

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

**Coaching Ontológico como Herramienta de Afrontamiento para el Síndrome de Burnout
en Profesores de Educación Secundaria**

Proyecto de Investigación

Jimena de los Ángeles Mora Dávalos

Psicología y Recursos Humanos

**Trabajo de titulación presentado como requisito
para la obtención del título de Licenciada en Psicología y Recursos Humanos**

Quito, 22 de julio de 2018

Universidad San Francisco de Quito USFQ

Colegio De Ciencias Sociales Y Humanidades

HOJA DE CALIFICACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

**Coaching Ontológico como Herramienta de Afrontamiento para el Síndrome de Burnout
en Profesores de Educación Secundaria**

Jimena de los Ángeles Mora Dávalos

Calificación:

Nombre del profesor, Título académico

María Cristina Crespo, Master en
Docencia Universitaria

Firma del profesor:

Quito, 22 de julio de 2018

Derechos de Autor

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante:

Nombres y apellidos:

Jimena de los Ángeles Mora Dávalos

Código:

00121569

Cédula de Identidad:

1706937412

Lugar y fecha:

Quito, 22 de julio de 2018

RESUMEN

Un problema laboral bastante común en el siglo XXI es el síndrome de *burnout* que también se conoce a través de otras definiciones como síndrome de deterioro profesional, síndrome de agotamiento profesional o síndrome de agotamiento emocional. Estas manifestaciones surgen cuando la persona atraviesa un estado de fatiga o una circunstancia de frustración causada porque el esfuerzo que hace en su trabajo no produce los resultados esperados. En el ámbito educativo, no pasa diferente. A medida en la que avanza el año escolar se detecta una despersonalización y ausentismo de los profesores, seguida de la disminución en la paciencia y en la tolerancia con los estudiantes.

Existen algunos métodos para sobrellevar estos síntomas en los colaboradores. Este proyecto de investigación dará a conocer la importancia del *coaching* ontológico como herramienta para afrontar este síndrome en los profesores de educación secundaria privada. Estos docentes enfrentan una sobrecarga de trabajo con el objetivo de cumplir con los requisitos del Ministerio de Educación al tiempo que realizan las actividades propias de la institución.

Se propone utilizar la escala MBI (Maslach Burnout Inventory) en 60 profesores para determinar los indicios del síndrome.

Palabras clave: burnout, coaching ontológico, profesores.

ABSTRACT

A very common labor problem in the 21st century is the *burnout syndrome* that is also known through other definitions such as professional deterioration syndrome, professional exhaustion syndrome, or emotional exhaustion syndrome. These manifestations arise when the person goes through a state of fatigue or a circumstance of frustration caused because the effort he makes for his work does not produce the expected results. In the educational field, it does not happen differently. As the school year progresses, a depersonalization and absenteeism of teachers followed by a decrease in patience and tolerance to students.

There are some methods to cope with these symptoms in collaborators. This research project will reveal the importance of ontological coaching as a tool to address this syndrome in private secondary school teachers who face an overload of work since they must comply with the requirements of the Ministry of Education while carrying out the activities of the institution .

It is proposed to use MBI scale (Maslach Burnout Inventory) test was used on 60 teachers to determine the signs of the syndrome. The results indicate that a high percentage are on the critical scale.

Keywords: burnout, coaching ontológico, teachers.

TABLA DE CONTENIDO

Derechos de Autor	3
RESUMEN	4
ABSTRACT.....	5
TABLA DE CONTENIDO.....	6
INTRODUCCIÓN	9
Antecedentes	10
Historia del coaching.	12
Problema	13
Pregunta de Investigación	15
Propósito del Estudio	15
El significado del estudio.....	16
REVISIÓN DE LA LITERATURA	16
Fuentes	16
Formato de la Revisión de la Literatura.....	17
Síndrome de Burnout	17
Evidencias del Síndrome de Burnout en Profesores.....	19

Síntomas del Síndrome de Burnout.	21
Tabla estados sucesivos del burnout.	23
Modelos teóricos del síndrome de Burnout.	24
El Coaching.....	26
Escuelas de Coaching.	27
Ventajas del Coaching.	29
Coaching Ontológico.	30
Intervenciones del coaching ontológico.....	33
Evidencias de la práctica de coaching ontológico.	35
METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
Diseño y Justificación de la Metodología Seleccionada.....	38
Procedimiento de recolección y análisis de datos.....	39
Participantes.....	39
Herramientas de Investigación Utilizadas	40
Cálculo de Puntuaciones.	41
Nivel del síndrome de Burnout.	41
Consideraciones Éticas	42
RESULTADOS ESPERADOS.....	42

DISCUSIÓN	45
Limitaciones del estudio	49
Recomendaciones para futuros estudios	50
REFERENCIAS.....	52
ANEXO A: Carta para reclutamiento de participantes.....	58
ANEXO B: Formulario de Consentimiento Informado.....	59
ANEXO C: Herramientas para levantamiento de información	61
Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes (MBI-Ed)	61

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 declaró el síndrome de Burnout como un factor de riesgo laboral ya que puede afectar la salud mental y física del trabajador, lo que repercutirá en su calidad de vida (Morales y Murillo, 2015). El síndrome de burnout es una respuesta a la crisis emocional a consecuencia de la sobre carga de trabajo y el exceso de estrés laboral en las personas que laboran con grupos humanos. Inicialmente en esta situación se encontraban las ocupaciones orientadas a los servicios humanos que afrontan desafíos emocionales en interrelación y cuidado de personas como es el caso de médicos, enfermeras, terapeutas, trabajadores sociales y docentes (Maslach et al, 2001). En el caso de los profesores de educación secundaria de un colegio privado, la presión de cumplir con un currículo establecido por el Ministerio de Educación, además de las actividades internas propias del Colegio, puede llevarlos a enfrentar agotamiento laboral o síndrome de burnout. Actualmente, el síndrome de burnout afecta a más personas no solo en profesiones asistenciales sino también en aquellos ámbitos que, aunque no mantienen contacto personal con clientes o usuarios, trabajan con una alta carga de tensión y desajustes como el aburrimiento, crisis en el desarrollo de la carrera profesional, condiciones económicas limitadas, sobrecarga laboral, falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento (Leiter y Schaufeli, 1996).

Esta investigación procura establecer los beneficios que se podrían obtener al utilizar las técnicas del coaching ontológico para enfrentar el agotamiento laboral por parte de los profesores que están pasando por una situación como la descrita anteriormente.

Esta sobrecarga de trabajo surge porque los profesores tienen que planificar las clases que se impartirán acorde a las capacidades y destrezas de cada uno de sus grupos de estudiantes, esto demanda más tiempo de trabajo por parte de los docentes. Adicionalmente, se debe tener en consideración que el trabajo de los profesores en el colegio no se limita a las horas de enseñanza en el aula, sino que los estudiantes también tienen actividades extracurriculares y eventos que se encuentran fuera de la jornada laboral, pero que requieren la participación activa de los docentes para realizarlas exitosamente. La profesión docente tiene importantes demandas emocionales, contacto intensivo con los padres y estudiantes. El burnout es característico de trabajos emocionalmente demandantes como es este.

El estrés causado por el deterioro laboral aparece de forma paulatina y se ve reflejado en altos niveles de ausentismo debido al cansancio o agotamiento emocional; despersonalización de los profesores como defensa ante los sentimientos de impotencia y frustración; abandono a la realización personal ya que su trabajo pierde el valor que tenía (Morales y Murillo, 2015).

La globalización nos ha llevado a un mundo acelerado y en constante cambio que exige una gran capacidad de adaptación para satisfacer las altas exigencias de la sociedad inclusive en el aspecto laboral y la escuela como institución social no permanece ajena a estos cambios (Linares, 2014).

Antecedentes

El término *burnout* se utilizó por primera vez en el ámbito clínico en 1970 por el Psicólogo Estadounidense Herbert Freudenberger que lo expresó como una sensación de fracaso

y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador (Schaufeli, 2017). Años más tarde, en 1977, Christina Maslach amplió este concepto en el área social.

El síndrome de burnout desde una perspectiva psicosocial ha sido conceptualizado como una manifestación de sentimientos en el que los profesionales se auto evalúan negativamente, esto influye en su desempeño laboral y en su relación con su entorno. Esta insatisfacción personal y profesional acarrea un descontento que los agota emocionalmente al punto de causar una crisis en la que ya no pueden dar más de sí mismos (Monte, 2005). Por sus características, este síndrome puede afectar a todas las personas que atraviesan por este agotamiento laboral. Para medir estos síntomas, Maslach creó la escala MBI (Maslach Burnout Inventory) para determinar el nivel de agotamiento laboral. Esta prueba contiene 22 preguntas que fueron probadas y revisadas de un grupo mayor (Schaufeli 2017). Este cuestionario evalúa el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal de los empleados que trabajaban al servicio de personas.

El Coaching Ontológico puede proporcionar herramientas muy poderosas que se enfocan en desarrollar el potencial humano, y no solo la simple resolución de conflictos o a la búsqueda de objetivos puntuales. Dirige el proceso de aprendizaje del individuo al identificar qué tipo de observador está siendo la persona y le enseña a convertirse en un observador diferente que le permita afrontar de manera más eficaz las situaciones de su día a día. Su postulado parte del lenguaje y su capacidad generativa (Ortiz de Zárate, 2010).

Esta patología sociolaboral ha impulsado una variedad de estudios en los últimos años que plantean que esta respuesta al estrés laboral crónico causa alteraciones psicofisiológicas en el trabajador y causa consecuencias negativas en las empresas (Monte, 2005). Los síntomas surgen a través del tiempo como un proceso continuo, del cual es difícil establecer el inicio y suelen ser confundidos con expresiones de estrés en diversos contextos de vida (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Historia del coaching.

Leonardo Ravier presenta una breve historia del coaching en la que relata que el término coach proviene del vocablo húngaro kocsi, que se pronuncia cochi y hace referencia a un medio de transporte cubierto, tirado por caballos y con suspensión, que lo hacía más cómodo. Cuenta la historia que, hacia finales del siglo XV, había una ciudad llamada Kocs, que estaba situada entre Viena y Pest; todas las personas que viajaban entre estos dos lugares tenían que atravesar por esta ciudad de Kocs y lo hacían en este confortable carruaje. El vehículo que transportaba a las personas de un lugar a otro tomó el nombre de la ciudad y lo conocían como Kocsi. A través de los idiomas llegó al castellano como coche y en inglés coach: esta analogía nos indica que el coach es un intermediario entre el lugar en el que una persona se encuentra y el lugar en el que le gustaría estar y el coachee es la persona que busca métodos que le permitan llegar a otro lugar. (Ravier, 2005).

El coaching no es una idea nueva, se remonta a la Antigua Grecia en que Sócrates solía conversar con sus discípulos planteando muchas preguntas sobre un tema para impulsarlos a buscar respuestas, así el maestro no enseña, aprende junto a sus pupilos. Esta metodología fue

denominada Mayéutica, que era el arte de dar a luz un conocimiento no conceptualizado, es decir que da paso a un pensamiento (Ravier, 2005). Platón fue otro filósofo, discípulo de Sócrates, que, por su parte, utilizaba los cuestionamientos como herramienta para impulsar el diálogo porque a través del autoconocimiento se transforma para el éxito. La base de la ética aristotélica era la búsqueda de la felicidad ya que Aristóteles pensaba que el ser humano puede llegar a ser lo que se proponga, tiene una esencia de 'ser' como primera naturaleza y lo que 'debe ser' como segunda naturaleza. La primera es lo que es y la segunda es lo que quiere ser, es la acción (Ravier,2005).

El coaching ontológico parte de ser y de generar acción a través del lenguaje, así por medio de las conversaciones entender al ser humano, transformar el enfoque de la persona y aprender a aprender (Ortiz de Zárate,2010).

Problema

El síndrome de burnout es un agotamiento mental, emocional y físico que deteriora al docente y a la relación con su entorno porque se hace crónico (Domínguez et al, 2010). Se pueden utilizar encuestas y entrevistas para identificar el nivel de agotamiento laboral y una vez identificado, es posible a través del coaching ontológico, desarrollar estrategias asertivas a través de las cuales los profesores puedan aprender a gestionar adecuadamente sus emociones. Para cumplir con los requisitos del Ministerio de Educación, los estudiantes deben registrar cierta cantidad de calificaciones por cada parcial, esto ejerce una presión en el maestro por cumplir con lo establecido en el syllabus y a la vez llevar a cabo un sin fin de actividades extraacadémicas. El conflicto se presenta cuando se debe cumplir con actividades no académicas, cuyos tiempos

prolongados no están calculados ni contabilizados adecuadamente. La sobrecarga de trabajo, que sumada a las exigencias emocionales que se van acumulando a lo largo del tiempo, se traduce en altos niveles de ausentismo y escasa paciencia para con los estudiantes. Esta situación causa un síndrome de agotamiento laboral en los profesores de educación secundaria privada ante lo que el coaching ontológico podría ser una herramienta de afrontamiento.

Es importante mencionar que el síndrome de burnout es un problema común en las profesiones que brindan atención a terceros porque el trabajo con seres humanos es complejo. Desde una primera instancia, a diferencia de los artefactos y las máquinas que obedecen a un solo lenguaje, las personas obedecen a mil lenguajes y sus reacciones son propias de sí mismos y distintas a las de los demás (Maslach et al, 2001). En el caso específico de los docentes, su trabajo no termina en el aula, sino que incluye también planificar con anticipación y luego corregir por periodos largos, esto sin tomar en cuenta que también abarca el identificar las necesidades de cada grupo de estudiantes y buscar la manera adecuada de llegar a ellos (Gómez y Piñeros, 2017). Por ejemplo, es común ver a profesores jóvenes activos, con vitalidad, apasionados por su labor cuya energía y motivación va disminuyendo con el paso del tiempo a causa del considerable aumento de la carga laboral, lo que hace crecer la ansiedad y el rechazo frente a lo que otrora fue su pasión (Linarez Placencia, 2014). A causa de esto, las relaciones dentro y fuera del aula se tornan conflictivas, y en ocasiones el profesor se ve indefenso dada la carencia de herramientas para superar esta situación (Linarez, 2014).

Otra causa que colabora con el síndrome de agotamiento laboral es que actualmente el rol del profesor es diferente pues se presentan modificaciones del contexto social y en las relaciones interpersonales que se crean en el ámbito educativo (Sánchez, 2013). Antaño era una figura

respetada y digna de total confianza, pero ahora, es común que los padres de familia cuestionan continuamente su desempeño y hasta llegue a ser el culpable del bajo rendimiento académico de los alumnos. No es de sorprenderse que situaciones como la antes mencionada aumenten el estrés en el docente (Redó, 2017). Este proceso paulatino se presenta como respuesta a la experiencia laboral del día a día y ante determinados acontecimientos lo que deteriora la salud de los profesores y producen consecuencias negativas en la calidad de la docencia (Travers y Cooper, 1997).

Pregunta de Investigación

¿Cómo y hasta qué punto el coaching ontológico podría servir como una herramienta para afrontar el síndrome de burnout en los profesores de secundaria de educación privada?

Propósito del Estudio

Los profesores de educación secundaria privada que sufren del síndrome de burnout no han encontrado herramientas eficaces para afrontar este malestar (Linarez, 2014). Rueda (2000) menciona que este agotamiento llega a una fase irreversible del síndrome de agotamiento laboral en la que el profesor considera como única solución abandonar sus actividades docentes. El coaching ontológico es un método que se utiliza para impulsar el rendimiento personal a partir de la esencia de su ser (Ortiz de Zárate, 2010). Su objetivo es brindar a una persona las herramientas necesarias para que se convierta en la protagonista de su propio aprendizaje sin cambiar su visión del mundo, y así llegar a un crecimiento personal. El objetivo de este estudio es explorar el coaching ontológico como un proceso en el que los profesores obtendrían técnicas orientadas al manejo del síndrome de burnout.

El significado del estudio

El magisterio es una actividad cada vez más demandante, en la que el profesor debe reinventarse a sí mismo para no convertirse en un simple generador y transmisor de información, por el contrario, debe convertirse en un facilitador de herramientas y motivador del aprendizaje de forma individual (Arteaga, 2009). A través del coaching ontológico, el profesor podría desarrollar las destrezas que facilitan el enfrentamiento del agotamiento laboral (Domínguez, 2010) A través de algunas adaptaciones, este estudio puede ser útil para otros niveles de enseñanza.

A continuación, se detalla la literatura utilizada en esta investigación que ha sido obtenida de libros, revistas, tesis y trabajos relacionados con el tema.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Fuentes

La información utilizada en esta investigación proviene de libros, tesis, encuestas y artículos en revistas orientados al tema. Para realizar el marco teórico se buscó referencias que sean de publicaciones desde el año 2005, aunque hay ciertas citas que salen de este formato. Para recolectar la información que es materia de esta investigación se utilizó las siguientes palabras: síndrome de burnout, agotamiento laboral en docentes, coaching ontológico, estrés en profesores, herramientas para afrontar el estrés, emociones, inteligencia emocional. Se descartó la información que no correspondía a los parámetros de esta investigación. La mayoría de la

información fue obtenida de Google Académico, Google Books, Cobuec, Ebsco, USFQ y Redalyc.

Formato de la Revisión de la Literatura

El marco teórico de este proyecto de investigación se ha planteado por temas. Se inició con la historia del coaching, sus usos, beneficios y los conceptos de filósofos al respecto. Luego se procedió a indagar el Síndrome de Burnout y cómo éste repercute en los profesores. Por último, se investigó sobre el coaching ontológico y las otras escuelas. Durante la investigación del coaching ontológico como herramienta de afrontamiento surgieron otros conceptos como fuente de consulta para ampliar los conocimientos y analizar si este método permitiría incrementar la tolerancia y la motivación en los docentes para crear soluciones en lugar de conflictos.

Síndrome de Burnout

El término burnout fue utilizado en los deportes para definir a los jugadores que se encontraban agotados y que no cumplían con sus expectativas; es Herbert Freudenberger, asistente voluntario en la Free Clinic en Nueva York, que lo utiliza por primera vez para definir a los problemas, como pérdida de energía y desmotivación, que presentaban los trabajadores sociales que laboraban en servicios sociales (Álvarez, 1991).

Las últimas décadas registran una rápida evolución y un ritmo acelerado en la vida, lo que demanda una mayor capacidad de adaptación para poder llegar a la satisfacción de las

propias necesidades de la manera más rápida (Linares, 2014). En el campo de la práctica docente, se registra una situación similar que cada vez exige más del profesor, el volumen de trabajo crece y en este esfuerzo por cumplir objetivos es común que se aumente la carga laboral y se pierda progresivamente la motivación y el entusiasmo, y estos lleguen a ser reemplazados por la frustración y la apatía. El síndrome de agotamiento laboral encuentra tierra fértil en los problemas no resueltos, que crecen y que van acompañados de un proceso acumulativo de malestar prolongado (Bórquez, 2005).

El síndrome de Burnout es una respuesta inapropiada frente a un estrés catalogado por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Maslach et al, 2001). Se ha establecido que el síndrome de agotamiento laboral es frecuente en aquellos trabajadores que realizan actividades intelectuales o físicas con grupos humanos como es el caso de los maestros, médicos, psicólogos, enfermeras y abogados (Moreno et al, 1997). En este síndrome se incluyen otros profesionales pues aflora en aquellos profesionales que brindan un continuo servicio al cliente por lo que están expuestos a riesgos psicoemocionales (Carlin, 2010).

Toda empresa establece objetivos que deben cumplir sus empleados, con mayor razón un colegio de educación secundaria que tiene actividades que responden a las costumbres del establecimiento de enseñanza y a los parámetros establecidos por el organismo de control que es el Ministerio de Educación. Los docentes tienen largas jornadas de trabajo no solo en presencia de los estudiantes sino durante la preparación y corrección de las actividades asignadas (Álvarez, 2014). Cuando el empleado siente que las demandas emocionales y los requisitos establecidos por la organización son superiores a su desempeño, surge el síndrome de burnout (Celik, Tabak, Uysal, Sigri y Turunc, 2010; Mann y Cowburn, 2005).

Este concepto del síndrome de burnout es un proceso paulatino y progresivo aplicable en varias profesiones que mantienen contacto con un grupo humano, incluso en las relaciones no profesionales como actividades paternales y maritales (Álvarez, 1991). Es decir que, las personas más vulnerables son aquellas que tienen altas expectativas al igual que un gran compromiso con su trabajo y al no cumplir con las metas propuestas por su organización, por ellos y por sus clientes llegan a niveles altos de frustración y de estrés que desembocará en el síndrome de Burnout y mermará su desempeño (Maslach, Leiter y Schaufeli, 2001).

Para los docentes resulta especialmente estresante mantener el contacto de forma continua y estrecha con los estudiantes en tanto que atraviesan por el malestar causado por el agotamiento laboral (Durán et al. 2001).

Evidencias del Síndrome de Burnout en Profesores.

Existen pocos estudios del síndrome de burnout en docentes en Ecuador, Iván Manzano realizó una investigación en el año 2015 en instituciones educativas municipales en Quito sin diferenciación del nivel de enseñanza, de lo que concluyó que el agotamiento laboral es una patología que se da con mayor frecuencia de la que se conoce y que al hacerse crónica afectará el nivel de enseñanza en los planteles educativos (Manzano, 2015). En un estudio realizado en Chile se estableció que el síndrome de burnout se encontraba en profesores cuando tenían elevados niveles de estrés debido a:

- Las relaciones laborales inadecuadas e insatisfactorias con sus pares.
- Las demandas laborales poco comunes.

- Un número muy alto de alumnos por aula.
- Recursos limitados.
- Falta de respaldo de las autoridades.
- Desempeño de un rol ambiguo.
- Pocas oportunidades de promoción. (De la Asunción, Wenk & Hein, 2005).

Rubén Alvarado de la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile realizó la investigación Fonide para determinar la salud mental de los profesores de escuelas municipales y sus resultados evidencia que hay poca investigación y que “todo el grupo de docentes estudiados muestra altos niveles de estrés de acuerdo al modelo transaccional, y se observa un mayor nivel de riesgo de burnout en la dimensión de exigencias psicológicas” (Alvarado, 2010, p.81). El síndrome de burnout en los docentes “aparece como resultado de un proceso continuo, es decir, por la exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes” (Quiceno, Vinaccia, 2007, p.118).

Deanna Lara realizó una investigación para determinar el síndrome de burnout en los docentes de la carrera de psicología de la Universidad de las Américas y evidenció que este grupo de profesores se encuentra en una situación vulnerable y propensa al síndrome debido a la exposición continua a los pacientes y sus problemas, al igual que con sus grupos de estudiantes, lo que representa una pérdida significativa de la empatía hacia ellos (Lara, 2011).

María Verónica Álvarez Vaca en el 2014 investigó sobre el síndrome de burnout y las técnicas de afrontamiento en docentes de educación general básica de un colegio privado de Quito durante el periodo marzo a Julio del 2013. De acuerdo a sus resultados, este agotamiento laboral sucede debido a las innovaciones, las carencias, la escasa valoración y las reestructuraciones escolares y concluyó que sin importar la edad, el género, el estado civil, la escolaridad o la antigüedad existe un grupo grande de profesores que sufre de síndrome de Burnout. Como recomendación sugiere estrategias de integración, de comunicación y de motivación; además, es necesario que la organización tenga claras las expectativas y responsabilidades de cada profesor (Álvarez, 2014).

Síntomas del Síndrome de Burnout.

En los últimos años se ha estrechado la relación entre las personas y sus trabajos por lo que las dificultades que surgen a causa del agotamiento laboral repercuten en el campo personal (Rodríguez, 2006). Durán, Extremera y Rey conceptualizan al estrés docente como:

“una respuesta de estado emocional negativo, generalmente acompañada por cambios fisiológicos potencialmente peligrosos, resultantes de aspectos del trabajo del profesor y mediados por la percepción de que las demandas del trabajo son amenazantes y por los mecanismos de afrontamiento que son activados para reducir esa amenaza” (2001, p.47).

Las personas tienen diferentes enfoques ante el agotamiento laboral y desarrollan ciertas características para lo que Maslach (2001) presenta un instrumento para medir el agotamiento laboral que incluye tres categorías importantes, a saber:

- Síntomas físicos que producen un alto nivel de cansancio emocional, falta de sueño, hipertensión, dolor de cabeza, desórdenes gastrointestinales, insomnio y fatiga crónica que se refleja en el desgaste de las actividades inherentes al trabajo, lo que repercute en el aspecto cognitivo. (Álvarez, 1991; Maslach, 2001).
- Síntomas emocionales que se reflejan en la frustración, despersonalización e ineficacia que se muestra en el distanciamiento, en la indiferencia, impaciencia, ansiedad y en la devaluación del propio trabajo. Estos síntomas responden al aspecto psicológico. (Álvarez, 1991; Maslach, 2001).
- Síntomas conductuales como son la insatisfacción, frustración y agotamiento en la realización personal y en la eficacia profesional para cumplir con las expectativas y logros personales. También se registra baja realización personal, ausentismo laboral, apatía, impulsividad, hostilidad, distanciamiento afectivo, impaciencia. Responde al aspecto social. (Álvarez, 1991; Maslach, 2001). El docente que presenta estos síntomas tiene un comportamiento impredecible y contradictorio puesto pues de la misma forma en que necesita encontrar los errores y sus causas también quiere olvidar todo lo que se relaciona con su actividad laboral (Redó, 2017).

El síndrome de Burnout surge cuando la persona que realiza una actividad muy exigente que demanda del uso de sus recursos personales, experimenta una sensación de fracaso y agotamiento (Rodríguez et al, 2012). Los profesores que no cuentan con mecanismos que les faciliten la adaptación a situaciones de alto estrés, de gran demanda laboral y que trabajan en un ámbito laboral tenso, corren el riesgo de convertirse en personas insensibles, poco comprensivas,

apáticas y hasta agresivas en relación con los demás; también disminuye su capacidad de reacción frente a problemas comunes (Carlín y Garcés, 2010). En la tabla I se describen las fases del Burnout, que en su inicio muestra cómo las demandas laborales son mayores que los recursos materiales y humanos y esto causa una situación de estrés que se va incrementando poco a poco. En la segunda fase se presenta un esfuerzo extra que ocasiona una respuesta emocional al desajuste, apareciendo la ansiedad seguida de la fatiga que requieren de una adaptación psicológica. La tercera fase es una actitud hostil como consecuencia del agotamiento laboral, en esta fase se observa un cambio negativo de actitud y de conducta con el fin de protegerse y rechazar las tensiones experimentadas (Álvarez, 1991).

Tabla estados sucesivos del burnout.

TABLA I
ESTADOS SUCESIVOS DEL BURNOUT

<i>1.ª Fase</i>	<i>2.ª Fase</i>		<i>3.ª Fase</i>
Stress laboral	Exceso o sobreesfuerzo		Enfrentamiento defensivo
Demandas ↑↓ Recursos	→	Tensión Fatiga Irritabilidad	→ Distanciamiento emocional Retirada. Cinismo Rigidez

(**) Llamaremos «clientes» a las personas que reciben el servicio de los profesionales de los servicios humanos. Lo utilizaremos en vez de pacientes, alumnos, usuarios... etc.

(Álvarez, 1991, p.258).

Modelos teóricos del síndrome de Burnout.

El síndrome de burnout es una experiencia individual, progresiva y constante con repercusiones físicas y cognitivas (Maslach, 1999). Para las empresas, en lo que a atención al cliente se refiere, la interacción con estos es de vital importancia y requiere que sus empleados regulen adecuadamente sus sentimientos y expresiones; en este esfuerzo por adaptar las emociones a las requeridas por la empresa, acrecienta el estrés en los empleados de forma paulatina y esto podría desencadenar en un síndrome de Burnout (Celik et al., 2010). Hay cuatro modelos teóricos para explicar el burnout:

- ❖ La teoría ecológica del desarrollo humano propone la interrelación que una persona mantiene entre los distintos ambientes en los que participa, ya sea de forma directa o indirecta como familiar, político, laboral, social, puede causar desajustes ecológicos cuando las normas y exigencias entran en conflicto; cada uno de estos espacios tiene su propio lenguaje y exigencias (Álvarez, 1991). Estos sistemas se inician con el microsistema que es el ambiente más próximo al profesor como el colegio al que pertenece. El mesosistema está formado por actividades extracurriculares y por último tenemos el exosistema que es el más grande que incluye las políticas educativas que influyen en la sobrecarga laboral de los docentes (Aris, 2009).

- ❖ Teoría cognitiva: plantea que es la representación del YO, con sus modelos de autoconfianza, autoeficacia y autoconcepto, el que percibe y experimenta el estrés que podrá conducir al burnout acorde a (Bandura 2001). Según Harrison el profesional competente, motivado y eficiente que encuentra ayuda en la consecución de sus

actividades percibe alta su eficacia. Al encontrar barreras disminuye su percepción de autoeficacia y desencadena el burnout (1983).

- ❖ Teoría del intercambio social se basa en la equidad en la relación del sujeto y sus pares en el campo laboral; cuando el individuo siente una desigualdad entre lo que da y lo que recibe se produce la inseguridad del rendimiento laboral y temor a la crítica que reciba de sus compañeros (Bunk y Schaufeli, 1993).
- ❖ Teoría organizacional: el contexto laboral determina las experiencias que viva el sujeto, es decir que si en la empresa falla la estructura o el clima o la cultura organizacional se registra una disfunción en el rol. (Winnbust, 1993).

El síndrome de burnout se enfoca en tres dimensiones que abarcan las relaciones personales, como centro y partida de otras relaciones que mantiene la persona incluyendo las relaciones sociales y laborales; la formación profesional, que da sentido a su labor; y la eficacia personal para competir en las gestiones laborales, como es la docencia (Redó, 2017). El profesor necesita satisfacer sus necesidades afectivas y adquisitivas, por un lado, está el reconocimiento y respeto social, al igual que cumplir con sus expectativas profesionales y por otro su satisfacción económica (Esteve, 2000).

Cabe resaltar que la situación de los profesores ha cambiado a través del tiempo, se ha devaluado su criterio como autoridad y ha disminuido el respeto profesado por los estudiantes, siendo objeto de agresiones físicas en casos extremos, en tanto que el sistema educativo exige un mayor rendimiento y demandas sociales hacia su rol profesional (Durán et al., 2001)

El Coaching

El coaching es un proceso en el que reflexionan dos personas durante un tiempo determinado interactuando con objetivos preestablecidos y acciones concretas, en la que el uno es el coach que guía al coachee con el objetivo de desarrollar sus capacidades y van creando una estrecha relación basada en la confianza llamada rapport. El otro miembro en esta actividad es el coachee, quien busca la potencialización de sus habilidades a través del trabajo con el coach (Ravier, 2009).

Previo a realizar las sesiones de coaching, es importante crear un vínculo de confianza entre coach y coachee, este recurso facilitará sintonizar y equilibrar la relación entre ellos dos lo que a su vez permitirá que fluya el trabajo. En este escenario las dos partes se sentirán cómodas para trabajar al compás (Chichizola, 2017). El rapport se centra en repetir ciertas expresiones del coachee o parafrasear lo que dice para estimular la percepción de similitud en el coachee que es conocida como 'espejo' y sirve para mantener un ritmo, tono y volumen similar al coachee (Chichizola, 2017).

El concepto del coaching se inicia en los deportes en los que se ve a una persona que indica a los jugadores qué hacer para tener un mejor desempeño y que cada jugador o participante rinda al máximo de su capacidad (Zapata, 2012). El coach es “la persona que acompaña a otra para impulsar su desarrollo profesional y personal” (RAE). El coaching es el proceso a través del cual el coach impulsa a su coachee a encontrar alternativas a través de preguntas (Ortiz de Zárate, 2010).

El coaching es una filosofía que viene desde Sócrates hasta Echeverría, atravesando por Freud, Maslow y Fromm y reúne ideas de liderazgo, gerencia, desarrollo humano, budismo y lingüística; en este lapso no hay un punto de origen o una raíz para esta metodología de aprendizaje, que de la misma forma encierra muchos conceptos (Ortiz de Zárate, 2010).

Escuelas de Coaching.

Existen varias escuelas de coaching que se complementan unas a otras, y acorde a la geografía son la norteamericana, europea y chilena. También existen otras corrientes que se bifurcan de estas debido a su expansión por el mundo (Ortiz de Zárate, 2010). La escuela norteamericana es pragmática enfocada en el logro, en tanto que la escuela europea es humanista centrada en el potencial humano, y por último la escuela chilena se centra en el ser (Aranda, 2012).

- ❖ Escuela Norteamericana de Coaching con su representante Thomas Leonard, define al coaching como “el arte de hacer preguntas para ayudar a otras personas, a través del aprendizaje, en la exploración y el descubrimiento de nuevas creencias que tienen como resultado el logro de los objetivos”. (Ortiz de Zárate, 2010, p.58).
- ❖ Escuela Europea tiene dos representantes: Tim Galway dice que “el Coaching es el arte de crear un ambiente a través de la conversación y de una manera de ser, que facilita el proceso por el cual una persona se moviliza de manera exitosa para alcanzar sus metas soñadas”. Y John Whitmore comenta que “el Coaching consiste en liberar el potencial de

una persona para incrementar al máximo su desempeño. Consiste en ayudarlo a aprender en lugar de enseñarle” (Zapata, 2012, p.6).

- ❖ La Escuela Chilena con sus representantes Fernando Flores, Rafael Echeverría y Julio Olalla que definen que “el Coaching Ontológico tiene vocación de intervenir aportando herramientas muy poderosas orientadas al desarrollo del potencial humano, más que a la mera resolución de conflictos o a la búsqueda de objetivos puntuales” (Ortiz de Zárate, 2010, p.59). Este estilo parte de que los seres humanos son lingüísticos por naturaleza y este lenguaje les da una característica particular y les permite comprender los fenómenos humanos para luego establecer que el lenguaje es generativo porque sirve para describir la realidad y crear realidades; y por último los seres humanos se crean a sí mismos en el lenguaje y a través de él: esto responde al concepto de autopoiesis (Aranda, 2012). Cada persona tiene un papel activo en lo que es y en lo que quiere ser.

La ontología hace referencia a “una de las bifurcaciones de la metafísica que estudia al ser en general y todas sus propiedades trascendentales. Es una rama de la filosofía que se ocupa del análisis, estudio e investigación de la naturaleza del ser, además de su existencia y realidad tratando de puntualizar sus diversas entidades fundamentales y sus relaciones” (RAE). El aspecto ontológico se enfoca en la esencia del ser por lo que el coaching ontológico es un entrenamiento de la actitud y la aptitud enfocándose en el ser. En el coaching ontológico es importante “la activación emocional y cómo, en medio de la crisis, el profesional tiene que mantener la cabeza fría y una conducta eficiente” (Moreno, Bustos, Matallana y Miralles, 1997 pág. 187).

Ventajas del Coaching.

El coaching se ha transformado en una herramienta muy útil para impulsar el desarrollo de estrategias que favorecen el crecimiento personal como también el profesional de las personas que luchan por conseguir el éxito de forma proactiva (Ravier, 2005) por lo que podemos entenderlo como un proceso integral cuyo objetivo es ayudar a las personas a conseguir resultados extraordinarios en sus vidas, al igual que en sus carreras, negocios y organizaciones (Sánchez, 2013).

El método Socrático es el proceso gradual utilizado para esclarecer los conocimientos, proceso en el que al inicio el interlocutor cuestiona al sujeto con el fin de destruir los conceptos preexistentes, eliminando el lastre de la falsa sabiduría, para continuar impulsándolo a descubrir las contradicciones y crear a través del diálogo entre el maestro y el aprendiz la verdad que vive en el alma (Ravier, 2005). Este proceso se denominó Mayéutica que significa dar a luz, porque se asemeja a un parto en el que Sócrates ayudaba a traer luz al conocimiento (De la Torre, 2003). Sócrates es el autor de la frase “yo solo sé que nada sé”, pues estableció que su rol como maestro no es verter el conocimiento ante sus pupilos sino realizar preguntas adecuadas para que lleguen a la verdad a partir de sus conocimientos, así Sócrates les dio el sentido didáctico a quienes estaban en su entorno (Calderón 2006).

El coaching es una herramienta competitiva en el área organizacional, la mayor ventaja del coaching es la utilización del Método Socrático personalizado, es decir el trabajo de cuestionar el conocimiento ‘uno a uno’ entre coach y coachee con absoluta confianza y privacidad lo que impulsará el desarrollo de la percepción de la realidad de una manera adecuada

(Zapata, 2012). Este proceso facilitará una amplia visión del problema para elegir la solución analizando las posibilidades desde diferentes puntos de vista (Chichizola, 2017). Esta técnica de reflexión e introspección permite al coachee asimilar la información nueva e incorporarla a la estructura que ya existía, este es un proceso de acomodación que surge cuando el sistema cognitivo está en crisis y permite la modificación (De la Torre, 2006).

El coaching provee de equilibrio emocional al coachee con lo que cambiará su conducta, alcanzará sus metas y contagiará a sus compañeros (Barahona, 2014). El coaching ontológico está orientado al dominio del ser, a impulsar al sujeto a desarrollar la aptitud y la actitud para que pueda romper paradigmas y superar los miedos que lo limitan y le impiden tener éxito, a su vez mejora la calidad de vida y desarrolla la inteligencia emocional (Barahona, 2014).

Coaching Ontológico.

La palabra coaching significa entrenamiento y la palabra ontológico es una parte de la filosofía que definida como la ciencia del ser, es decir que el coaching ontológico es el entrenamiento del ser y contiene aportes científicos como la física cuántica de David Bohm y Fritjof Capra, aspectos de la biología del conocimiento de Humberto Maturana y Francisco Varela, el pensamiento sistémico de Heinz Von Foerster, ciertas corrientes filosóficas a partir de Heidegger, la lingüística a partir de Austin, algunas corrientes psicológicas como son el constructivismo, la Gestalt y el management moderno de Peter Senge y Stephen Covey que dan paso a una nueva interpretación del Ser Humano (Echeverría, 2013b).

El coaching ontológico propone el lenguaje como herramienta creativa ya que el ser humano es un ente lingüístico que construye realidades y a sí mismo a partir de la comunicación, con esto se puede entender que la realidad de cada persona es diferente y que el ser y la acción van de la mano (Ortiz de Zárate, 2014). El coaching ontológico es un proceso de transformación en el que cada persona es el actor principal en su aprendizaje y es el ente que propicia la transformación en su entorno, por lo que debe desarrollar la habilidad de aprender a aprender tomando conciencia de sí mismo y de este espacio en el que se desarrolla durante la gestión de las relaciones que mantiene consigo mismo y con los elementos de este ambiente (Goleman, 2012).

El coaching ontológico se enfoca en la manera en que se relacionan las personas, en este caso los profesores, como actúan y qué técnicas utilizarán para alcanzar sus metas. A través de varios cuestionamientos busca las causas por las que los docentes se sienten desmotivados e incapaces cuando en épocas anteriores ha primado su buen desempeño. (Amortegui, 2016). Los profesores durante este proceso de transformación y aprendizaje revisan, desarrollan y optimizan sus formas de ser en el mundo (Wolk, 2003). Utilizan su lenguaje corporal, sus emociones y su intuición para desarrollar herramientas que faciliten un cambio ontológico, es decir del ser. A través de este proceso modificarán sus paradigmas lo que transformará la visión de su entorno que les facilitará tomar decisiones diferentes (Ortiz de Zárate).

El coaching ontológico plantea una forma diferente de aprender a partir de las propias necesidades, ya que la idea principal es desarrollar un potencial sostenible en el tiempo y así formar líderes pedagógicos, colaborativos y con conciencia, quienes desarrollarán su responsabilidad a la libre elección, al pensamiento reflexivo y a la autoestima alta (Pinotti,

2004). Otro elemento que impulsa el coaching es la responsabilidad personal para adquirir independencia, autonomía y capacidad de decisión con base en la retroalimentación, lo que lleva a una mejor percepción de la realidad y a la afirmación del aprendizaje (Grant, 2007). El punto de partida es que la propia mente es su peor enemigo, por lo que es importante identificar los problemas que interfieren con su desempeño y ayudar a priorizar las actividades (Amortegui, 2016).

Echeverría establece que el Coaching Ontológico es una disciplina que se fundamenta en la ontología del lenguaje y en la interpretación de ser humano, que en este milenio está atravesando una época de crisis de sentido que impacta de igual forma al desempeño laboral y lo personal, por lo que esta disciplina impulsará el potencial transformador de la persona para propiciar un cambio en sí mismo y a través de él, en su entorno (Echeverría, 2016).

El coaching ontológico propone una revisión de los aspectos en la vida profesional del profesional que no funcionan correctamente, para trabajar y alcanzar un bienestar en las relaciones que establece con su entorno (tanto interpersonales como intrapersonales), con herramientas que no solo le permitan resolver los conflictos sino también desarrollar su potencial (Barahona 2014). El lenguaje permite generar, transformar y comunicar las emociones y guiar en el dominio del ser, proyectando la actitud y la aptitud. Las personas se forman a partir de lo que hablan y de la misma forma modifican su entorno. (Linarez, 2014).

La práctica del coaching ontológico impulsa el crecimiento dentro de la persona por medio del descubrimiento de su capacidad para reinventarse, con lo que se transformará a sí misma y luego a su entorno (Ortiz de Zárate, 2010). Este proceso se inicia en la forma en que

percibe e interpreta su realidad creando competencias emocionales que le permitan ser, comunicarse y hacer; luego, esta actividad fomentará la autoconfianza y el descubrimiento de nuevas acciones y posibilidades que faciliten la consecución de sus metas (Echeverría, 2013). El desarrollo de la actitud y de la aptitud permite crear nuevas ideas, acceder a un amplio abanico de posibilidades con una variedad de significados para establecer nuevas conexiones en el campo individual y social (Echeverría y Olalla, 1992).

El ser humano debe prepararse para ser la persona capaz de comportarse de la forma que se requiere para alcanzar los objetivos que se plantea ya que la responsabilidad más importante para dirigir cualquier cosa es gestionarse a sí mismo como persona (Hook, 2001). Vivimos en un mundo interpretativo en el que las cosas no son un ente definido, sino que se presentan como una realidad diferente para cada persona, condicionadas por sus experiencias, sus modelos mentales y conocimientos por lo que el coaching ontológico se fundamenta en la apreciación que tenemos de estas cosas y desarrolla la habilidad para crear múltiples enfoques que nos amplían el campo de acción (Echeverría, 2015).

Intervenciones del coaching ontológico

El coaching ontológico hace énfasis en el lenguaje que es la base de la comunicación. Es importante mencionar que la comunicación facilita las relaciones tanto con otras personas como consigo mismo y muestra un sin fin de posibilidades para actuar, expresar pensamientos y sentimientos, describir el mundo, definir la identidad y crear realidades a través del lenguaje; la palabra se convierte en hechos y la experiencia se transforma en aprendizaje (Ortiz de

Zárate,2010). Para realizar una intervención el coaching ontológico debe seguir los siguientes pasos: (Amortegui, 2016)

- ❖ Observar los diferentes puntos de vista para analizar las opciones y que el coachee opte por la mejor solución. Si aplicamos coaching ontológico a docentes, el coach acompañará al profesor en su introspección para examinar las situaciones que le causa el estrés y luego elegirá los recursos que considere mejores para sí mismo.
- ❖ Toma de conciencia sobre las herramientas que va a utilizar. El profesor deberá interiorizar los procesos que adoptará como instrumento para solucionar sus problemas.
- ❖ Determinación de objetivos para alcanzar a través del coaching. Es una parte indispensable establecer metas a través del diálogo.
- ❖ Actuar siguiendo los pasos establecidos. El coach acompañará al coachee para superar las dificultades.
- ❖ Medir los avances para hacer las correcciones necesarias para lograr un cambio en la mente y mejorar los resultados.
- ❖ Impulsar a los docentes salir de la zona de confort para explorar otros caminos, crear opciones para actuar y satisfacer sus inquietudes en un entorno cambiante en el que la adaptación y la flexibilidad son requisitos básicos.

Evidencias de la práctica de coaching ontológico.

El coaching ontológico es una herramienta que ha sido utilizada a nivel organizacional con varios objetivos. Algunos ejemplos son el estudio de Barahona y Darling (2014), quien aplica coaching ontológico para mejorar el área comercial de una empresa de productos farmacéuticos a través de un plan de comunicación al interior del departamento de mercadeo, de tal manera que se incrementen las ventas. Este plan de comunicación está entendido como un conjunto de acciones que crea lazos entre los integrantes de una empresa para establecer un compromiso que fomente el desarrollo y la ejecución de un proyecto común. (Sara Diez Freijeiro, 2006). Los resultados de la transformación de la comunicación del departamento de mercadeo en el estudio de Barahona y Darling (2014) a través del coaching se ven a corto plazo y son sostenibles a largo plazo, y los aspectos que demuestran un impacto positivo son:

- El trabajo en equipo e individual en pro de objetivos comunes de la organización.
- La comunicación eficiente y efectiva que enriquece los vínculos entre el personal y refuerza las capacidades de cada uno.
- El incremento del compromiso de los trabajadores con la empresa y la identificación de ellos con su rol.
- Mejor resolución de conflictos (Barahona y Darling, 2014)

En la investigación de Gianluca Rosanía y David Rueda en 2012, que se realiza en el Colegio SÉNECA se determinó que el coaching ontológico es una herramienta de ayuda para los

estudiantes que están por graduarse, es decir alumnos de quinto y sexto curso de secundaria. En este estudio se utiliza el coaching para orientar a los estudiantes en sus habilidades y en los objetivos que partan de ellas. Este proceso es importante pues define el futuro del estudiante y evitará a futuro la insatisfacción laboral por equivocaciones al elegir su profesión.

Berta Gómez y Gloria Piñeros realizaron una investigación en Colombia en el año 2017 para proponer el coaching ontológico como estrategia para potenciar el ethos docente en dos colegios en Chia, Cundinamarca. Después de las evaluaciones se definió que el equilibrio conductual del docente se basa en el ethos que se configura desde las virtudes profesionales de la justicia, la templanza, la prudencia y la fortaleza; sumadas a las cualidades éticas de la iniciativa, de la responsabilidad, de la competencia, de la dedicación y del compromiso (Altarejo, 1988). Además, el profesor requiere de una armonía interior sólida para asumir la profesión más por convicción que por cumplimiento de una actividad profesional. Este estudio concluyó que los profesores necesitan reforzar de forma holística las virtudes profesionales y cualidades éticas a través de un programa de coaching ontológico que les permita cambiar su enfoque de la situación que los tenía sofocados para convertirse en agentes de transformación de su realidad en el contexto educativo (Gómez y Piñeros, 2017).

Victoria Rocha y Alejandra Holguín en 2014 investigaron el coaching como una herramienta para mejorar el clima laboral de una empresa. A través de una metodología cuantitativa se recolectó datos que concluyeron que el coaching fortalece el aprendizaje de los empleados a través de la autoconfianza, esto influye en la mejora del clima laboral que aumenta la productividad lo que lo convierte en un tema indispensable en la empresa (Rocha y Holguín, 2014). Se debe considerar que el coaching es una herramienta que no solo sirve para mejorar la

situación de la compañía sino también como método para desarrollar las habilidades y destrezas de los empleados en todos sus niveles.

El uso de coaching en las personas que sufren del síndrome de burnout les reforzará la autoestima, la autoconfianza y la capacidad de relacionar su vida personal y laboral ya que la incertidumbre ante los cambios y la demanda laboral ocasionan un nivel alto de estrés crónico que es entendido como la consecuencia que surge a causa de un desequilibrio entre la demanda y la capacidad del individuo para responder (Mac Grath, 1970).

METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La finalidad de la investigación es determinar si el uso de coaching ontológico como herramienta de afrontamiento del síndrome de burnout es viable en los profesores de educación secundaria de un colegio privado. Esta propuesta de investigación utilizará una metodología de pre test, diseño de grupo de control y test posterior a la prueba para establecer los resultados (Leedy, 2005). Inicialmente se invitará a los profesores del colegio designado a participar en la investigación, todos realizarán el test de Maslach para determinar el nivel del síndrome de burnout y luego se recopilarán las encuestas para organizar, tabular, representar y describir esta información (Abreu, 2012). Este test es versátil, claro, conciso y fácil de manejar.

Este estudio será de tipo no experimental y transversal puesto que las muestras son recolectadas en un momento determinado de los participantes. Estos datos no pueden perdurar en el tiempo de forma longitudinal ya que los participantes podrán ser influenciados por distintos factores a lo largo de su vida y de su profesión (Baptista, 2012). La herramienta más común

utilizada para recopilar información es la escala MBI; esta será utilizada en esta investigación para determinar el nivel del síndrome de burnout que afecta a los profesores de secundaria de un colegio privado de la ciudad de Quito.

Para determinar los niveles del síndrome de burnout se utilizará el análisis factorial de Maslach Burnout Inventory diseñado para personal enrolado en el área de educación (MBI-ES). Este cuestionario, luego de algunas pruebas, quedó validado con 22 preguntas en tres factores que determinan el agotamiento emocional, la despersonalización y el nivel de la realización personal en el ámbito laboral (Maslach, 2001). Después de aplicar y tabular este cuestionario, se utilizará el coaching ontológico para renovar las energías y canalizarlas adecuadamente a afrontar el síndrome de burnout laboral.

Diseño y Justificación de la Metodología Seleccionada

Esta investigación será de tipo experimental en la que se mantuvo el diseño transversal en la muestra que consta de un grupo de 60 profesores de diferentes materias cuyo lenguaje materno en unos casos es inglés y en otros es español. El criterio de selección fue que todos pertenezcan al Colegio elegido y que enseñen en la sección de secundaria; además que no tengan diagnóstico de alteraciones emocionales o mentales.

Los resultados de la aplicación de la escala servirán como guía para que los educadores tengan herramientas para desafiar los estereotipos mentales y diseñar otros procesos que acorten la distancia para alcanzar los objetivos que persiguen.

Procedimiento de recolección y análisis de datos

Los profesores de educación secundaria de la institución seleccionada recibirán una carta de invitación para participar en el programa (Anexo A). Si aceptan colaborar con esta investigación, deberán firmar el Formulario de Consentimiento Informado (Anexo B). Luego llenarán las encuestas que ayudarán a determinar el nivel del síndrome de Burnout (Anexo C). Posterior a esto se dividirá a los participantes en dos grupos y se propondrá realizar doce sesiones de coaching ontológico, una cada semana, con el primer grupo de los profesores que atraviesen este malestar, en tanto que el otro grupo será designado como grupo de control y se reunirá por el mismo tiempo que el grupo experimental para recibir charlas y exponer sus sentimientos. Luego del tiempo determinado de reuniones, se les aplicará la escala MBI nuevamente para analizar los resultados y establecer los cambios.

Participantes

La población estará formada por los docentes que estén interesados en participar en este estudio que llenarán la escala para determinar si experimentan síntomas de sobrecarga laboral debido. El criterio de selección es que deben pertenecer a la institución privada elegida y deben impartir clases en la sección secundaria o bachillerato. Se les enviará la carta de invitación para trabajar en el programa (Anexo A) y firmarán el formulario de consentimiento informado (Anexo B). Se informará a los participantes que el objetivo de la investigación es educativo y toda la información es de carácter confidencial.

Herramientas de Investigación Utilizadas

Para determinar el nivel de cansancio emocional y la posibilidad de utilizar el coaching ontológico como herramienta de afrontamiento se utilizará el Cuestionario Maslach Burnout Inventory para Docentes (MBI-Ed).

La encuesta de MBI-ES es precisa, rápida y sencilla de aplicar. Su puntuación máxima es de 48 puntos. Consta de nueve preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) que evalúan la experiencia de un profesor que se siente oprimido tanto física como psicológicamente en el cumplimiento de sus funciones. Cinco preguntas (5, 10, 11, 15, 22) hacen referencia a actuar de forma distanciada o insensible con las personas que conforman su entorno. Ocho preguntas (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) respecto a la autoeficacia y autorrealización de una persona con relación a su trabajo. La escala se mide 0 = Nunca, 1 = Pocas veces al año o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Unas pocas veces al mes, 4 = Una vez a la semana, 5 = Unas pocas veces a la semana, 6 = Todos los días. Se registra que el síndrome de burnout es alto, medio o bajo dependiendo del puntaje alcanzado en cada categoría. Se detecta el cansancio emocional si el puntaje en las preguntas referentes a este ítem es de 26 o más. En cuanto a la despersonalización debe tener un puntaje de 9 o más y la Realización personal se registra con menos de 34 puntos.

Cálculo de Puntuaciones.

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total Obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersoanlización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Menos de 34

Nivel del síndrome de Burnout.

	Bajo	Medio	Alto
Cansancio Emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Relación Personal	0 - 33	34 -39	40 - 56

Consideraciones Éticas

Esta investigación respetará todas las consideraciones éticas relacionadas al estudio del síndrome de burnout en profesores de educación privada secundaria y la posibilidad de utilizar el coaching ontológico para que puedan afrontar estos síntomas. Esta investigación es de carácter educativo, de utilidad social y los resultados se mantendrán confidenciales. En los anexos constan la carta de invitación para participar en el estudio y la autorización o consentimiento debidamente firmado por parte de los participantes que podrán retirarse en cualquier momento sin implicaciones laborales o personales. Esta propuesta de investigación respetará todas las normas y consideraciones éticas con los participantes en este estudio se les asignará un código para garantizar el anonimato y el nombre será conocido únicamente por la Directora del proyecto de investigación y quién aplica la escala. Para seguridad, respaldo y constancia se encuentra el formato de consentimiento informado debidamente firmado por los profesores antes de iniciar la investigación. Se garantiza el anonimato para estimular una participación honesta y sincera.

RESULTADOS ESPERADOS

De aplicarse este estudio, primero se analizarán los resultados del MBI (Maslach, 2001) de todos los profesores de educación secundaria del colegio indicado que decidan participar, para establecer su situación con respecto al síndrome de burnout, ya que en el desgaste laboral no se establece diferencia por género, por nivel de escolaridad, por edad o por tiempo de trabajo. A

partir de este diagnóstico se propondrá la aplicación del coaching ontológico para superar el agotamiento laboral en sesiones semanales.

La literatura señala que el síndrome de burnout o agotamiento laboral afecta de forma física, psicológica y emocional y surge como una respuesta inadecuada a la exposición a altas cargas laborales y estrés elevado, causando actitudes despersonalizadas en relación a su entorno e inadecuación a sus obligaciones (Bernaldo de Quirós y Labrador, 2008). A través del coaching ontológico se espera proveer a los docentes de las herramientas que faciliten el afrontamiento de este agotamiento laboral que atraviesan ya que los profesores que tienen altas expectativas, no solo personales sino también profesionales, al exponerse a un exceso de trabajo que vienen acompañados de altos niveles de estrés continuo incrementan las probabilidades de presentar síntomas del síndrome de Burnout. Es decir que, acorde a Zárate (2010) a través de la palabra se canalizará el exceso de estrés en los profesores.

El síndrome de burnout es un agotamiento crónico físico y emocional que se suscita por la falta de herramientas para hacer frente al estrés y la sobrecarga laboral para lo que se considera el coaching ontológico como una buena opción para que desarrollen destrezas que les permita cambiar su enfoque y obtengan más posibilidades para elegir de manera adecuada y de forma transformativa con su entorno. Aprender a reflexionar y a empoderarse aumenta la productividad del docente y lo vuelven más observador (Ortiz de Zárate, 2010), es esta capacidad de observar la que le permite tomar decisiones diferentes.

En la literatura consultada se establece que existen varias escuelas de coaching que ponen de manifiesto diversos tipos de coaching como el ejecutivo, grupal, familiar, educativo,

ontológico, que tienen un fin común que es el de facultar a una persona para ser mejor y alcanzar sus metas con el acompañamiento del coach (Ortiz de Zárate, 2010). Se eligió el coaching ontológico para esta investigación porque plantea los cambios al interior de la persona para que enfoque de varias formas las situaciones que se le presentan y así tome la decisión adecuada.

La persona que se desempeña como coach realizará una serie de preguntas que cuestiona al coachee para que conozca su realidad y cree las opciones que le lleven a su meta, ya que la función del coach no es proveer respuestas según sus vivencias sino impulsar la adquisición de experiencias por parte del coachee (Ortiz de Zárate, 2010). El coaching ontológico utiliza una metodología y herramientas determinadas para llegar a los resultados que han establecido el coach y el coachee en conjunto y con privacidad (Zapata, 2012). Esta herramienta potencializa las competencias a través del ser, de adentro hacia afuera permitirá develar al profesional que enfrenta el burnout, ya que estas capacidades movilizan los recursos interiores de la persona y exteriores del entorno lo que supone una adaptación a cada situación (Correa, 2008).

En el uso del coaching ontológico se basa en el lenguaje para entenderse a sí mismo y al mundo en el que se desarrolla el individuo. Somos un constructo lingüístico por lo que podemos reinventarnos a través de la palabra, transformar nuestro entorno y crear realidades (Ortiz de Zárate, 2010). En el campo educacional se impulsará al docente para analizar su situación mediante un proceso introspectivo que le permitirá cambiar su enfoque con respecto a las situaciones que está viviendo, para que al mirar las cosas desde varias perspectivas adopte mejor solución para que le impulse a superarse y transformar su entorno. Este método funciona en el corto plazo y puede ser sostenido a lo largo del tiempo (Zapata, 2012). Es importante que el

profesor tome conciencia e interiorice los procesos que atravesará para incorporarlos a su aprendizaje.

Con lo expuesto anteriormente se considera que luego de implementar el coaching ontológico como herramienta de afrontamiento a través de reuniones semanales, los profesores disminuirán sus niveles de burnout para poder gestionar los diferentes desafíos laborales o situaciones de crisis.

DISCUSIÓN

En esta investigación se analizó los conceptos del síndrome de burnout y cómo afecta de forma general a cualquier profesión, en especial cuáles son las repercusiones en los profesores de educación privada secundaria y la posibilidad de utilizar el coaching ontológico como herramienta de afrontamiento ante este mal moderno que aqueja a muchas profesiones en varios sectores laborales.

Este síndrome de agotamiento psicológico, emocional y físico es considerado una patología sociolaboral que ha sido causa de muchos estudios en los últimos años que plantean que esta respuesta equivocada ante el estrés laboral conduce a variaciones psicofisiológicas en el empleado con resultados negativos para la organización (Monte, 2005). Existen algunas herramientas para disminuir el burnout, pero el coaching ontológico es una solución a corto plazo que puede perdurar como forma de vida en el largo plazo.

También se indagó los conceptos del coaching en sus distintas expresiones siendo una de estas el coaching ontológico que a diferencia de los otros se enfoca en el ser como ente

lingüístico cuya transformación influye en su ambiente y no se orienta a los resultados que se desea obtener para contrarrestar el agotamiento laboral (Echeverría, 2013). Tomando en cuenta que cada persona tiene una percepción diferente sobre un mismo hecho es importante que se analice los diferentes enfoques que se pueden considerar para elegir una opción apta a la situación y al individuo (Ortiz de Zárate, 2010). En la educación, el coaching ontológico pretende cubrir ciertas carencias que surgen como consecuencia de la enseñanza a través de conocimientos y recursos que ayuden a mejorar nuestra calidad de vida. Estos recursos se enfocan en el potencial individual y en las metas de la persona (Sánchez, 2013).

De aplicarse esta investigación que intentará develar cómo y hasta qué punto el coaching ontológico podrá servir como una herramienta que se utiliza para afrontar el síndrome de burnout en los profesores de secundaria de educación privada. Se espera encontrar que el coaching ontológico impulsará a cada profesor a conocerse a sí mismo, a establecer sus metas de acuerdo a sus habilidades y a definir los caminos que utilizará para la consecución de sus objetivos. Además, los participantes podrían aprender a utilizar varios enfoques para analizar los problemas que enfrentan cada día en su profesión, que requiere de un equilibrio conductual del docente basado en virtudes profesionales de la justicia, la templanza, la prudencia y la fortaleza; además de las cualidades éticas de la iniciativa, de la responsabilidad, de la competencia, de la dedicación y del compromiso (Altarejo, 1988)

El coaching ontológico tratará de ser el catalizador para hacer un cambio en la forma que tienen los profesores de ver su ámbito estudiantil para tomar las decisiones adecuadas que harán que los resultados sean diferentes y fomentar el desarrollo humano. Esto reduciría la insatisfacción laboral de los profesores y les abriría una ventana a buscar la realización

profesional que tuvieron un día (Ortiz de Zárate 2010). El enfoque que cada persona tiene ante un estímulo es lo que hace ver el mundo de diferentes formas, así, existen personas que quieren alinear a todos con su forma de pensar, no consideran la opinión de otros observadores, necesitan mantener el control, se resisten al cambio y tienen un criterio rígido (Echeverría, 2013). Por otro lado, están aquellos que ven el mundo desde diferentes ópticas, comprenden las posiciones de los demás, aceptan otros criterios y están dispuestos a tomar nuevos rumbos (Ortiz de Zárate, 2010). El coaching intentará posicionar al profesor con este multienfoque que presentará un amplio espacio de opciones de acción y reacción. No existe una realidad verdadera común a todas las personas, pero se puede desarrollar la capacidad de entender y analizar las posibilidades. Un profesor escucha cada día muchas versiones de la misma verdad y aprende a alinear las creencias de su equipo con una meta en común bajo parámetros de respeto y tolerancia.

El coaching ontológico fomenta la intuición e inducción para investigar y modificar los modelos mentales. Dice Alberto Einstein que “la locura es hacer lo mismo una y otra vez intentando obtener resultados diferentes” así que “si buscas resultados distintos no hagas siempre lo mismo”, con base en esto necesitamos modificar la forma de ver las cosas para apreciar otras posibilidades. Es importante establecer la diferencia entre afirmación y declaración, ya que la primera sirve para describir situaciones y la segunda para crear realidades y esto hace más fuerte las relaciones o las debilita (Ortiz de Zárate, 2010). Cada persona es el actor principal y clave en el crecimiento personal y define su filosofía de vida desde su perspectiva.

Se estableció que la intervención del coaching ontológico busca una transformación en el ser, para lo que se debe aprender a manejar las emociones ya que una persona no es responsable de sus emociones, pero sí de las acciones que realice a partir de esta, es decir que es importante

aprender a gestionar las emociones adecuadamente (Goleman, 2012). En el aspecto físico, los sentidos reciben el estímulo del entorno y emiten una respuesta. En el lado emocional, esta reacción física se traduce en sentimientos respecto al entorno y nos permiten formarnos una idea para ir hacia el estímulo o huir de él (Grant, 2007).

Las emociones facilitan el proceso de adaptación de nuestro cuerpo a su realidad, esta experiencia incluye lo que la persona conoce del espacio en el que se desarrolla, las creencias y su actitud ante una situación. Nuestros sentimientos nos permiten interpretar los estímulos que recibimos a través de los sentidos, es un sexto sentido que ordena y dirige a los otros sentidos con un lenguaje propio (Viscot, 1997) que es necesario conocer para gestionar las emociones que surgen debido al burnout.

A través del coaching ontológico los docentes fomentarán la confianza en sí mismos por lo que se verá el cambio en su estado de ánimo y por ende en su conducta que fortalecerá las relaciones interpersonales (Ortiz de Zárate, 2010). Se espera que a través de esta transformación el profesor pueda enfocar los síntomas producidos por el burnout. Por ejemplo, el profesor que atraviesa el síndrome de Burnout en su primera etapa sentirá malestar físico, y emocional que le restará energía y entusiasmo; en la fase dos surge la frustración y pierde el interés en su trabajo; Y en la fase tres es posible que presente ausentismo y rechazo al trabajo.

El coaching ontológico se enfoca en un aprendizaje transformacional con base en el lenguaje que se inicia al cuestionarse y auto-observarse para reflexionar y buscar opciones a través de preguntas que hará el coach con respeto, libertad y comprensión. Incorpora elementos como psicología, lengua y filosofía para analizar el ámbito profesional y personal que promueve

el conocimiento para actuar de manera adecuada, eficaz y eficiente en la consecución de las metas que en este proyecto de investigación es afrontar el síndrome de burnout.

El coaching ontológico mejora el desempeño y la productividad utilizando todo el potencial lingüístico de la persona para reinventarse y desarrollar el aprendizaje y los talentos de las personas de manera efectiva para retenerlo y utilizarlo en las diferentes etapas de sus vidas descubriendo alternativas y procesos nuevos para alcanzar los objetivos. También desarrolla la creatividad, capacidad y la iniciativa del individuo para tomar acción ante los problemas y resolverlos eficaz y eficientemente. El coaching es manejado a través de preguntas que cultivan la conciencia para encontrar las mejores respuestas utilizando los recursos disponibles. Hay un proverbio chino que dice “Dale un pez a un hombre a un hambriento y lo alimentarás durante un día, enséñale a pescar y lo alimentarás toda su vida” (Proverbio Chino) el coaching ontológico es un aprendizaje de por vida.

Limitaciones del estudio

Una de las mayores limitaciones encontradas en este estudio del coaching ontológico es que al ser un tema relativamente nuevo no se encontró mucha evidencia de su práctica. En cuanto al marco teórico citado, sus planteamientos son muy claros y enfocados en el tema. En el área comercial se encontró que la utilización de esta herramienta mejoró la comunicación, el trabajo en grupo, la autoconfianza y la solución de conflictos lo que fomenta la mejora del clima laboral organizacional. En el sector educativo ayuda a desarrollar características necesarias para un docente como es la justicia, la paciencia, la fortaleza, la dedicación y el compromiso con su convicción de ser profesor.

A consecuencia de la poca evidencia encontrada sobre la utilización del coaching ontológico como herramienta de afrontamiento para el estrés y el burnout es difícil hacer comparaciones para ampliar la investigación. El coaching ontológico es una intervención personal por lo que al realizarse este estudio se necesitará mantener reuniones personales semanales acorde al nivel de afectación de los profesores tomando cada situación independientemente.

Recomendaciones para futuros estudios

El coaching ontológico al igual que el síndrome de burnout en docentes son temas relativamente nuevos que ponen de manifiesto los riesgos psicosociales a los que están expuesto los profesores y los profesionales que laboran con altos niveles de estrés y sobrecargas laborales. Después de revisar la literatura, fuente de consulta de este estudio, con el debido detenimiento, se podría recomendar que:

Se recomienda que se hagan estudios diferenciando los niveles educativos: primaria básica, primaria, secundaria, universidad. Otra categoría para diferenciación son las condiciones laborales y los estratos económicos y sociales. Es importante profundizar en la investigación de este síndrome para dar una pronta atención y herramientas de afrontamiento.

Es importante realizar este estudio en otros planteles educativos para establecer comparaciones y guardar estadísticas que permitan continuar con la investigación de la funcionalidad del coaching ontológico como herramienta para afrontar el síndrome de burnout.

Los docentes son un grupo de riesgo por lo que se recomienda el diagnóstico y prevención de esta enfermedad laboral que repercute en su vida personal y que disminuye la eficiencia y eficacia del profesional y de la institución.

REFERENCIAS

- Abraham, R. (2005), “Emotional intelligence in the workplace: a review and synthesis”, in Schulze, R. and Roberts, R.D. (Eds), *Emotional Intelligence: An International Handbook*, Hogrefe & Huber, Ashland, OH, pp. 255-70
- Abreu, J. (2012). Hipótesis, método y diseño de investigación (hypothesis, method & research design). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197.
- Alvarado, R (2010) “Salud mental en los docentes de escuelas municipalizadas y resultados en la prueba SIMCE”. Fondo de investigación y desarrollo en educación. FONIDE. Escuela de Salud Pública. Facultad de Medicina, Universidad de Chile.
- Álvarez Vacas, M. V. (2014). *Estrés laboral, síndrome de Burnout y técnicas de afrontamiento en docentes de educación general básica de un colegio privado de Quito en el periodo Marzo a Julio del 2013* (Doctoral dissertation, Universidad Internacional SEK).
- Álvarez Gallego, E., & Fernández Ríos, L. (1991). El Síndrome de " Burnout" o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría.*, 11(39), 257-265.
- Amortegui Jiménez, J. D. (2016). *Coaching, el camino a la productividad empresarial* (Bachelor's thesis, Universidad Militar Nueva Granada). Borquez, S. (2005). Burnout, o estrés circular en profesores. *Pharos*. 1, 23-34. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/unortesp/Doc?id=10102731&ppg=3>
- Aranda, I. (2012). Psicólogo experto en coaching. *Infocop, Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos*.
- Arteaga, I. H. (2009). El docente investigador como creador de conocimiento. *Tumbaga*, 1(4), 185-198.
- Bandura, A. (2001): Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1-26

- Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R. (2010). Metodología de la investigación. *México DF: McGraw-Hill*.
- Barahona, P., y Darling, J. (2014). El Coaching como elemento desarrollador de las ventas para realizar un plan de comunicación interno de mercadeo y mejorar el desempeño del área comercial de la empresa Ecuaquímica en la ciudad de Guayaquil año 2014.
- Barría, M. J. (2002). Síndrome de burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile. Recuperado el 20 de mayo de 2004 de: <http://ergonomia.cl>
- Carlin, M. Y Garcés, E.(2010). El síndrome de Burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Vol,6 (1). Recuperado en <http://search.proquest.com/openview/706ef18a6d24e766da57aaefeabd81d7/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1606360>
- Calderón Serna, H. D. J., & González Agudelo, E. M. (2006). Acerca de dónde enseñaron Sócrates, Platón y Aristóteles o sobre el silencio en los espacios dialogantes.
- Celik M, Tabak A, Uysal P, Sigri U, Turunc O (2010). The Relationship Between Burnout and Emotional Labour of the Employees in Hospital Sector. *International Journal of Business and Management Studies*, 2, 47-54.
- Chichizola, V. (2017). El coaching como herramienta para el desarrollo organizacional en la Empresa Cooperativa Copelec.
- Colomo Palacios, R., & Casado Lumbreras, C. (2006). Mentoring & Coaching. It Perspective. *Journal of Technology Management & Innovation*, 1 (3), 131-139.
- Correa, L. J. L. (2008). El coaching como estrategia para la formación de competencias profesionales. *Revista Escuela de Administración de negocios*, (63), 127-144.
- De la Torre Gómez, A. (2003). El método socrático y el modelo de van Hiele. *Lecturas matemáticas*, 24(2), 99-121.

- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86(3), 499.
- Domínguez, C. C. C., Hederich, C., & Sañudo, J. E. P. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Artículos en PDF disponibles desde 2007 hasta 2013. A partir de 2014 visítenos en www.elsevier.es/rlp*, 42(1), 131-146.
- Durán, Ma. A., Extremera, N. & Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en educación primaria, secundaria y superior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1, 45-62.
- Echeverría, R. (2013). *Ética y Coaching ontológico*. Buenos Aires: Granica
- Echeverría, R. (2015). *Ontología del Lenguaje*. Buenos Aires: Granica.
- Echeverría, R., & Olalla, J. (1992). *Coaching Ontológico I Parte*. San Francisco, California: The Network Group.
- Esteve, J. (2000). "The transformation of the teacher's role at the end of the twentieth century: new challenges for the future". *Educational Review*, 52, 197–207.
- Grant, A. M. (2007). Enhancing coaching skills and emotional intelligence through training. *Industrial and commercial training*, 39(5), 257-266.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Gómez Duque, B. D. C., y Piñeros Meneses, G. Y. (2017). Propuesta de coaching ontológico para potencializar el ethos docente en los colegios Gimnasio del Norte y Fabio Lozano Simonelli IED (Master's thesis, Universidad de La Sabana).
- Harrison, W. D. (1983): A social competence model burnout. Dins A. Martínez Pérez El síndrome del burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat academia* 112.
- Hook, D. (2001). *El nacimiento de la era caórdica*. Buenos Aires: Granica.

- Lara Venegas, Deanna Alexandra (2011) Análisis descriptivo de los niveles de desgaste por trabajo (Síndrome Burn-Out), en el personal docente de la carrera de psicología clínica de la Universidad de las Américas que labora en el área clínica. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. UDLA. Quito. 88 p.
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2005). *Practical research*. Pearson Custom.
- Linarez Placencia G (2014). El coaching en la educación superior. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. Volúmen 1*.
- Mababu Mukiur, R. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 12* (2), 219-244.
- McGrath, J. (1970). Major methodological issues. In J. (. McGrath, Social and psychological factors in stress. New York: Holt, Rineheart & Winston.
- Maslach, C., Schaufeli, y W. & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.
- Manzano R., I. A. (2015) Tesis Estudio de prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes, directivos-docentes y psicólogos de las unidades educativas municipales, colegios municipales de bachillerato regular y de ciclo básico acelerado de la ciudad de Quito (2015-2016), Universidad San Francisco de Quito, Colegio de Postgrado; Quito, Ecuador, 2015. Tomado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/5586>
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1999). O que é inteligência emocional. *Inteligência emocional na criança: aplicações na educação e no dia-a-dia*, 15-49.
- Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Publicado El, 25*.
- Montenegro, L. A. (2013). Cómo elaborar un artículo de revisión. Editorial UNIMAR, Universidad Mariana, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

- Moreno, B., Bustos, R., Matallana, A. y Miralles, T. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 13 (2), 185-207.
- Ortiz de Zárate, M. (2010). Psicología y Coaching: marco general, las diferentes escuelas. *Capital Humano*, (243), 56-68.
- Quiceno, J; Vinaccia, S (2007) Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología* N°10, pág 117-125
- Ravier, L. (2005). *Arte y Ciencia del Coaching*. Editorial Dunken.
- Ravier, L. (2009). Matriz de creatividad y urgencia para definir cuándo y por qué contratar un coach organizacional. *actas IV Jornadas Internacionales Mentoring y Coaching: Universidad–Empresa*, 258-272.
- Redó, N. A. (2017). El Síndrome de Burnout en los docentes. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 7(18).
- Rocha, M.V. y Holguín, M.A., (2014). Tesis El coaching como una herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa, Universidad San Francisco de Quito, Colegio de Administración para el Desarrollo; Quito, Ecuador, 2014
- Rodríguez, M. G. A., Becerra, L. N. V., Beltrán, C. A., Estrada, M. I. C., & Viera, A. O. (2012). Factores psicosociales laborales y síndrome de burnout en profesores de preparatoria de Guadalajara, Jalisco, México. *Revista Cubana de Salud y trabajo*, 13(1), 19-26
- Rodríguez, A. M. H. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de " burnout" en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 15(1), 81-89.
- Rosania Larrea, Gianluca Alessandro; Rueda Huerta, David Ramiro (2012) Elaboración de una herramienta de ayuda para los jóvenes de 5to y 6to curso del colegio Séneca, para descubrir su visión de futuro, basado en un modelo de coaching, para evitar una futura insatisfacción laboral. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. UDLA. Quito. 121 p

- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2012). Metodología de la Investigación. *McGraw-Hill*.
- Sánchez-Teruel, D. (2013). El coaching pedagógico dentro del sistema educativo: innovando procesos. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 15 (2), 171-191
- Schaufeli W.B. (2017) Burnout: A Short Socio-Cultural History. In: Neckel S., Schaffner A., Wagner G. (eds) Burnout, Fatigue, Exhaustion. Palgrave Macmillan, Cham.
- Seisdedos, N. (1997). MBI: Maslach Burnout Inventory. S. A. Madrid: Department of I-D de TEA Editions.
- Travers, C. J., & Cooper, C. L. (1997). *El estrés de los profesores: la presión en la actividad docente*. Paidós.
- Vázquez, Y. A. (2001). Educación basada en competencias. *Educación: revista de educación/nueva época*, 16(1).
- Ventura, J. L. (2012). Reseña del libro: Lo que hacen los mejores profesores de universidad. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria* 18 (9), 25-27
- Viscott, David. (1997) El lenguaje de los sentimientos. Emecé Editores, Buenos Aires.
- Wolk, Leonardo. Coaching: El arte de soplar brasas. Gran Aldea Editores, Buenos Aires, 2003.
- Zapata, M. S. (2012). ¿ Qué es el coaching? Sus orígenes, definición, distintas metodologías y principios básicos de actuación de un coach. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 1(3), 3.

ANEXO A: Carta para reclutamiento de participantes

Estimado Profesor/a:

Esta carta tiene como propósito extenderle una invitación para que usted participe en una investigación acerca del Síndrome de Burnout en profesores de educación privada, que tendrá como fin el aportar al conocimiento de este tema, específicamente relacionado con la profesión del docente.

La información que usted entregue será utilizada sólo para fines de la investigación y quedarán registrados de manera anónima en mi tesis que busca establecer el coaching ontológico como herramienta de afrontamiento para el síndrome de Burnout. Los antecedentes personales no serán revelados y los datos serán anónimos y confidenciales.

Si tiene alguna pregunta sobre el estudio estaré gustosa de aclarar sus dudas. Finalmente, le solicito contestar todas las preguntas del cuestionario con precisión y veracidad para que el análisis sea confiable. De antemano le agradezco por su colaboración.

Saludos cordiales,

ANEXO B: Formulario de Consentimiento Informado

Universidad San Francisco de Quito
Jimena de los Ángeles Mora Dávalos
0991631011 ximemoradavalos@gmail.com
María Cristina Crespo

Introducción

Usted ha sido invitado a participar en una investigación sobre el coaching ontológico como herramienta de afrontamiento para el síndrome de Burnout en profesores de educación secundaria. Se ha demostrado que la sobrecarga laboral y el exceso de estrés afecta el desempeño laboral del maestro. Antes de confirmar su participación puedo resolver todas sus dudas.

Propósito del estudio

Este estudio se realizará con el fin de evaluar el nivel de agotamiento laboral y cómo el coaching ontológico servirá como herramienta para afrontarlo. Se evaluará a los 60 profesores para trabajar con cada uno acorde a los resultados de la encuesta.

Descripción de los procedimientos

Después de reclutar a los participantes se les detallará el proceso y las políticas de la investigación, luego de lo que los profesores firmarán el documento de consentimiento informado para iniciar con el estudio. Se administrará un cuestionario para medir el síndrome de Burnout. Después se planteará el proceso de coaching ontológico por tres meses con reuniones una vez por semana luego de lo que retomarán el cuestionario para analizar los resultados.

Riesgos y beneficios

En el ámbito educacional se dará la importancia adecuada al síndrome de Burnout en profesores para realizar la intervención adecuada. En el campo organizacional incentivaré para hacer más estudios sobre este tema. Los profesores se reservan el derecho a no participar y a recibir ayuda de ser el caso. El análisis y los resultados se mantendrán en absoluta confidencialidad.

Confidencialidad de los datos

Toda la información proporcionada será confidencial. Tendrán acceso a esta únicamente el investigador y el coinvestigador. Los resultados se los destinaré a esta investigación solamente. El Comité de Bioética de la USFQ podrá tener acceso a sus datos en caso de que surgieran

problemas en cuando a la seguridad y confidencialidad de la información o de la ética en el estudio.

Derechos y opciones del participante

El profesor tiene el derecho de rehusarse a participar sin detrimento de ninguna naturaleza. Si decide colaborar con la investigación puede retirar en el momento en el que desee sin que ello afecte los beneficios de los que goza en este momento. Usted no recibirá ningún pago ni tendrá que pagar absolutamente nada por participar en este estudio.

Información de contacto

Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor llame al siguiente teléfono 09991631011 que pertenece al investigador, o envíe un correo electrónico a ximemoradavalos@gmail.com

Si usted tiene preguntas sobre este formulario puede contactar al Dr. William F. Waters, Presidente del Comité de Bioética de la USFQ, al siguiente correo electrónico: comitebioetica@usfq.edu.ec

ANEXO C: Herramientas para levantamiento de información

Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes (MBI-Ed)

			Nunca	Algun a vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	A diario
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.							
5	D	Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos.							

6	EE	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.							
8	EE	Me siento “quemado” por el trabajo.							
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							

14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis alumnos.							
16	EE	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mis clases.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los alumnos.							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							

22	D	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							
----	---	---	--	--	--	--	--	--	--

CORRECCIÓN DE LA PRUEBA

Subescala de Agotamiento Emocional (EE: Emotional Exhaustion). Consta de 9 preguntas.

Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización (D). Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Realización Personal (PA: Personal Accomplishment). Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: En la subescala de Agotamiento Emocional (EE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponden a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo. En la subescala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la subescala de Realización Personal (PA) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensación de logro.