

# Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Psicología, Educación y Salud  
**Maestría en Desarrollo Humano**



## "EL CANSANCIO EMOCIONAL EN PROFESORES DE PREPARATORIA. SU CARA MÁS VISIBLE, EL ESTRÉS LABORAL"

---

TRABAJO RECEPCIONAL que para obtener el GRADO de  
MAESTRO EN DESARROLLO HUMANO

Presenta: AURORA LIZBETH GONZÁLEZ CARRANZA

Asesora: SOFÍA CERVANTES RODRÍGUEZ

Tlaquepaque, Jalisco a 25 de septiembre de 2024

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a las personas que estuvieron a mi lado, acompañándome en mi proceso. Agradezco a mis padres por haberme dado la vida por ser los principales motores de mis sueños, gracias por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad y por haberme dado la mejor educación, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas. Gracias mamá por estar dispuesta acompañarme cada momento a seguir mis objetivos, te dedico cada esfuerzo, triunfo, hasta donde estés, me enseñaste a ser fuerte y valiente bajo las circunstancias que sean, te prometo que tus enseñanzas estarán cada día de mi vida, te admiro, gracias por desear siempre lo mejor para mi vida. Gracias papá por cada consejo, por cada una de tus palabras que me han guiado en el transcurso de mi vida, por siempre apoyarme e impulsarme en cada uno de mis sueños. Siempre han estado en mis pensamientos como mi inspiración para seguir avanzando.

Agradezco a mis hermanas estoy eternamente agradecida con Dios por otorgarme ser parte de ustedes por siempre confiar en mí siempre. Gracias por siempre confiar en mí, por siempre llevarme de su mano, por motivarme constantemente para alcanzar mis anhelos, de ambas estoy muy orgullosa y siempre serán un gran ejemplo para mí. Gracias por compartir tantos momentos juntas y aprender con usted el verdadero significado de la amistad, lealtad y solidaridad.

A mi sobrina Aurora, gracias por ser la inspiración en mi vida, gracias porque a pesar de que seas tan pequeñita me has enseñado muchas cosas que me hacen vivir y disfrutar cada día, desde el momento en que te vi, supe que tendrías un lugar especial y único en mi corazón para siempre, eres la razón por la que me esfuerzo, por ser un mejor ser humano cada día. Gracias por tus muestras de cariño que se convierten en dosis de vitamina para mí, tus risas y cada cosa nueva que logras hacer son detonantes de mi felicidad, mi esfuerzo y de mis ganas de buscar lo mejor.

A ti Carlos, hoy termina un ciclo importante en mi vida, pero también en la tuya, ya que has sido mi apoyo incondicional en este proceso. Gracias por creer en mí, por escucharme, por ayudarme y por estar a mi lado en los momentos de incertidumbre y de cansancio. Tú eres mi mejor amigo, mi confidente y mi amor, este logro es

también tuyo, porque tú me has inspirado, motivado y ayudado a crecer como persona y como profesional.

Agradezco a mis amigas que me han seguido a través de los momentos estresantes y alegres de este largo y desafiante viaje. Su apoyo, confianza, soporte y amor es invaluable. Cada una de ustedes ha contribuido a mi fuerza y espíritu de alguna manera.

Este trabajo es de todos ustedes, los amo mucho, porque sin el amor y la paciencia de cada uno de ustedes, nada de esto hubiera sido posible.

## **AGRADECIMIENTOS**

Al Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente por permitirme ser parte de tan honorable institución, estoy plenamente agradecida por la educación brindada en todo este tiempo.

Sin duda estoy orgullosa por seguir mi formación en una de las mejores universidades. Hoy después de un camino lleno de alegrías, experiencias y aprendizajes, concluyo una etapa de mi vida, estoy orgullosa y feliz por realizar otro sueño más tal y como lo anhelaba; me es importante decir que este proceso no hubiera sido posible sin la ayuda y la compañía de muchas personas que estuvieron junto a mí brindándome toda su confianza.

Primero que nada, quiero agradecer a Dios y a la Virgen de Guadalupe por permitirme cumplir uno más de mis grandes sueños, por concederme vivir y disfrutar cada día porque bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar al lado de las personas que más amo.

A mí asesora de TOG, Sofia Cervantes y a cada uno de los profesores que compartieron su aprendizaje, por todo su apoyo para la realización de este proyecto, por su dedicación y su tiempo, por creer cada día en mí y hacerme fuerte con cada una de sus palabras, por todo este tiempo enseñarme a ser perseverante y motivarme a seguir adelante enfrentando las adversidades.

Quiero expresar mi agradecimiento al Dr. Francisco Javier Jasso Muñoz por haberme brindado la oportunidad de estudiar con la tranquilidad de saber que cuento con su respaldo, por brindarme su apoyo para concluir mis estudios y por brindarme la oportunidad de formar parte de su equipo de trabajo todo este tiempo.

## RESUMEN

El trabajo tiene el propósito de investigar la experiencia de cansancio emocional de un grupo de profesores de preparatoria de un centro escolar de la ciudad de Morelia, Mich., con el objeto de conocer si presentan cansancio emocional en su labor. El campo de estudio es el Desarrollo Humano y el tema-objeto de estudio es el bienestar laboral, y más específicamente, la experiencia de cansancio emocional-laboral. La modalidad del trabajo es la investigación. El marco teórico es de carácter interdisciplinar, incorporándose aportaciones del Desarrollo Humano (la experiencia emocional de Rogers, 2000 y la simbolización de la experiencia de Rogers (2007). De la Psicología Organizacional (cansancio y fatiga emocional-laboral de Castro, 2021, Lledó et al., 2014, y el estrés laboral de Piqueras, et al., 2009). De la Antropología de las Emociones (concepto de emoción de Le Breton, 1999), y una concepción de la docencia predominantemente relacional y emocional (Sierra-Escobell, 2018). La pregunta de análisis es: ¿un grupo de profesores de preparatoria viven cansancio emocional?, y si es así, ¿cómo es su experiencia? Se realizó una “Entrevista con experto” en el campo del Desarrollo Humano para verificar la pertinencia del trabajo y tres “Entrevistas de acercamiento a la población” con el fin de hacer una detección de necesidades. La metodología es cualitativa, el método es el Fenomenológico Crítico de Investigación con base en el pensamiento de Merleau-Ponty de Dantas y Moreira (2009) y se utiliza la entrevista fenomenológica como recurso metodológico. El referente empírico es una mujer y dos hombres que laboran en una preparatoria de la ciudad de Morelia, Michoacán. Entre los hallazgos de la investigación se encuentra que la docencia es una labor donde las múltiples actividades que se desempeñan desencadenan desgaste físico, cognitivo y relacional-emocional que pueden detonar situaciones de salud delicadas. Los docentes reportaron dificultades económicas que les limitaron o impidieron acceder a la atención médica que necesitaban, lo que, añadido al bajo sueldo, les colocaba en un desgaste emocional, que, al menos, en dos de los entrevistados, se hizo presente. También se encontró que al cansancio emocional generado por la labor docente, se le sumaron conflictos personales y familiares que

llevaron a dos profesores a una condición de desgaste mermó de manera notable su desempeño.

**Palabras clave:** cansancio emocional, experiencia emocional, estrés laboral, labor docente.

# ÍNDICE

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1 ..... <b>Justificación de la investigación</b> .....	5
1.2 <b>Pertinencia para el Desarrollo Humano</b> .....	11
1.3 <b>Implicación Personal</b> .....	13
<b>CAPITULO 2. PROBLEMATIZACIÓN</b> .....	15
2.1 <b>¿Qué es Problematizar?</b> .....	15
2.2 <b>Problema general</b> .....	18
2.3 <b>“Árbol de Problemas”</b> .....	20
2.4 <b>Población y detección de necesidades</b> .....	23
2.5 <b>Objetivos, pregunta de investigación y supuestos</b> .....	27
2.6 <b>Categorías iniciales</b> .....	28
<b>CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO</b> .....	31
3.1 <b>Lo que otros han escrito</b> .....	31
3.2 <b>Conceptos centrales del Desarrollo Humano</b> .....	33
3.2.1 <b>La experiencia emocional</b> .....	33
3.2.2 <b>Cómo entender la emoción</b> .....	37
3.3 <b>El cansancio emocional</b> .....	38
3.4 <b>La docencia. Una labor que cansa</b> .....	41
3.5 <b>El cansancio emocional, el estrés y el <i>burnout</i></b> .....	45
3.6 <b>Contexto de la investigación</b> .....	48
<b>CAPÍTULO 4. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	50
4.1 <b>La perspectiva metodológica. Consideraciones generales</b> .....	50
4.2 <b>El método fenomenológico crítico de investigación con base en el pensamiento de Merleau-Ponty de Dantas y Moreira</b> .....	51
4.3 <b>Instrumentos para recabar información</b> .....	52
4.4 <b>Consideraciones Éticas</b> .....	54
<b>CAPÍTULO 5. LOS PRIMEROS HALLAZGOS. LA SUPERVISIÓN</b> .....	56
5.1 <b>Mi labor como Facilitadora</b> .....	57
5.2 <b>Relato descriptivo de las entrevistas</b> .....	58

<b>5.3 El desarrollo de las entrevistas. Observaciones .....</b>	<b>61</b>
<b>5.4 Mis apreciaciones acerca de la población de estudio .....</b>	<b>62</b>
<b>5.5 El aporte de la Supervisión a la Facilitación.....</b>	<b>64</b>
<b>CAPÍTULO 6. HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>67</b>
<b>6.1 Categoría 1. Cansancio por carga de trabajo .....</b>	<b>67</b>
<b>6.1.1 Subcategoría 1: Cuando la docencia es una rutina de actividades .....</b>	<b>67</b>
<b>6.1.2 Subcategoría 2: Exigencias laborales que apremian .....</b>	<b>70</b>
<b>6.2 Categoría dos: Falta de motivación en la enseñanza .....</b>	<b>73</b>
<b>6.2.1 Subcategoría 1: Estrategias docentes dudosas. No saber qué hacer. ....</b>	<b>73</b>
<b>6.2.2 Subcategoría 2: Insatisfacción en la vida, insatisfacción laboral. ....</b>	<b>78</b>
<b>6.3 Categoría 3: Vivirse desgastado.... también en la vida .....</b>	<b>81</b>
<b>6.3.1 Subcategoría 1: Conflictos personales sin resolver. Un desgaste emocional. ....</b>	<b>81</b>
<b>6.3.2 Subcategoría 2: Cuando ya no se puede afrontar emocionalmente lo que sigue. ....</b>	<b>84</b>
<b>CAPITULO 7. CONCLUSIONES.....</b>	<b>88</b>
<b>7.1 ALCANCES Y LIMITACIONES .....</b>	<b>93</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>94</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>103</b>
<b>ANEXO 1.....</b>	<b>103</b>
<b>ANEXO 2.....</b>	<b>104</b>
<b>ANEXO 3.....</b>	<b>105</b>
<b>ANEXO 4.....</b>	<b>106</b>
<b>ANEXO 5.....</b>	<b>108</b>
<b>ANEXO 6.....</b>	<b>109</b>
<b>ANEXO 7.....</b>	<b>110</b>

## INTRODUCCIÓN

El estrés forma parte de la vida diaria particularmente en las grandes ciudades caracterizadas por la prisa, impaciencia, precipitación y presiones de todo tipo. Así, constantemente se viven situaciones difíciles que generan mecanismos “de activación fisiológica y de los procesos cognitivos” (Piqueras, et al., 2009, p. 87), con el fin de hacerle frente a lo que se considera un estresor. En este trabajo se focaliza el cansancio emocional del docente que es uno de los pilares que sostiene al estrés laboral, incluso al *burnout*. La relación del trabajo con el cansancio emocional es muy estrecha pues todos llevamos a cabo algún tipo de actividades laborales a las que le dedicamos gran parte de tiempo. El trabajo (remunerado o no) es una de las actividades importantes de la vida donde convergen un sinnúmero de situaciones, muchas de las cuales tienen un fuerte impacto emocional, por lo que es necesario, dice, Sánchez (2010), “ahondar en el tema [y en] cómo es abordado” (p. 59), lo que se incorpora en nuestros desarrollos teóricos y conceptuales.

El cansancio emocional implica factores con distinta relevancia en términos del bienestar y salud de los trabajadores, uno de los más importantes es la percepción que tienen de las condiciones de su trabajo y que Sánchez (2010), llama “factores psicosociales” (p. 59). Estos factores se entienden como el “conjunto de percepciones y experiencias del trabajador” (p. 59), que incluyen lo que espera de su trabajo, la remuneración económica, el clima laboral, las relaciones interpersonales, las oportunidades de desarrollo y crecimiento, y de manera particular. el involucramiento emocional. Es bien sabido que la remuneración económica es importante para el trabajador, pero también que si no se vive con bienestar emocional buscará un cambio, aunque le reditúe un menor salario. La experiencia laboral en términos relacionales y emocionales adquiere relevancia pues es crucial para el desarrollo personal o lo contrario.

La mayor parte de los trabajos en torno al afrontamiento de situaciones difíciles en el ámbito laboral se centran en el estrés laboral, probablemente por los efectos adversos que genera en el trabajador y en la economía empresarial. El estrés laboral se acompaña de emociones que suelen ser vividas como desagradables, e incluso, poco tolerables, como la preocupación, inquietud, intranquilidad, sobresalto, desasosiego, impaciencia, nerviosismo y miedo, entre otras. Sin embargo, estas emociones son poco visibilizadas y despiertan escaso interés académico ya que, por lo general, es dirigido al estrés laboral.

Emociones como las descritas y muchas más suelen enmarañarse, superponerse y obstaculizarse entre sí, dando lugar a lo que Suresh y Shazania (2021), llaman “agotamiento emocional” (p. 54), que impacta de manera importante a las personas en cualquier tipo de trabajo. El cansancio emocional puede generar fatiga y agotamiento y tiene una estrecha relación con la fatiga crónica y el estrés laboral, así como efectos perniciosos que son palpables en la vida diaria y en el desempeño laboral (Suresh y Shazania, 2021). Incluso algunos autores, como Restrepo-Ayala, et al. (2006), usan de manera análoga el concepto de agotamiento emocional, la fatiga y el *burnout*<sup>1</sup>; problemáticas que son comunes en las y los profesores.

El cansancio emocional es una de las principales manifestaciones del estrés laboral y cuando se torna crónica es altamente perjudicial, en este caso, para los profesores de cualquier nivel escolar quienes suelen estar sometidos a altas presiones. pues se les requieren importantes esfuerzos a nivel interpersonal y emocional ya que la naturaleza de su trabajo así lo exige. A lo anterior se suma que suelen ser etiquetados como *personas modelo*, no sólo para sus estudiantes, sino para directivos, compañeros, padres de familia, vecinos y demás involucrados en la comunidad escolar, así como para la sociedad. Esto, entre otras cosas, les dificulta la convivencia con otros, y más cuando viven situaciones problemáticas que se esfuerzan por contener, y que cuando son poco atendidas, generan un desgaste personal y relacional. La docencia tiene como constitutivo central la relación interpersonal, dice Sierra-Escobell (2018), y con ello, una implicación emocional que, al estar gastada, menoscaba el desarrollo y el crecimiento.

Si bien, la postración y el agotamiento son manifestaciones importantes del estrés laboral, es el cansancio o la fatiga emocional lo que mantiene y nutre al estrés. Indagar en torno a la experiencia emocional que viven los profesores es fundamental para identificar y dar cuenta del entramado emocional que le dificulta o impide su desempeño, así como el afrontamiento a las situaciones difíciles que se viven.

El agotamiento emocional, además de conjugarse con el estrés laboral, también lo hace con la ansiedad y la depresión y con emociones como el miedo, la aprehensión,

---

<sup>1</sup> Expresión anglo-sajona que describe un síndrome caracterizado por un agotamiento y desgaste severo “causado por un exceso de fuerza y/o demandas cada vez mayores de energía; esta situación sucede con un profesional quien se ‘quema’(agota) y fracasa en su intento por alcanzar sus metas laborales” Freudember (1974, como se citó en Rodríguez, et al.2017, p. 48).

desconfianza, desasosiego, turbación, desaliento, etc. que hace difícil la experiencia en cualquiera de sus facetas; contacto, expresión, significación, dirección, valoración, forma de respuesta, vinculación, advertencia, implicación, mediación, etc. Aunque, tanto la ansiedad como las emociones se entienden como estados “de activación fisiológica” (Piqueras, et., al, 2009, p. 87), por lo general, se identifican con el estrés.

El cansancio laboral es una condición importante en nuestros días, sobre todo, cuando el entorno laboral no ofrece lo necesario para el trabajador. Peiró (2001), considera que “las condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas” (p. 31).

Nuestro interés es el estudio del cansancio o agotamiento emocional en un grupo de docentes de educación media superior pues el profesorado es una población altamente vulnerable y la enseñanza un fenómeno complejo, a lo que se suman las condiciones de educandos que se hallan en una etapa de la adolescencia que, por lo general, suele ser difícil. Son notorias las dificultades que los profesores tienen, no sólo en su diario vivir, sino en su labor y en problemáticas como la falta de apoyo de los centros escolares, presiones de padres de familia, inadecuación de horarios, bajo salario, recursos materiales limitados y escasas oportunidades de desarrollo profesional entre otras. Ayuso (2006), observa que

la vivencia de su profesión por parte de muchos profesores y profesoras, [que] no se haga de manera positiva, les llevará a engrosar las filas de aquellos profesionales que sufren el día a día de su trabajo, llegando poco a poco a mayores cotas de insatisfacción y ‘malestar docente’ (p. 1)

Las situaciones difíciles que viven los profesores pueden derivar en malestares mayores e impactar negativamente su calidad de vida. Extremera, Rey y Peña, (2010), encuentran que “dentro de los grupos de riesgo, la enseñanza es una profesión que puede llegar a padecer altos niveles de estrés” (p. 43). Por ello, consideramos que los profesores, en este caso de educación media superior, se encuentran en un riesgo que puede desencadenar el agotamiento emocional y derivar en estrés laboral crónico o en *burnout*. Esto último, dicen Extremera, et al. (2010), describe “una respuesta de estrés crónico formada por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja

realización personal” (p. 598), dando por sentada la estrecha relación entre el cansancio emocional y la fatiga crónica (o *burnout*).

Las condiciones laborales en el país presentan obstáculos que el profesor ha de afrontar, como es un ambiente cada vez más competitivo, carencia de empleos, incertidumbre laboral, así como diversas problemáticas sociales que vive el estudiantado ante las que poco puede hacer (como adicciones, violencia familiar y escolar, participación en actividades ilícitas, etc.), además de presiones e inercias políticas y demandas sociales, entre otras. Como vemos, el desempeño del profesor no sólo tiene que ver con su condición personal o laboral, pues involucra condiciones culturales, políticas y sociales que muchas veces lo toman por sorpresa y no lo suficientemente preparado para hacerles frente de la mejor manera.

Dada la variedad de conceptualizaciones en torno al cansancio emocional, el estrés laboral, la fatiga crónica y el *burnout*, se hace necesario puntualizar que nuestro interés se centra en el cansancio emocional y que se refieren los demás conceptos por la estrecha relación que guardan y que reporta la literatura. Ejemplo de ello es lo señalado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), que “el burnout se caracteriza por un agotamiento emocional” (p. 7). Por ello, el objetivo de nuestro trabajo es la experiencia de cansancio emocional como una de las manifestaciones que sostiene al estrés laboral.

# **CAPÍTULO 1. JUSTIFICACIÓN**

## **1.1 Justificación de la investigación**

La fatiga emocional es muy común en la actualidad y su manifestación más conocida, el estrés laboral, se ha incrementado notablemente en los últimos años. Numerosos trabajos señalan que hoy en día gran parte de la población padece estrés como resultado de las condiciones donde se vive y se labora. El trabajo de Extremera et al. (2010), en coincidencia con la Organización Mundial de la Salud hace evidente “la relevancia del estrés laboral como un problema de salud pública [y que] sus enfermedades y síntomas asociados provocan múltiples efectos económicos, personales, sociales y económicos” (p. 43). La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), también resalta que los trabajadores “sufren una mayor presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral moderna” (p. 2), en tanto que el Informe del Observatorio Europeo de Riesgos publicado en 2009 que presenta la OIT (2016), agrega que “el estrés relacionado con el trabajo representó en Europa, entre el cincuenta y el sesenta por ciento. del total de días de trabajo perdidos” (p. 9). Mientras que, en la población asiática, en cuatro años (de 2006 a 2010), aumentó de 16.8% a 26.7 %; contrario a lo que se pudiera pensar en países con alto grado de desarrollo. En Latinoamérica, particularmente en México, Juárez (2022), señala que “la inequidad global de trabajo decente y la matizada precariedad de los sistemas laborales en Latinoamérica han permitido mostrar que nuestra región es particularmente vulnerable” (p. 23), con el consecuente desgaste (en todo sentido) de la planta laboral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), advierte que el estrés “tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (...) o no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa” (p. 3). Es bien sabido que los empleadores requieren herramientas tecnológicas que se renuevan constante y vertiginosamente y que los trabajadores han de contar las competencias requeridas; algo que no siempre logran. Peiró (2001), coincide en que “las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control (por falta de recursos) es baja” (p. 32), lo que tiene un importante impacto, pues no sólo se pierde competitividad,

sino que las personas viven condiciones adversas al desarrollo y el bienestar, entre estas; minusvalía personal, restricción interpersonal, pérdida de vínculos afectivos, escaso sentido de pertenencia, “déficit motivacional y emocional, inseguridad, incertidumbre y miedo, entre otros (Alfaro et al., como se citó en Juárez, 2022, p. 225). De estas problemáticas suelen desprenderse otras más severas como trastornos de ansiedad, alcoholismo, depresión, ideación suicida y malestar psicológico en general. La OIT (2016),

está prestando cada vez más atención al impacto de los nuevos comportamientos de afrontamiento, como son el abuso del alcohol y las drogas, el hábito de fumar, la dieta poco saludable, la mala calidad del sueño, así como la asociación con un aumento del índice de accidentes en el trabajo (p. 6)

En nuestro país, Chávez (2022), reporta en el periódico el Financiero que “el 75% de los mexicanos padece fatiga laboral, superando a países como China y Estados Unidos” (s. p.) Y García-Lechuga et al. (2012), en una investigación con trabajadores de una fábrica de cierres en el Estado de Hidalgo (México), indican que

gran número de enfermedades que justifican hasta 20% de las consultas de primer nivel (1,3). Por otro lado, la fatiga ha sido identificada como limitante hasta en 27% de los adultos en edad productiva y puede llegar a afectar hasta 50% de la población en un momento determinado (p. 30).

García-Lechuga et al. (2012), entienden la fatiga como “la sensación de cansancio” (p.20), que se produce por la realización de esfuerzos que son insuficientes para afrontar situaciones difíciles o estresantes. Cuando la fatiga adquiere cronicidad limita severamente la actividad física, intelectual y laboral.

Como se observa, la problemática del estrés y del estrés laboral hacen referencia a notorias e importantes alteraciones emocionales, entre estas, el cansancio emocional que objeto de este trabajo. Resulta relevante enfocar el cansancio laboral pues todavía es escasamente estudiado, ya que la atención se ha centrado en el estrés laboral, probablemente por las severas afectaciones que genera en términos de salud y bienestar personal y laboral.

El trabajo que aquí se presenta surge a partir de una preocupación por la salud emocional de los docentes de educación media superior, una población vulnerable, pues según

Extremera et al. (2010), “la enseñanza es una profesión que puede llegar a padecer altos niveles de estrés, incluso por encima de otras profesiones de riesgo” (p. 43).

Uno de los trabajos pioneros en el estudio de las condiciones de los profesores es el de Knight-Wegenstein (1973, como se citó en Moriana y Herruzo, 2004), donde se reporta que, en países desarrollados como Alemania, “87,6% de los 9,129 profesores estudiados aparecían como afectados por un elevado grado de tensión en el trabajo” (p. 598), lo que deriva en altos índices de absentismo, bajas laborales, además de fuertes afectaciones económicas y sociales.

En Latinoamérica (Montevideo), Colino y Pérez (2015, como se citó en Zúñiga-Jara y Pizarro-León, 2018), encuentran que, en la educación pública, “4,2% de los docentes presentaron elevados niveles del síndrome [burnout] y un 42% en altos valores en, al menos una de sus dimensiones” (p. 172-173). Estos autores hacen énfasis en que los afectados por el *burnout* presentan un alto nivel de cansancio emocional, refrendando así, la relevancia del cansancio y/o agotamiento emocional en el *síndrome del profesional quemado* y las consecuencias que tiene, como ausentismo, rotación de personal, incapacidades médicas, mal desempeño y baja laboral. Como se observa, el estrés vinculado a la actividad docente involucra de manera importante la experiencia emocional. Las demandas que se les plantean a los profesores “no sólo son sólo académicas o burocráticas sino también emocionales” (Extremera, et al. 2010), y suelen ser muy altas, situaciones que exigen recursos que no siempre se tienen y que derivan en “agotamiento emocional, distrés, sentimientos de reducida competencia [y] escasa motivación” (p. 43).

La enseñanza involucra actividades complejas y el contexto educativo en numerosos países y en el nuestro, suelen ofrecer escasas posibilidades de desarrollo. A ello se agregan problemáticas en torno al estudiantado y que tienen que afrontar los profesores, sobre todo cuando los jóvenes se encuentran en entornos de conflicto. Villa (2017), advierte un descuido social y educativo en la población juvenil (entre 15 y 18 años) que por la precariedad en que viven necesitan incorporarse tempranamente al mercado de trabajo. El paso de la educación secundaria al bachillerato presenta complicaciones que muchos jóvenes no logran eludir. La matrícula en las preparatorias de educación pública muestra que jóvenes de un nivel socioeconómico medio y medio alto tienen mayores posibilidades de ingreso y de permanencia escolar, lo “que no [sucede en] los grupos

urbano marginales, rurales e indígenas” (Villa, 2017, p. 97). Uno de los factores de esta desigualdad es el contexto socioeducativo, pues quienes cursaron estudios de secundaria de manera relativamente eficiente tienen menos problemas para ingresar al bachillerato, lo que revela estabilidad en las condiciones familiares, sociales y económicas. En tanto que jóvenes con problemáticas familiares tienen menores posibilidades para acceder a los estudios de preparatoria y cuentan con una fuerte inercia a la deserción, sobre todo cuando los recursos no alcanzan para ingresar a la universidad. Sin embargo, acreditar el nivel de estudios superiores cada vez es más necesario si se quiere competir en el mercado laboral. Lo cierto, agrega Villa (2017), es que “a menor ingreso familiar, menor es el promedio de aciertos obtenido en el examen de ingreso a la educación media superior” (p. 97), tanto a nivel nacional como regional. Por lo que toca a la preparación técnica y tecnológica, ésta todavía no alcanza a un amplio sector de jóvenes.

La situación de una población juvenil que cursa el bachillerato es de alta vulnerabilidad educativa y social. Los afortunados que logran el ingreso a las escuelas oscilan en una frontera donde a ratos asisten a clases y a ratos se incorporan a algún tipo de trabajo, usualmente desventajoso y abusivo. En el 2000, dice De Oliveira (2006), la Encuesta Nacional de Juventud indicaba que la tasa de participación económica de la población iniciaba a los 12 años de edad.

Los profesores de preparatoria frecuentemente se encuentran con educandos que tienen conflictos personales (además de los sociales, familiares, etc.), como escasa o nula motivación para las actividades escolares, conductas disruptivas, inestabilidad en la valoración personal y la autoestima, participación en actividades ilícitas, problemas de adicción, ejercicio irresponsable de la sexualidad, abuso sexual, etc. Todo ello en un contexto educativo que también es frágil para el docente y sus circunstancias.

El trabajo de Zúñiga-Jara y Pizarro-León (2018), con profesores reporta que “el agotamiento emocional mostró una incidencia importante (34% de los educadores encuestados)” (p. 171) y los de Ayuso (2006), Extremera, et al. (2010), Moriana y Herruzo (2004), y Yilmaz et al. (2015), también advierten la importancia de poner atención a las situaciones conflictivas que viven los profesores y que generan cansancio, o incluso, fatiga emocional y las adversas consecuencias que de ello se derivan.

Plantear el cansancio emocional como un problema de investigación hace visible lo que sostiene al estrés laboral, a la fatiga laboral crónica y al *burnout*; por ello, la relación entre estas problemáticas es estrecha. Por ejemplo, Ayuso (2006), señala que el síndrome del “profesional desgastado/quemado” (p. 2), es una afectación que aqueja al profesorado (entre otras profesiones), quienes al “enfrentar una carga afectiva importante (...) están desmotivados y emocionalmente exhaustos por su trabajo” (p.2). El estrés laboral que desencadena el *burnout*, agrega Ayuso (2006), “está caracterizado por: agotamiento emocional, es decir el vaciado de recursos personales junto con la sensación de que ya no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás” (p. 8); de esta manera también queda definido el concepto de agotamiento emocional.

El trabajo de Restrepo-Ayala et al., (2006), con 239 profesores de 33 instituciones educativas de Medellín, Colombia, cuyo objetivo fue explorar diversas manifestaciones del desgaste emocional y físico (que catalogan como *burnout*), reporta que

un subtotal de 88 docentes (37 %) tuvieron niveles positivos de agotamiento emocional (nivel alto un 16 %; nivel medio alto un 21 %)” (p. 68), es decir, 56 docentes presentaron agotamiento emocional, y que fueron considerados como casos probables de Burnout” (p. 56).

En este trabajo se reconoce la importancia del agotamiento emocional y el riesgo de que desencadene el *burnout* en los docentes; quienes “presentaron niveles positivos de agotamiento emocional, la dimensión central del síndrome” (Restrepo-Ayala et al., 2006, p. 70). Estos autores refieren el trabajo de Fernández (2002 como se citó en Restrepo-Ayala, et al., 2006), en la ciudad de Lima (Perú), que encontró

una asociación estadísticamente significativa entre las manifestaciones de agotamiento emocional (...) con los factores de riesgo psicosocial relacionados al contenido de trabajo y exigencias psicológicas y condiciones laborales, sociales y económicas, que se consideran similares o coherentes con las exploraciones obtenidas para Medellín (p. 71)

Restrepo-Ayala et al., (2006), también consideran que el cansancio emocional es “la dimensión central del síndrome” (p. 70).

La enseñanza requiere un gran trabajo emocional por parte de los profesores. La educación es un proceso básicamente relacional y por ello, ineludiblemente también emocional. Sime (2006), afirma que “somos seres en medio de vínculos con otros seres que encontramos en espacios micro pero que ese encuentro está condicionado e interrelacionado con otros espacios donde otros seres humanos también se encuentran” (p. 42); los procesos educativos forman parte de estos encuentros.

El trabajo emocional que tienen que llevar a cabo los profesores, dicen Näring, Vlerick, y Van de Ven (2012), les pasa factura con el agotamiento emocional. Estos autores refieren la distinción que hace Grandey (2002, como se citó en Näring et al. 2012), en cuanto al trabajo emocional centrado en el trabajo y el trabajo emocional centrado en el empleado; “el trabajo emocional centrado en el trabajo se refiere a los requerimientos emocionales de una ocupación y el trabajo emocional centrado en el empleado se refiere al manejo de emociones que hace y a su expresión” (p. 4). Como se observa, en el caso de los profesores ambos conceptos aplican.

De aquí parte el interés por investigar el cansancio emocional en un grupo de profesores de preparatoria. Buscamos dar a conocer la experiencia emocional que subyace al estrés laboral y al *burnout* y que en muchas ocasiones queda poco visible, dado que se focalizan estas problemáticas y los efectos perniciosos que generan dejándose de lado lo que les da sustento; una perturbación emocional.

## 1.2 Pertinencia para el Desarrollo Humano

El trabajo enfoca a profesores que han perdido cierto interés en su labor y otras actividades que realizaban, que se han sentido cansados y que han disminuido en su desempeño, tanto personal, como laboral.

Inicialmente, elegí indagar acerca del “*burnout*”, sin embargo, al ser un agotamiento severo, resultaba difícil acercarme a personas en condiciones de salud muy desfavorables, por lo que después despertó el interés por investigar la fatiga crónica. El primer tema seleccionado, *burnout* o también conocido como síndrome del *trabajador quemado* se asocia al estrés crónico “formado por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal” (Maslach, 1982, 1999 como se citó en Moriana y Herruzo, 2004, p. 598). Encontrar que, el *burnout* y la fatiga crónica incorporaban una característica en común; que partían desde el cansancio, me llevó a focalizar el tema a partir del cansancio emocional que se muestra más visiblemente como estrés laboral.

Con el objeto de verificar la pertinencia del objeto-tema, se realizó una “Entrevista a experto”. El encuentro con una maestra pionera en el Desarrollo Humano que me abrió nuevas perspectivas y posibilidades orientó mi trabajo, el replanteamiento de los propósitos y adecuó de mejor manera las posibles estrategias a utilizar. También dialogamos sobre lo que podría enriquecer el trabajo, como aspectos preventivos y de desarrollo que se fueron poco a poco perfilando.

La maestra fue clara y objetiva y resaltó los aspectos importantes que tenía ya presentes en mi trabajo y sobre los que podía mejorar, su lenguaje corporal reflejaba interés por el tema y con apertura para indagar más. Me hizo notar un aspecto importante a considerar; la población de profesores a quien se dirige el trabajo, tanto como la problemática a tratar, eran puntos demasiado extensos y podía perder el foco, por lo que era necesario afinar los objetivos.

Un aspecto en el que resulta pertinente en este trabajo tiene que ver con la indagación en torno a la experiencia personal de los profesores de educación media superior, los significados que se le asignan y lo que les representa cada una de esas vivencias en esta labor a partir de prácticas que giran dentro del cansancio emocional. La

investigación es relevante, no sólo para dar a conocer estas experiencias, sino para orientar posteriores investigaciones que abran la posibilidad de brindar los recursos necesarios para que los docentes tengan un mejor nivel de vida.

El resultado de esta entrevista y cada una de las realizadas con el grupo de los profesores me ha apoyado, por lo que el trabajo fue afinándose cada vez más; primero de investigar el *burnout*, luego la fatiga crónica y finalmente el cansancio emocional como el ingrediente que está siempre presente. De esta manera, el objeto tema a investigar es la experiencia de cansancio emocional en el ámbito laboral, la que, por cierto, puede convertirse en fatiga emocional.

### 1.3 Implicación Personal

La implicación personal la entiendo como aquello que me impulsa a interesarme por el tema-objeto de conocimiento que elijo, conectar con mis experiencias y con la manera de responder a sucesos significativos de mi vida. Esta conexión me posibilita una mayor comprensión de mí, de mi trabajo como psicóloga y de lo que quiero investigar.

El tema-objeto de conocimiento que elijo tiene que ver con el hecho de que he atendido a personas que asisten a un proceso psicológico por pérdida de interés en algún ámbito de su vida y de su trabajo. Donde ese trabajo, pasatiempo, amistad o pareja que antes generaba gusto y satisfacción, luego ni siquiera llamaba la atención. También he escuchado de manera frecuente algo semejante en mis compañeros profesores.

Con el objeto de ir entendiendo mejor estas situaciones en un ámbito laboral específico, la docencia, es que se despierta mi interés por trabajar con un grupo de profesores de una institución de educación preparatoria donde laboro como psicóloga y docente. Algunos de mis colegas se han acercado para compartirme sus dificultades y diversas situaciones que les aquejan y que tienen que ver con aspectos que menciono; desinterés, cansancio, disminución de energía y la insatisfacción en lo que hacen y viven; incluido el trabajo.

Mi inquietud de trabajar el tema del cansancio emocional aumentó cuando varios profesores me expresaron que se vivían con una gran cantidad de trabajo, a lo que se agregaban los múltiples procesos administrativos que su puesto les exige en los distintos niveles educativos en los que se desempeñan. Situaciones que les han llevado a perder el gusto por la docencia, algo que anteriormente les apasionaba; a ello, se agrega el desgano por otras actividades.

Lo que supe del tema inicial, el cansancio emocional, es que va mucho más que sólo dolor físico, pues es agotamiento y frustración. Es sentirse incomprendido y ver la vida con otros ojos, pues cambia la forma en que la persona percibe el mundo, su cuerpo y su entorno. Cambia la forma de realizar actividades en casa, en la vida social y en el trabajo. Así mismo se tienen trastornos del sueño asociados al dolor físico y emocional o incluso ansiedad, lo que lleva a un estado de fatiga, intolerancia e irritabilidad.

En el gusto por investigar tiene que ver con que quiero conocer más las experiencias de los profesores y que esta investigación pudiera ser la pauta para generar nuevas indagaciones, y de ser posible, pueda brindar destrezas eficaces a fin de ayudar a aliviar la preocupación, la ira, la desesperanza y otras emociones presentes en mis compañeros y en las personas que atiendo.

No podemos permanecer ajenos a la problemática de personas que colaboran en la formación de jóvenes, como es el caso de los profesores de preparatoria, que contribuyen a su desarrollo y con ello al de la sociedad. Además, como psicóloga, esto favorece mi comprensión en torno a la experiencia del cansancio emocional, entender si esto les sucede a mis compañeros (y posiblemente a otros profesores) y también me permite el acercamiento al campo en el que me estoy formado; el Desarrollo Humano. Desde este campo tampoco se puede ser ajeno a las problemáticas y dificultades emocionales, al cansancio que viven las personas en diferentes aspectos de la vida y tampoco en lo que les sucede laboralmente a los profesores.

## **CAPITULO 2. PROBLEMATIZACIÓN**

En el presente capítulo se desarrolla el proceso de la problematización del tema-problema, la experiencia de cansancio emocional-laboral en docentes de educación media superior. Se inicia describiendo lo que es la problematización y su representación mediante un “Árbol de Problemas”, luego se mencionan las características de la población y la detección de necesidades que resultó de las entrevistas realizadas.

### **2.1 ¿Qué es Problematizar?**

Cualquier intervención o investigación focaliza un objeto que es de interés. Se indaga en algo que es conocido, de lo de lo que se tiene noticia o en torno a una inquietud; lo cierto es que la investigación siempre parte de algo en lo que el investigador ha puesto su interés y que se conoce, aunque de manera lejana. La problematización, según García (2011),

consiste en elaborar un dominio de hechos, prácticas y pensamientos que plantean problemas. Se trata de conseguir que todo aquello que damos por evidente, todo aquello que damos por seguro, todo aquello que se presenta como incuestionable, que no suscita dudas, que, por lo tanto, se nos presenta como aproblemático, se tome precisamente como problemático, y necesite ser cuestionado, repensado, interrogado (p.8).

Como se observa, problematizar consiste en cuestionar, preguntar, indagar acerca de algo desde diferentes perspectivas, revisar lo que configura un objeto de conocimiento, y gracias a ello, encontrar mayores comprensiones. La problematización implica la identificación de huecos en el conocimiento, de lo que puede permitir nuevos desarrollos y saberes. Para García (2011), aquello que se ha dado por hecho, que se ha instalado y es reconocido por una comunidad ofrece oportunidades para problematizar, para repensar lo dado. Incluso se puede tomar como objeto de la problematización entender cómo es que algo se ha vuelto obvio o incuestionable en este sentido, nada es aproblemático (García, 2011).

Menéndez (2012), coincide en que la problematización es convertir una situación-problema, como puede ser un hecho social, un acontecimiento, un evento personal o

cierta experiencia individual y/o grupal- a un problema susceptible de ser sujeto a controversia gracias a miradas diferentes que poco a poco van descubriendo lo que no se había revelado. La problematización focaliza aquello de lo que no se daba cuenta, o cuando menos, que dejaba espacios de posibilidad. García (2011), agrega que problematizar no consiste en descubrir algo oculto sino en hacer visible algo que ha estado a la vista, que, por estar tan próximo, y tal vez por costumbre, se ha dado por sentado. Para Sánchez (1993), problematizar

Es un proceso complejo a través del cual el (...) investigador va decidiendo poco a poco lo que va a investigar. Se puede caracterizar como: -Un período de desestabilización y cuestionamiento del propio investigador. -Un proceso de clarificación del objeto de estudio. Un trabajo de localización o de construcción gradual del problema de investigación (s. p.)

Algo importante en torno a la problematización, advierte González (2001), es que mientras se le vea como una tarea exclusiva de científicos, investigadores o de ciertos sectores, queda “inadvertida para muchos su extraordinaria importancia, no sólo para las ciencias y la tecnología, sino para la educación, y en general, la formación de todo el que aprende” (p. 4). La vida diaria presenta situaciones-problema, es decir, situaciones que requieren respuesta o algún tipo de solución, identificarlas es una de las destrezas más importantes. Problematizar, agrega González (2001), no sólo es un proceso individual y cognitivo, incluye aspectos afectivos y significados que se le otorgan, así como contextuales, sociales y culturales. Un aspecto nuclear es que la formulación de problemas es una acción de carácter social. Es en los procesos de socialización, diálogo, interlocución, consulta y discusión, donde la formulación de un problema se va transformando y afinando. La problematización “consiste en sí misma en un proceso no es dada de súbito, sino que es el producto de un proceso de transacciones e interacción con ‘los otros’, (aunque ‘los otros’ nos hablen a través de sus escritos o de otros medios)” agrega, González (2001, p. 21-22).

Este trabajo ocupa un lugar de alta importancia en la vida de las personas, en especial de los docentes, pues contribuye a esclarecer cómo se viven en una sociedad cambiante. Profesionales que, las más de las veces, enfrentan adversidades con escasos recursos y apoyos a pesar de que la docencia es una labor de enorme

relevancia, pues hablamos de personas que tienen a su cargo la formación de los niños y los jóvenes.

Finalizamos este apartado reafirmando que plantear adecuadamente un problema permite ir en la dirección de su posible solución, cuestión que es fundamental en la investigación.

## 2.2 Problema general

La fatiga laboral se ha convertido en un malestar que se presenta cada vez con mayor frecuencia. En los últimos años las instituciones educativas se han visto afectadas por la situación del profesorado, pues han estado sujetos a cambios políticos, sociales y laborales con el consecuente desgaste emocional; uno de los pilares más importantes del estrés laboral. Hablar de fatiga y de estrés laboral es hablar de un “desequilibrio emocional (...) del uso de recursos cognitivos, físicos, emocionales y axiológicos que no se exigen en otros campos profesionales”, advierten Tacca y Tacca (2019, p. 325), dado que el trabajo del profesor universitario es sumamente complejo.

El problema que se aborda en este trabajo es el cansancio emocional que suele ser entendido como una manifestación de la fatiga laboral, del estrés o incluso del *burnout*. Como lo señala Maslach (1982, como se citó en Moriana y Herruzo, 2004); “el burnout [es] una respuesta de estrés crónico formada por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal”, p. 598). La ausencia de una delimitación clara entre el concepto de la fatiga laboral, el cansancio emocional, el estrés laboral y el *burnout* es un reto en nuestro problema de investigación. Como afirman Moriana y Herruzo (2004), sigue “sin haber un consenso unificado sobre el contenido de estos conceptos” (p. 608). Por ejemplo, al abordar el estrés laboral, Naranjo (2009), encuentra que provoca “un desequilibrio emocional” (p. 173), en tanto que Ayuso (2006 como se citó en Tacca y Tacca, 2019), advierte que hablar de estrés, “comúnmente, se refiere a la tensión nerviosa, al desequilibrio emocional o al agente que causa dicha tensión, p. 325), lo que, como vemos, acarrea confusiones al respecto. El cansancio emocional y estar exhausto emocionalmente es considerado por numerosos autores (Ayuso, 2006; Extremera, 2010; Méndes, 2020; Menéndez, 2012; Moriana y Herruzo, 2004; Naranjo, 2009; Peiró, 2001; Restrepo-Ayala, et al., 2006; Rodríguez, et al. 2017; Sánchez, 2010; Sierra, et al., 2023), como un efecto (entre otros) del estrés laboral y del *burnout*, aunque también afirman que no sólo es un efecto del estrés, sino que es algo que lo conforma.

Probablemente los efectos perniciosos que genera el estrés laboral en la salud, en las relaciones interpersonales, en el rendimiento laboral, en la economía, etc., sea por lo que se le coloca en el foco y la experiencia de cansancio o la fatiga emocional se refieran

de manera tangencial.

Ayuso (2006), se refiere al profesor como un “profesional desgastado/quemado” (...) [que, como otros profesionistas,] ofrecen un trato deshumanizado a (...) sus clientes o alumnado a los que ven como enemigos porque están desmotivados y emocionalmente exhaustos por su trabajo” (p. 2). En tanto que Tacca y Tacca (2019), hacen una declaración valiosa para nuestro trabajo; que es el desgaste emocional del profesor el que sustenta el estrés y no al contrario. En sus palabras; “en el ámbito educativo, la dinámica laboral del docente genera un cúmulo de sensaciones, desgaste personal y emocional que puede producir estrés” (p. 325). El desgaste o cansancio emocional es el problema que se aborda en este trabajo.

### **2.3 “Árbol de Problemas”**

El “Árbol de problemas” es una expresión gráfica que, como dicen Martínez y Fernández (2018), “ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar el problema y organizar la información recolectada, generando un modelo de relaciones causales que lo explican” (p. 2). Por ello, es de utilidad en la construcción de la problematización en todo proyecto de investigación. Con los insumos producto de la indagación realizada en torno al cansancio emocional en el trabajo docente, se construye un “Árbol de Problemas” que da un panorama general del planteamiento del problema, que es la base “de todo proyecto la problematización [pues] es esencial para su desarrollo, ya que cuando se parte del planteamiento de un problema con claridad, se facilita el camino a seguir, siempre con las expectativas de generar propuestas de intervención” (Martell, 2016, p. 56).

En el “Árbol de Problemas” se representa el problema de la investigación en el centro, los antecedentes o aspectos causales se colocan en las raíces en tanto que los efectos, el impacto y las manifestaciones de todo ello se colocan entre las ramas, en la copa del árbol. De esta manera, se tiene una perspectiva, no sólo de los elementos que conforman la problematización, sino de las posibles interrelaciones. Enseguida el gráfico de nuestro trabajo.

## “Árbol de Problemas”



Como se observa, el tema-problema “La experiencia del cansancio emocional en docentes de educación media superior”, se coloca en el centro. La enseñanza es vista por numerosos autores, entre estos, Extremera, et al. (2010), Mendes, et al., (2020), y Moriana y Herruzo, (2004), como altamente desgastante, incluso más que otras profesiones.

En las raíces se registran algunos de los múltiples aspectos que inciden en el desgaste del maestro, entre estos: sobrecarga de trabajo, escaso reconocimiento profesional, problemas y sobrecarga de trabajo, bajo salario, problemas con los estudiantes y exigencias de los padres de familia y falta de apoyo de la comunidad escolar, entre otros. Una cuestión relevante es que la relación con escolares adolescentes plantea retos excepcionales a los profesores, quienes han de afrontar las problemáticas de todo tipo (familiares, drogadicción, violencia, etc.), que les aquejan a los jóvenes y que en ocasiones llegan a ser severas. Muchas de las exigencias hechas a la labor docente suelen ser emocionales más que académicas.

En la copa del “Árbol de Problemas” se sitúan algunas de las consecuencias o efectos del cansancio emocional laboral, como son; la desmotivación, desinterés en lo que se hace, desinterés, frialdad en las relaciones interpersonales, desmotivación, aburrimiento y sentimientos de vacío, e incluso, el aplanamiento afectivo. Además de una estrecha relación con el estrés laboral (y el *burnout*), pues el cansancio emocional es uno de los pilares que los sostienen.

## 2. 4 Población y detección de necesidades

Los colaboradores de esta investigación son tres profesores de nivel de educación media superior de una preparatoria privada de Morelia Michoacán.

Se realizaron “Entrevistas Exploratorias” para generar conocimiento respecto a la experiencia de cansancio emocional y que pudiera ser de utilidad para dar a conocer la condición laboral de este grupo de profesore. Los nombres de los participantes han sido cambiados por razones de confidencialidad, los que serán utilizados son: Francisco, Paola, Guadalupe, Rosa y Gerardo. La siguiente tabla hace referencia a algunas de las características más relevantes de los participantes.

Tabla 1. Datos de los participantes. Entrevista Exploratoria

Sexo	Edad	Tiempo laborando como Docente	Seudónimo
M	56 años	29 años	Guadalupe
M	49 años	17 años	Paola
H	63 años	38 años	Gerardo
H	35 años	8 años	Francisco
M	46 años	15 años	Rosa

## **Detección de necesidades**

### **Experiencia de cansancio emocional**

Producto de las “Entrevistas Exploratorias” se recapitula información acerca de la experiencia del cansancio emocional que hoy en día se considera una perturbación compleja. Las experiencias mostraron que el cansancio emocional ha interferido con las actividades habituales, que no disminuye con el reposo, empeora con el ejercicio o la distracción y que se asocia a malestares generales.

El entrevistado “Francisco” menciona que trabajar como docente de educación media superior,

“Es agotador, los muchachos son muy demandantes en esta edad. De todo podemos encontrar aquí, jóvenes con historias de vidas tristes, fuertes, jóvenes con problemas cognitivos, jóvenes desafiantes, también jóvenes muy nobles, atentos. Pero sea cual sea la situación son demandantes, es muy cansado ser profesor”.

“Hace tiempo vi en el periódico una nota donde comentaban que la docencia era la labor más desgastante y concuerdo con eso”.

Mientras que la entrevistada “Rosa” dice,

“Es una experiencia gratificante, no es bien remunerada, pero pues muchas veces uno ejerce por amor a lo que uno hace, el ver a nuestros alumnos las ganas que le ponen por salir adelante vuelve el trabajo como profesor una labor impulsada a seguir y hacer lo que uno puede para motivarlos más”.

“Has llegado a observar y te ha pasado también a ti que el trabajo es demasiado, porque uno se vuelve todólogo en esta profesión, también es cansado, pero pues hay que seguir, los alumnos también esa parte la aprenden de uno, trato de que me vean motivado.”

### **Cansancio laboral**

El cansancio laboral es una manifestación del estrés relacionado con el trabajo, un estado que puede llegar al agotamiento y que también implica una ausencia en la

sensación de logro. Uno de los aspectos relevantes a lo largo de la entrevista fue que, precisamente por presentarse de forma tan frecuente en las personas que participaron en las “Entrevistas Exploratorias”, no le dieron importancia y que suele considerarse como un desgaste propio del trabajo. Sin embargo, una situación de cansancio laboral prolongada puede convertirse en crónica, derivando en serios problemas de salud.

La participante “Paola” responde ante la pregunta ¿En algún momento has vivido cansancio por tu trabajo?

“Si, en muchas ocasiones, llega un momento del día donde estoy muy agotada, sonará exagerado, pero anhelo esos días de puente donde al menos puedo descansar de mis alumnos y la rutina diaria que se vive aquí en la escuela.

“Me la paso haciendo el quehacer y pendientes que se puede hacer, pero bueno ya cambia un poco el día”.

La entrevistada “Guadalupe” menciona también ante este cuestionamiento que si ha pasado “momentos de mucho cansancio, mucho. Hay ocasiones en las que va iniciando la semana y yo ya siento que es viernes, ya estoy agotada, el cansancio me ha generado que no logre avanzar en mis pendientes”.

“Sé que tengo mucho trabajo, pero el sueño en muchas ocasiones me vence, cuando tengo la oportunidad de descansar por las tardes, la verdad siento que ni descanso, siento que mis fuerzas motivacionales, mi interés se terminan por completo, tengo la pila muy abajo”

### **Carga de trabajo**

La carga laboral se refiere al conjunto de actividades por cumplir a fin de mostrar el rendimiento necesario y cumplir con lo que se exige. Los problemas de salud se generan cuando la carga es excesiva y causa descontrol en el bienestar del empleado, en este caso del docente. La sobrecarga puede ocasionar diversos dolores y malestares corporales y serias dificultades para atender la sobrecarga de responsabilidades. En el caso de la salud psicológica, se observó en los entrevistados que las afecciones principales suelen ser falta de energía, irritabilidad e incluso depresión.

El participante “Gerardo” menciona que hablar de su trabajo:

“Es hablar de desafíos y retos para los docentes de educación media superior es hablar de una transformación en las maneras de pensar y de actuar; es utilizar nuevos métodos, técnicas y formas de organización. Enfrentar inseguridad e incertidumbre al tener que cambiar aspectos de prácticas anteriores; frustración y desmoralización de algunos que han puesto mucho empeño en planes que han exigido grandes esfuerzos”

La participante “Paola” menciona que, en su trabajo

“se vive con mucho estrés, angustias, enojos, desveladas, mucho cansancio, después de que pasan estos eventos, la manera en la que yo me siento gratificada es por los agradecimientos que los alumnos hacen de mí. Desafortunadamente la remuneración por el trabajo que uno hace no se ve reflejada por nuestros directivos”.

El entrevistado “Francisco” menciona la manera en la que percibe y vive su trabajo.

“Si, desafortunadamente la carga de trabajo es mucha, las responsabilidades académicas son bastantes, no siempre logro terminar el trabajo que a veces en un día se acumula, en un día se avanza con las actividades académicas, pero al siguiente se vuelve a acumular. La jornada de trabajo no solo termina aquí, no es como en otros trabajos donde sales de trabajar y todo se termina, nosotros seguimos en casa, de noche seguimos trabajando, hay mucho trabajo siempre”.

Mientras que “Guadalupe” menciona al mismo cuestionamiento:

“Tengo ya muchos años ejerciendo esta labor y ya, ya estoy cansada, por muchas cosas que se pueden vivir. Como bien sabes algunas historias de los alumnos son fuertes, uno quisiera ayudarlos más de lo que pudiera, pero pues no siempre se puede, porque pues no son situaciones donde nos competa hacerlo o el mismo colegio de cierta manera te hace sentir desprotegido para poder hacer algo distinto y poder apoyar algunos casos”.

“El trabajo en otros momentos es bien difícil, en muchas ocasiones desayunamos ya cuando llegamos a nuestras casas, cuatro o cinco de la tarde; uno al final se termina enfermando”

Justo en el momento de pedirles su participación a estos colaboradores, es importante

mencionar que dicen sentirse identificados con la temática de la investigación y que estarán ansiosos de conocer el resultado.

## **2.5 Objetivos, pregunta de investigación y supuestos**

Los objetivos de la investigación orientan el rumbo del trabajo y se contrastan con lo que se encuentra, con los resultados. Los objetivos han de estar en estrecha relación con la experiencia personal y sus significados, en este caso, la experiencia de cansancio emocional del profesor en el ámbito de la educación. Ello es relevante en el campo del Desarrollo Humano, ya que el profesor participa en la formación, orientación y acompañamiento a jóvenes, es decir, participa en la construcción de una vida. En este trabajo se plantean los siguientes objetivos.

### **Objetivo General**

Investigar si un grupo de profesores de preparatoria presentan cansancio emocional, y de ser así, cómo es su experiencia.

### **Objetivos Particulares**

- Conocer cuáles son las situaciones laborales o personales que inciden en la experiencia de cansancio emocional de los docentes
- Descubrir si el cansancio emocional se presenta ante situaciones adversas en su labor o debido a otras situaciones.

### **Pregunta de investigación**

¿Los profesores de educación media superior presentan cansancio emocional, y dado el caso, cómo es su experiencia?

## Supuestos

- Todas las personas viven situaciones de estrés, y por ende, cierto cansancio emocional.
- El cansancio emocional se da en unas profesiones más que en otras.
- La enseñanza es una labor emocionalmente desgastante.
- Los profesores de preparatoria afrontan situaciones difíciles por la situación laboral, a lo que se suma que sus educandos se encuentran en una etapa difícil; la adolescencia.

## 2.6 Categorías iniciales

Una categoría es entendida como una etiqueta que ayuda para clasificar algo, sin embargo, en la investigación es distinto. La categorización, dicen Rodríguez, Quiles y Herrera (2005), es el proceso mediante el cual se clasifica conceptualmente una unidad de análisis que es un fragmento de la narrativa de las personas en una entrevista.

La construcción de las categorías dice Gutiérrez-López (2022), parte de la lectura del texto de las entrevistas realizadas, prestando atención a lo que tiene una relación cercana con el tema de la investigación y se le asigna una palabra clave, para posteriormente describirle con un nombre representativo; así se identificaron las primeras categorías o categorías iniciales. Estas categorías se fueron puliendo a lo largo del trabajo y representan una manera de organizar el material y prepararlo para su análisis.

La identificación de las categorías en las narrativas de los participantes mediante las cinco “Entrevistas Exploratorias” realizadas, arrojaron que el cansancio emocional puede dividirse siguiendo el criterio de mayor frecuencia en; 1) Cansancio por carga de trabajo 2) Falta de motivación en la enseñanza y 3) Vivirse desgastado. En la Tabla 2 se registran las categorías encontradas y su descripción.

**Tabla 2. Categorías iniciales y su descripción**

CATEGORÍAS	DESCRIPCIÓN
<p>Categoría 1: Cansancio por carga de trabajo</p>	<p>Los entrevistados han mencionado manifestar el cansancio por la carga de trabajo a nivel mental y físico, mencionando que las personas con las que conviven a diario han observado cambios significativos en su personalidad, como por ejemplo, estar irritables, menos tolerantes, falta de cuidado personal, sensibles.</p> <p>Han observado que sus tiempos han sido muy limitados para poder terminar las actividades programadas a lo largo del día.</p>
<p>Categoría 2: Falta de motivación en la enseñanza</p>	<p>Mencionan sentirse desinteresados al planear sus clases como lo solían hacer antes, esto también en varias ocasiones sucede por la falta de tiempo para llevar un plan organizado.</p> <p>El interés por la convivencia con sus alumnos se ha visto desgastante, lo que consideran que ha mermado la calidad de sus clases.</p>
<p>Categoría 3: Vivirse desgastado</p>	<p>Por lo general, después de salir del colegio, siguen trabajando en sus casas en cuestiones que han dejado pendientes y que se relacionan con la docencia. Esto les ha reducido los tiempos de descanso, de convivencia y realizar otras actividades. Se observa que, incluso, cuando tienen el tiempo de hacer alguna otra actividad que no sea académica, se niegan a realizarla</p>

	<p>por sentirse agotados de las jornadas laborales.</p> <p>Han presentado ya algunas cuestiones médicas producto del excesivo desgaste, lo que ha afectado su funcionamiento del día a día, los ha incapacitado en el trabajo. o incluso, han comenzado algún proceso terapéutico.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO

En este apartado se presentan los referentes teóricos que diversos autores han desarrollado sobre el tema-objeto de esta investigación. Se inicia con la presentación de una somera indagación en torno a los Trabajos de Obtención de Grado que abordan el tema de nuestro interés. Se pasa a un bloque que abarca los conceptos centrales del Desarrollo Humano como son; la experiencia, la experiencia emocional y el concepto de emoción al que nos afiliamos. Sigue un bloque que abarca el cansancio emocional, el trabajo docente como una labor que desgasta y un breve desarrollo en torno al cansancio emocional, estrés y el *burnout*. Finalmente se incorporan algunos elementos del contexto.

### 3.1 Lo que otros han escrito

En la indagación realizada se localizaron varios trabajos de fin de grado relacionados con el cansancio o con la fatiga emocional y su relación con el estrés y el *Burnout* o Síndrome de Agotamiento Crónico (SAC). Uno de ellos es el de Ruvalcaba-González (2018), realizado en el 2008 en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), que investiga el papel de la regulación emocional en voluntarios que acompañan a personas con VIH-SIDA y que no han desarrollado el SAC (o *Burnout*). La autora concluye que la regulación emocional es una de las herramientas importantes en una labor tan difícil y así evitar “mayores afectaciones a la estabilidad emocional” (p. 111). Para entender la regulación emocional, dice Enríquez-Rosas (2014 como se citó en Ruvalcaba-González, 2018),

es indispensable identificar los aspectos socioculturales en los que están inmersas las personas, ya que es en este contexto donde aprenderá qué sentir, cómo sentir, cómo expresar las emociones, a quiénes, etc., es decir, lo que el contexto sociocultural favorece, inhibe, reprende o premia en torno a las emociones (p. 40-41)

Mediante la regulación emocional, dice Hochschild (1990), las personas cambian las emociones según los estándares establecidos por una cultura en un momento dado, y de esta manera, mantener el orden emocional y social.

Otro Trabajo de Grado (TOG) consultado es el de García-López (2018), para obtener el grado de Maestra en Desarrollo Humano del ITESO, que aporta a nuestro trabajo en uno de los conceptos centrales; la experiencia emocional. Enseguida, los conceptos del Desarrollo Humano de este trabajo.

En la investigación titulada “Reconocimiento de las emociones en los trabajadores para facilitar el bienestar laboral” realizada por Mora-Argüelles (2022), para obtener el grado de Maestra en Desarrollo Humano del ITESO, se refiere que las emociones y sus efectos recaen en la organización. Resalta la importancia de hacer énfasis en las competencias emocionales en el contexto laboral, la inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento, el trabajo emocional y su relación con la salud del profesional.

Mora-Argüelles (2022), explica que la ausencia de herramientas que faciliten al trabajador el reconocimiento de sus emociones, así como la poca valorización “de las emociones de los trabajadores se manifiesta en problemas cada vez más severos de índole psicológica, emocional y social dentro de las organizaciones” (p.16). Las propuestas enfocadas al desarrollo emocional van relacionadas con la comprensión emocional y a conocer los diferentes tipos de emociones, como menciona Bisquerra (2003), como se citó en Martínez (2014), al definir la conciencia emocional “como contenido que supone la comprensión de la diferencia entre pensamientos, emociones y conductas o acciones, y que se desarrolla a través de la observación del propio comportamiento y del de los demás” (p. 8). Reconocer las emociones implica prestar atención a lo que sucede, identificar y comprender el sentir y, a partir de esta comprensión, valorar estrategias para alcanzar un el bienestar.

Las emociones en el trabajo, su influencia y gestión son cada día más importantes. Las emociones pueden verse como “positivas” o “negativas”, pero son una parte importante del trabajo, especialmente cuando se intenta gestionarlo de una manera que beneficie al individuo. El tema interesante es la organización e importancia de estas emociones en el trabajo, así como su percepción en el entorno laboral.

Bedoya y García (2016), se adentran en el mundo emocional en torno al impacto del miedo en los empleados. Mencionan que esta emoción puede medirse y cuantificarse en beneficio de los trabajadores y la organización. Explican los efectos y el impacto de las emociones en las organizaciones.

En el comportamiento organizacional las emociones ocupan un eje central, debido al impacto que tienen en la organización, señala Robbins (2004, citado en Bedoya y García, 2016). De acuerdo con este autor, las emociones no se pueden separar del trabajo porque no se pueden separar de los trabajadores. Sin embargo, ciertas emociones logran ser “disfuncionales para la organización al afectar el desempeño de los individuos, como es el caso del miedo” (p.48). Se concluye que existen señales que permiten identificar la presencia de miedo en una organización, que el miedo es una emoción humana que no se puede separar del trabajo y que superar el miedo es un desafío de gestión porque ésta emoción varía de persona a persona y se expresa de diferentes maneras.

### **3.2 Conceptos centrales del Desarrollo Humano**

#### **3.2.1 La experiencia emocional**

Abordar la experiencia emocional implica necesariamente la relación interpersonal. Las relaciones humanas tienen como propósitos fundamentales: “el desarrollo del ser humano, la productividad en el trabajo y la satisfacción personal dentro de la organización y la sociedad”, señalan Ramírez y Tesén (2022, p. 20). Estas relaciones se han convertido en una parte crucial de interacción y convivencia diaria entre las personas jugando un papel fundamental en el desarrollo integral de cada persona.

Las relaciones interpersonales dentro del área laboral son importantes, según Huancco et al. (2020, como se citó en Ramírez y Tesén, 2022, p. 25). Las características de las relaciones interpersonales, no sólo influyen en el rendimiento del trabajador, sino que también pueden poner en riesgo el mejoramiento de la calidad del servicio y el logro de los objetivos institucionales.

La calidad educativa tiene una relación directa y significativa con las cualidades de las relaciones interpersonales del centro escolar, constituyen un factor fundamental para la mejora de los aprendizajes y el desempeño de los involucrados, porque las escuelas son generadoras de espacios de interacción (Ramírez y Tesén, 2022), que constituyen el pilar del quehacer diario. Del tipo de relación interpersonal depende la manera cómo una persona puede llegar a sentir bienestar en todo sentido, pero sobre todo, emocional, o lo

contrario; vivirse en un malestar que impacta todos los ámbitos de su vida y no sólo el laboral.

La experiencia de la relación interpersonal que vive un docente, aunque es algo propio de cada individuo, comprende sucesos, percepciones y sensaciones de las cuales, muchas veces la persona no tiene conciencia, pero podría adquirirla. La experiencia es entendida por Rogers (2000), como todo lo contenido en el campo fenoménico-organísmico que puede acceder a la consciencia. La experiencia es el referente fundamental de lo que se vive y cómo se lo vive, y es la simbolización de la experiencia, lo que hace que lo vivido tenga o no sentido. Esto último se vive cuando las experiencias y las emociones que la conforman se perciben como amenazantes al concepto que se tiene de uno mismo y por ello se distorsionan, lo que dificulta una simbolización acorde con lo que se vive organísmicamente (Rogers, 2000). Cuando las personas dejan de lado lo que su experiencia reporta, se pierde, al menos temporalmente, el contacto con la sabiduría organísmica originando un importante conflicto; la incongruencia. Por otro lado, cuando se da “la congruencia en el campo experiencial, (...) posibilita que las personas estén en contacto y entablen una relación con orientación al desarrollo”, como lo encuentra García-López (2018, p. 23).

Las personas modifican y transforman su experiencia emocional según el contexto y el momento histórico con el objeto de estar acordes con el contexto social. Esto lo pueden hacer, dice Ruvalcaba-González (2018),

En un corto plazo por medio de estrategias de cambio activo y directo para transformar las relaciones en las que se suele estar en una desventaja social. En tanto que los cambios de mediano (o largo) plazo buscan algo más estable donde lo que se transforma resuelve una situación a largo plazo mediante un determinado desempeño emocional (p. 40).

Shuman (2013 como se citó en Ruvalcaba-González, 2018), lo dice de esta manera: “los contextos sociales regulan las emociones despertando emociones y determinando los objetivos a lograr mediante esta regulación” (p.1). Como se advierte, las estructuras sociales inciden en la experiencia emocional, la modelan y transforman según la normatividad establecida en determinadas situaciones en un momento dado. Para Von Scheve (2012), las normas sociales que tienen mayor peso son las que actúan de manera

específica en ciertos contextos sociales, donde dicha “especificidad está determinada por procesos cognitivos sociales de categorización y guiados por determinadas reglas a manera de encuadre” (p. 1).

Cuando se manifiestan o se viven emociones alejadas de la experiencia del organismo, por el dictado de introyectos o aprendizajes, dice Rogers (2000), que estos actúan como filtro, limitando la expresión de las emociones y dando preferencia a las que corresponden al concepto que se ha construido de uno mismo y son acordes con lo que se ha aprendido que es correcto y apropiado. En tanto que la persona “que hace contacto con su experiencia emocional organísmica se convierte en un organismo que funciona de manera más integral (...) gracias a la conciencia que logra de sí misma” (García-López, 2018, p. 150).

Desde la antropología se dice que la experiencia emocional es un entramado conformado por la participación individual y la social, particularmente por lo que Le Bretón (1999), llama una cultura afectiva

que brinda esquemas de experiencia y acción sobre los cuales el individuo borda su conducta según su historia personal, su estilo y, sobre todo, su evaluación de la situación. La emoción sentida traduce la significación dada por el individuo a las circunstancias que repercuten en él (p. 11).

Cuando nos referimos a la experiencia emocional, lo hacemos de la misma manera que García-López (2018), “no se señala una parte del ser humano, puesto que éste es un ser integral. Así, se puede decir que la experiencia emocional implica al ser humano en su totalidad”: (p. 23).

Las relaciones interpersonales que se establecen en una organización, así como las actitudes y comportamientos de las personas cercanas se han convertido en un tema relevante en las organizaciones, incluyendo las escolares. De esta manera, la relación interpersonal entre los docentes es considerada vital e imprescindible para la autorrealización del individuo, puesto que le posibilita la satisfacción de sus necesidades, además de que favorece la satisfacción en el trabajo y todo lo que de esto se deriva. Cuando el individuo coloca el centro de valoración en otras personas, asume para sí la escala de valores de estas personas, que se convierten en el criterio de valoración,

advierte Rogers (2007); entonces, se pierde el contacto con la propia experiencia, lo que acarrea enormes dificultades para saber qué se quiere o qué se necesita.

En la actualidad existe una alta fragilidad de los vínculos en la sociedad, al decir de Bauman y Tyler, (2003, como se citó en Razeto, 2017, p.63), y construir relaciones interpersonales en las organizaciones en un contexto de alta complejidad, cambio e incertidumbre, también es un alto desafío. El debilitamiento de las relaciones interpersonales en el contexto actual se puede deber a que priman intereses individualistas y una alta desconfianza social (Bauman, 2007). En el ámbito organizacional, esto llevaría a una disminución de la cohesión social y del interés colectivo, pudiendo, en algunos casos, terminar en grupos de trabajo que no serían más que una junta de personas viendo por sí mismas y no considerando a los demás. Bajo estas circunstancias se estima que es difícil que los trabajadores construyan y mantengan relaciones interpersonales de confianza y se experimente una satisfacción laboral.

Cuando se presentan situaciones negativas en relación con el estado de ánimo, Esteve (1994 como se citó en Da Silva et al. 2020,), ubica dos factores en el surgimiento del malestar docente: los de primer orden, que corresponderían a todo lo específico a la función docente como tal: “que se corresponden con todo lo específico de la función del profesor, que generan tensiones asociadas a sentimientos y emociones negativas y se concretan en su acción” (p. 75). Entre estos factores se encuentran los recursos materiales y las condiciones de trabajo, así como el agotamiento docente y la acumulación de exigencias. Los factores de segundo orden son los referidos a tensiones ambientales y el contexto en que se ejerce la docencia. Su acción se considera que es indirecta, pero “promueve disminución de motivación en el trabajo, de su implicación y de su esfuerzo. Cuando se acumulan influyen sobre la imagen que el profesor tiene de sí mismo y de su trabajo profesional, planteando una crisis de identidad” (p. 75)

El estado de ánimo dice Hué (2012, como se citó en Selma, 2020), propone a los docentes un listado que enseguida se menciona, sobre reflexiones relacionadas a su labor, con la finalidad de evitar situaciones que sean perjudiciales para su bienestar y su profesión.

- Autoestima: indicadores de la autoestima son el sentimiento de ser aceptado por sus compañeros, de ser aceptado por los estudiantes en su papel de profesor y su integración en el centro educativo.

- Control o manejo emocional: la manera como se manejen las emociones influye en el bienestar docente.
- Motivación: un profesor desmotivado provoca, en muchos casos, la desmotivación de sus estudiantes. Por el contrario, cuando está motivado despierta la motivación en ellos. Los profesores que consiguen mantener el valor hacia su trabajo, pese a las circunstancias en las que lo desarrollan, lo hacen gracias a su propio deseo de motivarse.
- Valoración con el otro: estar atento a las emociones y sentimientos de los estudiantes y de los profesores, la afabilidad, confianza, tolerancia y la sociabilidad, entre otros, son sentimientos de los más valorados, tanto por los estudiantes como por el resto de los profesores.

El ambiente propicio para el crecimiento en las relaciones interpersonales es creado a partir de las actitudes que asumen los implicados en ellas; estas actitudes influyen para que pueda darse el crecimiento. También, la manera cómo se gestionan las emociones ayuda a evitar los conflictos o enfrentamientos, muchos de estos, innecesarios, y facilita la expresión de las emociones.

### **3.2.2 Cómo entender la emoción**

El concepto de emoción es vasto, diverso, polisémico y muchas veces confuso y contradictorio, y por lo general, cada autor propone el propio. En este trabajo se retoma el planteamiento de la Antropología de las Emociones desde Le Bretón (1999), para quien las emociones “no son de ningún modo fenómenos puramente fisiológicos o psicológicos, y no están librados al azar o a la iniciativa personal de cada actor” (p. 11), pues corresponden también a convenciones sociales. Estas normatividades tienen como fin regular la vida social y proveen un entendimiento mutuo que no suele ser discutido o refutado. De esta manera, las personas que comparten un entorno social saben cómo actuar y responder a determinadas situaciones de la vida pública, y muchas veces también, de la vida privada.

De Le Bretón (1999), se retoma que las emociones; “no son estados absolutos, sustancias susceptibles de transponerse de un individuo y un grupo a otro; no son -o no son solamente- procesos fisiológicos cuyo secreto, se supone, posee el cuerpo. Son relaciones” (p. 9). Se refrenda el carácter social de las emociones, un planteamiento que se aleja de propuestas que afirman que son de naturaleza puramente biológica o psicológica.

Naranjo (2009), retoma el modelo de la terapia racional-emotivo-conductual de Albert Ellis que considera que las emociones son producto de la interpretación y valoración que se hace de las situaciones en acuerdo con el sistema de creencias propio. En este modelo, conocido como ABC, se dice que

Las experiencias o circunstancias (A), no producen directamente los sentimientos y acciones (C), sino que estos son producidos, más bien, por el sistema de creencias, pensamientos o interpretaciones de las situaciones (B). Esto es lo que se conoce como el modelo ABC de las emociones y conductas de la persona en esta terapia La importancia de las emociones (Naranjo, 2009, p. 184).

Este concepto tiene correspondencia con Le Bretón (1999), cuando dice que “las emociones nacen de una evaluación más o menos lúcida de un acontecimiento por parte de un actor nutrido con una sensibilidad propia; son pensamientos en acto, apoyadas en un sistema de sentidos y valores” (p.11). Estos planteamientos arriban a una importante afirmación; las emociones no se contraponen con procesos racionales como el pensamiento, juicio, valoración, ponderaciones, discriminación, etc.

Le Bretón (1999), agrega que la emoción “es una actividad de conocimiento, una construcción social y cultural que se convierte en un hecho personal a través del estilo propio del individuo” (p. 12). Por ello, aunque existe una normatividad emocional, las personas le adhieren su sello personal, lo que las hace diferentes a cada una.

### **3. 3 El cansancio emocional.**

El cansancio emocional es el eje central de este trabajo y es citado en la literatura formando parte del estrés laboral y del *burnout*. Gamboa, González y González (2008),

reportan que se utiliza este último término para quien esta *quemado* por el cansancio profesional, aunque “otros lo definen como síndrome de estrés laboral asistencial, desgaste profesional o desgaste psíquico en el trabajo” (p.8). Esta confusión de conceptos hace necesario delimitar lo que se entiende como cansancio emocional, y también, como se verá en el siguiente apartado, a clarificar su relación con el estrés, el estrés laboral y el *burnout*, conceptos que son referidos por numerosos autores de manera semejante.

Curiel y García, et al. (2006), encuentran que los profesionales a los que se les demanda un desempeño emocional, como en el área de la salud, y en nuestro caso la docencia, son propensos “a desarrollar un deterioro progresivo, tanto emocional como físico, que repercute negativamente en el trato (...); a ese deterioro se ha denominado síndrome de agotamiento profesional” (p.222); agotamiento que puede ser resultado de un prolongado cansancio emocional.

Para Lledó, Perandones, Herrera y Lledó (2014), el cansancio emocional es entendido como “la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento físico y psicológico abrumador, la fatiga, etc. El sujeto tiene la sensación de estar `hecho polvo` y de tener demasiadas exigencias a partir del contacto con otras personas” (p. 162). Este cansancio es de matices emocionales y puede presentarse ante cualquier situación donde la persona intenta “abarcarse demasiadas cosas y (...) los recursos emocionales y físicos están agotados. Es la manifestación primaria del síndrome de *burnout*” (p. 163). Como se observa, el cansancio emocional suele adquirir relevancia cuando se le asocia con el *burnout*, lo que, en muchos casos, le ha dejado escasamente visible en la literatura como la problemática compleja que es. Ramos et al., (2005 como se citó en Lledó, et al., 2014), así lo dice; “el cansancio emocional se convertirá en la respuesta más destacada a los estímulos estresantes del ambiente, a la vez que se considera como la primera etapa del proceso del *burnout*” (p. 163).

En este trabajo se considera al cansancio emocional como una problemática importante, no sólo por ser uno de los pilares del *burnout* y del estrés en general y en el contexto laboral, sino porque tiene efectos adversos a la salud y al bienestar. Un ejemplo de ello es la estrecha relación que tiene con la autoestima, como lo reporta el trabajo de Lledó, et al., (2014); “el cansancio emocional y la autoestima correlacionan de forma negativa, lo que significa que, a mayor nivel de cansancio emocional, menor nivel de autoestima y

viceversa” (p. 168). Este tipo de cansancio, al impactar de manera directa la dimensión emocional, se hace extensivo a cualquier experiencia que las involucra, generando perturbaciones, particularmente en las relaciones interpersonales. El cansancio emocional involucra emociones que suelen ser catalogadas como *negativas* y que, por lo mismo, son difíciles de tolerar y de procesar eficientemente, esto es, de llevar a cabo una simbolización más cercana a la experiencia que a las ideas, aprendizajes, creencias o introyectos que se tienen (Rogers, 2000), lo que desemboca en un conflicto.

La experiencia de la persona aquejada por el cansancio emocional presenta una escasa motivación para la realización de cualquier tarea, pero sobre todo la que involucra a los demás o le demanda una respuesta socio-afectiva. Dicen Lledó, et al., (2014), que es un tipo de “cansancio que no remite con el descanso” (p. 9) y que deja una vivencia de vaciamiento, de no tener más para dar, ni a sí mismo ni a los demás. Lo cierto es que es “un aspecto sumamente importante a tener en cuenta, puesto que como ponen de manifiesto diversos estudios, se ha encontrado que está directamente relacionado con problemas de salud psicológica” (p. 168).

Uno de los riesgos importantes es que periodos prolongados de cansancio emocional pueden derivar en fatiga o “agotamiento emocional que se traduce en un estado de ánimo bajo y apatía emocional, provocada por haber estado expuesto durante un periodo de tiempo prolongado a actividades que pueden debilitar [las] energías emocionales”, como encuentra Rodríguez (2019, s.p).

Por su parte, Gamboa, González y González (2008), entienden el agotamiento emocional como “una reducción de los recursos emocionales y el sentimiento de que no se tiene nada que ofrecer a los demás, acompañado de manifestaciones somáticas y psicológicas” p. 8). Como se observa, tanto el cansancio como el agotamiento emocional son perturbaciones que, por sí mismas, tiene sobrada importancia, y no sólo por constituir un aspecto del estrés o del *burnout*.

El cansancio que deriva en un agotamiento emocional es más frecuente en determinadas actividades, entre las que se encuentran profesiones como la docencia y las del área de la salud. Y aunque sus repercusiones varían en cada persona, para Curiel-García, Rodríguez-Morán y Guerrero-Romero (2006), por lo general involucran tres esferas: a) el agotamiento físico y emocional, por una autopercepción de incapacidad, b) la

desmotivación y una sensación de falta de realización personal (también denominada despersonalización), y c) deterioro en el desempeño, particularmente, laboral.

En cuanto al síndrome del agotamiento emocional-profesional, este suele progresar cuando las condiciones laborales o profesionales son percibidas difíciles, inaccesibles y que requieren esfuerzos que sólo pueden sostenerse durante cortos períodos de tiempo, ya que si se alargan pueden desencadenar la extenuación y el desfallecimiento. Estos impactos no sólo abarcan la esfera emocional, que ya es mucho decir, puesto que también tienen manifestaciones como fatiga física, insomnio, desgano y cefaleas, para posteriormente, aparecer alteraciones más serias como las alimentarias, abuso en el consumo de alcohol, tabaquismo, uso de fármacos como calmantes, analgésicos, ansiolíticos y benzodiazepinas. Curiel-García, et al. (2006), reportan otras alteraciones como;

irritabilidad, ansiedad, depresión, cinismo, y actitudes agresivas o defensivas. Finalmente, se incrementa el ausentismo y la falta de rendimiento laboral, que por lo general se acompaña de problemas en las relaciones interpersonales, tendencia al aislamiento, insatisfacción y desilusión hacia el trabajo, y la percepción de incumplimiento de las expectativas trazadas al inicio de la vida profesional (p.222).

Son numerosas las repercusiones al bienestar personal, laboral y social que tienen el cansancio y el agotamiento emocional-profesional, pues sus componentes, señalan Curiel-García, et al., (2006), abarcan la fatiga emocional, procesos de despersonalización y dificultades en el desempeño laboral.

### **3.4 La docencia. Una labor que cansa**

El cansancio emocional, decíamos, predomina en actividades que involucran relaciones interpersonales, entre las que se encuentra la docencia. El trabajo de Ruvalcaba-González (2018), aborda el Síndrome de Agotamiento Crónico o Burnout en personas que dan acompañamiento o sostén a personas en situación de conflicto, -como puede ser el caso de los profesores que laboran con una población juvenil.

Existe una correlación importante entre las condiciones adversas que viven profesores en países de Latinoamérica y el cansancio o la fatiga laboral, como encuentra Castro (2021). Un ejemplo de ello es la baja remuneración económica que desmotiva a los profesores, y no solamente porque les genera aprietos en la subsistencia, sino porque también les deja con muy pocas posibilidades de invertir “en su capacitación profesional, por ejemplo, en maestrías, diplomados y doctorados los cuales son indispensables para el desarrollo profesional y una mayor calidad educativa” (p. 25-26). Esta autora incluye el trabajo de Dombrovski et al. (2011 como se citó en Castro, 2021), en cuanto al déficit en la motivación económica de los profesores que evidencia “una correlación positiva entre el cansancio emocional y la motivación económica; en otras palabras, a mayores expectativas económicas mayores niveles de cansancio emocional” (p. 25). Aunque existen numerosos cuestionamientos relativos a la motivación económica, lo cierto es que en nuestro país el salario de los profesores de preparatoria (que es el caso que nos ocupa), es asignado por hora trabajada. Así, el plantel docente de las preparatorias suele estar conformado en su gran mayoría por profesores de tiempo variable, que este tipo de contratación deja a las personas, dicen, Buendía, Acosta y Antón (2019), como “un grupo social no reconocido ni en sus rasgos y trayectorias; ni teórica, normativa, ni empíricamente” (p.15).

La motivación basada en una remuneración económica puede ser cuestionada, pero también es pertinente abogar por una retribución que corresponda a la complejidad de una labor como la enseñanza. El estudio de Abos et al. (2019 como se citó en Castro, 2021), pone de manifiesto “la importancia de diferenciar claramente el tipo de motivación que rige en los docentes como principal variable para detectar la fatiga emocional” (p. 25), como puede ser, agrega Castro (2021), la motivación que da la satisfacción laboral y que evita el cansancio emocional. Por lo tanto, un bajo salario, aunque sea una motivación extrínseca (sujeta a cambios laborales y a factores micro y macroeconómicos), impacta en la satisfacción laboral. El docente, como cualquier otra persona, habrá de transitar a una motivación intrínseca, esto es, una motivación propia, que proviene de una satisfacción personal, y por tanto, no está sujeta a las circunstancias externas (Maslow, 2007).

Otro aspecto por considerar es el sentido de pertenencia del profesor, tanto en lo relativo a la institución donde labora, como a la labor educativa, ya que un bajo sentimiento de pertenencia tiene como consecuencia el cansancio emocional, agrega Castro (2021).

Trabajos como el de Curiel-García, et al. (2006), mencionan que en la motivación de los trabajadores de profesiones exigentes inciden las condiciones laborales y también la “satisfacción en el trabajo [para] promover oportunidades de desarrollo” (p. 224), y prevenir el agotamiento profesional. Y aunque estos autores se refieren al personal que labora en el área de la salud, esto puede ser extensivo para los que laboran en otros ámbitos, como el de la educación. Para Castro (2021), “la docencia es un trabajo emocionalmente fatigante” (p. 12), ya que se espera de los profesores “el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los alumnos, los padres y el personal administrativo de las escuelas” (p. 12), entre muchos otros requerimientos.

El trabajo de Restrepo y Ayala, et al. (2006), reportan los riesgos profesionales de los profesores de Antioquia, Colombia con lo que llaman “el síndrome de desgaste profesional” (p. 64), que relacionan con el *burnout*. Este síndrome, agregan los autores, afecta “actividades ocupacionales y profesionales en las que fundamentalmente se brinda atención o asistencia a personas, como ocurre en medicina, psicología, trabajo social, enfermería y educación” (p. 64). El trabajo establece una estrecha relación entre el cansancio emocional, el estrés laboral crónico y el *burnout* en estas profesiones, puesto que la “exposición a estresores laborales (...) se expresa con agotamiento emocional” (p. 64). Restrepo y Ayala, et al. (2006), mencionan que, en una muestra de 239 profesores (172 mujeres y 67 hombres), 56 docentes, esto es, 23%, “presentaron niveles positivos de agotamiento emocional” (p. 68), y con ello, una alta probabilidad de desencadenar *burnout*. Asimismo, la población estudiada que presentó altos niveles de agotamiento emocional se acompañó de niveles positivos de despersonalización. Hay que recordar que la despersonalización es otra alteración emocional importante caracterizada por el aislamiento de los demás, actitudes de frialdad y un trato impersonal con el objeto “de restringir el grado o la intensidad de la relación con las demás personas” (Quevedo, et al., 1999, p. 89). La asociación entre el agotamiento emocional y la despersonalización en los profesores también es confirmada por Restrepo y Ayala, et al. (2006).

El cansancio emocional es una perturbación que trastoca el mundo personal. La dimensión afectiva es un elemento central, “ya que permite construir una ligadura entre lo psíquico, lo individual y lo social” dice Calderón-Rivera (2014, p. 11), de ahí que la relación sea estrecha con dimensiones centrales como el valor personal y la autoestima. Naranjo (2009), agrega que “la persona tiene necesidad de sentirse valiosa. Cuando la autoestima

es positiva, ayuda a enfrentar de una manera más adecuada aquellos eventos productores de estrés” (p. 184) y propone un ambiente laboral que favorezca que las personas aprendan a percibirse y considerarse valiosas “por la sola razón de existir; aprender a apreciar las fortalezas propias y no solo vivir repasando las debilidades; desarrollar relaciones con gente que permita a la persona sentirse apreciada y que la valore como un ser humano valioso (Naranjo, 2009, p. 184).

La valoración propia se nutre, tanto de los recursos de uno mismo, como de las relaciones con los demás, y en la labor de los profesores de preparatoria, resultan relevantes ambas dimensiones, por lo que, cuando las condiciones laborales “no atienden las necesidades psicológicas de los docentes, sus efectos empiezan a manifestarse en su desempeño. Esto deriva en cansancio emocional y menor sentido de realización personal” (Castro, 2021, p. 13).

El trabajo ocupa un “lugar central en la vida adulta y es una vía necesaria para el desarrollo de las habilidades propias, para crear, y también, aportar al entorno social (...) y puede permitir a la persona autorrealizarse”, afirma Novelo-Medina (2018, p. 18), por lo que las condiciones donde se lleva a cabo habrán de ser tomadas en cuenta. El clima laboral involucra “el tipo de trabajo, las oportunidades de crecimiento y el desarrollo profesional” (p.22), lo que, de no atenderse, genera insatisfacción laboral; una afectación psicológico-emocional que es asiento del cansancio emocional.

Las numerosas razones que hacen valiosa la enseñanza son las mismas que obligan al cuidado del personal que en esta participa. Wu (2020 como se citó en Castro, 2021), previene que cuando el estrés laboral de un profesor -y agregamos, el cansancio emocional que lo sostiene-, se hace crónico, “el rendimiento y calidad del servicio de los docentes pone en riesgo el aprendizaje de los alumnos (p. 12); lo que genera efectos perniciosos en todo sentido.

La revisión realizada en torno al cansancio emocional deja entrever la necesidad de prevenir esta problemática impulsando, por ejemplo, la motivación intrínseca (Maslow, 2007) o autónoma que tiene una relativa independencia de los suministros externos

Aun cuando factores externos como la remuneración económica (motivación controlada) ofrezcan altos niveles de satisfacción laboral, (...) dicha satisfacción no

protegería a los docentes contra la fatiga emocional, como sí lo hace la motivación autónoma (Castro, 2021, p. 25)

La educación puede mejorar cuando se mejora el trato a los docentes, pues, a pesar de la carestía presupuestal que se encuentra presente en numerosos países, incluido el nuestro, el establecimiento de relaciones interpersonales impulsoras del desarrollo, (respetuosas de la individualidad y no condicionadas en cuanto a la valía personal), siempre están al alcance de quienes colaboran en una comunidad escolar.

### **3.5 El cansancio emocional, el estrés y el *burnout***

Los conceptos de cansancio emocional, fatiga emocional, fatiga crónica, estrés, síndrome de agotamiento crónico y *burnout* presentan una enorme variedad de significados que son confusos, imprecisos y polisémicos, por lo que requieren precisiones. Un ejemplo de ello es que, cuando el estrés es persistente se entiende también como fatiga crónica y muy frecuentemente ésta es asociada al *burnout*, algo que, para Moriana y Herruzo (2004), es análogo al cansancio emocional.

El cansancio, agotamiento y el agotamiento emocional caracterizan al estrés y cómo lo encuentra Naranjo (2009), tienen relación con el valor personal. En sus palabras; “la investigación mostró que cuando las personas consideraban que su propia autoestima estaba siendo amenazada, empleaban estrategias de confrontación, autocontrol, evitación” (p. 173), que en cierto plazo resultan desgastantes.

La vida actual caracterizada por el apresuramiento, la fugacidad y el atropellamiento, plantea el reto de lograr un desempeño personal y laboral que atienda estas exigencias sin menoscabo de lo propio; un equilibrio que no es fácil de alcanzar. Las más de las veces el estrés es entendido como un motor y un activador, lo que suele provocar que se haga costumbre y se torne crónico. El estrés crónico o distress tiene severas repercusiones en la dimensión emocional de las personas -que es un eje central en su conformación-, por lo que dichas repercusiones se extienden “a otras áreas de su existencia, tales como las relaciones interpersonales, el rendimiento laboral y académico y la vida familiar”, como encuentra Naranjo (2009, p. 186). Esta misma autora hace una diferenciación relevante entre “eustrés, distrés y nivel óptimo de estrés” (p. 173). El término eustrés lo usa para

definir una situación en la que la buena salud física y el bienestar facilitan un máximo del potencial y que está asociado a la claridad psicológica y las buenas condiciones físicas y de salud. El distrés lo entiende análogo al estrés. Lo mejor, agrega Naranjo (2009), “es lograr un nivel moderado de estrés, que permita enfrentar y resolver de forma adecuada las situaciones de la vida diaria” (p. 187). Lograr un nivel óptimo de estrés es una tarea distinta para cada uno, sin embargo, cuando se ajusta a los estándares fisiológicos “las respuestas del organismo se realizan en armonía, con la mayor naturalidad y sin consecuencias (...). Se trata del buen estrés o eustrés” (p. 174). Algunos ejemplos del buen estrés “son la alegría, el éxito, el afecto, el trabajo creador, un rato de tranquilidad, compartir con otras personas, o sea, todos los aspectos que resultan estimulantes, alentadores, fuentes de bienestar, de felicidad o de equilibrio” (p. 174)

Para Melgosa (1995 como se citó en Naranjo, 2009), “una cantidad moderada de tensión vital, esto es, de estrés, resulta saludable, por cuanto ayuda a alcanzar metas elevadas y a resolver problemas difíciles” (p. 174), en cambio, como dice Naranjo (2009),

cuando se funciona por encima del nivel óptimo, el organismo se encuentra súper estimulado, agotado por cansancio, demasiado solicitado. (...) No obstante, este estado es pasajero y reservado solo para reaccionar ante situaciones extremas, puesto que el organismo no podría mantenerlo como un estado duradero (p. 174).

Emociones asociadas a pensamientos de incapacidad, inferioridad, minusvalía, sumisión y servilismo, entre otros, generan “un aumento de desánimo y un descenso del deseo de vivir” (Naranjo, 2009, p. 176-177), que, en numerosos casos, son manifestaciones del estrés. Las emociones, de cualquier manera, están involucradas en la condición de estrés y pueden ser causa y efecto, lo que ayuda a entender la estrecha asociación con el cansancio y la fatiga emocional. Otras emociones características del estrés son “exaltación, depresión o ira” (p. 176). La adecuada gestión (o transformación) de estas emociones, así como de otras consideradas *positivas*, coadyuvan a la generación de niveles de estrés que son benéficos para sortear las dificultades diarias. En cambio, cuando la tensión del estrés se “lleva más allá del límite, sobreviene el declive” (Naranjo (2009, p. 177), y entonces se puede hablar de cansancio emocional, e incluso, de fatiga emocional.

El cansancio emocional se asocia también con la depresión, que “se considera que es uno de los riesgos terminales del estrés”, agrega Naranjo (2009, p. 177). Esta autora menciona que cuando el estrés es continuado

más allá de la fase de alarma y se ha mantenido constante durante un tiempo prolongado en la fase de resistencia, se entra en la fase de agotamiento, en la cual el resultado más próximo es la depresión” (...) la dolorosa pérdida de la autoestima, sin perspectiva alguna de modificación, es un estado que se torna permanente (p. 177).

De esta manera se da el tránsito al síndrome del *burnout*, aunque, dicen Gamboa, González y González (2008), que, “debido a que el concepto de “burnout” ha surgido íntimamente relacionado con el estrés, es difícil establecer una clara diferencia entre ambos” (p. 8). En términos generales, se entiende el *burnout* como una respuesta al estrés crónico que se sostiene en tres pilares fundamentales; “el cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal”, según Moriana y Herruzo (2004, p. 598), quienes también aluden al trabajo del profesorado.

Zamora-Auñón et. al, (2008 como se citó en Ruvalcaba-González, 2018), advierten que con frecuencia el *burnout* es confundido con el estrés crónico, la apatía, el cansancio, desgaste, aburrimiento e incluso con la depresión. Para Gamboa, González y González (2008), “no existe una definición unánimemente aceptada de ‘burnout’, pero cada vez existe mayor consenso en considerarlo como una respuesta al estrés laboral crónico y una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, cogniciones y actitudes” (p.8). Una aportación importante es que estas autoras no reducen el *burnout* al ámbito laboral como suele hacerse, pues el agotamiento generado por las altas expectativas que se le presentan a una persona durante un tiempo prolongado “pueden provenir de la familia, el trabajo, los amigos, el sistema de valores o de procesos de adaptación entre otros” (p.8)

En cuanto al *burnout* en los profesores, Castro (2021), encuentra que hay una relación con “la motivación en la labor de los docentes” (vii), lo que repercute, no sólo en el aprendizaje de los estudiantes, sino en su motivación para el estudio. La educación es básicamente una relación y el *burnout*, entendido como un “síndrome de agotamiento emocional e imprudencia que sucede constantemente en los individuos que laboran brindando servicios a personas, en ocupaciones en las que desarrollan el cuidado de

estas” (Castro, 2021, p. 10-11), revela cierta disposición por parte del profesorado para padecerlo. Esto es acreditado por Gamboa, et al. (2008), de la siguiente manera; “cabe señalar que el ‘burnout’ es un estrés crónico experimentado en el contexto laboral, tiene efectos negativos (...). Afecta especialmente a los profesionales cuya labor está basada en la relación con otras personas” (p. 8).

Uno de los factores centrales que se reconocen en el *burnout* es la disminución en la eficacia laboral o profesional, con la consecuente disminución de la realización personal. Esta merma es entendida como “la predisposición para describirse de manera negativa lo cual se ve reflejado en baja productividad, desmotivación e insatisfacción respecto a los logros. Los empleados se sienten desdichados, se muestran inmorales e incapaces de afrontar los retos laborales” (Castro, 2021, p. 11), lo que involucra, definitivamente, al cansancio emocional.

### **3.6 Contexto de la investigación**

Los datos del contexto de la investigación, según Hernández, Fernández y Baptista, (2006), se reciben de modo no estructurado para posteriormente ser estructurados por el investigador, con el objeto de describir las experiencias, comprender el contexto que les rodea, encontrarles sentido a los datos en relación con el planteamiento del problema y con las teorías o con la construcción de nuevas. La interpretación de los datos puede variar de un investigador a otro, lo cual no demerita el proceso, sino que le otorga su carácter particular agregan Hernández, et al. (2006).

Existen distintos modelos para el análisis de datos, sin embargo, se encuentran coincidencias, las cuales permitieron construir la ruta que siguió este trabajo de investigación.

En el contexto laboral de la investigación los participantes laboran en una preparatoria privada de la ciudad de Morelia Michoacán, cuyo giro central es ofrecer una educación religiosa de formación integral de la persona, entendida como la capacidad de armonizar fe, vida y cultura.

El colegio tiene presencia en la ciudad de Morelia por más de 77 años y en México, desde el año 1899. Es un colegio privado, formado por sacerdotes diocesanos y personas laicas. Fieles a la misión “Ser para servir”, implementan experiencias de formación que propicien al mejoramiento de la condición humana y la ética, considerando, además, el contexto: un mundo que requiere del aprecio a la diversidad, la inclusión y el cuidado del ambiente. El colegio, en el 2021, fue reconocido por:

- Su participación en la difusión del conocimiento y la cultura.
- La formación de alumnos en la excelencia académica.
- Ser una comunidad sólida y trascendente.
- Su liderazgo en acciones a favor del ser humano.

El colegio está comprometido a realizar su labor a través de la comunidad educativa, es decir, padres de familia, maestros y el alumnado. Propiciar el desarrollo armónico e integral de las posibilidades de cada persona mediante una relación significativa consigo mismo, con los demás, con la naturaleza y con Dios.

Es un plantel donde 46 personas conforman la planta docente y fluctúan entre los 25 y 70 años de edad. Parte del personal docente labora tiempo completo de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm y sábados de 8:00 a 2:00 de la tarde y el resto de la plantilla asiste de lunes a viernes de una a cinco horas diarias dependiendo de la asignatura impartida por el profesor. De los profesores que fueron participes en esta investigación, dos pertenecen a la platilla de horas y la tercera profesora de tiempo completo.

Los profesores participantes han tenido experiencias de colaboración en pequeñas comunidades, han pasado por situaciones precarias, mal salario y han tenido que recorrer grandes distancias para llegar a al centro de trabajo. El grado académico de la planta de profesores es de licenciatura y uno de ellos cuenta con maestría. Su nivel socioeconómico es medio- bajo, y el estado civil de los tres participantes es de soltero. Actualmente dos de ellos se encuentran en tratamiento médico por afectaciones producto del estrés, y por tanto, del cansancio emocional.

## **CAPÍTULO 4. MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se presentan los aspectos metodológicos de la investigación; la perspectiva que se ha adoptado, la estrategia de indagación y el diseño metodológico de la investigación desarrollada.

### **4.1 La perspectiva metodológica. Consideraciones generales**

La metodología de este trabajo es la cualitativa. En esta perspectiva se busca la comprensión de la experiencia de los participantes en la labor educativa, considerando que la realidad se construye por los individuos en interacción con el mundo social. En la investigación cualitativa el interés está puesto en comprender los significados que los participantes construyen, es decir, cómo dan sentido a su mundo y las experiencias que se tienen en él. Se asume, además, que este significado está mediado por el investigador, es decir, que sus percepciones se implican. En esta metodología se sigue una estrategia de que inicialmente es inductiva (se va de lo particular a lo general), por lo que el estudio es ricamente descriptivo según lo que acontece a cada persona, para luego tomar una ruta deductiva (se va a algo más general) que permita arribar a productos de síntesis.

En este apartado se describe la estructura metodológica que guía a este trabajo y que tiene por objetivo investigar si los profesores presentan cansancio emocional en su labor docente (de tres profesores que se encuentran en edades entre los 27 y 47 años), con la finalidad de conocer su experiencia y lo que les significa.

En la metodología cualitativa se abre paso a cuestiones y conceptos como emociones y vivencias y también a los significados que son emitidos por los participantes. Se da prioridad a la realidad de cada persona y se trata de comprenderla tal y como es, lo cual resulta primordial para los propósitos del presente estudio. En palabras de Lincoln y Guba (1995, como se citó en Cortés, 1997), la realidad se define como “un conjunto de construcciones mentales y representaciones de los seres humanos” (p.78).

A continuación, se describe la metodología, métodos y procedimientos que se han elegido para alcanzar los propósitos deseados.

## **4.2 El método fenomenológico crítico de investigación con base en el pensamiento de Merleau-Ponty de Dantas y Moreira.**

En esta investigación se trabajó con el método fenomenológico con base en el pensamiento de Merleau-Ponty de Dantas y Moreira (2009), aplicado a la investigación sobre las vivencias, en este caso, la experiencia del cansancio emocional de profesores de preparatoria. La investigación, desde el método fenomenológico-crítico de Merleau-Ponty, recae en el darse cuenta del significado de la experiencia vivida, por lo que es importante precisar este concepto desde Dantas y Moreira (2009), donde la experiencia vivida es la que permite comprender los significados de la experiencia humana. En palabras de estos autores:

La vivencia es entendida como una construcción que el sujeto hace consigo mismo y con otros, a partir de la inter-relación de las experiencias pre-reflejadas y reflexivas, en un continuo del flujo de la existencia, unida a la facticidad del mundo, tal como se presenta (p. 249).

La vivencia se conforma por las relaciones del individuo con el medio ambiente tomando en cuenta las interacciones que se establecen. Dantas y Moreira (2009), incorporan la perspectiva de Merleau-Ponty para comprender el fenómeno, quien plantea que ello requiere “la reducción fenomenológica” (p. 248), que consiste en suspender, de manera momentánea, las afirmaciones, juicios, creencias o ideas preconcebidas que se tienen respecto a lo que se investiga, lo que permitirá admirar lo que sucede. La reducción fenomenológica se utilizó como medio para que en este estudio se recibieran las vivencias de los sujetos participantes, sin que los propios juicios o ideas preconcebidas del investigador intervinieran en el proceso. Aunque es indispensable mencionar que, a decir de Merleau-Ponty (1945, como se citó en Moreira y Cavalcante, 2008), esta reducción nunca es completa, esto es, la persona no puede desprenderse o suspender totalmente sus aprendizajes, ideas y creencias. De acuerdo con Dantas y Moreira (2009), en el método fenomenológico se dan los siguientes momentos:

- El investigador clarifica sus supuestos o hipótesis iniciales frente al fenómeno a estudiar.

- A través del habla, el investigador hace contacto con el mundo vivido de la otra persona, utilizando diferentes técnicas de escucha: aclaraciones, síntesis, reiteraciones, reflejo de sentimientos, expresiones de comprensión, etc.
- Los supuestos durante este contacto se han de poner entre paréntesis (reducción fenomenológica), para aproximarse a lo que es vivido por el sujeto.
- En un momento posterior, el investigador sale del paréntesis para realizar un análisis de aquello de lo que se habló. Este análisis se describe en una sección posterior.

Tal como lo dicta el método fenomenológico, en la presente investigación se revisó literatura pertinente al fenómeno de estudio. Posteriormente se contactó con las vivencias de los participantes a través de “Entrevistas Fenomenológicas”, las cuales se describirán en la siguiente sección y posteriormente se regresa a la teoría para contrastar los hallazgos.

Como recurso metodológico se realizaron seis “Entrevistas Fenomenológicas”, un encuentro entre dos personas, un diálogo que permite a través del lenguaje aprehender un fenómeno, -como es conocer la experiencia docente-, buscando tener al margen lo más posible, prejuicios, preconceptos, juicios de valor o clasificaciones. El objetivo también fue que, como facilitadora, estuviera dispuesta escuchar, captar y establecer un encuentro interpersonal seguro y confiable con los profesores.

### **4.3 Instrumentos para recabar información**

Como instrumentos para recabar información se utilizaron:

1.- “Entrevistas Exploratorias” para el acercamiento al campo.

Mediante estas entrevistas se buscó un primer acercamiento, tanto al objeto de conocimiento del cansancio emocional, como a la población docente. La entrevista es considerada como una de las principales técnicas de la investigación y en ella se fundó el trabajo de campo.

Se realizaron cinco entrevistas a profesores en las que se identificaron las necesidades que ellos manifestaban en su experiencia como docentes, lo que llevo a generar posteriores cuestionarios más precisos para conocer su sentir. De aquí se desprendieron

las categorías iniciales que luego se fueron puliendo durante el transcurso del trabajo investigativo.

## 2.- “Entrevista de Datos Generales”.

Esta entrevista tuvo como propósito recabar datos personales (como edad, estado civil, escolaridad, etc.) y otra información con referencia a la labor docente (antigüedad como docente, experiencias laborales, etc.).

## 3.- “Fichas de Sistematización”.

Las “Fichas de Sistematización” ayudaron a identificar las distintas experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubren la lógica del proceso vivido, según lo que cada uno de los profesores expresó y descubrir los diversos factores que intervinieron y cómo se relacionaron entre sí. Estas fichas fueron elaboradas en la academia de profesores.

## 4.- “Guía de Entrevista”.

Esta guía no es un cuestionario. Como su nombre lo indica, la “Guía de Entrevista” es una herramienta que ayudó a llevar a cabo la labor investigativa de una mejor manera. En esta guía se incluyeron preguntas detonadoras, es decir, que abrían posibilidades de comunicación en torno a la experiencia de la labor docente.

## 5.- “Audio grabaciones”.

Las entrevistas realizadas fueron audiograbadas. Esta herramienta es utilizada con la finalidad de ahorrar tiempos, escuchar nuevamente la grabación y transcribirla para encontrar aspectos importantes, tanto de nuestra intervención, como de los profesores entrevistados.

## 6.- “Transcripción de las entrevistas”.

La transcripción de las entrevistas es el proceso de convertir entrevistas grabadas en documentos escritos, sin excluir ningún tipo de palabras, repeticiones, etc., reconociendo los dialectos, el habla desordenada o incluso los ruidos.

## 7.- “Cuestionario de Inicio de la Experiencia”.

Se realiza con la finalidad de conocer la experiencia de los docentes antes de la entrevista; qué esperan, cómo llegan, cómo están, etc. Son relatos abiertos donde los profesores expresaron inquietudes, obstáculos y vivencias que consideraron pertinentes antes de su participación en la investigación.

8.- “Cuestionario de fin de la primera entrevista”.

El objetivo es conocer la experiencia que el profesor ha tenido al llevarse a cabo la primera entrevista, posibles inquietudes y aportaciones que hagan referencia a su sentir de los temas tratados en este primer contacto.

9.- “Cuestionario de inicio de la segunda entrevista”.

La segunda entrevista comienza abordando aspectos que el docente quiera comentar sobre lo que vivió la anterior sesión y resaltando aspectos que le interesan abordar más a profundidad en esta última entrevista.

10.- “Cuestionario de fin de la experiencia”.

De manera general se retoman puntos que hacen énfasis en la experiencia general de las dos entrevistas llevadas a cabo, para conocer la experiencia que ha generado la participación en estas. Particularmente para que exprese lo que le redituó la entrevista; si se dio cuenta de algo personal, si le favoreció alguna reflexión, etc.

#### **4.4 Consideraciones Éticas**

Se buscó cuidar constantemente la individualidad de los participantes, tanto en el proceso de las entrevistas, como no dejar sus experiencias sin completar. Para formalizar la participación se recurrió al “Consentimiento Informado”, que fue entregado para su firma y donde se informó a los profesores el objetivo de llevar a cabo la investigación y la importancia de recabar sus experiencias. Se explicó la manera en cómo se llevarían a cabo las entrevistas, haciéndoles saber la confidencialidad de sus datos, el resguardo de su identidad, el uso de seudónimos y el uso meramente académico de la información.

Tabla 3. Seudónimos y características generales de los docentes participantes

<b>Seudónimos</b>	<b>Género</b>	<b>Tiempo laborando en la institución</b>
"Laura"	Femenino	3 años
"Gustavo"	Masculino	11 meses
"Raúl"	Masculino	2 años

Fuente; elaboración propia

## **CAPÍTULO 5. LOS PRIMEROS HALLAZGOS. LA SUPERVISIÓN**

El viaje hacia el autoconocimiento requiere la orientación de un facilitador que pueda brindar apoyo a lo largo del camino. Es importante entender qué es un facilitador según Rogers (1970). Para el autor, un facilitador no es un terapeuta (necesariamente), sino alguien que orienta, mediante un intercambio comunicacional, a que el acompañado vaya “hacia una mayor aceptación de la totalidad de su ser emocional, intelectual y físico tal cual es, incluidas sus potencialidades” agrega Villarreal (2019, p.54).

Para realizar esta investigación fue necesario que realizara un ejercicio en la facilitación, aportar un clima de confianza y seguridad en los participantes, enfatizando tres de las actitudes del Enfoque Centrado en la Persona de Rogers (2000); la comprensión empática, la consideración positiva incondicional y la autenticidad o congruencia del facilitador. De dichas actitudes se desprende una relación interpersonal con estos mismos atributos, tal como agrega Rogers (2000).

La problematización en el campo del Desarrollo Humano requiere poner en práctica estas habilidades facilitadoras como bien lo dice Gómez (2020), para contribuir a generar un ambiente de libertad donde las personas se sientan en un espacio seguro y pueda dar lugar a su desarrollo personal y social.

Es importante no olvidar que las herramientas y técnicas que he adquirido como facilitadora, no dejan de lado la condición humana que caracterizó la intervención descrita. Como facilitadora, abrí un espacio donde no se emitían juicios y como facilitadora también me puse entre paréntesis lo más posible (a sabiendas de que esto no se logra totalmente) para estar con el otro de la mejor manera.

Mi rol como facilitadora revela cómo me acerco y acompaño al otro, pero también tener el apoyo y guía en la supervisión me da las herramientas para seguirme a mí misma en el proceso. Así, la supervisión se convirtió en un espacio donde podía expresar las experiencias que adquiriré al intervenir. Aquí fue donde obtuve el beneficio de descubrir mis recursos, reconocer mis emociones y sentimientos, por ello, mi confianza creció.

Aprecio la importancia de cada aprendizaje y el esfuerzo que implica, sé que, en mis futuras intervenciones, mis pasos serán más seguros, pero también sé que serán más acordes al contexto y necesidades de las personas o grupo que acompañe.

## 5.1 Mi labor como Facilitadora

Al iniciar la investigación y tratar de delimitar el tema problema, tuve una cuestión complicada, dada la diversidad de problemáticas que se podían abordar en la profesión de un docente. Se realizaron tres “Entrevistas Exploratorias” para el acercamiento a la población con el objetivo de identificar las necesidades presentes. Primero mi-interés iba relacionado con el estrés laboral, algo en lo que encontré ciertas limitaciones para generar un trabajo innovador. Enseguida, el trabajo se centró en el *burnout*, algo que me creó más limitaciones para desarrollar el tema porque sería complicado encontrar una población que estuviera en condiciones de participar en la investigación. El interés de abordar un tema innovador y que fuera de importancia para la población estudiada, y además que aportara conocimiento al campo del Desarrollo Humano, era uno de mis objetivos principales. Mediante la revisión de la literatura, encontré que el cansancio emocional es una de las bases que sostiene, tanto al estrés laboral como al *burnout*, y de esta manera, es que entonces me enfoqué en el cansancio emocional de los profesores de preparatoria.

En la primera entrevista con cada profesor, abordé aspectos importantes. Primero, dejé un momento para agradecer la participación y disposición de los participantes en cada entrevista, les di a conocer el objetivo de la investigación y entregué el “Consentimiento Informado” para que fuera firmado por ellos. Esto ayudó para que cada uno lograra sentirse seguro de la confidencialidad de sus datos, aclarando también que se usarían pseudónimos para referirme a cada uno de ellos en este trabajo y salvaguardar así su identidad y otros datos personales.

También realicé una “Entrevista de Datos Generales” cuyo propósito fue contar con un registro donde se especificara el nombre, edad, domicilio y estado civil, también la profesión de base que se tiene para ejercer la docencia, el grado académico y el tiempo que se ha ejercido en esta labor. Posteriormente, llevé a cabo la “Entrevista Fenomenológica”, para llegar a conocer algunas de las primeras impresiones que les causaba a los profesores ser partícipes de la investigación y también para conocer las expectativas que tenían.

Al seguir avanzando en las entrevistas, cada uno comentaba situaciones que había vivido desde que comenzaba a laborar como docente, cuestiones en las que emergían sus vivencias y sus emociones.

En la segunda “Entrevista Fenomenológica” realicé una breve síntesis de lo que se había comentado en la primera entrevista y continué con otra serie de cuestiones para profundizar en el sentido de la experiencia que tenían frente a la docencia, como, por ejemplo, descubrir situaciones que les requirieran una respuesta emocional y cómo la vivían.

Mi experiencia como facilitadora fue un desafío que puso a prueba mis habilidades personales y profesionales como, por ejemplo; creatividad, resolución de conflictos, comunicación asertiva, trabajo en equipo, toma de decisiones y manejo emocional. Cada entrevista realizada se convertía en un aprendizaje para manejar la diversidad de situaciones que los profesores expresaban, me sentía emocionada, motivada y afortunada por la participación tan dispuesta de cada uno de los docentes, lo que hacía sentirme auténtica al estar con ellos.

## **5.2 Relato descriptivo de las entrevistas**

En las “Entrevistas Fenomenológicas” mantuve mucho cuidado acerca del lugar donde las llevaría a cabo con el objetivo de evitar distractores o factores que mantuvieran a los profesores limitados en poder expresar cualquier sentir o situaciones que desearan. Lo conseguí y tuvimos un ambiente cómodo que les permitió que se sintieran seguros. Cada participante logró mencionar su sentir, por lo que este aspecto fue debidamente atendido. Sin embargo, ocasionalmente si había mucho ruido.

Durante el transcurso y al finalizar cada entrevista se promovió la reflexión de la experiencia en torno a la experiencia de la entrevista. Les presenté algunas preguntas detonadoras dirigidas a resaltar, desde su criterio, aspectos importantes de los que se daban cuenta al compartir situaciones que habían vivido.

En la primera entrevista llevada a cabo con la profesora, se me presentó un gran desafío, por creer que el objetivo era tener la mayor información posible. En esta postura olvidé

que era una facilitadora por lo que en mis intervenciones buscaba el cansancio o fatiga emocional más allá de lo que la profesora podía expresar, en lugar de dejar que ella pudiera expresar su vivencia. Este fue un gran aprendizaje para mí y la supervisión me permitió verlo y así mejorar mis siguientes entrevistas. Enseguida se registra brevemente lo sucedido con la y los participantes.

“Laura” (pseudónimo), es una mujer de un rango de edad de entre 30 y 40 años. Es madre de familia y ejerce la docencia desde hace 16 años. Se mostró triste al relatar lo que había pasado un año antes, por las experiencias que tuvo en las tres escuelas donde laboraba. Reaccionó con llanto al mencionarlo, me acerqué a ella y le extendí mi mano para transmitirle que tenía mi atención, mi comprensión y como apoyo a lo que ella expresaba que había vivido y de lo que no se había podido aún recuperar del todo.

La profesora expresó su vulnerabilidad frente a su estado de salud, el distanciamiento que tuvo con su hijo al no tener el ánimo y fuerza para convivir con él al llegar a su casa y el hecho de dejar varias actividades que, por el estado en el que se encontraba, no podía atenderlas. Esto me ayudó a comprender su historia y las experiencias emocionales que me compartió, como el exceso de sueño que no le reponía, la falta de energía y de interés por sus actividades; cuestiones que en mi vida profesional también he podido experimentar ocasionalmente.

La profesora “Laura” es una persona con la que tengo cercanía en mi trabajo y me es difícil comprender cómo la pude observar, por lo general, tranquila, amable y entregada a su trabajo. La fuerza que mostró para que nadie de los que estábamos a su alrededor nos diéramos cuenta de su estado de salud me ayudó a comprender lo difícil que pudo ser para ella mostrarse de esa manera cuando en realidad estaba sintiéndose mal. Me reconforta saber que buscó ayuda para recuperar su salud física y emocional.

Otro gran reto fue el que viví con “Gustavo” (nuevamente pseudónimo utilizado para guardar la confidencialidad de los datos del profesor). Es una persona que se encuentra en un rango de edad de entre los 25 a 35 años, soltero, ama su profesión. Las actividades que realiza con los alumnos las disfruta tanto, que es una fuente de motivación en su jornada laboral. Le gusta generar actividades que les aporten nuevos conocimientos a sus estudiantes y convivir con ellos, incluso, su labor la considera como un aspecto indispensable en su vida para sentirse pleno en su día a día.

El profesor relata en las entrevistas que la relación con los alumnos es cordial, y que dentro de las actividades que realiza en clase, no le es relevante ver al alumno sentado siempre en la butaca del salón de clases, pues él considera que el alumno aprende “siempre y cuando él quiera”. Puede ver a sus alumnos acostados, platicando con alguien más, sentados en el barandal fuera del salón de clase, pero no los obliga a estar atentos porque no es un método de enseñanza que le convenza. Escuchar esto del profesor ha resonado en mí. En la preparatoria se han suscitado situaciones complicadas ya que algunos de los alumnos han estado en riesgo por no mantener un orden en el salón de clase con “Gustavo”. Me preocupa que el profesor pueda tener algún problema con los directivos, quienes han solicitado en repetidas ocasiones mantener un estricto orden con los alumnos.

Me sentí entusiasmada de conocer la experiencia de “Gustavo” frente a la docencia, a pesar de que no manifestaba alguna situación de desgaste físico o emocional que tuviera relación con su trabajo como profesor. Aunque esto me causó cierta sorpresa, pude abrir otra ventana para explorar diversos aspectos que involucraban su vivencia como profesor, como es el salario, lo que no pude dejar de lado, y me entusiasmo escucharlo con atención. Me resultó satisfactorio observar la confianza generada con el profesor (y con los demás) para tocar temas sensibles y personales, como es el hecho de saber las condiciones personales en las que viven.

En la última entrevista realizada con “Raúl” pude ahondar más en los temas que los dos anteriores profesores expresaban. Me sentí con más confianza y con ímpetu para escuchar lo que mencionaba. Pude conectar con mayor facilidad con mi experiencia como como docente y con la experiencia de mis compañeros.

Cuando este profesor me hace saber que también la salud es un tema que relaciona con las actividades que desempeña como profesor, me generó más interés, así como observar los aspectos en los que cada profesor coincide. “Raúl” comentó que hace algunos meses su vida estuvo en peligro por mantener una hipertensión arterial severa por varios días, y que no poder controlarla le genero más preocupación, además de la falta de recursos económicos para atenderse de manera más rápida con médicos particulares. En varias ocasiones pude llegar a verlo decaído y que era auxiliado por los médicos del colegio, lo que ha sido una experiencia triste para mí, así como escuchar que el salario, por lo

general, precario de los profesores, es una situación que impacta, no sólo en la estabilidad laboral del profesor, sino también en su salud.

### **5.3 El desarrollo de las entrevistas. Observaciones**

Para “Laura”, la entrevista fue un momento seguro, tranquilo y estable. La profesora me hace ver que dio un paso al frente de manera voluntaria al responder de forma espontánea en las entrevistas, comunicando de manera abierta y sincera las experiencias que le eran más significativas a pesar del dolor que le causaban varias de ellas.

La profesora manifiesta sus problemas de salud, presentando sintomatologías similares a las del profesor “Raúl”, lo que ya está atendiendo y que son derivados de la gran carga de trabajo que ha tenido y tiene. Ha ajustado algunas estrategias didácticas que le faciliten más el trabajo y está procurando tiempos libres para ella y para convivir con su familia.

Comenta que no le abruma quedarse sin trabajo debido a que tiene varias ofertas, pues considera que no es una persona que suela quedarse de *manos cruzadas* y buscaría la manera de salir adelante. Pero, a pesar de que reconoce sus habilidades, pasa por momentos de estrés y cansancio debido a la diversidad de actividades y las limitaciones económicas que tiene, también cuando tiene que atender las necesidades y/o conflictos de los alumnos, los padres de familia y las responsabilidades de casa. Todo esto es algo que, menciona, llega a convertirse en “agotador”.

A “Gustavo”, le ha sido muy significativo compartir las experiencias que ha tenido desde hace siete años que ejerce esta profesión. Relata con mucho entusiasmo la labor que ha tenido como docente, y aunque en momentos es consciente que ha tenido algún conflicto por sus estrategias didácticas, no es algo que le abrume porque considera que los alumnos lo aprecian mucho y eso hace que le valoren y reconozcan los directivos del plantel. Lo observé muy animado y dispuesto a participar, me comentó que le hubieran gustado más entrevistas y no sólo dos, porque consideraba que era interesante y que él podría haber compartido mucho más, desde situaciones de cuando era niño y del porque decidió ser profesor. Sabemos que el trabajo ocupa un “lugar central en la vida adulta y es una vía necesaria para el desarrollo de las habilidades propias, para crear, y también, aportar al entorno social (...) y puede permitir a la persona autorrealizarse”, como lo dice Novelo-Medina (2018, p.18).

En este caso, las habilidades que muestra el profesor en el entorno académico se escuchan en repetidas ocasiones en la entrevista. Resalta la importancia de ser “un buen profesor”, lo que para él tiene el significado de ofrecer atención, dedicación, entusiasmo de estar frente a grupo y ayudar a generar más aprendizajes en los alumnos; aspectos que le han permitido sentirse satisfecho en el desempeño de su labor. Indica que no sabe en qué momento podría dejar de ser el maestro “buena onda”, porque considera que las personas llegan a una edad en la que ya no deberían ejercer la docencia por todos los factores que intervienen en el trabajo, como paciencia y amor por estar frente a un grupo.

También menciona que la cuestión económica ha sido un tema importante y delicado para él, ya que le ha costado trabajo estabilizarse y ofrecer, a él mismo y a su familia, seguridad para sostener varios compromisos, lo que en momentos le genera pensar si es conveniente seguir como docente a pesar del amor que le tiene a la enseñanza.

“Raúl” es una persona que tuvo la iniciativa de acercarse y pedir ser partícipe de la investigación, y a pesar de que no tenía muy claro el contexto de cómo se realizaría, estuvo interesado en participar, a decir de él, “para ver qué tan mal estaba”. Al comienzo de cada entrevista se observa nervioso, pero dispuesto a participar. De manera explícita suele mencionar lo que le ha sucedido acompañado de una emoción que hace referencia al sentir de su vivencia.

A pesar de que en los últimos meses su estado de salud ha estado afectado, reconoce que uno de los aspectos que le aflige es la cuestión económica, pues no contar con un ingreso suficiente limita su independencia familiar.

Su tema en las entrevistas giraba en torno a las experiencias que ha vivido con los alumnos y lo significativo que era y es para él que los alumnos lo busquen para aclarar dudas y académicamente verlos crecer. Identifica estar presionado por las distintas personalidades de alumnos que hay en el colegio, y aunque en ocasiones varios de ellos lo estresan, lo que busca es enfocarse en aquellos que si quieren estudiar, aunque no puede dejar de lado los alumnos que le impacientan y que alteran el orden de las clases.

#### **5.4 Mis apreciaciones acerca de la población de estudio**

Dos de los profesores entrevistados se han visto afectados en su salud, esto ha generado que en algunos meses se observen decaídos y/o desanimados en sus relaciones sociales,

y que el interés que mostraban por interactuar con los compañeros y alumnos en las horas libres se haya visto disminuido. Por algunas semanas se han visto en espacios donde permanecen solos en una aparente postura reflexiva. En ocasiones comentan que aún se sienten agotados porque a pesar de que no trabajaron algunos días, no lograron sentir un descanso porque su estado físico no los hacía sentir del todo bien.

Al observarlos en las reuniones de trabajo, encuentro que los tres entrevistados son personas que proponen, innovan proyectos e ideas para los alumnos, y a pesar de que esto les implica más trabajo del que usualmente tienen, acatan las reglas de la organización educativa. También, en algunas ocasiones los he observado introvertidos, poco sociables y callados, aunque cuando se incluyen en una plática suelen dar opiniones que nutren el trabajo realizado, bromean y mantienen una conversación. Los tres han mostrado interés hacia el aprendizaje de los alumnos, buscan estrategias que hacen que sus clases se lleven a cabo de manera en la que los alumnos aprendan, se diviertan y se sientan cómodos.

Otro punto significativo que encuentro es la situación económica que es común en la labor que ejercen, que es un factor que los desequilibra en su vida y les ha generado problemas para sentirse seguros. Mencionan de manera reiterada, que se sienten en muchas ocasiones, limitados para incluso, atender situaciones médicas de manera particular y no en estancias de gobierno que suelen aplazar mucho las citas.

Otras particularidades que observo al acercarme a los docentes, es que se viven con cierta frustración por los bajos salarios que reciben, e incluso, han mencionado que en un futuro podrían abandonar esta profesión; tal es el caso de “Gustavo”, quien ha pensado que cuando cumpla cierta edad se iría al extranjero para buscar una mejor calidad de vida.

Otro factor importante para los profesores es la necesidad de reconocimiento por parte de las autoridades educativas, de los alumnos y los padres de familia. Los docentes buscan estrategias para ser vistos y reconocidos por los alumnos, no sólo por cuestiones de su autoestima, sino también con el objeto de seguir manteniendo el trabajo de cada uno. Uno de estos casos es “Raúl”, un docente que manifiesta una particular dificultad para pedir ayuda en aspectos emocionales y también de salud; algo que es común en los otros profesores entrevistados.

Las situaciones por las que pasan los docentes no suelen ser las mejores. Por lo general, trabajan de manera solitaria y cuando se encuentran desbordados, y también les es complicado buscar apoyo cuando tienen algún problema. En estas situaciones suelen hacer uso de estrategias poco efectivas para hacer frente a las situaciones que les aquejan.

Finalmente, puedo decir que cada uno de los docentes busca alternativas de aprobación de la comunidad escolar (directivos, padres de familia y del estudiantado) para conservar su trabajo, lo que ha sido un indicador importante para observar las distintas maneras que utilizan para relacionarse con los alumnos y que, por medio de esto, también le dan significado a su experiencia.

### **5.5 El aporte de la Supervisión a la Facilitación**

En el desarrollo de la investigación fui parte de un grupo de “Supervisión de la intervención” donde me di cuenta de lo que sucedía en mí en relación con la investigación realizada con los profesores, y pude así, identificar lo que me sucedía emocionalmente, mi pensar y mi sentir en cada intervención o entrevista realizada.

Las habilidades puestas, como la escucha, comunicación, atención y congruencia en cada una de las intervenciones realizadas, propiciaron que pudiera llevar a la práctica los conceptos revisados con anterioridad, para luego sistematizar lo sucedido en este Trabajo de Obtención de Grado (TOG).

La supervisión y el asesoramiento de mi profesora ha nutrido mi seguridad, para que cada una de las entrevistas fuera mejorando cada vez, como el hecho de recabar las experiencias de los docentes sin orillarlos a mencionar aspectos “negativos” de su experiencia (el cansancio emocional), como a veces lo buscaba. También mis compañeros me nutrían con sus retroalimentaciones para un continuo aprender de mi trabajo y mi persona.

Barceló (2012), menciona que “un facilitador centrado en la persona no hace empatía ni tiene respuestas empáticas, sino que está en un estado empático y mantiene una actitud abierta a la experiencia del otro” (p.134). Es por ello que el trabajo con esta población de profesores ha sido sumamente significativo para mí. Cada que escuchaba las entrevistas,

me fue sumamente interesante cada experiencia que me compartían, observar cómo volvían a revivir situaciones que en algún momento les habían aquejado hacía más sorprendente su experiencia, su vida profesional y la manera en la que han dado solución a cuestiones para que no generaran en ellos algo más problemático. Identificar lo que les sucedía, no sólo fue benéfico para mi trabajo, sino para que ellos mismos se percataran de dónde estaban y cómo estaban en esos momentos de su vida.

Poner en juego las habilidades de escucha, atención y comunicación me permitió identificar las necesidades de los profesores y generar un clima de libertad y seguridad para que manifestaran aspectos relevantes de su vida personal y laboral.

En la vida diaria, otros colegas se han acercado para compartirme sus dificultades y diversas situaciones que les aquejan y que tienen que ver con algunos de los aspectos que menciono; desinterés, cansancio, disminución de energía y la insatisfacción en lo que hacen y viven; incluido el trabajo. Ello, si bien, ha corroborado lo encontrado en la investigación -el cansancio emocional en, al menos, dos docentes de educación media superior-, también me puso al frente el reto de dejar de lado lo conocido, y así, dar lugar a las vivencias de los entrevistados.

### **Conclusiones preliminares**

Un aspecto que es pertinente resaltar tiene que ver con la experiencia personal de los profesores, con los significados que se le asignan y lo que representan las vivencias que me compartieron, a partir de prácticas que giran en torno del cansancio emocional.

No se puede dejar de lado la problemática de personas que colaboran en la formación de los jóvenes, como es el caso de los profesores de preparatoria que contribuyen a su desarrollo, y con ello, al de la sociedad. Además, como psicóloga, esto favorece mi comprensión en torno a la experiencia del cansancio emocional, entender que, si esto les sucede a mis compañeros, posiblemente también les suceda a otros profesores (me incluyo), y también me permite el acercamiento al campo en el que me estoy formado; el Desarrollo Humano. En este campo se presta un particular interés a las problemáticas y dificultades de la experiencia y al cansancio o fatiga emocional que viven las personas en diferentes aspectos de la vida y en lo que les sucede, laboral y personalmente a los profesores.



## **CAPÍTULO 6. HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Después de recopilar la información obtenida durante la investigación, puedo dar cuenta de los hallazgos que fueron encontrados gracias al análisis metodológico y la interpretación de la narrativa proveniente de las experiencias de los docentes.

Se presentan los hallazgos producto de las dos “Entrevistas Fenomenológicas” realizadas a los tres docentes que se llevaron a cabo en el periodo de septiembre a noviembre de 2023 de manera presencial. Los datos se muestran a continuación divididos en tres categorías y las subcategorías que se desglosaron.

### **6.1 Categoría 1. Cansancio por carga de trabajo**

El cansancio por la carga de trabajo es un estado de desvitalización y desgano que se presenta cuando la persona consume la energía física y emocional más allá de lo que tiene para dar en términos de su desempeño, es decir, cuando las actividades laborales exigen energía por encima de sus posibilidades. El esfuerzo que esto representa acarrea consecuencias en la salud del que lo realiza y también en la eficacia del trabajo que desempeña. En los testimonios que se incorporan se ilustra lo anterior, así como en las subcategorías que se desprendieron, haciéndose hincapié en que utilizan seudónimos para salvaguardar la identidad de los colaboradores de la investigación.

#### **6.1.1 Subcategoría 1: Cuando la docencia es una rutina de actividades**

La enseñanza se entiende como la tarea que realiza un docente, un proceso de trabajo relacional y emocional, un espacio complejo sometido a múltiples demandas por parte de la comunidad escolar y de la sociedad; situaciones que afectan el desempeño del cuerpo docente en el ejercicio de su labor. Rubio Hernández y Olivo-Franco (2020), refieren que, como toda sociedad es cambiante, “el alumnado y los demás actores que conforman el entramado educativo evolucionan (...), afectan a los centros educativos y, en consecuencia, a los docentes profundamente tensionados por los roles que tradicionalmente desempeñaban y por otros que la ciudadanía les exige (p. 8).

Es así que, la profesora “Laura” menciona las experiencias que vivió cuando trabajaba en tres distintas instituciones educativas, lo que le implicaba laborar desde las siete de la

mañana hasta las ocho de la noche, y por lo mismo, sus comidas y descansos los hacía mientras manejaba para trasladarse a las distintas escuelas donde trabajaba. Así lo menciona:

En una escuela pública estuve en un pueblito por allá a tres horas de Morelia y otras dos preparatorias aquí en Morelia, comía manejando y descansaba unos minutos en lo que llegaba la hora de mi clase, entonces simplemente la distancia de manejar todos los días para allá y para acá y ver la realidad de ellos tan diferente a la que encuentro aquí, por ejemplo aquí donde estoy ahorita (TE-1, 18-09-2023)

Actualmente, la profesora se ha sentido aún muy desgastada a pesar de que trabaja solamente en una escuela, aunque sigue considerando que las responsabilidades y/o actividades son variadas y complicadas, por lo que a veces le cuesta trabajo cumplirlas a su entera satisfacción. Por ejemplo, estar a cargo de un grupo de nuevo ingreso que está en el proceso de adaptarse al nivel de preparatoria, los fuertes problemas personales y familiares que tienen algunos alumnos, enfrentar las diferentes personalidades de los padres de familia, atender a las reuniones con directivos, cumplir con lo señalado en los programas educativos, las clases que imparte y la preparación de exámenes, que son algunas de las numerosas actividades que realiza y hacen que el tiempo no le sea suficiente en el colegio. Por ello tiene que seguir trabajando en casa, lo que le implicado sentirse bajo una presión constante. La profesora “Laura” así lo menciona.

En muchas ocasiones parece que años y años he estado en esta labor, pero pues no, no son tantos los años que tengo ejerciendo esta profesión, y si ha sido cansado, por la diversidad de situaciones de las que uno está al frente de manera específica. Que me cansa la rutina en muchas ocasiones, si, levantarte, el dar las clases, el después a las entrevistas con los papás, el después que vuelva a llamar al alumno, el revisar trabajos, él ve a la junta, parar esta situación es algo rutinario mi vida, entonces eso es un factor de los que creo importante (TE-2, 4-10-2023).

Houkes et al., (2003), encuentran que el estrés prepara a las personas para reaccionar ante el peligro; sin embargo, cuando es constante, puede minar la energía y llevar al agotamiento emocional. A pesar de esto, otro de los profesores, “Gustavo” refiere que hasta el momento no hay ningún indicador que manifieste o exprese sentirse con

desaliento o debilidad. Por el contrario, comenta sentirse feliz, motivado y agradecido de estar laborando en un colegio como profesor, así lo dice;

En cuanto a cansancio emocional quizá porque apenas llevo un año trabajando de lunes a viernes. El 17 octubre es mi aniversario aquí, llevo apenas un año trabajando continuamente, aún no siento fatiga emocional o fatiga por repetir los mismos temas mucho tiempo, pero veremos en los próximos años; espero no querer renunciar a esta hermosa profesión (TE- 2, 13-10-2023).

Algo que contrasta notablemente con la experiencia de “Laura”. Por su parte, “Raúl” menciona que no es mucha la carga laboral que tiene, pero que, si fuera menos tiempo el que impartiera clases, sería mejor, aunque aclara, que sabe el riesgo económico si esto sucediera, así que mejor acepta quedarse así. También menciona que hay días que siente más pesados por la cantidad de clases que tiene, pero otros son más ligeros. Agrega que la rutina lo hace sentirse cansado y que no pueda recuperarse porque no tiene ni el tiempo de hacerlo. Se ha sentido con mucho sueño, con complicaciones para planear su clase, aún con mareos algunos días, todo esto lo relaciona a la hipertensión que ha presentado. Lo manifiesta de la siguiente manera:

Tuve mi incapacidad y de hecho ni siquiera pude descansar bien en este lapso de tiempo porque la verdad me ponía a pensar que cuando regresara a trabajar pues iba a tener una carga de trabajo más fuerte y eso la verdad me provocaba también pues más estrés. Y pues la verdad, ahora que regresé a trabajar, los muchachos se encuentran pues dispersos, se encuentran inquietos, y eso es otro factor que a mí me está complicando aplicar de cierta manera alguna didáctica que me pueda funcionar, ahorita para avanzar con ellos y pues ese otro factor, que también, en este momento me estresa no poder avanzar adecuadamente los temas con ellos” (TE- 2, 10-11-2023).

Para Cortés (2016), el cansancio emocional se manifiesta por el alto nivel de cansancio físico o emocional en el que la persona se siente con poca capacidad para responder a las demandas emocionales que generalmente se presenta en personas que “deben administrar el tiempo diario para el trabajo, el estudio, los hijos, la pareja, el matrimonio y la familia, generando un desgaste personal, causado por el cansancio emocional” (p. 7)

Este mismo profesor (“Raúl”), expresa que se ha sentido con mucho sueño, con complicaciones para planear su clase y aún con mareos algunos días; todo esto lo relaciona con la hipertensión que ha presentado. Así lo dice;

Me había sentido muy mal de mi salud, se vio afectada debido a tanto estrés, como ya lo sabes, pues mi presión estuvo muy alta y pues llegó el punto en el que me ponía muy mal en la escuela. Entonces, pues todo esto me dejó como muchas pues como secuelas, que aún tengo mucho, como mucho cansancio, dolor de cabeza frecuentes, entonces pues al 100% aún no me siento la verdad (TE- 2, 10-11-2023).

El trabajo rutinario y exigente es la causa más común de desgano en el trabajo y puede afectar al organismo y la manera de relacionarse con los demás. Este es un problema común que afecta a personas en todos los ámbitos de la vida, como este caso, en la docencia. Repetir tareas una y otra vez, particularmente cuando no tienen sentido, puede hacer sentir a las personas insatisfechas con su trabajo.

### **6.1.2 Subcategoría 2: Exigencias laborales que apremian**

La docencia es un espacio complejo, inestable y con múltiples cambios y que llega a generar impactos poco favorables para la estabilidad física y emocional de un profesor. Es importante señalar que la educación no es sólo responsabilidad de los docentes, sino que involucra a varios actores como autoridades gubernamentales y políticas públicas, padres de familia, centros escolares y organizaciones privadas que pueden apoyar procesos educativos más efectivos. “Raúl” refiere que en uno de los trabajos que tuvo anteriormente, llegaban momentos con los que la sobre exigencia era demasiada y eso le generaba enojo y se vivía con agobio. Expresándolo de la siguiente manera: “Sentía enojo, sabes es que el ser profesor, se define, o yo me siento como pinche, y que las autoridades también son unos pinches, creo que es la palabra que engloba todo, o sea, miserable” (TE- 1-10-2023).

De manera que, cuando los empleados experimentan demandas, exigencias y otros factores estresantes relacionados con el trabajo, pueden desarrollar estados no alineados ni conectados con los valores y los objetivos de la organización, según afirman Tong et al. (2020).

“Gustavo” menciona que llegó un momento donde trató de poner fin a la excesiva carga de trabajo, negándose a realizar muchas actividades que le pedían, y logró darse cuenta de que eran actividades que no eran parte de su perfil como profesor. Tuvo algunos conflictos con los directivos de la escuela por no acatar lo solicitado, y aunque menciona que no fueron tan fuertes, no se animaron a despedirlo por lo eficaz que era con los alumnos; así que llegó el momento en que prefirió renunciar. El profesor así lo dice:

Llego acá y me hablan del aula invertida y ellos querían hacer actividades socioemocionales, no digo que no sean buenas o que sean malas las actividades de emoción, socioemocionales. Pero digo, soy maestro de cierta materia, yo porqué habría de darles temas de emociones, yo tengo que usar lo que esté en mis recursos de mi materia, para manejar las emociones de mis alumnos (TE- 1, 27-09-2023).

El malestar emocional, o cansancio emocional, como lo entiende Cortés (2016), se caracteriza por la percepción de una merma en la capacidad para responder a las demandas emocionales que se presentan, como es el caso, del trabajo docente de “Gustavo”. Este cansancio se promueve cuando las personas “se consideran tratados con menos justicia y que experimentan mayor incertidumbre”, al decir de Topa, Palaci y Morales (2006, p. 43).

Por su parte, “Laura” manifiesta que desde que es profesora de tiempo completo, las responsabilidades han cambiado, se han hecho frecuentes las entrevistas con los padres de familia, se le ha asignado la “responsabilidad” de atender las conductas difíciles de los alumnos, así como estar en comunicación con los demás profesores, escuchar muchas historias, anécdotas duras, buscar la resolución de numerosos problemas y otras cuestiones externas a la escuela; lo que le ha llevado a sentirse saturada. Así lo manifiesta;

Cuando empiezo con funciones nuevas y entonces esas emociones que no eran específicamente felices, empiezan a ser como, estrés, en mucha menor medida ansiedad o depresión, pero creo que más bien es como estrés, como impotencia. No estoy segura, pero como esa sensación de soledad, como que a veces estas trabajando solo, como sin un apoyo. Como que, de pronto es, algunos papás están en tu contra, algunos alumnos están en tu contra, pues sabes que el maestro tiene

otras funciones, sabes que las autoridades tienen otras funciones, entonces como falta de apoyo de actores importantes (TE-1, 18-09-2023).

“Laura” comenzó a sentirse con sueño excesivo, dolor de cuerpo, dolores de cabeza frecuentes, presión arterial baja, mareos y decidió ir al doctor después de dudarlo muchas veces. El doctor, después de una entrevista, le informa que es cansancio por exceso de trabajo. La profesora así lo comenta: “ya quiero sentirme mejor, es muy agotador sentirse así, que la presión, que el dolor de cabeza, que ya me ando desmayando por la presión” (TE- 2, 4-10-2023).

Se ha establecido que “la sobrecarga de trabajo puede llevar a las personas a laborar, aunque se encuentren enfermas o tengan una salud frágil, situación que eventualmente provoca también agotamiento emocional” (Baeriswyl et al., 2017, p. 52). Las altas cargas de trabajo y la disminución del tiempo para su atención, plantean requerimientos a los recursos personales que dan como resultado el agotamiento emocional. Al respecto, el profesor “Raúl”, comenta que lo más cansado es interactuar con chicos que se encuentran en una edad compleja, donde los cambios emocionales están latentes y que esto hace que pueda sentirse más presionado. A lo anterior se agregan las actividades que le solicitan las autoridades académicas, como planear talleres, cubrir horas que se salen del contrato, hacer planeaciones, participar en juntas, evaluaciones, etc. Así lo manifiesta;

La experiencia de ser docente te hace sentir inseguro, la poquita seguridad que tienes se te cae y dices, ok no hacen caso, como yo creí que iban a hacerlo, no se portan como niños, pero tampoco como adultos, se portan como lo que son, adolescentes, entonces si no te pones en el papel de entenderlos, conflicto garantizado. (TE- 1, 30-10-2023).

Cuando la carga de trabajo se vive pesada, o incluso excesiva, se acarrean condiciones adversas al desarrollo, desvitalización y desgano que consumen la energía física y emocional más allá de lo que se tiene y los eventos de la vida diaria se vuelven abrumadores. Cuando la exposición a esas condiciones se vuelve continua y prolongada, surge el agotamiento” (Bakker y Demerouti et al., 2001, p.5).

Es así como, en situaciones en las que la carga de trabajo se encuentra fuera de lo esperado, según el perfil del profesionista, las personas tienden a centrarse en problemas

menores y no en la tarea central, lo que, reditúa en un mal desempeño, lo que refuerza un círculo vicioso.

## **6.2 Categoría dos: Falta de motivación en la enseñanza**

Es común que los docentes comiencen su carrera con entusiasmo, pero después de unos años, gradualmente se desmotivan. Esto puede estar relacionado con ciertas necesidades, expectativas, anhelos o posibilidades insatisfechas o que han sido frustradas. Generalmente, esta falta de motivación también suele estar motivada por circunstancias ajenas al ejercicio de la docencia, y no es raro que se superpongan al desempeño del profesor, complicando su situación laboral.

### **6.2.1 Subcategoría 1: Estrategias docentes dudosas. No saber qué hacer**

Aunque ahora en día existen modelos educativos que brindan ventajas y herramientas a los docentes, la fase de adopción ha sido apresurada y ello hace necesario ajustarlos al contexto escolar. Entre las personas que corren mayor riesgo de sufrir dificultades técnicas, sobrecarga e inseguridad laboral están los docentes. Si bien hay ejemplos de resiliencia en los profesores, no hemos de olvidar que son numerosos los retos que influyen en la motivación docente y cualquier estrategia de estimulación ha de tener en cuenta las realidades y desafíos que acompañan esta labor. Como la profesora “Laura” menciona;

En algún momento fue curioso porque en cierto periodo de mi vida trabajé en una preparatoria mixta, (...) para mí era como muy curioso escuchar como decían “miré profa él es el que nos vende la droga” y era como ¿Qué? ¡Noo! Pero, o sea, era mientras pagaba la escuela ahí seguía y había de todo, o sea, administradores de cafetería. No sé, entonces, de pronto eran contextos, que yo decía ¿cómo están aquí? O sea, no les puedes negar el servicio, por supuesto, ni la educación, pero para mí en ese momento era como muy fuerte. Entonces, como eso me pasó antes que muchas cosas, y eso que también eran alumnos más grandes que yo, los veía físicamente, y de repente era, como, ¡ahhh, la niña, ah, pero es mi maestra (TE-1, 18-09-2023).

Situaciones como las vividas por “Laura” revelan que ella no sabía qué hacer ante un grupo de estudiantes que, no sólo rebasaban sus recursos docentes, sino que, además le implicaban personalmente; esto último le complicaba aún más su labor como docente. Al respecto, Pineda, Gaona y Vega (2022), reconocen que son muchas las expectativas que se depositan en los docentes, sea por los modelos teóricos, que, por lo regular, son cambiantes sin que se ofrezcan los recursos y herramientas necesarias y suficientes para su implementación, independientemente del nivel escolar donde se encuentren o de la modalidad educativa en que estén ubicados.

Dichas dificultades, y otras vividas por la profesora “Laura”, revelan que los esfuerzos con los que cuenta (o contaba) resultaban insuficientes para afrontarlas, lo que aumenta el estrés y llega a vivirse como desgaste, tanto físico como emocional. Si ello se incrementa o adquiere cronicidad, puede llegar a limitar la actividad en todo nivel; físico, emocional, intelectual, y por supuesto, laboral, como lo encuentran García-Lechuga et al. (2012).

La profesora “Laura” agrega, que cuando puede estar más debilitada física y emocionalmente es más propensa a tener ciertos conflictos con los alumnos, a estar menos tolerante ante situaciones que surgen dentro del salón de clases y a no responder de la mejor manera, lo que expresa así;

A veces, tal vez es que algunas veces, cuando no ponen atención los alumnos, es como que de repente siento que como se están riendo y yo misma me digo, pero por qué me molesta tanto. O sea, sé que no se están riendo de mí, pero fue que me molesta que se rían en mi clase, antes yo lo toleraba, ahora ya no (TE-1, 18-09-2023).

Examinar las experiencias emocionales de los docentes es fundamental para identificar y comprender situaciones que dificultan su desempeño, así como conocer las situaciones que viven. La autoestima profesional del docente, la valoración que tiene de sí mismo es un pilar fundamental en la formación psicológica, emocional y social, en su desarrollo profesional, así como también en “el rendimiento académico y formación valórica de los alumnos” (Miranda, 2005, p. 861).

Las experiencias de los profesores pueden incluir expectativas demasiado altas hacia ellos mismos, particularmente cuando se les exige la resolución de los conflictos en los que se ve envuelto el estudiantado, en lo que, usualmente, tienden a fracasar. Los docentes han de contar con habilidades para percibir, comprender y regular sus emociones, las de los estudiantes y demás personal escolar, particularmente cuando enfrentan eventos estresantes, particularmente cuando estas emociones son consideradas como “negativas”.

Desarrollar las competencias socio-afectivas para modular o modificar la manera de responder a estudiantes jóvenes que viven situaciones difíciles, tendrá gran relevancia, ya que facilita que los profesores desempeñen su labor, se comuniquen mejor y promuevan su bienestar emocional y social, lo que también contribuye en su autoestima. Respecto a la autoestima, Miranda (2005), encuentra que esta se construye y reconstruye constantemente a través de las experiencias vitales, de la interacción social, y la relación con el ambiente.

Por otra parte, el profesor “Gustavo”, responde de manera diferente a las situaciones difíciles que enfrenta con sus estudiantes, así lo dice;

Hay días en los que todos están hable y hable y yo estoy contestando dudas. Mi maestro de Taekwondo tenía una filosofía; preocúpate por los que están, los que no, no valen y para mí el que tiene curiosidad y quiere aprender está, los que no tienen esa curiosidad, yo no voy a estar detrás de ellos, eso lo extrapolo también al aula. ¿Pero qué pasa?, que estos alumnos, al ver que estiran mi liga, pero jamás la rompen, llega un momento en el que ven que les cumplo cada una de las cosas que les dije (...) les explico, las cumplo al pie de la letra, ellos solitos, llega un momento en el que empiezan a poner atención sin yo alzarles la voz, sin obligarlos a nada (TE-2, 13-10-2023)

Este profesor ha pasado por diferentes situaciones, en las que, por lo general, suele permitir que los alumnos tengan la libertad de decidir si están en el salón de clases o no y cómo están o dejan de estar y también les da la posibilidad de realizar actividades no académicas; aunque esto, a veces, ha generado que existan incidentes poco recomendables en el aula. Lo anterior nos remite a la importancia de establecer un marco disciplinar que los estudiantes -particularmente los adolescentes-, asuman, al tiempo que

le encuentran sentido; algo que, en definitiva, es sumamente complejo. La opción del profesor “Gustavo” es;

ir al ritmo de ellos; por eso era lo que te decía un conocimiento forzado. Es un conocimiento que no se asienta en el alma, entonces si ellos no quieren aprender por mucho que yo este *jodé y jodé*, no aprenderán nada, tan solo los estresaré, tan solo les dará ansiedad, tan solo estarán de mal humor, tan solo me tratarán mal, tan solo hablarán mal de mí (TE-2, 13-10-2023).

De esta manera, el profesor busca facilitar los procesos de socialización y de enseñanza-aprendizaje. Esto lo logra en algunas ocasiones, y aunque suele tomarle un mayor tiempo, está convencido que de esta manera no violenta al estudiante y tiene mayores posibilidades de contar con su disposición. Cubero (2004), resalta la necesidad de establecer normas y de que los estudiantes las asuman con el objeto de favorecer que los procesos educativos se lleven a cabo de la forma más eficientemente posible, aunque el reto es que estas normas les hagan sentido a todos; a profesores y estudiantes.

El profesor “Raúl” comparte una postura similar en cuanto a la manera de trabajar dentro del salón de clases; no forzar a los alumnos que no quieren aprender y que no quieren tomar su clase. Cree que en momentos es complicado trabajar con alumnos adolescentes y el hecho de forzarlos es no hacerlos responsables de lo que a ellos les corresponde hacer. Así lo menciona:

Les daba el material y les decía ahí está, estoy en la mejor disposición, es una materia, si tú no quieres pues yo no te puedo mandar, yo no soy ni tu cuidador, ni tu niño, ni tu papá, ni nada. Si tú quieres estarte *pitorreando* toda la clase, adelante, pero a los otros treinta y tantos alumnos si les interesa la clase en mayor o menor medida, usted ya está grandecito mijo. Esa fue la primera parte con la que empecé a entenderme con ellos, de, ya tratarlos como lo que son, ya ubicarlos en su edad, de a ver mijo, usted ya no es un niño y ya. (TE- 1, 30-10-2023).

Tanto el profesor “Raúl” como “Gustavo”, manifiestan las dificultades que viven para establecer estrategias didácticas y disciplinares eficientes donde predomine el acuerdo mutuo, y así, se alcancen normas y acuerdos que favorezcan el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por lo observado, lo que buscan es que los estudiantes se comporten como

los adultos que todavía no son, aunque tampoco son niños; al parecer tienen dificultades para relacionarse con ellos en esta etapa de transición denominada adolescencia. A estas dificultades se suman las problemáticas personales, familiares y sociales a las que se enfrentan los jóvenes, lo que aumenta la complejidad de la labor docente. Al respecto, Cubero (2004), señala que:

Aunque se trabaje en el aula y en la escuela para establecer las normas de disciplina y, aun contando con el esfuerzo de los docentes y la buena voluntad de la mayoría de los alumnos, los problemas de disciplina siempre se van a presentar (p.5).

Llevar a cabo estrategias que reduzcan los niveles de indisciplina implica, necesariamente, el desarrollo de habilidades sociales y emocionales por parte de las y los profesores con el objeto de que realicen su labor de la mejor manera, logren un equilibrio en ellos mismos y así, eviten situaciones estresantes que los lleven, incluso, a perjudicar sus relaciones con el alumnado, a promover altercados y situaciones de conflicto que los desgastan y también a los estudiantes. Es así como el profesor “Raúl” ha seguido buscando estrategias, mencionándolo de la siguiente manera.

Sí yo creo que ahorita viene un periodo difícil en el que los alumnos se enojan, se molestan porque creen que no los estás evaluando de forma correcta, vienen alterados, groseros, otros vienen llorando, pero creo que mientras uno pueda explicarles los métodos que se utilizaron para evaluarlos es suficiente (TE-1, 30-10-2023).

El profesor “Raúl” se alcanza a percatar que los estudiantes viven situaciones que rebasan el aula de clases, que “vienen alterados”, “groseros” y que otros, incluso “vienen llorando”. Sin embargo, considera más pertinente explicar las maneras en las que los está evaluando, buscando así, resolver las situaciones difíciles que enfrenta, y que, en definitiva, corresponden a situaciones de vida de los estudiantes y que no se pueden dejar de lado. Como Sime (2006), lo advierte “somos seres en medio de vínculos con otros seres que encontramos en espacios micro pero que ese encuentro está condicionado e interrelacionado con otros espacios donde otros seres humanos también se encuentran” (p. 42).

Las condiciones que enfrentan los docentes en el desempeño de su labor, entre las que se cuentan las anteriores, pueden poner en riesgo su bienestar, afectar sus valores y creencias en torno la educación y su trabajo. Ante esto, por lo general hay escasos respaldos para brindarles el apoyo que necesitan y puedan encontrar estrategias educativas que les resulten eficaces, tanto en el proceso enseñanza-aprendizaje, como en la relación social y afectiva con sus estudiantes. La “solución” de imponer normas disciplinares y castigos a los estudiantes que las rompen, suele ser muy usual en el ejercicio de la docencia, lo que, en definitiva, menoscaba el constitutivo central de los procesos educativos; la relación interpersonal, y con ello, la implicación personal del profesor, que siempre se hace presente y que puede quedar desgastada, como lo encuentra Sierra-Escobell (2018). No saber qué hacer con los adolescentes en el aula (y fuera de ella), no abona al bienestar del profesional de la educación, pues, por el contrario, hace que en muchas ocasiones se sienta solo y devaluado.

### **6.2.2 Subcategoría 2: Insatisfacción en la vida, insatisfacción laboral.**

La insatisfacción afecta no sólo a nivel individual, sino también a la organización en su conjunto. Muchas personas se sienten satisfechas con su trabajo, pero también hay otras que se sienten desmotivadas profesionalmente por diversos motivos o circunstancias y esto afecta directamente su vida personal. En el caso particular de los profesores, al ser su labor predominantemente relacional y emocional, según lo encuentra Sierra-Escobell, (2018), ser docente y ser persona van de la mano, no se pueden separar.

A la profesora “Laura” le impactaba el bajo salario obtenido en el trabajo que desempeñó en una preparatoria. Las dificultades económicas que vivía frustraron, no sólo sus deseos de seguir estudiando, sino que consiguiera lo indispensable para solventar los gastos más elementales. Así lo dice;

En esa escuela me pagaban muy poquito, muy poquito entonces yo sí tenía la idea de estudiar más y te digo que según yo estaba ahorrando, que ni ahorraba nada, porque, además, ni siquiera me alcanzaba para mis propios gastos (TE-1,18-09-2023).

Cuando se habla de estabilidad económica, se hace referencia a que los recursos monetarios puedan cubrir, tanto los gastos planificados, como los inesperados, con el fin de satisfacer las necesidades que mantienen el bienestar personal. Para la profesora “Laura”, las dificultades económicas por las que pasaba fueron decisivas para abandonar el trabajo que realizaba, pues como dice, no le alcanzaba ni “para sus propios gastos”. Pichler, Wallace (2009 como se citó en Gutiérrez 2020), mencionan que “la satisfacción laboral se considera como el resultado de una serie de características percibidas que incluyen recompensas intrínsecas, derivadas de la realización del trabajo, y extrínsecas, como salario y beneficios económicos” (p. 3). En el caso de “Laura”, se daba un menoscabo, tanto de las recompensas intrínsecas como de las extrínsecas, lo que se hace patente cuando agrega:

Otro factor, además de que la paga era baja, era que era muy inestable. O sea, como podía tener tantos grupos, podía tener menos, este, y como que en general a la larga de mi vida, me salí de otros trabajos por lo mismo y dije, aquí, no es nada estable y como que ¿así como voy a poder ahorrar y cómo voy a poder crecer? (TE-1, 18-09-2023).

Las condiciones laborales inestables sugieren que esto es común y existen varias fuentes de desequilibrio que pueden conducir a experiencias laborales con efectos negativos, como acierta Peiró (2001). También “Gustavo” refiere una preocupación por no tener un salario más elevado, lo que le ha generado la duda de seguir ejerciendo como docente, manifestándolo de la siguiente manera:

Lo único que me desanimó y que si me desgasta emocionalmente, no sé si lo mencioné la entrevista pasada, este fue el tema de ideas a futuro en el campo de la docencia (...). Bueno, sacando esas conclusiones, fue un, lo más seguro es que en esta carrera nunca tendré casa propia (...). No es un sueldo que me de muchas aspiraciones a futuro, a planificar una inversión de aquí a 30 años, es como de, entonces, qué es lo que queda esperar a mi retiro (TE-2, 13-10-2023).

El cansancio emocional implica factores con distinta relevancia en términos del bienestar y salud de los trabajadores, uno de los más importantes es la percepción que tienen de las condiciones de su trabajo, como lo afirma Sánchez (2010). Esto incluye expectativas laborales, el salario, ambiente laboral, relaciones mutuas y oportunidades laborales. Es

bien sabido que la remuneración económica es importante para el trabajador, pero también que si no se vive con bienestar emocional buscará un cambio, aunque le reditúe un menor salario.

Como lo afirma Castro (2021), existe una correlación importante entre las condiciones adversas que viven profesores en países de Latinoamérica, y es que el cansancio o la fatiga laboral, se relacionan con una baja remuneración económica que desmotiva a los profesores, y no solamente porque les genera aprietos en la subsistencia, sino porque también les deja con muy pocas posibilidades de invertir “en su capacitación profesional, [y en la] calidad educativa” (p. 25-26), lo que, tarde o temprano, genera efectos adversos al bienestar.

“Raúl” también menciona que el aspecto económico le ha hecho sentirse inestable, pues tuvo que hacer varios ajustes en su vida para poder aminorar los gastos que tenía, por lo que optó irse a vivir a casa de sus padres; además por el beneficio de la cercanía con el trabajo que le permitía llegar a tiempo. Aunque estos cambios le han generado cierta tranquilidad, considera que es lo más favorable que puede hacer para buscar su estabilidad, tanto de salud, como emocionalmente, expresándolo de la siguiente manera:

Otra situación complicada, esto último que yo te comentaba, el aspecto económico es algo que me hace sobre pensar si buscar algún otro trabajo que, lógicamente, mi estado de salud, por el momento no me lo permite. La verdad, no me alcanza, me tuve que regresar a la casa de mis papás hasta para ahorrar la gasolina (...) (TE-2, 10-11-2023).

En algunos casos, como es la experiencia de los profesores “Gustavo” y “Raúl”, cuando las esperanzas o los deseos de prosperidad no se logran, esto no sólo es fuente de insatisfacción en el trabajo, sino que también tiene impactos en la salud. Como es la situación de “Raúl”, que le ha llevado a permanecer como profesor porque no tiene otra alternativa, e incluso, esta situación le ha llevado a depender de su familia. Para Novelo-Medina (2018),

Es importante considerar las circunstancias bajo las cuales se centra atención en la vida laboral, ya que es un papel central en la vida que debe ser atendida cuando está generando un malestar físico y/o emocional, si no se abordan de manera adecuada

puede conducir a la insatisfacción laboral, aspecto que causa efectos emocionales que son fuente de agotamiento emocional (p.22).

Como reafirma el profesor “Raúl”, tuvo que hacer unos cambios en su vida para buscar su bienestar, aunque los ajustes que hizo no le hacen estar del todo cómodo, como lo estaría en su propia casa. Esto le ha generado sentirse insatisfecho en su crecimiento y así lo dice;

Me tuve que regresar a la casa de mis papás (...) ellos viven pues más cerca de aquí del colegio y pues el tráfico, mi casa está muy retirada me hago una hora y media para poder llegar aquí a trabajar todos los días y otra pues que si estoy con mis papás llego pues mucho más rápido, me hago alrededor de 30 minutos. (TE-2, 10-11-2023).

Es importante resaltar que la vida personal de cada profesor se ha visto también mermada por los ajustes que cada uno hace y que le dificultan o impiden sentir satisfacción o crecimiento personal. Lafarga (2005, como se citó en Novelo-Medina, 2018), asevera que, “el ser humano, además de crecer y evolucionar, se da cuenta de su propio crecimiento, por tanto, tiene la posibilidad de intervenir activamente en este si le es posible” (p.25); algo que no siempre está al alcance de los profesores.

### **6.3 Categoría 3: Vivirse desgastado.... también en la vida**

El proceso de vivirse desgastado no depende sólo de la presencia de riesgos laborales, de las peculiaridades de una organización o de un ambiente de trabajo, sino también de las características propias y la vulnerabilidad, en este caso, de los docentes. La respuesta de los profesores a los factores estresantes fuera del trabajo puede exacerbar los riesgos de un desgaste personal. De esta categoría se desprendieron las siguientes subcategorías.

#### **6.3.1 Subcategoría 1: Conflictos personales sin resolver. Un desgaste emocional.**

El conflicto es una parte inevitable de la vida. Los desacuerdos o malentendidos suelen surgir en las relaciones interpersonales y en el entorno laboral. Sin embargo, si estos

conflictos no se resuelven, pueden tener un impacto desfavorable en la salud física, emocional y en las relaciones interpersonales. El conflicto, según Fuquen (2003),

es un estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, y en donde se presenta una resistencia y una interacción reflejada muchas veces en el estrés, una forma muy común de experimentarlo. El conflicto, además, puede aparecer como resultado de la incompatibilidad entre conductas, objetivos, percepciones y/o afectos entre individuos y grupos que plantean metas disímiles (p.266).

La profesora “Laura” menciona que, en su anterior trabajo, al comenzar su labor como docente, surgían situaciones que, para ella, tenían un significado desfavorable y que la hacían sentir vulnerable; situaciones que le generaban conflicto. Por ejemplo, el hecho de que sus alumnos le hicieran comentarios sexualizados en torno a su juventud, le generaba inseguridad y dudar acerca de sus capacidades como docente. A pesar de este conflicto, y por la necesidad que tenía de trabajar, seguía laborando en ese lugar, con la consecuente afectación emocional. Lo expresa de la siguiente manera.

(...) eran alumnos de mi edad o más grandes y me decían mucho, por ejemplo, ellos hacían la comparación de es que “somos de la edad y ve tú ya acabaste la carrera, ya estás trabajando y yo apenas estoy en la prepa”. Entonces, como que a veces sentía que era desfasada para ellos y ya hubo un tiempo en el que dije ¿yo que estoy haciendo aquí? O sea, como que me la creí, y entonces, más bien, lo que yo hice en respuesta, es que empecé a frenar mi crecimiento académico (...) entonces, creo que en ese sentido, sí me afectó un poco (TE-1, 18-09-2023).

Cuando una persona vive conflictos no resueltos puede verse afectada de diversas maneras. Por ejemplo, es posible que se experimente vulnerable, que viva estrés, tenga cambios de humor y otras reacciones emocionales, incluso problemas para establecer relaciones saludables, como es el caso de la profesora “Laura”. Situaciones como estas, que no corresponden solamente a la labor de enseñar, sino al contexto en el que se da la enseñanza, pueden provocar conflictos, que, si se prolongan, pueden generar un desgaste emocional que tiene repercusiones importantes en la labor profesional.

La profesora “Laura” manifiesta que la docencia es una labor de mucha responsabilidad, no sólo por la carga de trabajo, sino por las diferentes situaciones que pueden surgir, muchas que pueden ser conflictivas y que le involucran; lo expresa de la siguiente manera:

En muchas ocasiones no se pueden llegar a dar cuenta todos los problemas que se pueden llegar a generar en la docencia, la responsabilidad que uno puede llegar a tener frente a un menor de edad implica demasiado (...) en ocasiones las situaciones que se salen de control y pues hay que esperar a los papás, papás que en muchas ocasiones son muy especiales (...) (TE-1, 27-09-2023).

Es necesario hacer notar, que el desgaste emocional generado por conflictos interpersonales, puede llegar a generar severas consecuencias para la salud.

Por su parte, el profesor “Raúl” comenta que, de manera frecuente, tenía roces en la escuela donde trabajaba, lo que le generaba mucha frustración y que no encontraba equilibrio en para funcionar adecuadamente. Lo expresa de la siguiente manera:

Si es que mira, yo ya tenía problemas con los asesores, por los choques que teníamos, la comunidad no era muy cómodo, los muchachos no sabían nada (...) si, y es que había un chiquillo, así, cínico, cínico, donde le comenté de que sus calificaciones iban para abajo y él me dice; es que no me pueden reprobar, porque si repruebo me voy y bajan la matricula, y dije ¡ah, los alumnos ya lo sabían! (TE-2, 10-11-2023).

Como en el caso de “Raúl”, un ambiente de trabajo difícil, ya sea por las reglas o las costumbres de las personas, dificulta que los profesores se vivan con un bienestar que les permita llevar a cabo su trabajo y que se sientan motivados para hacerlo.

Respecto al ambiente laboral y las relaciones de trabajo Magaña, D., y Sánchez P. A. (2008), mencionan que:

La relación que las personas tienen con su trabajo, y la capacidad de enfrentar las dificultades cuando hay problemas, se ha reconocido como un fenómeno significativo de la edad moderna. En el lenguaje coloquial, el síndrome de desgaste emocional se ha identificado como la respuesta a la complejidad en las relaciones de trabajo de las personas y factores de estrés (p.355).

El desgaste emocional es un problema que poco a poco va surgiendo cuando se viven conflictos o responsabilidades que se convierten en una carga, llegando a provocar emociones desfavorables para el desarrollo personal.

La profesora “Laura” ha comentado que su vida personal se ha visto afectada, ya que cada día suele sentirse muy agorada, lo que le impide convivir con su hijo y estar con amistades de las que anteriormente disfrutaba. Ella manifiesta que solamente desea llegar a casa, llorar y dormir. Lo hace de la siguiente manera:

No he logrado identificar que tanto me sucede, solo he descubierto que mi personalidad si ha cambiado, como me lo han llegado a comentar. Me he sentido cansada en todos los sentidos y esto ha repercutido en no poder estar con mi hijo cuando llego del trabajo, él quiere platicarme muchas cosas, tal vez hasta quiere jugar, pero yo solo tengo ganas de llorar, estar acostada en el sillón y dormir (...)  
Con mis amigos me pasa igual, me he alejado de ellos y mi interés por salir con ellos ya no es igual (TE-1, 27-09-2023)

Sierra, Ortega y Zubeidat (2023), encuentran que estar agotado emocionalmente es un efecto del estrés, que puede ser laboral o producto de la vida diaria, lo cierto es que es la “sobrecarga emocional que experimenta el individuo, vinculada a una exigencia desproporcionada del ambiente, y que se manifiesta en un estado de nerviosismo porque requiere un sobreesfuerzo por parte del individuo, poniéndole en riesgo de enfermar” (p. 43).

En los profesores entrevistados se entreveran conflictos personales no resueltos con su docencia. Esto, aunado con las demandas sociales crecientes y la falta de apoyo, favorecen que los docentes pierdan autonomía, la confianza en sus propias capacidades y que las estrategias para afrontar conflictos que utilizan parezcan ser insuficientes, con el consecuente estrés o el desgaste emocional.

### **6.3.2 Subcategoría 2: Cuando ya no se puede afrontar emocionalmente lo que sigue.**

Las emociones son recursos para afrontar situaciones que resultan difíciles. Una de sus funciones es apoyar y dirigir aquello que está orientado al bienestar. Las emociones, dice Le Bretón (1999), están “apoyadas en un sistema de sentidos y valores” (p.11), que

impulsan al individuo a desarrollarse y crecer, como lo dice Rogers (2000). Las emociones implican procesamientos racionales como el pensamiento, el juicio, la valoración y la discriminación. Este equipaje emocional está directamente relacionado con supervivencia, por lo que es una parte importante de la vida.

Cuando una persona no puede afrontar situaciones o tiene impedimentos para funcionar eficientemente en su día a día, llega a sentirse abrumado y experimenta insatisfacción. Al respecto, la profesora “Laura” manifestó sentirse con una mayor presión, que le cuesta trabajo atender todo lo que tiene a su cargo y que se siente más agotada. Incluso reconoce emociones que la hacen sentirse más alejada de las funciones que ejerce y de las personas. Y es así como lo expresa:

A inicios de semestre, al contrario, tienden a ser como, no tan felices, pero creo que hay un cambio importante cuando empiezo con funciones nuevas y entonces esas emociones que no eran específicamente felices, empiezan a ser como, estrés, en mucha menor medida ansiedad o depresión. Pero creo que, más bien, es como estrés, como impotencia, no estoy segura, pero como esa sensación de soledad, como que a veces estas trabajando solo, como sin un apoyo, como que de pronto es, algunos papás están en tu contra, algunos alumnos están en tu contra (TE-1, 18-09-2023).

Personas como “Laura”, que se viven con estrategias de afrontamiento insuficientes, tienen dificultades para responder a lo que se les presenta y muchas veces, tienen la necesidad de ser acompañadas, de recibir cierta asesoría, consejería, e incluso, una intervención en crisis.

Los docentes se enfrentan a todo tipo de obstáculos que pueden obstaculizar su crecimiento personal y profesional. Estos obstáculos pueden presentarse en forma de dificultades emocionales, profesionales o desafíos personales que ponen a prueba su resiliencia y habilidades de resolución.

La profesora “Laura” agrega que su estado de salud ha mermado y que su vida personal y profesional han sido impactadas desfavorablemente, pues, aunque se esfuerza por *estar bien* y lograr un equilibrio, esto no parece suficiente y su salud se ve afectada. Ello le limita

funcionar de manera eficiente en sus actividades cotidianas y no sólo como docente, como se observa a continuación:

Me ha llevado mucho tiempo este proceso, el sí entrarle al trabajo con mi psicólogo para ir agarrado forma, hábitos distintos y sobre todo dar mejor solución, reconociendo eso malo desde antes. La ocasión pasada me parece que te comenté eso, siento que todo marcha bien, pero ya después resulta que no, que ese cansancio ya me afectó mi estado de salud. Y esta ya es la segunda vez que me pasa y sí, si me pone mal esto. (TE-1, 27-09-2023).

Por su parte, el profesor “Raúl, menciona que por más que trató de estar estable, no le fue posible encontrar un equilibrio. Que al percatarse que su estado físico era cada vez más débil, que su presión arterial lo llevó a estar en riesgo, y que por más que se negó a tener una incapacidad, su estado de salud le impedía por completo estar laborando. Tal como lo menciona a continuación:

El simple hecho de estar ocultando mi verdadero estado de salud frente a mis compañeros, frente a mis alumnos. Es que sí ha sido difícil y está siendo muy difícil. Otra cosa fue que, pues estuve con mucho estrés (...), sí fue un estado de salud que me preocupó mucho, nunca había llegado a esa presión tan alta. Generalmente se me subía cuando estaba con mucho trabajo o estrés, pero ahora esta ocasión se me elevó demasiado, sí me asusté (TE-1, 10-11-2023).

Es importante que los profesores aprendan a reconocer el desgaste emocional que les genera desequilibrio con el objeto de evitar situaciones ante las que no pueden responder como quisieran, al menos, mientras están mermados en su salud, y asimismo, buscar los recursos que necesitan para recuperar su bienestar. La docencia, dice Sierra-Escobell (2018), es una labor que desgasta.

La profesora “Laura” también pasó por un estado de salud delicado debido al agotamiento emocional que tenía, según le refieren los doctores, y esto la llevó a estar también ausente por estar en incapacidad por segunda ocasión. Después de incorporarse, menciona que aún se siente muy agotada, se marea frecuentemente y tiene dolores de cabeza. Lo dice de la siguiente manera:

Depende del momento, pueden ser por ejemplo (...) estrés, frustración, impotencia, enojo, creo que es un abanico de emociones muy grande (...). El doctor me llevo a comentar que si no atendía mi situación podía llegar el momento donde podía desmayarme manejando y eso me preocupó bastante, mis niveles de ansiedad, cansancio y malestares ya eran muchos (TE-1, 27-09-2023)

Ante esto, es importante resaltar que el cansancio emocional, según Castro (2021), se manifiesta al comienzo por una pérdida de energía, debilidad física y mental y que no puede ser detonada por alguna situación laboral. De acuerdo con este autor (Castro, 2021), entendemos “el cansancio emocional como la disminución o mengua de los recursos emocionales de una persona para hacer frente a situaciones de su vida, y como es el caso, de su labor como docente” (p.11).

La tendencia actual es entender el cansancio emocional como un estado complejo resultante de múltiples procesos fisiológicos y psicológicos que, al no ser tratados debidamente, puede repercutir seriamente en la salud y el desarrollo personal de los docentes, pudiendo llevarlos a un estado incapacitante que impacta en varias áreas de su vida.

## CAPITULO 7. CONCLUSIONES

En este aparato se presentan las conclusiones de la investigación realizada, las posibles contribuciones al campo del Desarrollo Humano y algunas direcciones para futuros trabajos de investigación.

En el ámbito laboral de un profesor se generan muchas situaciones que pueden, en un momento dado, lesionar la salud. Algunas de estas situaciones son inherentes a la actividad que realizan y otras, consecuencia de los nuevos modelos de trabajo, en los que, al parecer, lo más importante no es el ser humano.

Algo que es importante señalar en torno al cansancio emocional, es que en la búsqueda de información y en la revisión realizada, me encontré con la dificultad de localizar investigaciones que directamente abordaran este tema, y las pocas que lo hacían, provenían de países, sobre todo algo-sajones. Ello puede revelar que el cansancio emocional no ha sido ampliamente estudiado o que la difusión y promoción de trabajos es limitada en nuestro país. Según lo que indagué, el interés se está centrado en el estrés laboral y en el *burnout*, pero no en el cansancio emocional, que es uno de los pilares que los sostienen, aunque, curiosamente, esto último si está ampliamente documentado; al parecer, lo que involucra la dimensión emocional-laboral todavía no se encuentra lo suficientemente investigado, aunque se cuenta con algunos trabajos a nivel nacional.

En otros países, el cansancio emocional en el ámbito laboral ha despertado un notable interés y se están llevando a cabo medidas para atender esta problemática, e incluso para prevenirla, pues es probado que tiene consecuencias desfavorables en la salud y en el rendimiento laboral.

Uno de los hallazgos más relevantes de la investigación realizada y que responde a la pregunta si los docentes viven cansancio emocional y cómo lo viven, es que es indispensable acercarse a la situación del profesor, a su particular experiencia laboral y a los significados que le atribuye. Además, también habrá de tomarse en cuenta la relación entre el cansancio emocional y las condiciones de vida personales y familiares; corroboramos que ambos mundos de vida, el laboral y el personal, se encuentran estrechamente ligados.

Gracias al trabajo realizado puedo dar cuenta que dos de los docentes pasaron por periodos de salud críticos donde se vivieron con un notable desgaste físico, con alteraciones emocionales, sin interés para realizar actividades que antes les generaban bienestar. Que tuvieron apatía para convivir con otras personas, un notable desgano emocional, dificultad en la organización de tareas y más tarde presentaron alteraciones como dolor de cabeza, hipertensión arterial y mareos. Cabe señalar que estos profesores fueron diagnosticados con agotamiento y recibieron un tratamiento médico. También encontré que en estas situaciones de agotamiento incidían las exigencias laborales, los problemas socio-familiares y económicos a los que se enfrentaban. Confirmamos que la vida laboral de los profesores no puede separarse de sus circunstancias vitales; como sujetos en tanto que estamos en el mundo, como lo corroboran Dantas y Moreira (2009).

Así pues, los docentes se enfrentan a situaciones amenazadoras que pueden llegar a sobrepasar sus posibilidades y empezar a vivir niveles de estrés que afectan el rendimiento en diferentes aspectos del ciclo vital.

En cuanto al marco metodológico, puedo decir que el enfoque cualitativo, y particularmente el Método Crítico de investigación con base en el pensamiento de Merleau-Ponty de Dantas y Moreira (2009), fueron valiosos para el acercamiento a la experiencia laboral de los tres docentes y también para comprender el contexto en el que estaban involucrados, es decir, “comprender la experiencia vivida de las personas en relación con sus situaciones de vida”, como lo dice Moreno (2014, p.71).

Otro de los factores que incidieron en el cansancio emocional de dos docentes fue la falta de apoyo de la dirección escolar, pues tal como lo manifestaron, esto estimula su motivación al trabajo, por lo que cuando no se da, no sólo les desmotiva, sino que también contribuye al desgano y a la apatía emocional. Las experiencias recabadas de los docentes manifiestan que en escuelas donde anteriormente trabajaban, no recibían el apoyo que necesitaban de las autoridades escolares, particularmente cuando enfrentaron situaciones difíciles con los alumnos y problemas con los padres de familia, por lo que tenían que resolverlos por ellos mismos. Ello hacía más difícil su labor con el consecuente desgaste físico y emocional. Situaciones como estas tienen un impacto desfavorable en los profesores. Es importante agregar que trabajar con adolescentes es un enorme reto, que tiene un impacto directo en la labor de la enseñanza, sobre todo cuando los jóvenes

-y también los profesores-, viven contextos sociales y familiares difíciles o conflictivos. Un factor adicional que influye en la labor docente y que favoreció el cansancio emocional, fueron condiciones laborales que les demandaban grandes cargas de trabajo, afectando negativamente en su calidad de vida. Los tres docentes que colaboraron con la investigación mencionaron que después de terminar la jornada de trabajo en la preparatoria, seguían trabajando los pendientes en sus casas para alcanzar a cumplir con su trabajo. El impacto desfavorable de situaciones como estas abarca la calidad de vida en su totalidad, el incremento de responsabilidades reditúa en falta de tiempo para desarrollar otros aspectos importantes de la vida, lo que sumado al bajo sueldo que tienen los docentes, contribuye a su agotamiento.

También es importante destacar que la sobrecarga laboral que vivían los tres profesores, no se debía solamente a cuestiones académicas, sino también a dificultades emocionales. Estas dificultades tienen una doble vertiente; a) los requerimientos emocionales de una profesión que es básicamente relacional y b) el trabajo que tienen que hacer los profesores en cuanto a sus propias emociones. Lo primero les demanda enseñar a los adolescentes a que encaucen sus emociones y lo segundo se refiere a que el profesor sea capaz de lidiar con las propias, con su implicación personal; al respecto, retomo el testimonio de la profesora “Laura”, cuando refiere que los alumnos de una preparatoria donde laboró le hicieran comentarios sexualizados debido a su juventud le generaba inseguridad, e incluso, llegó a dudar de sus capacidades personales y como profesora. Esta, entre otras situaciones, le generaron conflictos emocionales que le llevaron a la renuncia, debido, precisamente, a su juventud.

Puedo decir que busqué alcanzar la mayor comprensión posible de las condiciones laborales de los profesores y también de sus contextos de vida con el objeto de identificar los factores que inciden en su desgaste emocional, esto es; la condición de vivir emociones que suelen ser poco tolerables, como la preocupación, la intranquilidad, el sobresalto, desasosiego, impaciencia, escasa tolerancia a la frustración y otras que dan lugar a lo que Suresh y Shazania (2021), llaman “agotamiento emocional” (p. 54). O bien, como lo define Ayuso (2006), “el vaciado de recursos personales junto con la sensación de que ya no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás” (p. 8). Cuando estos aspectos son lo contrario a lo que viven los docentes se vuelve benéfico para su

bienestar y pueden tener un favorable desenvolvimiento en su vida y para la labor de enseñanza-aprendizaje.

El trabajo ocupa un lugar central en la vida de las personas y tiene gran impacto en su evolución personal y social, por lo que el desarrollo del capital emocional es de gran valor, como es el caso de los docentes, y más aún cuando reditúa en una calidad de vida más estable y que salvaguarda la subsistencia, la valoración y la dignidad personal.

En cuanto a la remuneración económica de los profesores, según lo que encontramos, no podemos decir que el sueldo es lo que sostiene su motivación, ni que los tres entrevistados buscaban sólo un intercambio de trabajo por dinero. Todos los involucrados, si bien tenían interés en obtener el mejor salario posible, por ejemplo, para los profesores “Raúl” y “Gustavo”, las esperanzas y los deseos de prosperidad fueron el móvil de su docencia, en tanto que para la profesora “Laura”, fue su crecimiento académico.

En otro orden de ideas, este Trabajo de Obtención de Grado ha logrado tener efectos positivos de índole intelectual y afectiva en mi formación, asimismo, me presenta un interés profesional importante. Tuve la fortuna de encontrar una docente con una gran trayectoria académica y amplia experiencia en la investigación, lo cual desde un inicio me dio seguridad y esperanza para avanzar mi investigación de manera satisfactoria.

He comprendido lo difícil de permanecer en un posgrado, porque la formación me ha requerido el desarrollo de capacidades de análisis, síntesis, criticidad y creatividad, entre otras. Así mismo me ha implicado esfuerzo, disciplina y responsabilidad para afrontar los requerimientos académicos que demanda un posgrado.

Considero que la investigación realizada aporta al Desarrollo Humano en cuanto a la comprensión de la experiencia y los sentidos que cada docente le asigna a su práctica y a las condiciones vividas en relación con el cansancio emocional; uno de los pilares fundamentales que sostienen al estrés laboral y al *burnout*. Después de dar pie a un diálogo cercano con cada participante, donde me acerqué a áreas de su vida personal, académica, laboral, familiar, social y de salud, es que pude identificar algunos de los elementos que conformaron el cansancio emocional; tanto laboral como personal.

Espero que este trabajo ayude a visibilizar el cansancio emocional como uno de los pilares que sostiene al estrés laboral, y con ello, prevenirlo. Así como sus terribles efectos -entre

ellos el *burnout*- en la vida de cualquier persona, pero sobre todo de los profesores, particularmente de los que laboran en el nivel de preparatoria. Ellos tienen en sus manos la delicada labor de educar -entiéndase, encauzar-, el ímpetu de jóvenes que pronto serán el pilar de nuestra sociedad.

## 7.1 ALCANCES Y LIMITACIONES

En este apartado se contrastan los alcances y las limitaciones de la investigación realizada. Establezco una relación entre ambos para lograr una comprensión de lo sucedido con los docentes y con mi trabajo

En cuanto a los alcances, considero que logré conseguir lo que-buscaba; la comprensión de las experiencias y el significado que se le otorga. Las preguntas detonantes favorecieron mi encuentro con los participantes, la escucha respetuosa me ayudó a entender las vivencias que surgían durante el encuentro, así como la creación de un ambiente de confianza, donde dichas experiencias pudieron ser comprendidas por mí.

Como alcance, también se encuentra la disposición de los participantes para participar. Por ejemplo, uno de los entrevistados solicitó ser partícipe a la investigación por la inquietud que el trabajo le despertaba, en tanto que los otros dos profesores, esperaban más entrevistas donde pudieran seguir compartiendo más experiencias que consideraban importantes.

Como limitaciones que se encontraron en el transcurso de la investigación, una fue el hecho de que en dos ocasiones se postergaran entrevistas por cuestiones delicadas de salud de los profesores, pues esto los llevó a estar incapacitados. Otra limitación, fue que, en algunos momentos, el ruido externo a la oficina donde se realizaron las entrevistas impedía que la grabación fuera clara y propiciaba que los docentes se distrajeran.

También una de las limitaciones más importantes con las que me encontré, es que, al finalizar las entrevistas, los participantes me manifestaron su interés por adquirir herramientas que los ayudarán a afrontar las situaciones por las que estaban pasando y no solo fuera una entrevista para conocer sus experiencias. Una cuestión que estaba fuera del alcance de mi trabajo, pero que me generó el interés por ahondar más en el cansancio emocional y en su posible prevención; algo en lo que todavía no hay la suficiente investigación.

## REFERENCIAS

- Ayuso, J. A. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana De Educación*, 39(3), 1-15.
- Baeriswyl, S., Krause, A., Achim, E., y Martial, B. (2017). Cómo se relacionan la carga de trabajo y el apoyo de los compañeros de trabajo con el agotamiento emocional: el papel mediador del presentismo por enfermedad. *Revista internacional de gestión del estrés*, 24, 52-73.
- Bakker, A. y Demerouti, E. (diciembre de 2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista psicológica de trabajo y organizaciones*, (29)3, 107-115.
- Bauman, Z. (2007). *La Sociedad Sitiada*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Barceló, T. (2012). Las actitudes básicas rogerianas en la entrevista de relación de ayuda. *Miscelánea comillas*, 70(136), 123-160.
- Bedoya, D. y García S. (enero-marzo de 2016). Efectos del miedo en los trabajadores y la organización. *Estudios Gerenciales*, 138(32), 60-70. Universidad ICESI. Cali, Colombia.
- Buendía, A., Acosta, A. y Antón, M. (enero-marzo 2019). En busca de un rostro. (In) visibles, pero siempre presentes. *Revista Mexicana de Investigación Educativa (RMIE)*, 24(80),15-41.
- Cortés, K. (2016). Cansancio emocional en personas que estudian y trabajan en la ciudad de Bucaramanga. Repositorio Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia.
- Calderón-Rivera, E. (2014). Universos emocionales y subjetividad. *Nueva Antropología*, 27(81), 11-3.

- Castro L. (2021). La relación entre el *burnout* y la motivación de docentes de colegio [Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología].
- Chávez, V. (15 de febrero 2022). Los mexicanos padecen el mayor estrés laboral del mundo: estudio. *El Financiero*.  
<https://www.elfinanciero.com.mx/nacional/2022/02/15/mexico-pais-con-el-mas-alto-nivel-de-estres-por-covid-19/>
- Cortés, G. (1997). Confiabilidad y validez en estudios cualitativos. *Nueva Época*, (1)1, 15.
- Cubero, C. M. (2004). La disciplina en el aula: reflexiones en torno a los procesos de comunicación. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 4(2), 2-36.
- Curiel-García, J. A., Rodríguez-Morán, M. y Guerrero-Romero, F. (mayo-junio 2006). Síndrome de agotamiento profesional en personal de atención a la salud. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 44(3), 221-226.
- Dantas, D. y Moreira, V. (diciembre 2009). “El Método Fenomenológico Crítico de Investigación con Base en el Pensamiento de Merleau-Ponty”, *Terapia Psicológica*, 27(2), 247-257, Santiago, Chile: Sociedad Chilena de Psicología Clínica.
- Da Silva, M. S., Gorina, A., Naranjo, G. E. y Rojas, J. C. (2020). El malestar docente: sus causas y efectos en profesores de Matemática de escuelas municipales estatales de Manaos. *Batey: Revista Cubana de Antropología Sociocultural*, 13(1), 71-92.
- De Oliveira, O. (julio-septiembre de 2006). Jóvenes y precariedad laboral en México. *Papeles de Población*, 12(49), 37-73. Centro de Investigación y Estudios Avanzados de la Población (CIEAP) de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM).
- Extremera, N., Rey L. y Peña, M. (2010). La docencia perjudica seriamente la salud. Análisis de los síntomas asociados al estrés docente. España: *Boletín de Psicología*, No. 100, 43-54.

- Fuquen Alvarado, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, (1), 265-278. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114>
- Gamboa, A. Y., González, S. y González, G. (2008). Editorial. El síndrome de cansancio profesional (Burnout syndrome). *Acta Pediátrica Costarricense. Asociación Costarricense de Pediatría*. 20(1), 8-11.
- García, L. (2011). La argentinidad: un marco interpretativo. *POLIS, Revista Latinoamericana*, 10(29). [fecha de consulta: 21 de marzo de 2023]. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30519957016>
- García-Lechuga, Y., Aguilar-Madrid, G., Sánchez-Román, F. R., Juárez-Pérez, C. y Haro-García, L. C. (junio de 2012). Prevalencia del síndrome de fatiga crónica en trabajadores de una fábrica mexicana de cierres. *Revista Médica de Risaralda*, 18(1), 30-35. Unidad Tecnológica de Pereira, Colombia.
- García-López, N. A. (2018). La germinación de la congruencia en la experiencia emocional. [Trabajo de Obtención de Grado para obtener el Grado de Maestro en Desarrollo Humano por el ITESO]. <https://rei.iteso.mx/server/api/core/bitstreams/1155aa53-d170-46c5-bac4-4292e2a880e9/content>
- González, A. (2001). Creatividad y problematización: el carácter social y la dimensión afectiva en la competencia problematizadora. La Habana: CIPS, Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas.
- Gómez, G. (2020). Aprendiendo a evaluar para aprender en la educación superior. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 13(1), 5-8.
- Gutiérrez-López, L. I. (2022). Los riesgos y el prisma emocional de los adolescentes. [Trabajo de Obtención de Grado para obtener el título de Maestro en Desarrollo Humano. ITESO]. <https://rei.iteso.mx/server/api/core/bitstreams/de41d1f6-84f1-41b6-9e9b-914924f09d90/content>

- Hochschild, A. R. (1990). Ideology and emotion management: a perspective and path for future research. En Kemper, Theodore D. (ed.), *Research agenda in the sociology of emotions*, State University of New York Press, Nueva York.
- Houkes, I., Janssen, P. P., de Jonge, J., y Bakker, A. B. (2003). Determinantes específicos de la motivación laboral intrínseca, el agotamiento emocional y la intención de rotación: un estudio longitudinal multimuestra. *Revista de Psicología Ocupacional y Organizacional*, 76, 427-450.
- Juárez, G. A. (Coord.) (2022). Intervención y control de los factores psicosociales del estrés laboral: experiencias latinoamericanas. México: Universidad Autónoma del Estado de Morelos: Bonilla Artigas Editores. 1ª Ed.
- Le Bretón, D. (1999). *Las pasiones ordinarias. Antropología de las emociones*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.
- Lledó, A., Perandones, T. M., Herrera, L. y Lledó, G. L. (2014). Cansancio emocional, autoestima y satisfacción con los estudios en estudiantes universitarios. *Revista de Psicología*, 7(1), 161-170. INFAD.
- Martell, F. de Ma. (octubre 2016). Importancia del Proceso de Problematización en todo Proyecto de Investigación. Red Iberoamericana de Pedagogía (Redipe), *Boletín Virtual*, 5 (10), 56-60.
- Maslow, A. (2007). *El Hombre Autorrealizado. Hacia una Psicología del Ser*. Kairós, S. A. Decimoséptima edición. Primera edición: marzo 1973.
- Martínez, A. (2014). Reconocimiento y comprensión de emociones en educación infantil. Diseño de una unidad didáctica para educación infantil. Trabajo fin de grado. Logroño.
- Martínez R. y Fernández, A. (2018). *Árbol de Problema y Áreas de Intervención*. México: Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL).
- Mendes, L. T., Lago, E., Pinheiro, C. A., Pires, I. y Vasconcelos, G. (mar. 16 de 2020). Estrés y depresión en docentes de una institución pública de enseñanza. *Enfermería Global*, 19(57), 209-242.

- Menéndez E. (ene-jun 2012). Metodología cualitativa: varios problemas y reiteradas omisiones. *Index Enfermería*, 21(1-2), 62-68.
- Miranda, Ch. (2005). La autoestima profesional: una competencia mediadora para la innovación en las prácticas pedagógicas. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 3(1), 858-873.
- Magaña, D. y Sánchez, P. A. (2008). Síndrome de Desgaste Emocional en Investigadores Mexicanos. *Interamerican Journal of Psychology*, (42), 2, 353-362.
- Mora-Arguelles, A. C. (2022). El reconocimiento de las emociones en los trabajadores para facilitar el bienestar laboral. Trabajo de obtención de grado, Maestría en Desarrollo Humano. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO.
- Moreno L. S. (2014). La entrevista fenomenológica: una propuesta para la investigación en psicología y psicoterapia. *Revista da Abordagem Gestáltica: Phenomenological Studies*, XX(1), 71-76.
- Moreira, V. y Cavalcante, F. (2008). “El método fenomenológico crítico en la investigación en psicopatología y el aporte de la etnografía”. *Estudios e Investigaciones en Psicología*, 8(2), 249-265
- Moriana, J. A, y Herruzo, J. (2004). Estrés y *burnout* en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(3), 597-621.
- Naranjo, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171-190.
- Näring, G., Vlerick, P., y Van de Ven, B. (2012). Emotion work and emotional exhaustion in teachers: the job and individual perspective. *Educational Studies*, (38), 63-72.
- Novelo-Medina, P. (2018). Las condiciones laborales y el potencial humano. Una estrecha relación [Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente]. Tlaquepaque: Jalisco.
- Organización Mundial del Trabajo (OIT), (2016). Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. 6 de abril del 2016. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---)

- Peiró, J. M. (enero-junio 2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, 30(88), 31-40. Universidad de Valencia.
- Piqueras, J. A., Ramos, V., Martínez, G. E. y Oblitas, L. A. (diciembre 2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. *Suma Psicológica*, 16(2), 85-112.
- Pineda, M. E., Gaona, N. L., y Vega, M. (2022). Nuevo perfil profesional docente para la licenciatura en derecho de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. *Revista Electrónica Del Desarrollo Humano Para La Innovación Social*, 9(18).
- Quevedo, M., Delgado, C., Fuentes, J., Salgado, A., Sánchez, T. y Sánchez, J. (1999). Relación entre despersonalización-burnout, trastornos psicofisiológicos, clima laboral y tácticas de afrontamiento en una muestra de docentes. *Estudios de Psicología de la Universidad Pontificia de Salamanca*, 63(4), 87-110.
- Ramírez A. y Tesén A. (2022). Las relaciones interpersonales y la calidad educativa. *TecnoHumanismo*, 2(3), 17-34.
- Razeto, A. (2017). Más confianza para una mejor escuela: el valor de las relaciones interpersonales entre profesores y director. *Cuadernos De Investigación Educativa*, 8(1), 61–76. <https://doi.org/10.18861/cied.2017.8.1.2639>
- Restrepo-Ayala, N. C., Colorado-Vargas, G. O., y Cabrera-Anaya, G. A. (2006). Desgaste Emocional en Docentes Oficiales de Medellín, Colombia, 2005. *Revista Salud Pública*, 8(1), 63-73.
- Rodríguez, C., Quiles, O. L., y Herrera, L. (julio-diciembre 2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. Proceso general y criterios de calidad. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, XV(2), 133-154.
- Rodríguez, J. (2019). Fatiga en los centros de trabajo (*Work Fatigue*). Facultad de Ciencias Humanas. Comillas. Universidad Pontificia. [Trabajo de fin de grado en Psicología].
- Rodríguez, J. A., Guevara, A. y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en

- docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la Revista de Investigación Educativa Chihuahua REDIECH*, 8(14), 45-67.
- Rogers, C. (2007). *Terapia, Personalidad y Relaciones Interpersonales*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Rogers, C. (2000). *El Proceso de Convertirse en Persona. Mi Técnica Terapéutica*. México: Editorial Paidós. 17ª Ed.
- Rogers, C. R. (1970). *Grupos de encuentro*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Rubio Hernández, F. J., y Olivo-Franco, J. L. (2020). Dificultades del profesorado en sus funciones docentes y posibles soluciones. Un estudio descriptivo actualizado. *Ciencia y Educación*, 4(2), 7-25.
- Ruvalcaba-González, A. P. (2018). La Regulación Emocional en voluntarios que no han desarrollado el síndrome de agotamiento crónico en la asistencia a personas que viven con VIH-SIDA. [Trabajo de Obtención de Grado para obtener el Grado de Maestro en Desarrollo Humano por el ITESO].
- Sánchez, P. R. (julio-septiembre 1993). Didáctica de la problematización en el campo científico de la educación. *Perfiles Educativos*, (61). Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación. México, D. F.
- Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 55-63.
- Sánchez-Sánchez, G. I y Jara-Amigo, X. E. (2019). Estudiantes, docentes y contexto educativo en la representación del profesorado en formación. *Revista electrónica Educare*, 23(3), 1-21.
- Selma (2020). Bienestar docente y pensamiento emocional. *Revista Fuentes*. Dialnet.
- Sierra, J. C., Ortega, V. y Zubeidat, I. (marzo 2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estar E Subjetividade*, 3(1), 10-59.
- Sierra-Escobell, F. (2018). La docencia. Una relación que da frutos. [Tesis de maestría]. Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO).

- Sime, L. (2006). Las relaciones interpersonales en la educación desde el paradigma de la convivencia. Conferencia en el II Encuentro Internacional: La tutoría, eje de la convivencia y desarrollo integral, organizado por la Universidad César Vallejo-Trujillo (Perú) el 23 de agosto 2006.
- Suresh, K. y Shazania, S. (2021). The Effect of Emotional Exhaustion Towards Job Performance. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 27(s1).
- Tacca, D. R. y Tacca, A. L. (Sept-Dic 2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Monográfico: Estrés docente y factores psicosociales asociados*, 7(3), 323-353.
- Tong, J., Chong, S., Chen, J., Johnson, R. y Ren, X. (2020). La interacción de la baja identificación, el desapego psicológico y el cinismo para predecir conductas laborales contraproducentes. *Psicología Aplicada*, 59-92.
- Topa, G., Palací, F., Morales, J. F. (enero 2006). Efecto moderador de la identificación grupal en las relaciones entre la justicia organizacional y el cansancio emocional de los empleados. *Acción Psicológica*, (4)1, 37-46. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Villa, L. L. (2017). La Educación Media Superior ¿Igualdad de oportunidades?, *Revista de Educación Superior*, XXXVII(1), No. 141, Enero-Marzo 2007, 93-110.
- Villarreal, J. (2019). El desarrollo humano y la expresión artística: Una experiencia de emociones y conocimiento personal (Trabajo de obtención de grado). Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, México. En <http://hdl.handle.net/11117/6144>
- Von Scheve, C. (nov. 2012). Emotion Regulation and Emotion Work: Two Sides of the Same Coin? *Frontiers in Psychology*, (3), article 496.
- Yilmaz, K., Altinkurt, Y., Guner, M. y Sen, B. (2015). The Relationship between Teachers' Emotional Labor and Burnout Level1. *Eurasian Journal of Educational Research*, Issue 59, 75-90.

Zúñiga-Jara, S. y Pizarro-León, V. (2018). Mediciones de Estrés Laboral en Docentes de un Colegio Público Regional Chileno. *Información Tecnológica*, 29(1), 171-180.

## ANEXOS

### ANEXO 1

“Entrevista de Acercamiento al Campo”.

Presentación: Como maestrante en la Maestría en Desarrollo Humano en ITESO

Solicitud: una entrevista de 30 a 40 minutos para conocer la experiencia como profesor de educación media en cuanto a la fatiga laboral. Solicitar permiso para audio grabar. No se van a revelar nombres ni datos personales. Se presenta el “Consentimiento Informado”, y en caso de ser aceptado, se pide su firma.

Nombre:	Fecha de nacimiento
Localidad:	Nacionalidad:
Profesión:	Tiempo de ejercerla

Me quieres compartir ¿cómo es tu experiencia como profesor de educación media?

¿Qué representa en tu vida?

¿Qué eventos laborales son importantes o significativos para ti?

¿Qué te pasa?

¿Cómo vives en estos eventos?

¿Cómo es esto, me quieres compartir por favor?

¿Has vivido situaciones difíciles como profesor(a)?

¿Cómo los has vivido, me quieres compartir por favor?

¿En algún momento has vivido cansancio por tu trabajo?

¿Cómo has vivido esto, me quieres compartir por favor?

¿Te vives siendo profesor durante mucho tiempo más?

## ANEXO 2

### DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y SALUD

#### Maestría en Desarrollo Humano

#### “Consentimiento Informado”

Actividad: Entrevista cualitativa

Asignatura: Investigación Desarrollo e Innovación I

Al aceptar mi participación en la actividad referida he sido informado de lo siguiente:

1. Que mi participación es totalmente voluntaria y que podré negarme a responder alguna

pregunta o retirarme de la actividad en el momento que yo lo desee sin consecuencia alguna.

2. Que toda la información que proporcione será tratada con confidencialidad y sólo para fines académicos.

3. La entrevista será audio grabada con fines académicos e investigación por parte de los profesores de la Maestría en Desarrollo Humano del Departamento de Psicología, Educación y Salud.

4. Que la entrevista será conducida por Aurora Lizbeth González Carranza alumna de la maestría en Desarrollo Humano, bajo la supervisión de la profesora.

5. Que se realizará una entrevista, y en caso de acordar entre los participantes, se establecerán acuerdos para una segunda entrevista.

6. Que en caso de tener alguna duda sobre esta actividad podré comunicarme con la profesora de la asignatura, Dra. Sofía Cervantes Rodríguez al correo electrónico [sophiacr@iteso.mx](mailto:sophiacr@iteso.mx)

Nombre del entrevistado \_\_\_\_\_

Firma del entrevistado \_\_\_\_\_

Nombre de la alumna \_\_\_\_\_

Firma de la alumna \_\_\_\_\_

Lugar y fecha \_\_\_\_\_

## ANEXO 3

### Cuestionario de Datos Generales

NOMBRE COMPLETO:

FECHA DE NACIMIENTO:

EDAD:

LUGAR DE NACIMIENTO:

SEXO:

ESTADO CIVIL:

TELÉFONO:

OCUPACIÓN ACTUAL:

DIRECCIÓN ACTUAL:

NIVEL EDUCATIVO:

PASATIEMPOS:

FUMA:

¿CUÁNTOS AL DÍA?

INGIERE BEBIDAS ALCOHÓLICAS:

ESPECIFIQUE:

¿CUÁNTOS HERMANOS TIENE?

VARONES:

MUJERES:

¿QUÉ POSICIÓN OCUPA USTED, EN EL ORDEN DE NACIMIENTO DE SUS HERMANOS?

¿CON QUIÉN VIVE ACTUALMENTE?

¿A PARTIR DE QUE EDAD EJERCE LA LABOR COMO DOCENTE?

¿CUÁNTO TIEMPO TIENE LABORANDO EN ESTÁ INSTITUCIÓN?

¿LABORA EN OTRA INSTITUCIÓN?

**ANEXO 4**

**Cuestionario de Inicio de la Experiencia**

Nombre:

Fecha:

Por favor registre de la manera más sincera posible lo siguiente

1. Tres cosas acerca de cómo viene el día de hoy, cómo llega a estas entrevistas

---

---

---

2. Tres cosas acerca de cómo se queda con lo que le comento; lo que le hace sentido o lo que no

---

---

---

3. Tres cosas que espera que pasen en esta experiencia

---

---

---

4. Tres cosas que espera que NO pasen en esta experiencia

---

---

---

5. Tres cosas acerca de lo que significa para usted participar en estas entrevistas

---

---

---

6. Dos cosas significativas en su vida en este momento

---

---

---

7. Alguna observación o comentario

---

---

---

## ANEXO 5

### Cuestionario de Fin de la Primera Entrevista

Nombre:

Fecha:

Por favor registre de la manera más sincera posible lo siguiente

1. Tres cosas que le haya dejado la entrevista de hoy

---

---

---

2. Tres cosas acerca de cómo se vivió al compartir su experiencia

---

---

---

3. Dos cosas que le gustaría compartir en la siguiente entrevista

---

---

---

4. Alguna observación o comentario que quiera hacer

---

---

---

**ANEXO 6**

**Cuestionario de Inicio de la Segunda Entrevista**

Nombre:

Fecha:

Por favor registre de la manera más sincera posible lo siguiente

1. Tres cosas acerca de cómo llega a esta entrevista

---

---

---

2. Tres cosas significativas que le haya dejado la entrevista anterior

---

---

---

3. Una cosa significativa para agregar a lo que compartió en la entrevista anterior

---

---

4. Alguna observación o comentario

---

---

## ANEXO 7

### Cuestionario de Fin de la Experiencia

Nombre:

Fecha:

Por favor registre de la manera más sincera posible lo siguiente

1. Tres cosas acerca de cómo se queda después de estas entrevistas

---

---

---

2. Tres cosas de lo que le pareció más significativo de estas entrevistas. Agregue por qué en cada una

---

---

---

3. Dos cosas que le hayan constado mayor trabajo. Agregue por qué

---

---

---

4. Dos observaciones o comentarios personales acerca de la actividad

---

---

---