



Jornades de Foment de la Investigació

**ESTRATEGIAS DE
MEJORA DEL BIEN-
ESTAR PSICOLÓ-
GICO DE LOS ESTU-
DIANTES UNIVERSI-
TARIOS**

Autors

Esther GRACIA.
Laura LORENTE.
Susana LLORENS.
Eva CIFRE.

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es doble: por una parte analizar los niveles de burnout en estudiantes de Psicología así como sus niveles de satisfacción, y por otra, diseñar un programa de mejora u optimización del bienestar psicológico de los estudiantes que han participado en el estudio.

Para conseguir este doble objetivo, el estudio estaba constituido por dos partes claramente diferenciadas. En la primera de ellas, se evaluó la salud psicosocial de los estudiantes participantes del estudio (burnout y satisfacción) a través de cuestionarios estructurados. La muestra final estaba formada por 15 estudiantes de entre 21 y 24 años, que cursaban 4º curso de Psicología en la Universitat Jaume I de Castellón. Los resultados indicaron que los estudiantes de nuestra muestra no tienen burnout, por lo que la intervención la dirigimos hacia el desarrollo de una serie de estrategias de optimización para la mejora del bienestar, la satisfacción y la autoeficacia.

Con el fin de diseñar estas estrategias de optimización, se llevó a cabo un estudio de caso (a 14 de los participantes del estudio) mediante la técnica de Entrevistas de Incidentes Críticos para conocer cuales eran los desencadenantes del estrés en estudiantes. Esto permitió averiguar cuáles eran las situaciones en las que se podría intervenir para optimizar las estrategias de afrontamiento de los sujetos. Las estrategias planteadas para los estudiantes se muestran en la última parte del estudio.

Palabras clave: burnout, satisfacción, optimización, estudiantes

1. INTRODUCCIÓN

El síndrome de “burnout”, también llamado síndrome de “estar quemado” o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés profesional, y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario.

Este síndrome es un mal invisible que afecta y repercute directamente en la calidad de vida. Maslach y Jackson (1986) lo describen como un síndrome de agotamiento profesional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre los individuos que trabajan con personas.

Para estudiar el burnout en los profesionales de ayuda, Maslach y Jackson (1981) crearon el cuestionario “Maslach Burnout Inventory-Human Services” (MBI_HSS). Actualmente, también podemos encontrar otros cuestionarios adaptados como el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS; Schaufeli, Leiter, Maslach, y Jackson, 1996), para el resto de profesiones o el Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS; Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Romá y Bakker, 2002) adaptado para estudiantes.

Las dimensiones a medir son: El agotamiento, que es la merma de energía emocional; el cinismo, que se considera como la actitud distante hacia el trabajo, se refiere al propio trabajo y no a las relaciones personales en el trabajo; y la falta de eficacia profesional, que es la tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo con referencia al trabajo y en consecuencia se produce una disminución de los sentimientos de competencia y desempeño.

Los estudiantes, al igual que los trabajadores, también se encuentran expuestos a riesgos psicosociales relacionados con la actividad de estudiar y con el contexto en el que se realiza esta acción, por ejemplo, la Universidad (Llorens, Bresó, y Salanova, 2003; Salanova, Martínez, Bresó, Llorens y Grau, 2004).

En un estudio desarrollado por Salanova, Bresó y Schaufeli (2004), estos autores concluyen afirmando que para luchar contra el burnout es necesario incrementar la autoeficacia de los estudiantes. Por lo tanto, según estos resultados y siguiendo los hallazgos de Bandura (1997), recurrimos a las fuentes de la autoeficacia para reducir considerablemente los niveles de burnout de los estudiantes universitarios, es decir; fomentaremos las experiencias positivas de éxito, reforzaremos las conductas de los universitarios valorando el trabajo realizado y tendremos en cuenta la observación de las experiencias positivas de los compañeros, es decir, potenciaremos lo que se conoce como modelado, para mejorar el bienestar de los estudiantes.

Por otro lado, y centrándonos en una variable de carácter positivo; otro de los principales determinantes del bienestar psicológico en el trabajo es la satisfacción laboral (véase por ejemplo, Cifre, 2000; Warr, 1990) la cual podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Al igual que ocurre con el burnout, los estudiantes también poseen un nivel específico de satisfacción en cuanto a las creencias y valores que tienen con respecto a su trayectoria educativa. Por ello, el propósito que nos planteamos con la realización de este trabajo puede dividirse en tres objetivos específicos:

1. Analizar el grado de Satisfacción que presentan los estudiantes de 4º de psicología con su progreso académico. Es decir con respecto a su desempeño.
2. Analizar los niveles de Burnout sufrido por los estudiantes que están finalizando la carrera de psicología.
3. Atendiendo a los niveles de burnout y satisfacción encontrados tras el análisis de los resultados, diseñar un programa de formación o de optimización del bienestar psicológico de los estudiantes.

Es decir, en el presente trabajo se plantea un doble estudio en el que se pretende analizar, por un lado, la salud psicosocial de estudiantes de último curso de la carrera de Psicología (burnout y satisfacción) a partir de un estudio piloto para, a partir de los resultados obtenidos, proponer estrategias de intervención que reduzcan los riesgos psicosociales y optimicen la salud psicosocial.

2. METODOLOGÍA

2.1. MUESTRA

Estudio 1

La muestra está formada por 15 estudiantes de 4º de Psicología de la Universitat Jaume I de Castellón (curso 2002-2003) a los cuales les quedaban pocos meses para finalizar la carrera y estaban realizando el practicum. Cabe mencionar que los estudiantes que participaron en el estudio pertenecen a la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de dicha universidad, la cual se trasladó a un nuevo campus al principio del curso señalado.

Puesto que Psicología es una carrera estudiada principalmente por mujeres, la muestra está formada por catorce mujeres y un hombre, por lo que no se hicieron distinciones de género a la hora de analizar los resultados.

Respecto a la edad de la muestra, cabe decir que todos ellos se encontraban entre los 21 y los 24 años, teniendo una media de 22 años y una desviación típica de 1'07.

La mayoría de ellos (68%) piensa que podrá finalizar la carrera en Junio o en Septiembre de este año, aunque algunos piensan que les costará más tiempo. La media de los meses que les queda para finalizar es 9'5, con una desviación típica de 2'8 meses.

Estudio 2

La muestra está compuesta por 14 de los 15 participantes de la muestra original.

2.2. VARIABLES

Estudio 1

La salud psicosocial de los estudiantes se ha evaluado a partir de dos constructos Burnout y Satisfacción que se han operacionalizado del siguiente modo.

Nivel de Burnout: Para medir burnout, se ha empleado el cuestionario MBI-GS (Schaufeli et al., 1996), adaptado a estudiantes MBI-SS (Schaufeli et al., 2002), el cual está compuesto por 32 ítems, que evalúa las tres dimensiones del burnout: agotamiento, cinismo y eficacia profesional. Estos ítems se contestan utilizando una escala de medida que va de cero (nunca) a seis (siempre).

Grado de Satisfacción: El cuestionario (Salanova y otros 2000, sin publicar), presenta tres ítems para medir satisfacción en los estudiantes, los cuales presentan una escala de medida que oscila de uno (muy insatisfecho) a cinco (muy satisfecho).

Estudio 2

En segundo lugar y tras los análisis de los resultados, se llevó a cabo un estudio de caso a partir de una Entrevista de Incidentes Críticos (Flanagan, 1954). El objetivo que se persigue mediante el empleo de esta técnica es averiguar qué situaciones a lo largo de la carrera les habían provocado mayor estrés y cómo habían superado esa situación, es decir, qué estrategias de afrontamiento habían utilizado, y qué nivel de éxito habían obtenido mediante esa estrategia. De esta forma, averiguar cuáles son las situaciones en las que se pueden intervenir para optimizar las estrategias de afrontamiento de los estudiantes y alcanzar de este modo el éxito académico.

Las preguntas empleadas en la Entrevista de Incidentes Críticos eran las siguientes:

-¿Qué dos situaciones te han hecho sentirte más quemado a lo largo de tu carrera?

-¿De qué modo afrontaste esas situaciones?

-Califica el éxito que te proporcionó tu estrategia de afrontamiento utilizando una escala del 1 (nada efectivo) al 5 (extremadamente efectivo).

2.3. ANÁLISIS DE DATOS

Estudio 1

Se ha llevado a cabo un análisis de datos basado principalmente en un estudio de los estadísticos descriptivos (medias, desviaciones típicas, y correlaciones) de las variables estudiadas con el programa estadístico SPSS

Estudio 2

A partir de las respuestas ofrecidas por los estudiantes a las preguntas anteriormente mencionadas (Entrevista de Incidentes Críticos) se llevó a cabo un análisis cualitativo de dichas respuestas, a partir de un criterio interjueces.

3. RESULTADOS

Estudio 1

Los resultados descriptivos se muestran en la siguiente tabla 1

Estadísticos

		EDAD	MESES	CINISMO	AGOTAM	EFIC	SATISF	AUTOEFIC
N	Válidos	15	15	15	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		22,00	9,5333	1,6667	2,2267	4,3222	3,2000	4,3467
Error típ. de la media		,28	,7424	,2955	,1911	,1495	,1519	,1480
Desv. típ.		1,07	2,8752	1,1443	,7401	,5790	,5882	,5730
Asimetría		,809	,834	1,001	,932	,513	,529	,456
Error típ. de asimetría		,580	,580	,580	,580	,580	,580	,580
Curtosis		-,404	-,399	-,160	,469	-,586	-,640	-,871
Error típ. de curtosis		1,121	1,121	1,121	1,121	1,121	1,121	1,121

Tabla 1. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS

Los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones del Burnout fueron:

AGOTAMIENTO: Puesto que la puntuación obtenida se encuentra en un nivel medio (2'23) podemos concluir que los estudiantes no presentaban desesperanza ni indefensión, por lo que, poseen suficiente energía emocional para afrontar las dificultades encontradas a lo largo de su carrera.

CINISMO: los valores medios indican una actitud normal hacia el trabajo (1'67). Por lo tanto, nuestros estudiantes no estaban ni demasiado distanciados ni demasiado entregados a sus estudios.

EFICACIA PROFESIONAL: Los estudiantes se autoevaluaron conforme a su trabajo de una manera normal (4'33); sintiendo que poseen las competencias suficientes como para llevar un desempeño que les permita conseguir sus objetivos.

SATISFACCIÓN: De nuevo, la muestra representativa se encuentra en una puntuación intermedia, ya que se ha obtenido un valor medio de 3'2.

En cuanto a los análisis de correlaciones, debido al número tan reducido de la muestra, carecen de significación.

Correlaciones

		CINISMO	AGOTAM	EFIC	SATISF	AUTOEFIC	MESES
CINISMO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N						
AGOTAM	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,357 ,191 15					
EFIC	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,060 ,832 15	-,277 ,317 15				
SATISF	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,168 ,549 15	-,177 ,528 15	,089 ,754 15			
AUTOEFIC	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,183 ,513 15	-,145 ,607 15	,314 ,255 15	,175 ,532 15		
MESES	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,116 ,681 15	-,148 ,598 15	-,490 ,064 15	-,124 ,660 15	-,051 ,857 15	

Tabla 2. CORRELACIONES

Por lo tanto, podemos concluir, tras el estudio exhaustivo de cada una de las dimensiones que componen el Burnout, que nuestros estudiantes no sufrían niveles patológicos, es decir, su estado mental no iba acompañado de agotamiento ni poseían sentimiento de reducida competencia así como baja motivación o actitudes disfuncionales en los estudios. Además, en cuanto a los niveles de Eficacia profesional y Satisfacción encontrados en nuestros estudiantes apreciamos unos valores ligeramente positivos.

Estudio 2

Atendiendo a las respuestas de la muestra, se recogieron las situaciones que más burnout desencadenan en los estudiantes de 4º de Psicología de la Universitat Jaume I y cómo las afrontan. Estos resultados los englobamos en cuatro grandes áreas de intervención en las que agrupamos los resultados obtenidos de la Técnica de Incidentes Críticos:

1. Exámenes
2. Practicum
3. Trabajo en equipo
4. Obstáculos organizacionales: Desorganización espacio-temporal

A continuación, vamos a ver uno a uno, los cuatro grandes bloques y cada una de las problemáticas planteadas por los estudiantes .

1. EXÁMENES:

Las repercusiones de aprobar o suspender un examen hace que los estudiantes consideren este período como uno de los más nocivos para su bienestar. Las principales quejas de los estudiantes se centran:

- Ansiedad ante los exámenes
- Saturación de exámenes
- Frustración ante los resultados de los exámenes

2. PRÁCTICUM:

El practicum constituye una de las principales causas de Burnout en los estudiantes de los últimos cursos de Psicología. Ellos afirman tener:

- Falta de información, antes y durante el practicum
- Incertidumbre y dudas a la hora de decantarte por un practicum u otro

3. TRABAJO EN EQUIPO:

Un aspecto muy necesario pero, a menudo olvidado, es la eficacia grupal. Como estamos comprobando, el mundo laboral se dirige hacia la necesidad de trabajar en grupo. Desde la universidad muchas asignaturas fomentan la realización de trabajos grupales, pero muchos estudiantes se ven incapacitados por una serie de cuestiones:

- La falta de organización dentro de los equipos de trabajo, es un aspecto complejo, el cual se puede solucionar con una mayor comunicación entre los miembros del mismo.
- El número excesivo de trabajos, para lo que se requiere una mayor planificación.
- Incapacidad de trabajo en equipo, que se podría solucionar mediante técnicas de trabajo en equipo.
- Falta de tiempo, se puede afrontar mediante la división de tareas.

4. OBSTÁCULOS ORGANIZACIONALES: DESORGANIZACIÓN ESPACIO-TEMPORAL:

En primer lugar, cabe decir que este apartado es el más general de todos pues incluye diversos aspectos que provocaban en los estudiantes burnout. Sin embargo, la mayoría de quejas se debían a una situación específica, el traslado a la nueva facultad. Este hecho aumentó la desorganización espacial y la inflexibilidad horaria con respecto a otros años debido a este suceso. Los estudiantes manifestaron que:

- Sufrían un cúmulo de horas prácticas de las asignaturas, debido al traslado, por lo que no les quedaba más remedio que hacer un horario intensivo.
- Tenían falta de material (a principio de curso no había biblioteca). Lo solucionaban pidiendo apuntes a compañeros de otros años.
- También se quejaban de un exceso de asignaturas en el último año de carrera, por lo que se tenían que repartir las asignaturas entre la mañana y la tarde para poder asistir a clase.

- Debido a lo anterior, también apreciaban una falta de tiempo para ampliar apuntes. La solución había pasado por solicitar a los profesores que dejaran más material en reprografía para no tener que buscarlo en la biblioteca.
- Faltaban puntos de información a principio de curso (no habían centros de asesoramiento a los estudiantes, lo que en la Universitat Jaume I se denominan “PIAC”), por lo que tenían que acudir a profesores y a compañeros.

4. PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN Y CONCLUSIONES

Como se ha comentado al principio del trabajo, uno de los objetivos del presente estudio era el plantear estrategias de mejora/optimización de la salud psicosocial de los estudiantes bajo estudio a partir de los resultados que se encontrasen en el análisis cuantitativo sobre dicha salud.

Ya que los resultados muestran que los estudiantes con los que se ha llevado a cabo el estudio piloto no mostraban niveles elevados de burnout (agotamiento y cinismo) y por el contrario mostraban niveles medio-altos de eficacia profesional y satisfacción, se decidió proponer estrategias de optimización de la salud psicosocial de dichos estudiantes. Para ello, se realizaron Entrevistas de Incidentes Críticos a 14 de los 15 participantes del estudio anterior, con el fin de obtener las estrategias que, según los estudiantes, les habían servido para afrontar las situaciones de estrés. Un análisis cualitativo de dichas entrevistas (y gracias a un acuerdo interjueces), se agruparon los estresores en cuatro grandes grupos. A partir de los resultados obtenidos, proponemos las siguientes estrategias de afrontamiento para optimizar la salud psicosocial de dichos estudiantes.

A. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA LA ANSIEDAD ANTE LOS EXAMENES

En este caso, nuestra propuesta pasa por la elaboración de un taller de estrategias de control de la ansiedad ante exámenes. En este taller, se tratarían con mayor énfasis dos técnicas, que serían estrategias de afrontamiento en éste déficit:

Técnicas de relajación: Con la práctica se aprende a reducir la mayoría de los síntomas físicos de la ansiedad que se presentan a diario (tensión muscular, opresión, pinchazos en el pecho, sensación de ahogo, taquicardia).

Técnicas de control cognitivo: La estrategia de discusión cognitiva ayuda a entender el papel de los pensamientos en el origen y mantenimiento de la ansiedad y el miedo, a analizar formas alternativas de pensar sobre lo que afecta y a aprender a pensar de forma más sana y realista.

B. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PRÁCTICUM

Para mejorar los problemas relacionados con el Practicum, proponemos la creación de una “Guía de Planificación del Practicum”, la cual podría confeccionarse mediante la participación de estudiantes que hayan realizado las prácticas con anterioridad. En esta, se incluirían cada uno de las diferentes prácticas a elegir, con las principales características de cada uno, los profesores encargados, posibles lugares e incluso algunos consejos útiles de planificación.

Además, esta Guía podría estar a disposición de los estudiantes en reprografía y en la página Web de la Universidad con antelación suficiente. Incluso podría aportarse en el momento que el estudiante realiza la matrícula de 3º, de esta forma, tendría más de un año para decidirse.

Las reuniones de los practicum, podrían realizarse también al principio de curso, para conseguir disminuir la incertidumbre de los estudiantes lo antes posible. Además, como creemos que el cuarto de hora que se dedica en la actualidad no es suficiente, podría ser conveniente dedicar una semana entera al asesoramiento del practicum. Sería así una especie de “Jornadas de Iniciación del Practicum”.

En ellas se incluirían estas reuniones informativas, se podrían a disposición de los estudiantes dos orientadores que le ayudarían a tomar una mejor decisión, mediante la utilización de varias técnicas así como de test psicotécnicos para intentar reconocer los intereses profesionales y las competencias más positivamente relacionadas con uno u otro practicum.

Otra aportación importante sería la visita de estudiantes que ya han realizado el practicum, para aportar su propia experiencia y dar algún tipo de consejo eficaz; así como la visita de responsables de empresas y organizaciones interesadas, para describir lo que ofrecerían y exigirían a los estudiantes durante su estancia en prácticas.

Además, la Universidad, podría asignar personal cualificado que se dedicase a este tema exclusivamente para ayudar en la medida de lo posible al estudiante en la adecuada realización de las prácticas

C. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN TRABAJO EQUIPO

Aunque existen métodos de enseñanza para mejorar el rendimiento del estudio individual, no es tan frecuente encontrar técnicas que fomenten la mejora del trabajo en equipo. Por ello, consideramos interesante la realización de un curso de formación:

“HABILIDADES PARA EL TRABAJO EN EQUIPO”

Duración del curso: 24 horas

Fecha: durante 3 días, fecha sin convenir.

Frecuencia: 8 horas al día

Lugar: Universidad Jaume I

Este curso estaría dirigido a enseñar los conceptos didácticos que hacen que el trabajo en grupo sea positivo y productivo. Además, también se pretende enseñar a los participantes habilidades comunicativas para un mejor entendimiento en los equipos de trabajo, así como la resolución de posibles conflictos surgidos en un equipo de trabajo. Este curso pretende también mostrar la gestión del tiempo para que el equipo sea más productivo.

OBJETIVOS:

1. Desarrollar herramientas para trabajar en grupo de forma efectiva.
2. Adquirir conocimientos con relación a:
 - El Efecto de los procesos de comunicación, conflicto y negociación en la efectividad del trabajo en grupos.

-¿Cómo el poder y las dimensiones del liderazgo afectan el trabajo en grupos?

3. Desarrollar habilidades para:

- Establecer relaciones entre el proceso de comunicación y el trabajo en grupos
- Analizar las características, procesos y variables que afectan a los grupos de trabajo.

D. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN OBSTÁCULOS ORGANIZACIONALES

Debido a la amplitud de este apartado (que recoge aspectos tan diversos como la falta de material en reprografía o el exceso de asignaturas en el último año de carrera) no nos es posible el plantear estrategias globales que afecten a todos los aspectos mencionados en este apartado. En este caso, nos parecen más que adecuadas las estrategias que ya mencionan los propios estudiantes que llevan a cabo para afrontar los estresores mencionados en este apartado.

APORTACIONES GENERALES

Este trabajo, por tanto podemos considerarlo como un estudio piloto de sobre el bienestar psicológico de los estudiantes universitarios. Con esto queremos manifestar que no debemos quedarnos únicamente con estos resultados si no que, en un futuro podríamos realizar estudios más ambiciosos que recogiesen una muestra de estudiantes de todas las carreras; con el objetivo de conseguir que nuestra universidad proporcione una educación con calidad a todos sus estudiantes.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- CIFRE, E. (2000). Bienestar psicológico, características del trabajo y nuevas tecnologías: validación-ampliación del modelo vitamínico de Warr [CD-Rom]. *Tesis doctorals. Curs 1998-1999. 2n semestre*. Col·lecció CD Magna núm. 2. Castellón: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- FLANAGAN, J.C.(1954): The Critical Incident Technique. *Psychological Bulletin*, 51, 327-358
- LLORENS, S., BRESÓ, E., y SALANOVA, M. (2003). Efecto de los obstáculos y facilitadores académicos en el abandono cognitivo de estudiantes de la Universitat Jaume I. *Fòrum de Recerca*. 8. ISSN: 1139-5486. Facultat de Ciències Humanes i Socials. Universitat Jaume I. (en prensa).
- MASLACH, C y JACKSON, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. (Versión española en TEA Ediciones).
- SALANOVA, M., BRESÓ, E., & SCHAUFELI, W.B. (2004a). Hacia un modelo espiral de autoeficacia en el estudio del burnout y del engagement entre estudiantes universitarios Manuscrito sometido para su publicación
- SALANOVA, M., MARTÍNEZ, I.M., BRESÓ, E., LLORENS, S. y GRAU, R. (2004). Bienestar psicológico en estudiantes universitarios: facilitadores y obstaculizadores del desempeño académico. Sometido
- WARR, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193-210.