un trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Puede estar relacionado con el trabajo en sí mismo (carga laboral, escasa posibilidad de tomar decisiones), y también con el contexto organizativo o con el ambiente laboral (escasa comunicación, conflictos interpersonales), así como con dificultades para conciliar la vida familiar con el trabajo. Además, los rasgos de personalidad de cada trabajador y sus diferentes estilos de afrontamiento explican la considerable variación individual con que los trabajadores perciben o responden a las demandas laborales o a su ambiente de trabajo (p. 359).

Otra conceptualización de estrés la plantea Otto (1986, como se citó en Skaalvik & Skaalvik, 2015) afirmando que el estrés está relacionado con el trabajo como resultado

de un desajuste o una falta de ajuste entre las demandas laborales externas e internas y los recursos externos e internos, mientras que Kyriacou (2001 como se citó en Berchi & Kindsvater, 2015) definió el estrés como “la experiencia de emociones negativas o desagradables, tales como enfado, frustración, ansiedad, depresión y nerviosismo, que resultan de algún aspecto de su trabajo y que van acompañadas de cambios fisiológicos y bioquímicos” (p. 23).

Es decir, que los síntomas relacionados con el manejo de estrés en el trabajo se resumen en el síndrome del agotamiento este se refiere a un estado de sentirse emocionalmente agotado y desconectado, generando la carencia de un sentido en la realización del trabajo a cargo (Deighton, Gurriss, & Traue, 2007).

El estrés crónico, también es un tipo de estrés que caracteriza al Síndrome de Burnout, fundamentalmente cuando la persona está expuesta a factores estresantes mantenidos, o sea, a un estrés crónico (más de 6 meses de evolución). Este consiste en un estado de activación fisiológica de baja intensidad, perdurable en el tiempo, que aparece cuando el organismo experimenta la acción de varios factores o la exposición repetida a los mismos agentes estresantes agudos, y rara vez tiene la oportunidad de activar la respuesta de relajación (Banegas & Sierra, 2017).

En un estudio realizado los autores Bernotaite, & Malinauskiene resaltan la exposición elevados niveles de estrés como el acoso laboral y las características del trabajo psicosociales (altas exigencias, bajo control y bajo apoyo social en el trabajo) que contribuyen a la victimización y el desarrollo de problemas de salud mental. Encontraron una fuerte interconexión entre la intimidación y el desgaste, lo que demuestra que la intimidación se asoció positivamente con el desgaste en cualquier ámbito laboral.

De tal manera, se puede reiterar que las secuelas que generan en las personas, se manifiestan en problemas físicos y psicológicos, tanto para el docente, trabajadores y la institución u organizaciones, generando a su vez afectaciones en el rendimiento educativo (Miró, Sólones, Martínez, Sánchez & Marín, 2007).

Maslach y Leiter (2016) afirman que la experiencia de Burnout ha sido el foco de mucha investigación durante las últimas décadas. Se han desarrollado medidas, al igual que diversos modelos teóricos para una mejor comprensión de las causas y consecuencias de este. Se ha encontrado en los estudios que los entornos de las organizaciones y de los puestos de trabajo, están determinados por diversos factores sociales, afectivos y económicos que se traducen en entornos de trabajo con altos niveles de estrés.

Asimismo, el Burnout lleva consigo una sintomatología ligada a los altos niveles de estrés laboral: por tal motivo las estrategias e intervenciones van direccionadas a afrontar de manera eficaz las fuentes de estrés. Actualmente se cuenta con diferentes estrategias enfocadas a intervenir en su aparición y su mantenimiento. Casas, Repullo y Lorenzo (2002) afirma que “las estrategias de intervención van dirigidas a tres áreas específicas: el área individual, el área interpersonal y el área laboral” (p.239).

Las estrategias individuales como ha señalado Casas et al. (2002) están enfocadas a darle a la persona recursos personales para afrontar los altos niveles de estrés. Desde la orientación psicológica cognitiva-conductual se abordan las siguientes técnicas como desactivación psicológica, técnicas de exposición o inoculación y entrenamiento en hábitos de vida saludable. Las estrategias del área interpersonal cuyo objetivo es favorecer el desarrollo de habilidades sociales y asertivas para que el individuo sea capaz de solicitar ayuda, buscar apoyo y comprensión por

parte de su entorno social, realizar y rechazar peticiones en su entorno de trabajo.

En cuanto a las áreas laborales se busca reorganizar o acomodar las funciones de las personas afectadas, todo con el fin de mejorar el clima laboral, es importante resaltar que la mayoría de las estrategias se enfocan en la prevención, fomentando el apoyo social.

A través del apoyo social en el trabajo, las personas obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas y consiguen apoyo emocional, consejos, u otros tipos de ayuda (Durán, García, Parra, García & Hernández-Sánchez, 2018, p. 37).

El apoyo aparece como una herramienta para mitigar el estrés laboral, permitiendo prevenir y aliviar las respuestas que la persona genera ante los estresores y sus efectos. Por otra parte, la globalización, el ritmo acelerado y competitivo de la sociedad actual conllevan nuevos perfiles biológicos y conductuales. Fernández, Carmo y Jiménez (2009) “indican que los cambios observados en la trayectoria humana permiten constatar: el crecimiento de las poblaciones de las ciudades, el envejecimiento poblacional, los fenómenos migratorios, las mudanzas en los patrones epidemiológicos, el fenómeno de la globalización, que agiliza el intercambio de las informaciones sobre salud a nivel mundial.”

Muchos otros fenómenos más cambiaron las demandas e impulsaron la reformulación de las prácticas de salud, lo cual conlleva la necesidad de brindar asistencia a la población de un modo cada vez más oportuno, actuar en la promoción de la salud y en la prevención de enfermedades, todo ello, apuntando hacia una asistencia en salud más efectiva.

Por consiguiente, la psicología se apoya en la teoría biopsicosocial, el cual busca entender y atender de forma más amplia las principales condiciones de salud de la población. Particularmente, la Psicología clínica es la encargada de aplicar el conocimiento científico de las interrelaciones entre los componentes conductuales, emocionales, cognitivos, sociales y biológicos en la salud y la enfermedad, a la promoción y mantenimiento de la salud. Además, busca aplicar este conocimiento promoción y prevención de las patologías y discapacidades, para mejorar el sistema de salud (Torres & Santana 2017).

Según Fernández et al. (2009) la necesidad de un incremento en la asistencia sanitaria mientras la gran circulación de información sobre cuidado, enfermedad, salud será un apoyo para que los pacientes estén cada vez más informados acerca de sus necesidades y actúen menos como pacientes y más como agentes de su propio proceso de diagnóstico y cuidados. Asociando así, la educación con la promoción de la salud, Reyes, Abalo y Labrada (1999 como se citó en Fernández et al., 2009) afirman que promover la salud significa educar, es decir, instaurar en la población un comportamiento que haya demostrado ser realmente efectivo para una salud óptima.

El generar programas de promoción de la salud permite que cada persona tenga un mayor control de la salud, por medio de intervenciones sociales y ambientales, enfocadas a beneficiar y a promover la calidad de vida, dando solución a las causas de los problemas de salud. La Organización Mundial de la Salud OMS (2016) define la promoción de la salud como el proceso que “permite que las personas tengan un mayor control de su propia salud” (p. 1). A partir de esta definición plantea que la promoción tiene tres componentes esenciales.

1. Buena gobernanza sanitaria: la promoción de la salud requiere que los formuladores de políticas de todos los departamentos gubernamentales hagan de la salud un aspecto central de su política. Esto significa que deben tener en cuenta las repercusiones sanitarias en todas sus decisiones, y dar prioridad a las políticas que eviten que la gente enferme o se lesione.

Estas políticas deben ser respaldadas por regulaciones que combinen los incentivos del sector privado con los objetivos de la salud pública. Promulgar leyes que respalden la urbanización saludable mediante la facilitación de los desplazamientos a pie, la reducción de la contaminación del aire y del agua o el cumplimiento de la obligatoriedad del uso del casco y del cinturón de seguridad.

2. Educación sanitaria las personas han de adquirir conocimientos, aptitudes e información que les permitan elegir opciones saludables, por ejemplo, con respecto a su alimentación y a los servicios de salud que necesitan. Deben tener la oportunidad de elegir estas opciones y gozar de un entorno en el que puedan demandar nuevas medidas normativas que sigan mejorando su salud.

3. Ciudades saludables las ciudades tienen un papel principal en la promoción de la buena salud. El liderazgo y el compromiso en el ámbito municipal son esenciales para una planificación urbana saludable y para poner en práctica medidas preventivas en las comunidades y en los centros de atención primaria. (OMS, 2016).

Algunas estrategias para la promover la salud identificadas permiten apoyar e impulsar los factores que fomente la salud, el permitir que todas las personas alcancen la

equidad en la salud y más ciudades saludables contribuyen a crear países saludables y, en última instancia, un mundo más saludable.

Ahora, si nos enfocamos en la prevención del Burnout se ha podido encontrar que muchas de las estrategias en los diferentes ámbitos apuntan hacia la importancia de fomentar apoyo social por parte de los compañeros y/o pares. Así las personas adquieren nuevas habilidades, obtienen nueva información, obtienen refuerzo social e información sobre la ejecución de sus tareas, de esta forma también reciben consejos, apoyo emocional y otro tipo de ayuda. Temam, Billaudeau y Vercambre (2019) analizaron el efecto del apoyo social en el Síndrome de Burnout entre 833 profesores del Reino Unido. En su estudio, se observó que la asociación entre el apoyo social en el trabajo y el desgaste sigue siendo importante, pero se resaltó la importancia de un enfoque integrador tanto de los entornos residenciales y de trabajo. Indicando que quienes tienen un alto apoyo emocional familiar y laboral, se encuentran en menos riesgos de sufrir el síndrome de agotamiento.

Pu, Hou, Ma y Sang (2017) afirma que se debe dar más apoyo de material y emocional, a los maestros especialmente cuando tienen que resolver los conflictos entre trabajo y familia. Las medidas deben ser diseñados y promulgado para mejorar el capital psicológico de los profesores para que puedan hacer frente mejor a los conflictos en el agotamiento del trabajo en general.

Arvidsson, Håkansson, Karlson, Björk y Persson (2016) señalan que debido a la gran cantidad de maestros en riesgo de agotamiento y a las asociaciones con su percepción de los factores de estilo de vida y de trabajo, se encontró una combinación de medidas en diferentes niveles (es decir, la sociedad, la organización e individuo) sería valioso. Estos, por medio de sus estudios encontraron una combinación de contramedidas a nivel organizacional e individual que mejoren el estado emocional de los maestros

desarrollando el liderazgo y fortalecimiento de la autoeficiencia, la reducción de las tareas administrativas y brindar condiciones ergonómicas durante el trabajo, son herramientas fundamentales para el manejo del síndrome del agotamiento.

La prevención de la enfermedad es un enfoque de la atención primaria, donde se le presta una atención integral al paciente. Por tal motivo según Redondo (2004), se entiende que “ la prevención Implica promover la salud, así como diagnosticar y tratar de manera oportuna a un enfermo, también rehabilitar y evitar complicaciones o secuelas de su padecimiento, mediante sus diferentes niveles de intervención” (p.7).

Según la Organización Mundial de la Salud la prevención de la enfermedad abarca las medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de los factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida (Vignolo, Vacarezza, Álvarez & Sosa, 2011).

Se entiende a la prevención como una serie de acciones que son desarrolladas por programas de salud que tienen el objetivo de evitar enfermedades y brindar información a las personas acerca de conductas favorables a seguir. La atención primaria de salud es en lo cual se enfoca la prevención. Constituye medidas o acciones a ejecutar por parte del personal de salud o la población, exige al profesional de salud constancia en la labor ya que él es responsable de la efectividad preventiva (Rodríguez & Echemendia 2011).

Desde la aplicación e intervención, se pretende mejorar el estado de salud de la población a largo, mediano o corto plazo. Desde los servicios de salud se considera que el paciente se encuentra expuestos a diversas conductas de riesgo. Redondo (2004) indica que la mejora de estas conductas de riesgo, constituyen uno de los objetivos para prevención de las enfermedades.

Naghieh, Montgomery, Bonell, Thompson y Aber (2015) proponen que la intervención se debe enfocar al bienestar de los empleados a nivel institucional y a la reducción de los factores de estrés en el entorno laboral, en lugar de la respuesta al estrés del empleado individual. Plantean que el objetivo debe alterar el ambiente de trabajo psicosocial cambiando algunos aspectos de la organización, tales como estructuras, políticas, procesos, el clima, programas, funciones, tareas, etc. intervenciones incluidas. Para esto propone las siguientes categorías:

- Cambios en las características o condiciones de organización: por ejemplo, la política a nivel de la escuela y la gobernabilidad; comunicación; clima escolar, la cultura o ética.
- Cambios en las características o condiciones de roles: por ejemplo, la práctica de la alta dirección y la cultura; la autonomía del profesor.
- Cambio de características o condiciones de trabajo: por ejemplo, carga de trabajo o el ambiente de trabajo.

Por esto es importante señalar y definir las fases de la prevención, (Gordon, 1983; Mrazek & Haggerty 1994 como se citó en Zapata, 2016) señalan, las tres fases de la prevención:

Primaria, secundaria y terciaria. La prevención primaria busca reducir los nuevos casos o la aparición de un trastorno o enfermedad en la población. Centrándose en el deterioro de la salud. También implican comportamientos que reducen la probabilidad de desarrollar una enfermedad o lesión, protegiendo continuamente a la persona contra factores estresantes o de riesgo.

Otros autores también han definido la prevención primaria, (Gordon, 1983; OMS, 2004 como se citó en Zapata 2016) interpreta la prevención, aquellas que se enfocan en las comunidades que se no se identifica un riesgo, la prevención selectiva, se centra en grupos más pequeños de una población propensos a sufrir una enfermedad, es decir, que tienen un mayor riesgo.

En cuanto a la prevención secundaria, pretende disminuir la tasa de casos establecidos de la enfermedad en la población para evitar la cronicidad y la aparición de secuelas. Incluye la identificación de las enfermedades en sus primeras etapas y la aplicación de tratamientos para limitar las consecuencias, la gravedad y prevalencia de la enfermedad, por lo tanto, la prevención secundaria entraña la detección temprana y el tratamiento (Zapata, 2016).

Finalmente, la prevención terciaria pretende reducir las secuelas de una patología, a partir de esta mejorando aquellas dificultades que dejara la vivencia de una enfermedad, permitiéndole a al individuo adaptarse a su cotidianidad, brindarle apoyo a las posibles consecuencias dejadas por su enfermedad. La prevención terciaria también puede incluir actividades para prevenir la recurrencia de la enfermedad (Zapata, 2016).

Sin duda alguna, otro factor importante es la población, por lo que el Síndrome de Burnout, puede afectar a cualquier tipo de población, cualquier persona sin importar el tipo de actividad, profesión u ocupación que esta desempeñe, los profesionales del área de la salud son los más afectados por el Síndrome Burnout, ya que su trabajo implica la atención constante del estado de salud y el seguimiento a enfermos que muchas veces están en estados terminales, con los cuales hay una atención directa, continua y altamente emocional, así como los profesionales de la educación como lo señalan (Almeida et al., 2015).

En el caso de la educación según Almeida et al. (2015) se encuentra que los trabajadores más afectados son los docentes, ellos están expuestos a riesgos psicosociales, ya que deben soportar una carga de trabajo que aborda aspectos emocionales, relacionales, cognitivos, deben enfrentarse también a situaciones en las que se presenta un desequilibrio personal. Debido a la carga de trabajo y larga jornada el docente puede presentar pérdida de creatividad y entusiasmo, sintiéndose falto de simpatía hacia los estudiantes.

Se puede decir que los maestros son el aporte más importante para la función de producción de aprendizaje. La evidencia global ha demostrado que los maestros pueden marcar una diferencia sustancial en el rendimiento de los estudiantes, incluida la asistencia a la universidad y los ingresos salariales (Araujo, Carneiro et al. 2016; Chetty, Friedman et al., 2014; Hanushek & Rivkin 2010 y SIMCE, 2009 como se citó en Evans & Yuan, 2018).

Ferreira- De Brito Mota et al. (2019) afirma que el Síndrome de Burnout entre profesores puede afectar a la enseñanza de los objetivos y el ámbito educativo en la medida en que estos profesionales experimentan un proceso de deshumanización y apatía, lo que puede contribuir a problemas de salud, el absentismo, y su intención de abandonar la profesión. Numerosos estudios demuestran el aumento de las tasas de rotación de personal, ausentismo e incapacidades por enfermedad entre los profesores de diversos niveles educativos. Es significativo resaltar la manera en la que influye la forma en el que el docente maneja su clase y a su vez la relación con los estudiantes. Las acciones que hacen o dejan de hacer los docentes, radican a partir de conocimientos previos que tienen de su realidad y de la forma en como interpretan los sucesos que surgen en su día a día.

Este planteamiento se basa en modelos cognitivos de índole psicológico, más específicamente de los principios de la terapia racional emotiva, en la cual la emoción y el pensamiento están conectados; se propone que las personas reaccionan con sentimientos negativos ante una situación, dependiendo del tipo de creencias que tengan frente a esa situación (Bermejo y Prieto, 2005). De acuerdo con esta línea de pensamiento, para Lega (1998), algunos profesores pueden llegar a percibir las demandas de su labor de una manera más estresante, lo cual les impediría actuar de manera eficaz; estas creencias son descritas como creencias irracionales y se caracterizan por basarse en supuestos, describir la realidad de manera distorsionada y dificultar la obtención de las metas y objetivos. Adicionalmente, Bernard (1990) ha desarrollado la escala de creencias irracionales para docentes, con la cual ha identificado que altos niveles de irracionalidad impiden que el docente desarrolle estrategias de manejo apropiadas para afrontar las situaciones de clase (Bora, Bernard, Trip, Decsei-Radu & Chereji, 2009) (Perdomo, Acosta & Molano, 2019, p. 54).

El Burnout llega a generar en el docente diferentes síntomas de malestar físico y mental esto debido al rol desempeñado, responsabilidad y diferentes condiciones tales como: nivel escolar, tipo de familia, condiciones en las que trabaja, grupos numerosos, contexto social, entre otros más. Entre las manifestaciones en cuanto a problemas de salud se encuentran las siguientes: trastornos del sueño, dolor de cabeza, dolor de garganta. Estos problemas según Rodríguez, Guevara y Viramontes (2017) repercuten en la calidad de su trabajo ya que puede disminuir la calidad educativa, desinterés en lo alumnos, actitudes negativas con sus compañeros de trabajo, ausentismo y bajo desempeño.

Estudios sobre los factores de riesgo de Síndrome de Burnout en los maestros, evidencian que hay dos categorías: las causas intrínsecas (susceptibilidad individual) y causas extrínsecas. Según Chirico et al. (2019):

Las causas extrínsecas pueden a su vez clasificarse en tres categorías: factores interpersonales, factores organizativos y factores socio-culturales. Tipo factores interpersonal (factores de estrés relacionados) del cliente se refieren a las relaciones establecidas por los maestros con los estudiantes, como una fuente potencial de conflictos, sino también, de acuerdo a estudios más recientes con otras figuras, como compañeros de trabajo (maestros), líderes escolares, y especialmente a los padres de los estudiantes. Los aspectos de tipo organizacional. Sin embargo, han sido bien descritos por los modelos de sobrecarga de trabajo, la falta de toma de decisiones independientes, la falta de equidad, la falta de reconocimiento, la diferencia entre los valores organización, falta de apoyo de su comunidad y luego las malas relaciones sociales y laborales (p. 225).

También existen factores externos como: diferencias de género, edad, estado civil, entre otras. Según como lo menciona Torres (2001 como se citó en Zavala 2008) un estudio donde se «constató que las mujeres con hijos y responsabilidades laborales están expuestas a un alto grado de tensión durante las 24 horas del día». Señalando lo siguiente:

Carme Vall-Llobet señala que la doble jornada (doméstica y laboral), la multiplicidad de roles, el papel de cuidadora de niños y niñas y de personas ancianas y enfermas, la imposibilidad de gozar de un tiempo propio y la desvalorización social y económica del trabajo reproductivo, han contribuido a que el trabajo doméstico constituya un elemento potenciador del estrés mental con

mayores niveles de depresión y de adicciones (alcohol, juego, dependencias afectivas) (Torres 2001 como se citó en Zavala, 2008, p. 77).

Frente al tema de la diferencia de edad y después de una serie de estudios consultados, Zavala (2008), concluye que no es válido afirmar que un predisponente para el burnout sea la edad. Durante la investigación arrojó como resultado que durar varios años en el mismo trabajo, es decir el permanecer con el mismo grado, al igual que el género indican vulnerabilidad.

En un estudio realizado por Fernández (2002) afirma que el Síndrome de Burnout en profesores de educación primaria de Lima metropolitana, refiriéndose la variable estado civil, se concluye que las personas solteras presentaban a mayor agotamiento emocional a comparación de las personas casadas. Es decir aquellas personas que tienen apoyo social o cuentan con mayor apoyo emocional.

Algunas otras variables externas que pueden contribuir al desarrollo del Burnout serían, la tenencia de hijos. El tipo de estudiante, en donde se encontró un agotamiento emocional importante en los profesores de secundaria. Finalmente, el ambiente de salón de clases, ya que este se presenta como un factor de estrés laboral, los problemas académicos y comportamentales de los estudiantes, con predisponentes de Burnout en el docente. (Fernández 2002).

En una investigación cuantitativa correlacional realizada en un colegio de Sincelejo participaron 842 estudiantes que realizó un simulacro de la prueba de estado y 25 docentes a los cuales realizan un cuestionario. Arrojó como resultado algunas asignaturas que correspondían a docentes con altos niveles de estrés los estudiantes tenían una menor puntuación en la prueba saber. Mientras que las asignaturas en las cuales los

docentes no presentaban niveles altos de agotamiento laboral los estudiantes lograron tener una mayor puntuación en la prueba saber (Martínez, Berthel & Vergara, 2017).

Concluyendo que los niveles altos de estrés por parte de los docentes, influyen de manera negativa el proceso de aprendizaje de los alumnos a diferencia. Martínez, et al. (2017) indican que esto también puede deberse a que los docentes con alto nivel de estrés durante su jornada laboral, desarrollan actitudes negativas e insensibles hacia sus alumnos y presentan reacciones de distanciamiento frente a las fuentes de malestar.

Otro estudio realizado acerca del Síndrome de Burnout en docentes es la de Rodríguez et al. (2017), para estos autores las consecuencias del estrés laboral en docentes se han reconocido como una amenaza a docentes, la sobre carga laboral. Los autores afirman en su investigación que el ámbito educativo en el cual se desenvuelven, no solo lo afecta a él, sino a sus estudiantes y a la institución, como un efecto domino.

Argumentan la importancia de que los docentes trabajen en espacios donde se pueden desenvolver en sí mismos, donde se puedan comprometer con las instituciones a dar lo mejor profesionalmente dando todo su potencial y experiencia. Resaltan la importancia de que dentro de la organización educativa se puedan generar y diseñar estrategias para prevenir y manejar esta problemática que hoy en día sufre esta importante población. La adecuación de las condiciones laborales y la disminución en la carga administrativa permitirán la mitigación del síndrome de Burnout, a partir de la implementación de estrategias como capacitaciones en el manejo de estrés, manejo del tiempo y apoyo social.

Además de que un gran porcentaje de mujeres en el ámbito de la docencia, tienen otras responsabilidades que generan estrés adicional, como es la familiar. Para confirmar esto tomamos otro estudio realizado por Gallegos y Barrios (2011) el cual nos dice que el

97,1% de las profesoras valora su trabajo y el 91,4% se siente motivado; el 42,8% no rinde con todo su potencial, el 37,4% se siente abrumada por el trabajo, el 54,2% siente que a veces no puede responder a las exigencias laborales y el 62,8%. Los resultados arrojados durante la investigación indican que el Síndrome de Burnout se presenta con más frecuencia en las mujeres debido a que son las primeras quienes se comprometen emocionalmente con sus estudiantes, debido a su rol personal y profesional, a partir de esto la labor del docente no es valorada y si más bien sometida a una gran tensión en su entorno diario.

Para Rodríguez et al. (2017) El desempeño en la labor docente apunta a lograr que todos sus estudiantes alcancen el nivel máximo de sus competencias académicas, para lo cual es de gran importancia la disposición, actitud y ánimo que tenga el docente, el lograr que la mayor parte de sus estudiantes logren terminar el curso satisfactoriamente, implica un impacto en los alumnos y produce en ellos respuestas positivas o negativas con respecto a su aprendizaje. De hecho, si el maestro no logra empatía desencadena que pierda autoridad dentro del aula, acarrea problemas con padres de familia, y hace que el alumno se aleje de su principal función y perciba un modelo a seguir negativo.

A partir de esta investigación, se identifica que las instituciones educativas u organizaciones, deben replantear mejores condiciones laborales, que permitan un adecuado espacio para el desarrollo de sus actividades, siempre en pro del bienestar del docente, reduciendo la presión laboral a la cual se pueda presentar. La falta de recursos puede convertirse en el factor principal que incide en la aparición del Síndrome Burnout,

bien sean técnicos como la infraestructura, material didáctico o de tipo social. A partir de esto podemos considerar que la prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes es inestable, esto según la ubicación de la institución educativa, el contexto escolar y las diferencias individuales.

Es entonces, indispensable que los docentes, junto con las instituciones y la administración, le den la importancia necesaria a la salud física y emocional de los docentes para obtener una educación de calidad. El promover una nueva cultura de capacitación en el marco de las propias organizaciones, desarrollando su propio entorno real siendo consecuentes y llevando a cabo un proceso de promoción y prevención disminuirá esta problemática en las organizaciones educativas, esto llevará a procesos de participación y la promoverá a nuevas ideas, tanto por parte de los estudiantes como en el resto de la educación comunidad (Arís, 2017).

Un estudio más fue el desarrollo de la aplicación mHealth para la prevención del Burnout, en donde se planteó como objetivo el diseñar, desarrollar y evaluar una aplicación llamada “mHealth” para la prevención del Síndrome de Burnout en los empleados de la universidad de Cauca en Colombia. La muestra estuvo conformada por 59 miembros de la facultad y trabajadores de esta, para lo cual se utilizaron dos cuestionarios: el primero de Maslach Burnout Inventory (MBI) y una encuesta demográfica y tecnológica. La aplicación “mHealth”, contó con 5 módulos: módulo de ejercicios de gimnasia en el trabajo, módulo de música relajante, módulo de nivel de Burnout, módulo de información sobre Burnout y módulo de interrupciones activas. El diseño de la aplicación se llevó a cabo en tres pasos: A) comprender y especificar el contexto de uso. B). desarrollo interactivo de tres prototipos de la aplicación utilizando las actividades de roles y productos de trabajo propuestos en el desarrollo de UCD y C).

Evaluación de cada prototipo siguiendo las pautas de pruebas de usabilidad desarrolladas por el departamento de salud y servicios humanos de los Estados Unidos de América. Al final los resultados obtenidos demostraron que los usuarios tomados como muestra estuvieron dispuestos a utilizar aplicaciones móviles para la prevención del Síndrome de Burnout (Narváez, Tobar, López & Blobel, 2016).

Otro estudio fue, “Diagnóstico y programa de intervención para el Síndrome de Burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e independencia (2009)” en donde se planteó como objetivo:

Describir la frecuencia y características del Síndrome de Burnout en profesores de educación primaria con experiencia laboral igual o mayor a cinco años de instituciones públicas de los distritos de Huaraz e Independencia, como planificar y evaluar los resultados de un programa de intervención psicoeducativo. Es un estudio pre-experimental con pre y posttest, con un solo grupo. De una muestra de 133 profesores, se seleccionó a 8 profesoras mujeres, según criterios de inclusión. Se utilizó la encuesta y un cuestionario que comprendió los aspectos demográficos y la escala de Maslach-ED. Algunas conclusiones fueron: 1) los docentes presentan “Burnout” en las fases inicial (78.2%), intermedio (2.3%) y final (19.5%). 2) el programa de intervención psicoeducativo aplicado a casos de Burnout en la etapa final (VII) ha sido efectivo significativamente para reducir el cansancio emocional (83.3%) (Yslado, Núñez & Norabuena, 2010).

También se planteó otro estudio llamado, “síndrome de estrés laboral crónico por el trabajo (burnout) en los profesionales de la educación física brasileños”:

En donde como objetivo se buscaba analizar los tres componentes de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional) en una muestra de profesionales de la educación física de la Región Metropolitana de Londrina, Paraná, Brasil. Fueron estudiados 588 sujetos y los componentes de burnout se definieron mediante la versión traducida del Maslach Burnout Inventory. Se trataron las diferencias entre sexo, edad y características laborales en los tres componentes de burnout. Los hombres obtuvieron como resultado puntuaciones más bajas asociadas con la realización profesional que las mujeres. Las puntuaciones equivalentes al agotamiento emocional y despersonalización fueron significativamente más elevadas en profesionales con más edad. Con relación a las características laborales, mayor experiencia profesional, calificación académica inferior, actividad en la enseñanza básica, jornada de trabajo \geq 41horas/semana, pluriempleo y menor ingreso económico aumentaron significativamente las posibilidades de padecer burnout. En conclusión, los presentes hallazgos pueden ser empleados para diseñar programas de intervención e implementar cambios en el ambiente de trabajo destinados a mejorar la salud laboral y el bienestar en general de los profesionales de la educación física (Guedes & Gaspar, 2016).

Un estudio más fue el realizado por Skaalvik, & Skaalvik, (2015), el cual se titula, “Satisfacción laboral, estrés y estrategias de afrontamiento en la profesión docente: ¿qué dicen los maestros?”. Este estudio exploró la satisfacción laboral, el estrés laboral, sus consecuencias y las herramientas para el afrontamiento entre los docentes noruegos. El estudio se basa en entrevistas cualitativas con 30 maestros que trabajan y cuatro maestros

jubilados. Se realizaron entrevistas en forma de diálogos semiestructurados con cada encuestado. Todas las entrevistas comenzaron preguntando a los encuestados cuáles eran sus pensamientos inmediatos sobre trabajar como docentes. Los encuestados reportaron una alta satisfacción laboral pero también estrés y agotamiento severos. Los maestros de diferentes edades o en diferentes etapas de sus carreras informaron las mismas fuentes de satisfacción laboral y estrés. Sin embargo, las estrategias de afrontamiento y las consecuencias diferían con la edad entre los encuestados.

Otro factor significativo dentro de este marco es la ubicación geográfica y la cantidad de colegios existentes en la zona demarcada en el objetivo, ya que esto permite establecer una dimensión acerca de la población. Bogotá, es una ciudad ubicada en el centro del país, con una población de 7'150.000 habitantes, estratos seis, los estratos 4, 5 y 6, abarcan los barrios Teusaquillo, Suba, Usaquén y Chapinero (Datos abiertos Bogotá, s.f.).

A partir de los estudios empíricos explorados, se puede identificar que en la mayoría de los métodos inician planteando una entrevista semi-estructurada, estas son establecidas por un listado de interrogantes que pretenden cuestionar sobre aspectos sobre la situación profesional del individuo, en este caso los docentes como (Cuál es tu profesión, en que te desempeñas, como te sientes en tu trabajo, etc.). Luego siguen por un las preguntas personales, familiares, amorosas, sociales, y proyecciones futuras y finalmente, utilizan el cuestionario Inventario Burnout de Maslach (MBI), creado por Maslach y Jackson. Estos son los instrumentos utilizados en tres de los artículos consultados (escogidos al azar) y mencionados dentro del marco teórico.

En el primer estudio, realizado por Fernández (2002), se utilizó la versión de la prueba Educators Survey (ES) o MBI forma Ed, Inventario Burnout de Maslach (MBI),

se caracteriza por definir el desgaste psíquico, se define como un síndrome caracterizado por sentimientos de despersonalización, agotamiento emocional y bajo desarrollo laboral; es evaluado por el MBI, este instrumento está compuesto por 22 ítems tipo likert de siete puntos.

El estudio de Martínez et al. (2017) se utilizó el Cuestionario de Burnout para el Profesorado (CBP-R); es una prueba con 66 reactivos; se responden mediante una escala tipo Likert de 1 a 5.

Para este estudio, las calificaciones obtenidas se dividieron entre el número de reactivos para contar con medias para fines comparativos. En cuanto a la interpretación para establecer los niveles de Burnout a través del CBP – R, estos se considerarán de la siguiente entre 1 y 2 puntos: bajo; entre 2.1 y 3.5 puntos: moderado, y entre 3.6 y 5 puntos: alto. Este instrumento permite evaluar los procesos de estrés y Burnout específicos de la profesión docente, así como las posibles variables de tipo organizacional y laboral que pueden estar actuando como desencadenantes de estos procesos. Las variables obtenidas de este cuestionario son las siguientes: Elementos antecedentes de Burnout: Supervisión, Condiciones Organizacionales, Preocupaciones Profesionales y Falta de Reconocimiento Profesional; Componentes de Burnout: Estrés de Rol, Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal (Martínez et al, 2017, p. 121).

En el estudio realizado por Rodríguez et al (2017). Síndrome de Burnout en docentes, se utilizaron para esta investigación herramientas como la entrevista y el IMB. La técnica de la entrevista permite la exploración significativa de eventos particulares de la vida de la persona. La observación, se puede dar en dos direcciones en participante y

no participante. Cuando el investigador hace parte del grupo, para obtener mayor información, se presenta la primera. Cuando se da la observación no participante, se da cuando quien la desarrolla parte desde el contexto; es decir, este no se relaciona con quien hace participa en el estudio. Al indagar los aspectos importantes de su vida, conocer los sucesos o experiencias vividas del sujeto, el diario de campo nos permite llevar un registro diario, de lo observado durante su experiencia laboral diaria.

En todos los artículos se utiliza el Inventario Burnout de Maslach (MBI), fue desarrollado por Maslach y Jackson en 1986. En el agotamiento personal se busca identificar que tan exhausto está el maestro debido a la demanda laboral. En la despersonalización se busca identificar cuáles son los detonantes que hacen, que se dé un alejamiento de las personas con las que interactúa a diario y finalmente en cuanto a la realización personal, se pretende que el docente haga una autoevaluación sobre la calidad de su trabajo. (Rodríguez et al., 2017).

Para nuestra investigación se propone la utilización de cuestionario MBI, como instrumento de información, pero también nos basaríamos en uno de los instrumentos planteados por Rodríguez et al. (2017), la observación no participante, ya que permitiría una investigación muda acerca del comportamiento de los individuos que hacen parte del contexto.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un programa de promoción y prevención para mitigar los factores que conforman el Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), en docentes de instituciones educativas privadas situados al norte de la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos

1. Diseñar temáticas de psi coeducación.
2. Enseñar e identificar situaciones problema.
3. Identificar pensamientos automáticos.
4. Generar estrategias de sensibilización.
5. Utilizar la terapia de aceptación y compromiso para el manejo del estrés (mindfulness).

Método

Estudio de mercado

Descripción del producto del producto

Dentro de las medidas adaptativas, la prevención de los riesgos laborales es esenciales para el recurso humano, por tal razón LIDERES EN GESTIÓN centraliza todo su servicio en lograr un programa altamente desarrollado en el sector educativo, enfocado principalmente a docentes. Por eso nuestro objetivo, es brindarle los recursos necesarios para poder asumir el gran reto empresarial en términos de seguridad, salud, y calidad laboral de sus colaboradores, esto a través de cinco pasos:

1. Evaluación: identificamos las necesidades específicas de la organización a partir de los elementos encontrados en la evaluación de sus sistemas de gestión, los focos de riesgo o necesidades dichas por la misma organización.
2. Diagnóstico: Consolidar de la información encontrada y recolectada, para el diseño de un plan de acción.
3. Diseño del plan de acción: A través de metodologías innovadoras buscamos estrategias que permitan a los docentes y a la institución educativa tomar consciencia de la importancia del prevenir el Síndrome del Burnout.
4. Ejecución del plan de acción: Esto teniendo en cuenta los recursos, las necesidades y tiempos acordados entre las partes.
5. Análisis de resultado: Establecer mediciones del impacto logrado, conjuntamente con el plantel educativo para monitorear el progreso.

Acompañamiento constante a los planteles educativos y con base a los resultados alcanzados se adecuaran estrategias que permitan el seguimiento de las rutas de

comunicación asertiva, además del seguimiento a los planes de prevención implementados.

Logotipo nombre y eslogan del producto



Figura 1. Logotipo y slogan. Fuente. Elaboración propia

Nuestro logo representa el rikele o trinacria, es un símbolo geométrico celta y curvilíneo formado por tres brazos en espiral que se unen en un punto central, formando un triángulo, y representa la perfección y el equilibrio. El trisquel, es el símbolo supremo de los druidas, según la cultura celta, y ellos eran los únicos que podían portar este símbolo sagrado y mágico que para ellos representaba el aprendizaje, y el pasado, el presente y el futuro equilibrio entre cuerpo, mente y espíritu, el principio y el fin, la evolución y el crecimiento, el aprendizaje perpetuo y la eterna evolución.

- Dentro del triángulo se encuentra la persona en la que nos centramos.
- Encima de ella hay dos estrellas, las cuales representan el control y dominación por de la persona hacia una armonía de los elementos y de ellos mismos.
- Las siglas L.E.G significan LÍDERES EN GESTIÓN
- Nuestro eslogan traduce “creando soluciones rápidas y eficientes”.

Producto Básico

- Todo nuestro equipo está altamente cualificado para prestar el mejor servicio a su organización.
- Contamos con ideas innovadoras, que se ajustan a las necesidades del mercado actual
- Realizamos un diagnóstico de necesidades de cada organización para diseñar estrategias según sus requerimientos.
- Confiabilidad de parte de la organización, ya que el programa de afrontamiento está dirigido por Psicólogos profesionales, especialistas en el tema de cambio organizacional.
- Medir constantemente el impacto de este programa en la organización.

Producto Real

Este proyecto surge a partir de la necesidad de construir un programa de promoción y prevención del Síndrome de Burnout para docentes de colegios ubicados en el norte de Bogotá, donde se logre una sensibilización de conductas por medio del desarrollo y fortalecimiento en manejo del estrés, esto teniendo en cuenta que son pocos los programas y proyectos desarrollados a nivel local y nacional bajo esta perspectiva. Tras la investigación de diferentes proyectos en promoción se evidencia la necesidad de consolidar un programa respaldado desde la normatividad, involucrando todos los factores del contexto educativo.

El programa cuenta con diferentes fases mediante las cuales se pretende que los docentes obtengan herramientas para hacer frente a posibles reacciones estresantes individuales y colectivas, inherentes al ritmo y exigencias de su labor educativa y administrativa.

Fase 1: evaluación.

Esta fase tiene el propósito de identificar situaciones relevantes y concretas que generan estrés en cada uno de los docentes que hacen parte de las instituciones, teniendo en cuenta que cada una de estas tiene características que la diferencian de las demás. Aquí se pretende evaluar los niveles de estrés en los docentes por medio del Inventario Burnout de Maslach (MBI), (Apéndice A).

Fase 2: intervención.

En esta fase se busca implementar el programa de promoción y prevención a partir de distintas metodologías que promuevan la psicoeducación en la población docente acerca el Síndrome de Burnout, todo esto a partir de cartillas, que brinden técnicas para la disminución de los niveles de estrés, e implementación de herramientas virtuales, que brinden el desarrollo de habilidades desde cualquier lugar. (Videos para complementar y afianzar el conocimiento de lo trabajado en cada sesión).

Fase 3: seguimiento.

Se implementará el Inventario Burnout de Maslach dirigido a docentes durante distintos momentos del semestre, con el propósito de identificar el impacto que ha tenido el programa de promoción y prevención del Burnout.

Producto Ampliado

El producto que ofrece LÍDERES EN GESTIÓN, a sus clientes además de la calidad, brinda un acompañamiento incondicional durante 1 mes después de haber terminado con lo establecido según el producto adquirido, los tiempos de acompañamiento se programaran (dos visitas al mes), de acuerdo a la disponibilidad de la institución y de los docentes.

Clientes

Los clientes a los que va dirigido el programa de promoción y prevención para mitigar los aspectos que conforman el Síndrome de Burnout, son instituciones educativas privadas situados al norte de la ciudad de Bogotá.

Mercado Potencial

El posible mercado al cual va dirigido el programa de promoción y prevención para mitigar los aspectos que conforman el Síndrome de Burnout son las instituciones educativas privadas, en Colombia se encontró en el último estudio del DANE que el 17,8% de instituciones educativas a nivel nacional corresponden a sedes del sector no oficial (privado) (Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas –DANE, 2019).

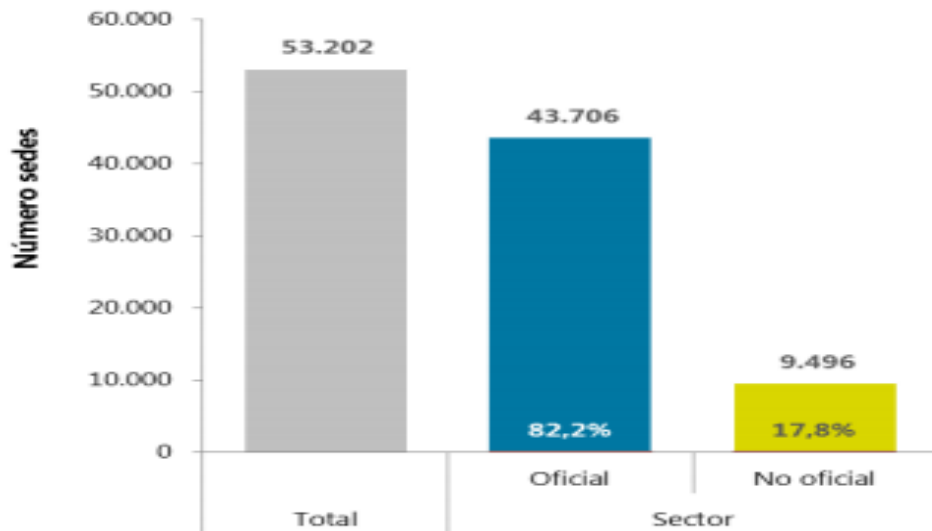


Figura 2 Descripción del número y distribución porcentual de sedes educativas 2018, donde se evidencia un total de 9.496 instituciones corresponde a sedes educativas del sector no oficial (privado) a nivel nacional. Fuente: DANE (2019).

Mercado Objetivo

Al mismo tiempo, el mercado objetivo está compuesto por instituciones educativas privadas en Bogotá, las cuales están ubicadas aproximadamente en sus 20 localidades.

Tabla. 1

Número de establecimientos educativos por clase de colegio. Bogotá 2018

N° de Establecimientos Educativos Colegios.	Clase de Colegio		Total.
	Oficial Distrital	No oficial Privado	
	758	1.924	2.682

Fuente: DANE-Educación formal 2017

Fecha de publicación: 28 de mayo de 2018

Según la Secretaría de Educación del Distrito es evidente la diferencia que se presenta entre los colegios oficiales y no oficiales, contando con 758 distritales y 1.924 privados. (Ministerio de Educación Nacional, s.f.).

Mercado Meta

Nuestro clientes serán las instituciones educativas privadas situadas al norte de la ciudad de Bogotá según la información recogida de la secretaría de educación, se plantean los siguientes datos adaptados de la Secretaría de Educación del Distrito).

Chapinero está dividida en cinco unidades de planeamiento zonal (UPZ), además de la reserva forestal cerro oriental regulado y protegido por la CAR. En ellas se localizan 30 establecimientos educativos, distribuidos de la siguiente manera, según clase de colegio:

Tabla 2.

Número de establecimientos educativos por clase de colegio. Chapinero 2018

N° de Establecimientos Educativos	Clase de Colegio		Total
	Oficial	No oficial	
	Distrital	Privado	
Colegios.	3	23	26

Fuente: Directorio único de colegios fecha de corte 31 de marzo de 2018 de la SED (2018 a)

Elaboración y cálculos: Oficina asesora de planeación – Grupo gestión de información.

Según la Secretaría de Educación del Distrito, en la localidad de Chapinero, es indudable la diferencia que se presenta entre los colegios oficiales y no oficiales, contando con tan solo 03 distritales y 23 privados. Existiendo casi 8 colegios privados por cada un distrital.

Suba está dividida en doce unidades de planeamiento zonal (UPZ) y una unidad de planeamiento rural (UPR) sobre en la zona norte; en ellas se localizan 424 establecimientos educativos, distribuidos de la siguiente manera, según clase de colegio:

Tabla 3.

Número de establecimientos educativos por clase de colegio. Suba 2018

N° de Establecimientos Educativos	Clase de Colegio		Total
	Oficial	No oficial	
	Distrital	Privado	
Colegios.	27	341	368

Fuente: directorio único de colegios fecha de corte 31 de marzo de 2018 de la de la SED (2018 b)

Elaboración y cálculos: oficina asesora de planeación – grupo gestión de información

Según la Secretaría de Educación del Distrito, en la localidad de Suba, es evidente la diferencia que se presenta entre los colegios oficiales y no oficiales, contando con 27

distritales y 341 privados, existiendo en la localidad casi un 90% de colegios privados, frente a los distritales.

Teusaquillo está dividida en seis unidades de planeamiento zonal (UPZ), en ellas se localizan 84 establecimientos educativos, distribuidos de la siguiente manera, según clase de colegio:

Tabla 4.

Número de establecimientos educativos por clase de colegio. Teusaquillo 2018

N° de Establecimientos Educativos Colegios.	Clase de Colegio		Total
	Oficial Distrital	No oficial Privado	
	2	79	81

Fuente: directorio único de colegios fecha de corte 31 de marzo de 2018 de la SED (2018 c)

Elaboración y cálculos: Oficina asesora de planeación – grupo gestión de información

Según la Secretaría de Educación del Distrito, en la localidad de Teusaquillo, es indiscutible la diferencia que se presenta entre los colegios oficiales y no oficiales, contando con tan solo 02 distritales y 79 privados.

Usaquén está dividida en nueve unidades o (UPZ) y una unidad de planeamiento rural (UPR) sobre la zona norte; además de parte de la reserva forestal cerros orientales regulados y protegidos por la CAR. En ellas se localizan 151 establecimientos educativos, distribuidos de la siguiente manera, según clase de colegio:

Tabla 5.

Número de establecimientos educativos por clase de colegio. Usaquén 2018

N° de Establecimientos Educativos Colegios.	Clase de Colegio		Total
	Oficial	No oficial	
	Distrital	Privado	
	11	122	133

Fuente: directorio único de colegios fecha de corte 31 de marzo de 2018 de la SED (2018 d)

Elaboración y cálculos: Oficina asesora de planeación – grupo gestión de información

Según la información de la Secretaría de Educación del Distrito, en la localidad de Usaquén, es innegable la diferencia que se presenta entre los colegios oficiales y no oficiales, contando con 11 distritales y 122 privados. Existiendo casi 11 colegios privados por cada un distrital.

Competencia

La competencia del producto LIDERES EN GESTIÓN, son las empresas dedicadas a ofrecer asesorías y consultorías de riesgo psicosocial, ya que estas organizaciones se encargan de la identificación, evaluación, prevención y monitoreo del trabajador. Estas dan origen a las patologías causadas por el estrés ocupacional, generando interrelación dinámica entre las condiciones propias del trabajador y las de su ambiente ya que esto influye en su salud y su desempeño. Actualmente en Bogotá son alrededor de 20 empresas en diferentes localidades de la ciudad (einforma. s.f.).

Tabla 6.

Empresas competencia del producto

Empresas	Ciudad
IPS Riesgo Psicosocial S.A.S.	Bogotá
Gestión del Riesgo Psicosocial y Talento Humano S.A.S	Bogotá
ASC Gestión en Riesgo Psicosocial y Seguridad Laboral S.AS	Bogotá
Gestionamos Consultoras Empresariales	Bogotá
Polifuncionales	Bogotá
Proser Consultores Psicosociales	Bogotá
Giro	Bogotá
Métrica Consultores	Bogotá
Riesgo Psicosocial	Bogotá
Beesafey Asesoría, Auditoría y Consultoría en SGSST.-Bogotá	Bogotá
ACY Consultores	Bogotá
Gestionamos Consultores Empresariales	Bogotá
Consultores Empresariales	Bogotá
MR Estrategias de Salud	Bogotá
Safesst	Bogotá
Way Group	Bogotá
Harmonyce Consulting	Bogotá
SST Consultores	Bogotá
Soluciones Dinámikas	Bogotá

Fuente. Datos einforma (s.f.) *Lista de empresas*. Resultados para “seguridad y saluaneltrabajo”
https://www.einforma.co/servlet/app/portal/ENTP/prod/LISTA_EMPRESAS/razonsocial/seguridad_y_saluaneltrabajo/indice/249

Competencia directa y sucedánea

Para LÍDERES EN GESTIÓN la competencia son las organizaciones dedicadas a la asesoría, consultoría en áreas como la salud ocupacional y seguridad en el trabajo que se encuentren en toda Colombia. Estas organizaciones se encargan de promover y mantener el bienestar físico, mental y social entre los trabajadores de todas las profesiones, previenen alteraciones en la salud causados por condiciones de trabajo, se encargan de proteger a los empleados de los riesgos perjudiciales a los que se ven expuestos, así como brindarle al trabajador un cargo acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicológicas. Actualmente hay alrededor de 907 empresas a nivel nacional (einforma s.f.).

La seguridad y salud en el trabajo busca mejorar las condiciones y el ambiente laboral de los trabajadores. Permitiendo así un bienestar íntegro del trabajador. (Ley 1562 de 2012).



Figura 3 Descripción de competencia sucedánea de las ciudades a nivel nacional del sector seguridad y salud en el trabajo.

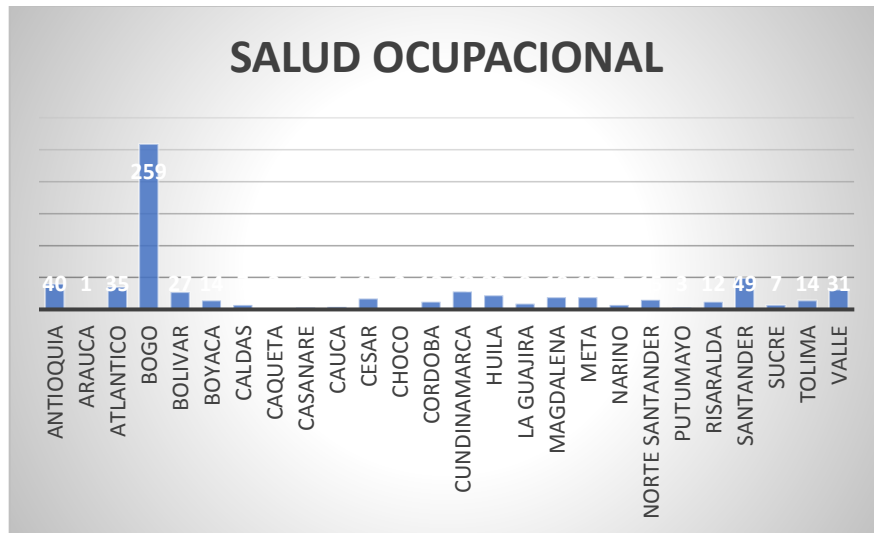


Figura 4. Descripción de competencia sucedánea de las ciudades a nivel nacional del sector salud ocupacional.



Figura 5. Descripción de competencia directa y sucedánea de las ciudades a nivel nacional de los sectores como riesgo psicosocial, salud ocupacional y seguridad y salud en el trabajo.

Productos de la competencia

Las empresas de riesgo psicosocial, salud ocupacional y seguridad y salud en el trabajo son las competencias directas de LIDERES EN GESTIÓN (programa de promoción y prevención para mitigar los factores que conforman el Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), ya que ofrecen productos que se relacionan a continuación:

1. Promoción de comportamientos saludables en las organizaciones.
2. Procesos de evaluación mediante estrategias de evaluación cualitativa y cuantitativa.
3. Consultoría con paquetes que contienen desde la evaluación de riesgo psicosocial, programa de vigilancia de riesgo psicosocial hasta la ejecución de las actividades de intervención.
4. Actividades desde la ejecución de los planes de desarrollo empresarial en temas como estrés laboral, trabajo en equipo, manejo y resolución de conflictos, comunicación asertiva y estilos de afrontamiento.

5. A través de diversas técnicas se pretende desarrollar programas de bienestar organizacional y educación con entrenamiento y capacitación a los diferentes niveles: operativo, técnico y gerencial, con el fin de disminuir la sintomatología relacionada con el estrés laboral, el cual influye en la productividad y genera el ausentismo de los docentes.

6. Desarrollan programas y talleres de prevención y promoción

7. Generan sensibilización frente a los efectos del estrés.

8. Diseño e implementación de modelos de cambio desde la cultura de la calidad.

9. Seminarios y talleres teórico-prácticos sobre aprendizaje experiencial.

10. Talleres de formación en crecimiento personal, grupal y organizacional.

11. Talleres, conferencias y seminarios en temas enfocados al desarrollo del talento: una actitud para la innovación.

Tabla 7.

Análisis DOFA

Matriz DOFA	
Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> * No contamos con publicidad tanto físicamente como de manera virtual, no contamos con un sitio web para generar publicidad y reconocimiento en el mercado. * Falta de habilidades gerenciales * Al ser una compañía nueva en el mercado cuenta con poco personal pero completamente calificado y competente. 	<ul style="list-style-type: none"> * En este proceso constantemente estaremos aprendiendo de las organizaciones, lo cual nos brindara herramientas para fortalecernos como equipo y al mismo tiempo podremos brindar un mejor programa adecuado a las necesidades de nuestros clientes. * En esta época la tecnología y comunicación son muy accesibles, por tal motivo aprovecharemos las redes sociales para afianzar lazos con nuestro público objetivo.

Fortalezas	Amenazas
<p>*Al dirigirnos a una población específica (docentes de primaria de colegios privados) tendremos la oportunidad de tener sesiones mucho más personalizadas y con un grupo más controlable en el cual no tendrá mucha influencia la distracción, que si se puede presentar en grupos con más asistentes.</p>	<p>* Existen empresas con mayor presencia en el mercado, que llevan tiempo trabajando con diferentes poblaciones, lo cual los dota de una mayor experiencia y reconocimiento.</p>
<p>*Nuestro equipo de trabajo es integral, cuenta con las nociones necesarias para la implementación de este programa ya que somos psicólogos que trabajamos desde diferentes enfoques disciplinarios.</p>	<p>* Nosotros no contamos con reconocimiento y estaremos comenzando por lo tanto la competencia tendrá más oportunidades de posicionarse y generar confianza en el mercado.</p>
<p>*Dentro de nuestros planes está el poder tener comunicación constante con nuestros clientes por medio de una página web en donde dos veces al mes compartiremos información relacionada a lo trabajado en cada sesión y así también durante un determinado lapso de tiempo, afianzaremos conocimientos y de manera paralela resolveremos diferentes dudas que puedan surgir</p>	<p>* Nuestro producto de cierta manera está limitado frente a la competencia ya que ellos ofrecen diferentes servicios en lo que a recursos humanos se refiere, lo cual puede aumentar la probabilidad de que los escojan a ellos</p>
<p>*Nuestro equipo es proactivo, contamos con personal flexible, que se adapta a los cambios estamos dispuestos a gestionar los desafíos que se presenten</p>	

Fuente. Elaboración propia

Estrategias

Podremos observar los servicios de la competencia para aprender de su trabajo por medio del estudio de lo que ellos ofrecen. Permitiendo identificar las posibles dificultades que tengamos y por supuesto de cómo mejorar nuestro servicio, en este sentido podremos brindar un valor agregado para afianzar lo que hemos trabajado. Entre estos servicios

posiblemente tengamos en cuenta algunos de los que ofrece la competencia sin perder nuestro enfoque principal el cual es la promoción y prevención del Síndrome de Burnout en docentes.

Canales de distribución

En Bogotá la oferta educativa está constituida por colegios oficiales y no oficiales. La secretaría de educación del distrito (SED), es la encargada de la educación inicial (preescolar), básica (primaria y secundaria) y media en Bogotá, administra tanto las instituciones oficiales como las que se trabajan en concesión. Tiene por objeto liderar la formulación y ejecución de políticas, planes y programas para garantizar el derecho a la educación y asegurar a la población el acceso al conocimiento y la formación integral. (Servicio de Educación Distrital, en Web). Los colegios en Bogotá están ubicados en los aproximadamente 1921 barrios de la ciudad y sus 20 localidades, en los cuales se encuentran 600 son colegios privados. Es por esto, que nuestro canal de distribución son los planteles educativos y los actores que hacen parte del mismo, tales como docentes.

Presupuesto

Tabla 8.

Presupuesto

					Para el punto de equilibrio se dividió en 4		
					\$		
					Número	Valor	Total
Costos operacionales	Diseño del p/s					\$ 2.750.000	
		Horas consultor Junior	18	\$ 100.000	\$ 1.800.000		¿Cuántos p/s son punto de equilibrio?
		Horas consultor Senior	1	\$ 150.000	\$ 150.000		
		Horas consultor Master Senior	2	\$ 200.000	\$ 400.000		
		Materiales e insumos diseño	2	\$ 200.000	\$ 400.000		
		Ejecución p/s				\$ 3.470.992	
		Horas consultor Junior	8	\$ 100.000	\$ 800.000		
		Horas consultor Senior	1	\$ 150.000	\$ 150.000		
		Horas consultor Master Senior	0	\$ 200.000	\$ -		
		Materiales e insumos ejecución	6	\$ 50.000	\$ 300.000		
	Horas de seguimiento	4	\$ 555.248	\$ 2.220.992			
Costos no operacionales							
	Costo administrativo	15%		\$ 933.149			
	Publicidad	3%		\$ 186.630			
	Transporte	3%		\$ 186.630			
	Impuestos	19%		\$ 1.359.287			
	Excedentes	25%		\$ 1.555.248			
	Reservas	10%		\$ 347.099			
	Costo del p/s			\$ 8.353.275			
	Número de horas de p/s	8					
	Valor hora a cobrar		\$ 1.044.159				

Fuente. Elaboración propia

Resultados

Este proyecto surge a partir de la necesidad de construir un programa de promoción y prevención del Síndrome de Burnout para docentes de colegios ubicados en el norte de Bogotá, donde se logre una sensibilización de conductas por medio del desarrollo y fortalecimiento en manejo del estrés, esto teniendo en cuenta que son pocos los programas y proyectos desarrollados a nivel local y nacional bajo esta perspectiva. Tras la investigación de diferentes proyectos en promoción se evidencia la necesidad de consolidar un programa respaldado desde la normatividad, involucrando todos los factores del contexto educativo.

El programa cuenta con diferentes fases mediante las cuales se pretende que los docentes obtengan herramientas para hacer frente a posibles reacciones estresantes individuales y colectivas, inherentes al ritmo y exigencias de su labor educativa y administrativa.

Fase 1: evaluación

Esta fase tiene el propósito de identificar situaciones relevantes y concretas que generan estrés en cada uno de los docentes que hacen parte de las instituciones, teniendo en cuenta que cada una de estas tiene características que la diferencian de las demás. Aquí se pretende evaluar los niveles de estrés en los docentes por medio del Inventario Burnout de Maslach (MBI) (Apéndice A).

Fase 2: intervención

En esta fase se busca implementar el programa de promoción y prevención a partir de distintas metodologías, que promuevan la psicoeducación en la población docente sobre el Síndrome de Burnout, a partir de cartillas, que brindan técnicas para reducir los altos índices de estrés, al igual que la aplicación de herramientas virtuales, las cuales les

permitirá desarrollar habilidades desde casa. (Videos para complementar y afianzar el conocimiento de lo trabajado en cada sesión).

Fase 3: seguimiento

Se implementará el Inventario Burnout de Maslach dirigido a docentes durante distintos momentos del semestre, con el propósito de identificar el impacto que ha tenido el programa de promoción y prevención del Burnout.

Finalmente LÍDERES EN GESTIÓN, brinda un acompañamiento incondicional durante 1 mes después de haber terminado el producto adquirido.

Discusión

El ministerio de trabajo y protección social vela por el bienestar de los empleados en Colombia, cada año genera leyes o decretos que buscan fortalecer dicho bienestar. Es probable que las organizaciones perciban un aumento en las responsabilidades que tienen con los colaboradores y que en ocasiones se vuelva tedioso cumplir con estas. A partir de estas necesidades tenemos la oportunidad de apoyar a los colaboradores con nuestro proyecto y generar valor en las empresas. Sin embargo, esta necesidad no es suficiente, el Decreto 1072 del 2015 brinda facultades a las ARL para que promuevan la salud mental en las empresas afiliadas, llegando a aplicar la evaluación de riesgo psicosocial. Convirtiéndose esto en una necesidad que posiblemente no será importante, pero en donde hay una oportunidad para modificar nuestros servicios y que podamos darle fuerza a la intervención de las dificultades de los riesgos laborales entre ellos el Síndrome de Burnout. Sin lugar a duda, una variable indispensable es la metodología de ventas que utilizan las empresas más posicionadas y con mayor éxito, ya que, la innovación, asertividad y empatía son claves para generar un relacionamiento positivo con los clientes. Así mismo, en la figura 2 y 3, se observa que Bogotá concentra la mayor parte de ejecución en salud ocupacional, si población objetivo se extiende a otros departamentos, es probable tener mayor demanda.

Aunque, no es solo tener la población objetivo, también será necesario segmentar las empresas para construir el producto con la oferta que más se ajuste a sus necesidades. Es necesario realizar una propuesta de intervención que se ajuste a las necesidades psicológicas reales de los empleados. De igual forma, será necesario plantear las estrategias a implementar en los casos donde las dificultades identificadas desborden los servicios de nuestra empresa, es probable que existan casos donde sea necesario

psicoterapia u orientaciones personalizadas. De esta manera, la promesa de valor al cliente es mucho más real y se da claridad de los factores que pueden dificultar los resultados positivos. Pese a tener una población objetivo, durante el proceso de implementación del programa, será valioso tener presente los demás actores en la institución (Empleados administrativos y directivos). ¿Es necesario involucrar otras personas en nuestra población objetivo? Esta es una de las preguntas que surgen y será respondida cuando se aplique el programa. Un aspecto importante dentro de la aplicación del programa, es el proceso de encuadre al inicio de la intervención, es probable que los colaboradores tengan expectativas alejadas al objetivo del programa o que muestren indisposición en cuanto a que ha dichos objetivos puedan cumplirse. Por tal razón, será necesario preparar sesiones de inducción y conocimiento de la población, para lograr una sensibilización adecuada y una atención hacia el proceso. Sin lugar a duda, esta investigación contiene bastante teoría sobre el estrés laboral y todos los fenómenos que se relacionan a esto, lo cual nos ha provisto de un marco de referencia amplio y que permite la construcción de un programa integral. Sin embargo, este marco no es suficiente y será necesario la aplicación con los docentes, el inicio de la aplicación podría ser con una población seleccionada para conocer fortalezas y oportunidades de mejora.

Referencias

- Almeida, M., Oliveira, E., Guimarães, N., Francisco, R., Evangelista, R. Gomes, A., & Vieira, B. (2015). Síndrome de Burnout: un estudio con profesores. *Salud de los Trabajadores*, 23 (1), 19-27.
- Arís, Redó, N. (2017). El Síndrome de Burnout en los docentes. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 7(2), 829-848.
- Arvidsson, I., Håkansson, C., Karlson, B., Björk, J., & Persson, R. (2016). Burnout among Swedish school teachers—a cross-sectional analysis. *BMC public health*, 16(1), 823-833.
- Banegas-Cardero, A. B., & Sierra-Calzado, L. S. (2017). Variables bioquímicas e inmunológicas en pacientes con estrés agudo o crónico. *MEDISAN*, 21(8), 1038-1046.
- Berchi, S. & Kindsvater, M. (2015). *La exposición de docentes de educación primaria al Síndrome de Burnout. Investigación realizada en escuelas públicas y privadas en la región del Gran Buenos Aires (GBa)*. (Trabajo Final). Licenciatura en Recursos Humanos. Universidad Argentina de la Empresa. Buenos Aires.
- Bernotaite, L., & Malinauskiene, V. (2017). Workplace bullying and mental health among teachers in relation to psychosocial job characteristics and burnout. *International journal of occupational medicine and environmental health*, 30(4), 629-640.
- Casas, J., Repullo, J. R., & Lorenzo, S. (2002). Estrés laboral en el medio sanitario y estrategias adaptativas de afrontamiento. *Revista de calidad asistencial*, 17(4), 237-246.

Chirico, F., Taino, G., Magnavita, N., Giorgi, I., Ferrari, G., Mongiovì, M. C., & Imbriani, M. (2019). Proposal of a Method for Assessing the Risk of Burnout in Teachers: The VA.RI.B.O Strategy. *G Ital Med Lav Erg*, 41(3), 221-235.

Datos abiertos Bogotá. (s.f.). *Plataforma digital de datos abiertos Bogotá*.
<https://datosabiertos.bogota.gov.co/>.

Decreto 1072 del 2015 (mayo 26). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Bogotá D.C.: Presidencia de la República de Colombia.

Deighton, R. M., Gurriss, N., & Traue, H. (2007). Factors affecting burnout and compassion fatigue in psychotherapists treating torture survivors: Is the therapist's attitude to working through trauma relevant?. *Journal of Traumatic Stress*, 20(1), 63-75.

Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas -DANE (mayo 7, 2019). *Educación formal año 2017*. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/educacion/poblacion-escolarizada/educacion-formal>

Durán, S., García, J., Parra, A., García, M. & Hernández-Sánchez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura. Educación y Sociedad* 9(1), 27-44.

einforma (s.f.) *Lista de empresas*. Resultados para “seguridad y salud en el trabajo”
[https://www.einforma.co/servlet/app/portal/ENTP/prod/LISTA_EMPRESAS/razonsocial/seguridad y salud en el trabajo/indice/249](https://www.einforma.co/servlet/app/portal/ENTP/prod/LISTA_EMPRESAS/razonsocial/seguridad+y+salud+en+el+trabajo/indice/249).

einforma (s.f.) *Razón social Salud ocupacional*.
[https://www.einforma.co/servlet/app/portal/ENTP/screen/SProductoClienteWeb/prod/LI STA_EMPRESAS/razonsocial/salud+ocupacional/indice/685/indice](https://www.einforma.co/servlet/app/portal/ENTP/screen/SProductoClienteWeb/prod/LISTA_EMPRESAS/razonsocial/salud+ocupacional/indice/685/indice)

/697.

- Evans, D. K., & Yuan, F. (2018). *The working conditions of teachers in low-and middle-income countries*. World Development Report World Bank. <https://www.riseprogramme.org/sites/www.riseprogramme.org/files/inline-files/Yuan.pdf>.
- Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana. *Persona*, 5, 27-66.
- Fernández, R., Carmo, M., Jiménez, S. & (2009). La promoción de la salud y la prevención de enfermedades Como actividades propias de la labor de los psicólogos. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 61(2), 1-12.
- Gallegos, W. L. A., & Barrios, N. A. J. (2013). Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 22(42), 53-76.
- Gómez, I. C. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento psicológico*, 9(16), 89-106.
- Ferreira- De Brito Mota, A., Pimentel, S., Bittante de Olivera, I., Paparelli, R., Dornelas, R., & Piccolotto, L. (2019). Voice disorder and burnout syndrome in Teachers. *Journal of Voice*, 33(4), 581.e7-581.e16.
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2), 261-268.
- Guedes, D. P., & Gaspar, E. J. (2016). Síndrome de estrés laboral crónico por el trabajo (burnout) en los profesionales de la educación física brasileños. *Revista de psicología del deporte*, 25(2), 0253-260.

- Ley 1562 de 2012 (julio 11). Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Bogotá D.C.: Congreso de Colombia. *Diario Oficial* 48.488 del 11 de julio de 2012.
- Martínez, J. Berthel, Y. & Vergara, M. (2017). Síndrome de Burnout en profesores y su relación con el aprendizaje de los estudiantes de básica primaria de una institución educativa oficial de Sincelejo 2016. *Revista Científica Salud Uninorte*, 33(2), 118-128.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Ministerio de Educación Nacional. (s.f.). *Sistema educativo colombiano. Sistema de educación básica y media*. <https://www.mineducacion.gov.co/portal/Prescolar-basica-y-media/Sistema-de-educacion-basica-y-media/233839:Sistema-educativo-colombiano>.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2013). *Estadísticas sistema general de riesgos profesionales año 2009*, Bogotá D.C. Minsalud. <https://www.minsalud.gov.co/estadisticas/Estadsticas/Estadisticas%20Riesgos%20Profesionales%20-Junio%202009.pdf>.
- Miró, E., Solanes, Á., Martínez, P., Sánchez, A. & Marín, J. (2007). Relación entre el burnout o «síndrome de quemarse por el trabajo», la tensión laboral y las características del sueño. *Psicothema*, 19(3), 388-394.
- Naghieh, A., Montgomery, P., Bonell, C. P., Thompson, M., & Aber, J. L. (2015). Organisational interventions for improving wellbeing and reducing work-related stress in teachers. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 4(4). <https://doi.org/10.1002/14651858.CD010306.pub2>.

- Narváez, S., Tobar, Á. M., López, D. M., & Blobel, B. (2016, September). Human-Centered Design of an mHealth App for the Prevention of Burnout Syndrome. *Stud Health Technol Inform*, 228, 215-219.
- Navinés, R., Martín-Santos, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clinica*, 146(8), 359-66.
- Organización Mundial de la Salud (2016). *¿Qué es la promoción de la salud?*: <https://www.who.int/features/qa/health-promotion/es/>.
- Perdomo, L. O., Acosta, J. C., & Molano, A. (2019). Relación entre el síndrome de desgaste profesional, las creencias irracionales y el estilo docente: análisis multinivel. *Revista Colombiana de Educación*, 1(76), 51-67.
- Pu, J., Hou, H., Ma, R., & Sang, J. (2017). The effect of psychological capital between work–family conflict and job burnout in Chinese university teachers: Testing for mediation and moderation. *Journal of health psychology*, 22(14), 1799-1807.
- Quinceno, JM. & Vinaccia, S. (2007) Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.
- Redondo, P. (2004). *Prevención de la enfermedad*. Curso de Gestión Local de Salud para Técnicos del Primer Nivel de Atención. Cuarta Unidad Modular. San José: Universidad de Costa Rica. Facultad de Medicina. Escuela de Salud Pública.
- Rodríguez, J. A., Guevara, A., & Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8(14), 45-67.
- Rodríguez, M. & Echemendia, B. (2011). La prevención en salud: posibilidad y realidad. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 49 (1), 135-150.
- Saborio, L. & Hidalgo, L.F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32 (1), 119-124.

Secretaria de Educación del Distrito. (2018a). *Perfil caracterización localidad Chapinero*.

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/inline-files/2-Perfil_caracterizacion_localidad_Chapinero_2018.pdf.

Secretaria de Educación del Distrito. (2018b). *Perfil caracterización localidad Suba*:

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/inline-files/11_Perfil_caracterizacion_localidad_Suba_2018.pdf.

Secretaria de Educación del Distrito. (2018c). *Perfil caracterización localidad*

Teusaquillo. https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/inline-files/13-Perfil_caracterizacion_localidad_Teusaquillo_2018.pdf

Secretaria de Educación del Distrito. (2018d). *Perfil caracterización localidad Usaqué*

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/inline-files/1-Perfil_caracterizacion_localidad_Usaquen_2018.pdf.

Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2015). Job Satisfaction, Stress and Coping Strategies in the Teaching Profession-What Do Teachers Say? *International Education Studies*, 8(3), 181-192.

Temam, S., Billaudeau, N., & Vercambre, M. N. (2019). Burnout symptomatology and social support at work independent of the private sphere: a population-based study of French teachers. *International archives of occupational and environmental health*, 92(6), 891-900.

Torres. Y & Santana, J.- (2017). Programa de psicología de la salud y cuidado primario: un modelo de adiestramiento pre-doctoral. *Revista puertorriqueña de psicología*, 28(2)316 – 333.

- Vignolo, J., Vacarezza, M., Álvarez, C. & Sosa, A. (2011). Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. *Archivos de Medicina Interna.*, 33(1), 7-11.
- Yslado, M., Núñez, L., & Norabuena, R. (2010). Diagnóstico y programa de intervención para el Síndrome de Burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e Independencia (2009). *Revista de Investigación en Psicología*, 13(1), 151-162.
- Zapata, J (Coord). (2016). *Fundamentos de psicología de la salud*. México: Pearson educación de México.
- Zavala, J. (2008). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Educación*, 17(32), 67-86.

Apéndice A

Cuestionario de Inventario Burnout de Maslach

El cuestionario de Maslach está compuesto por 22 ítems, en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia sus alumnos; los rangos son los siguientes: 0= nunca, 1= pocas veces, 2= una vez al mes o menos, 3= unas pocas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5= unas pocas veces a la semana, 6= todos los días.

-
- 1 Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.**

 - 2 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.**

 - 3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado**

 - 4 Tengo facilidad para comprender cómo se sienten mis alumnos/as.**

 - 5 Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.**

 - 6 Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.**

 - 7 Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.**

 - 8 Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.**

 - 9 Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as**
-

10 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.

11 Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.

12 Me siento con mucha energía en mi trabajo.

13 Me siento frustrado en mi trabajo

14 Creo que trabajo demasiado.
