



Departamento de Psicología y Sociología
Tel.: 976 761000/ 665 863771
e-mail: sgascon@unizar.es



Instituto Ramón y Cajal
Departamento de Orientación

MEMORIA DEL PROYECTO DE COOPERACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA Y DEPARTAMENTOS DE I.E.S.

Resultados de la Primera Fase del Proyecto (Departamento de Psicología y Sociología de la Universidad de Zaragoza y Departamento de Orientación del IES “Ramón y Cajal” de Zaragoza).

Título: Mejora del clima social en el centro como facilitador del ajuste en la relación docente: prevención de riesgos psicosociales y de los episodios de violencia.

Coordinador:
SANTIAGO GASCÓN SANTOS

Participantes:
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA “SANTIAGO RAMÓN Y CAJAL”. ZARAGOZA.
Departamento de Orientación.
M^a JOSÉ BARRECHEGUREN BELTRÁN (orientadora)
MIGUEL LÁZARO CALVO (Director)
ANA REQUEJO GREGORIO (Jefa de Estudios)

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA Y SOCIOLOGÍA. Universidad de Zaragoza
TERESA ISABEL JIMÉNEZ GUTIÉRREZ (Prof.)
ELENA PÉREZ HERNÁNDEZ (Prof.)
SEBASTIÁN LOMBAS FOULETIER (Prof.)
AGUSTÍN ALBESA CARTAGENA (Prof. y doctorando)

1.- Memoria final y materiales.

El **objetivo** del proyecto fue el de evaluar las variables relacionadas con el estrés psicosocial en docentes, con el grado de ajuste en la relación docente y el posible riesgo de situaciones violentas hacia el profesorado o entre los alumnos, con el fin de elaborar un método de mejora del clima social que pueda implicar a toda la comunidad educativa (incluyendo a las familias).

Este proyecto forma parte de otro mucho más amplio que se desarrolla en diversos institutos de Aragón (con el apoyo del Departamento de Educación, Cultura y Deporte) y cuyos datos se están contratando con los del equipo liderado por la Universidad de Zaragoza, en el que participan otras universidades europeas.

Metodología y materiales empleados:

Aunque la metodología global del proyecto general incluye la elaboración de dos tipos de intervención a partir de los datos obtenidos de la evaluación inicial de los riesgos psicosociales. Precisamente esta evaluación inicial es una tarea común en todos los Centros.

Nos basamos en la teoría de "*Doble Proceso del burnout*" (Leiter & Gascón, 2008) que, en síntesis, postula que los profesionales pueden llegar a un desgaste no sólo por el exceso de trabajo, sino principalmente por desajustes en ciertas áreas de su vida laboral (falta de reconocimiento, problemas de relaciones, ausencia de sentimiento de justicia, de civismo, respeto, etc.). La teoría proviene de estudios anteriores (Leiter & Maslach, 2000) en los que se aplicaron cuestionarios que no miden únicamente las dimensiones opuestas del desgaste (energía, implicación, eficacia), sino, además, las áreas que contribuyen a esa situación.

Por otra parte, nos preocupaban los índices crecientes de violencia que se producen en sectores como la sanidad o la educación (en este caso no sólo hacia los profesionales, sino entre los propios alumnos).

Finalmente consideramos que las variables anteriores contribuyen a un desgaste de la persona (salud y bienestar) y, por ende, a un deterioro en la relación docente, que sin duda se verá reflejada en la calidad de la enseñanza.

Instrumentos:

.- *Ficha de datos demográficos* (sexo, edad, situación familiar, número de hijos y de familiares a su cargo, tiempo en educación, tiempo en el presente puesto de trabajo, status, categoría profesional, días de absentismo, apreciación sobre salud y decisión acerca de su continuidad en el trabajo).

.- *Cuestionario de salud*: problemas de salud sufridos en el último años como dolores de cabeza, depresión, molestias gastrointestinales, estrés, infecciones, tabaquismo, alcohol o drogas, hipertensión, sobrepeso, etc.

.- *Áreas de Vida Laboral* (Six Areas of Worklife Scale, Leiter&Maslach, 2000, 2007; traducido y validado a población española por Gascón, 2009).

Cuestionario que mide los aspectos opuestos al desgaste profesional (energía, implicación y eficacia), así como las áreas que contribuyen a estas dimensiones: sobrecarga de trabajo, control sobre la tarea, recompensas intrínsecas, sentido de comunidad, de justicia y congruencia de valores.

MBI (Maslach, Leiter & Jackson, 1997): mide las variables de desgaste o burnout (agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal).

.- *Cuestionario de Ajuste en la Relación Docente* (CARD, Gascón, 2007): mide el grado de ajuste en la relación profesor-alumno, teniendo en cuenta aspectos como rechazo hacia alumnos difíciles, sensación de pérdida de control, situaciones de potencial violencia, etc.

.- *Cuestionario de Agresiones* (Gascón 2009) informa sobre número y características de agresiones y otros tipos de conductas violentas ejercidas por alumnos o familiares, así como el apoyo percibido por parte del trabajador.

.- *Respuestas desadaptativas al estrés* (Martínez y Gascón, 2007), contempla la sintomatología psíquica y física, así como posibles síntomas de estrés postraumático tras una agresión.

.- *Cuestionario de Ajuste de la Relación Docente –CARD-* (Gascón, 2007) informa sobre aspectos que pueden estar influyendo en una pérdida de confianza entre el profesor y el alumno.

.- “*Camisetas con electrodos*” con registro durante 24 horas de manifestaciones fisiológicas relacionadas con el estrés. Por falta de disponibilidad no pudo ser aplicado en la evaluación en este centro (este instrumento ha sido aplicado a 34 profesionales de España y a 26 de Portugal).

Participantes:

Respondieron a los cuestionarios y participaron en las entrevistas personalizadas un total de 22 profesores, que suponen el 61,2% del total de docentes del centro: 13 mujeres y 9 hombres con una media de edad de 42,7 años ($D= 7,4$).

Fueron explicados los objetivos del estudio en reuniones informativas de pequeños grupos para no interferir en los horarios de clase. En esas reuniones se entregaban los cuestionarios que posteriormente depositaban en un buzón en secretaría y se concretaban las entrevistas personales de entre 5 y 10 minutos.

Resultados:

La evaluación inicial es la pieza clave en la que basarnos para elaborar el informe con el que, posteriormente, el grupo de intervención pudiera diseñar un programa preventivo.

Sin embargo, dado el pequeño tamaño de la muestra, nos impedía realizar análisis como regresión múltiple u otros estadísticos similares.

De tal manera, se realizó un análisis de las principales variables y se compararon los resultados con los obtenidos en el resto de centros de Aragón, de modo que se pudieran extrapolar los datos.

- Los índices de energía, eficacia e implicación resultantes del cuestionario de Seis Áreas, así como los índices de las dimensiones de *burnout*, son las que aparecen en las siguientes tablas (Tablas 1 y 2).

Tabla 1. *Contraste de las medias de docentes de Aragón con las medias normativas*

	Norms		Docentes		t	Sig.
	media	S.D.	media	S.D.		
cansancio	2.95	1.56	3.04	1.36	26.36	.001
despersonalización	1.80	1.30	2.08	1.31	5.84	.001
falta de realización	4.41	1.02	4.14	1.00	21.29	.001
sobrecarga	2.75	0.72	3.06	.83	9.36	.001
control	3.08	0.78	2.73	.91	-4.45	.001
recompensas	3.10	0.94	2.63	.82	-6.68	.001
comunidad	3.46	0.83	3.01	.82	-8.07	.001
Justicia	2.75	0.77	2.12	.72	-8.93	.001
valores	3.23	0.66	3.01	.70	-	.001

La diferencia de medias con las medidas normativas fue estadísticamente significativa en todos los casos. Aunque la muestra era reducida, no se encontró diferencia de medias en las principales variables con los datos obtenidos en 38 centros educativos de Aragón (29 públicos y 9 concertados. 24 ubicados en áreas urbanas y 14 en rurales). En dicho estudio participaron 617 profesionales de centros representativos de Educación Secundaria en Aragón (incluido el Instituto que nos ocupa). Solo se tuvieron en cuenta aquellos centros en los que participaron el 60% de los profesores. La media de edad fue de 45,7 años (D=7,2), más del 60% poseía una experiencia docente de más de 12 años. El 53,2% eran mujeres y un 46,7% hombres.

Una primera visión de los resultados globales y del Centro "Ramón y Cajal" mostró un grado moderadamente alto de desgaste profesional, tanto en agotamiento emocional como en despersonalización y, bajo en falta de realización profesional. Si bien la primera variable era explicada por áreas como sobrecarga y falta de control, las otras dos lo eran por la ausencia de recompensas (reconocimiento del profesorado) o de sentimiento de justicia.

Comparada la muestra de docentes con los índices hallados en otras profesiones, mostró mayores índices de cansancio y de despersonalización y menores en falta de realización por el trabajo. Las seis áreas también mostraron diferencias: los docentes mostraron mejores índices en sobrecarga manejable, pero peores en control, recompensas, sentimiento de comunidad, justicia o congruencia de valores.

La tabla 2 muestra que los índices del MBI: Cansancio y Despersonalización se encuentran por encima del punto crítico recomendado y que la falta de realización se halla muy por debajo de lo que debiera, tanto en el Centro “Ramón y Cajal”, como en el resto de institutos aragoneses.

Tabla 2: dimensiones del burnout (MBI)

	Cansancio	Despersonalización	Falta de realización
Total Institutos	27,43	11,43	24,43
IES “Ramón y Cajal”	26,87	11,01	25,17
Punto crítico	21	8	< 36

Teniendo en cuenta la muestra global de institutos, mediante diversos análisis de regresión, los índices más bajos en la dimensión de **energía** únicamente podían predecirse por la variable “**sobrecarga** de trabajo”: $t = 7,33$; $p < 0,001$ y **recompensas** $t = 7,48$; $p < 0,001$.

El cansancio emocional contribuía de manera estadísticamente significativa al desajuste de la **relación docente**: $t = 4,336$; $p < 0,001$.

A la dimensión **eficacia** (o falta de realización en su extremo contrario) no parecía contribuir la sobrecarga, sino la variable “**recompensas**” (que puede definirse como satisfacciones intrínsecas del trabajo): $t = 5,474$; $p < 0,001$. Igualmente, la dimensión de falta de realización en el trabajo era un predictor estadísticamente significativo en el desajuste de la relación docente: $t = 2,687$; $p = 0,005$.

Igualmente, la variable “**recompensas**” era la única que predecía el bajo índice en **despersonalización** (o eficacia en su extremo contrario). $t = 5,336$; $p < 0,001$.

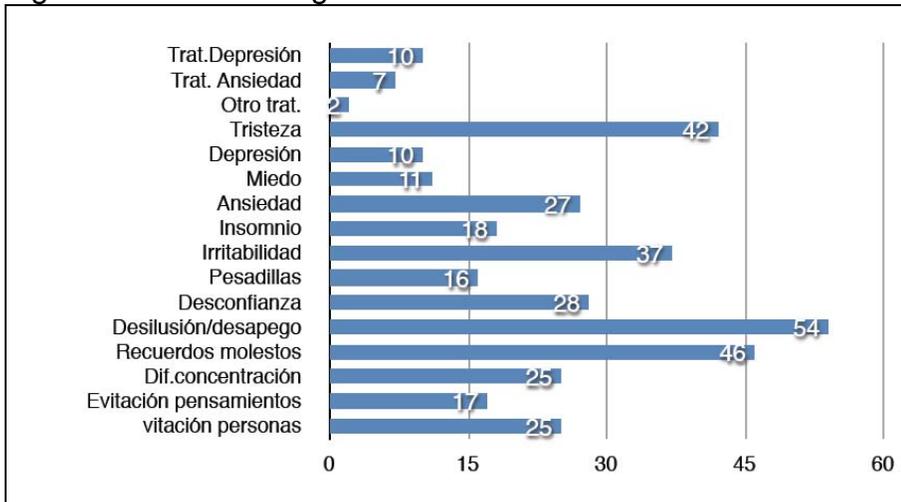
Igualmente, la dimensión de despersonalización podía predecir un desajuste en la buena relación entre profesor y alumno: $t = 6,131$; $p < 0,001$.

Los episodios de **violencia física** sufrida, fueron poco prevalentes y de escasa gravedad, al igual que las denuncias (especialmente en el centro “Ramón y Cajal”. En cambio, fueron habituales los **insultos**, **amenazas** y **reclamaciones**.

Evaluados los síntomas sufridos por los profesionales que habían experimentado episodios de violencia, se destacan sentimientos como desilusión, recuerdos molestos o tristeza. Estos datos fueron menores en el IES Ramón y Cajal, pero dado el tamaño muestral, nos inclinamos por manejar datos globales).

Los síntomas que obtuvieron correlaciones estadísticamente significativas con el ajuste en la relación docente: desilusión, $r=0,39$; $p = 0,001$; recuerdos molestos, $r=0,28$; $p = 0,001$ y tristeza: $r=0,31$; $p = 0,001$.

Figura. 1: sintomatología tras incidentes violentos.



Al igual que en los estudios realizados con profesionales sanitarios, las agresiones físicas y verbales contribuían a una disfunción en la relación, en el primer caso asistencial, en el segundo, docente. Es significativo señalar que, así como en sanidad, el ajuste en la relación basado en la confianza entre médico-paciente, es la piedra angular en la que se asienta el éxito terapéutico, en educación, tampoco podemos hablar de avances en el caso de que falle tan relación entre el docente y el alumno.

Esta relación puede verse afectada por múltiples variables, no sólo por los episodios violentos, sino por el desgaste cotidiano.

Para conocer las relaciones que pudieran existir entre el *burnout* y el desajuste en la relación docente, fueron dicotomizados los índices de cada una de las dimensiones del *burnout* (para CE, los sujetos que puntuaban por encima de 21, para DP, por encima de 8 y para RP los que puntuaban por debajo de 36).

Dado que las medidas en el cuestionario CARD no seguían una distribución normal, se utilizó el estadístico Ude Mann Whitney, y fueron comparados los grupos que puntuaban en cada una de las categorías dicotómicas. Es decir, fueron comparados el grupo de profesionales que habían sido objeto de episodios violentos o de denuncias, con aquellos que no los habían vivido.

Tabla 3. Comparación entre afectados y no afectados por agresiones y denuncias en cuanto a factores del TEEM (Prueba U de Mann-Whitney).

	U Mann-Whitney	signific.
Cansancio Emocional	-8,727	0,000
Despersonalización	-7,108	0,000
Realización	3,113	0,052

Como puede apreciarse, quienes puntuaban alto en CE, DP mostraron una relación estadísticamente significativa y negativa con el CARD (ajuste en la relación docente), por otra parte, este mismo grupo mostró una relación estadísticamente significativa y positiva entre la dimensión de Realización Personal y el ajuste en la Relación Docente.

En todo caso, no podemos establecer una relación causa efecto. Pudiera ser que quienes se sienten más quemados, sean más sensibles a temores y molestias, pero también cabe la explicación contraria, que quienes se sienten vulnerables por falta de respeto o sienten temor a ser denunciados o a que cuestionen su eficacia, se encuentren más afectados por el *burnout*.

Discusión.

Los riesgos laborales en docencia, salvo excepciones (p.e.: trastornos musculoesqueléticos debidos a malas posturas, dolencias de la voz), están en su mayoría generados en el área psicosocial.

Las incapacidades laborales, transitorias o permanentes, son en gran parte debidas a estos riesgos. Incluso trastornos de la espalda, dermatológicos, gastrointestinales, etc., poseen un alto grado de origen psicosocial.

De tal modo que, si se pretende actuar sobre la salud y el ajuste docente en estos profesionales, debemos centrarnos con especial atención a las áreas que propician un buen ajuste psicosocial o, por el contrario, contribuyen a su deterioro.

Del presente estudio, en general, teniendo en cuenta tanto los índices globales, como el caso particular del Instituto que nos ocupa, podemos llegar a las siguientes conclusiones:

- Se encuentra unos índices de *burnout* moderadamente altos, que según los análisis de regresión pueden predecirlos las variables de

- sobrecarga, control y recompensas.
- Los índices de *burnout* muestran relaciones estadísticamente significativas con el ajuste de la relación docente.
 - La variable “*recompensas*” está implicada en las altas puntuaciones de CANSANCIO EMOCIONAL y de REALIZACIÓN PERSONAL, por lo que debería ser la primera sobre la que fue la primera variable a la hora de diseñar una intervención. Sobre esta variable debe atenderse a la falta de reconocimiento y pérdida de prestigio que vienen sufriendo actualmente los docentes.
 - La sobrecarga, que coadyuva al cansancio emocional, junto con el control, son los otros factores de riesgo. En cambio los aspectos de la comunidad y la justicia no parecen suponer un riesgo para los docentes y pudieran servir de puntos fuertes sobre los que apoyar la intervención.
 - Las dimensiones de CE y RP predicen un deterioro en la relación docente, aunque tal relación pudiera también ser inversa.
 - La incidencia de agresiones físicas supone un 4,59% de los encuestados, una cantidad baja en relación al estudio realizado previamente en el medio sanitario en Aragón, que alcanzaba el 11%. En el estudio centrado en el IES “Ramón y Cajal”, las agresiones físicas fueron prácticamente inexistentes.
 - En cambio, el otro tipo de agresiones, como amenazas (30%) e insultos (48%), es alto, aunque sigue por debajo del estudio anteriormente referido, con un 64% en estos mismos aspectos. Igualmente, en el instituto que nos ocupa, este tipo de agresiones fue menor que en el resto del conjunto (21% amenazas y 33% insultos).
 - Los episodios de violencia, también muestran una relación estadísticamente significativa con el ajuste de la relación docente.

De todo ello, **podemos concluir** que:

- Se hacía necesario realizar una labor de prevención encaminada tanto a las áreas que predicen el *burnout*, especialmente a: sobrecarga y recompensas.
- Era necesario prevenir los episodios de violencia y dotar a los profesionales de estrategias eficaces para manejarlas.

SITUACIÓN ACTUAL DEL PROYECTO Y SEGUIMIENTO FUTURO

Aunque el proyecto se realiza en centros de diferentes países durante tres años, el estudio particular para este centro concreto que se está describiendo constaba de las siguientes etapas:

- 1) Evaluación de los riesgos psicosociales (febrero 2011)
- 2) Procesamiento de los datos. Análisis de resultados. Elaboración de un informe (marzo 2011).
- 3) Discusión con los responsables del centro sobre los resultados obtenidos. Formación de un equipo integrado por profesores, padres y alumnos (abril-mayo).
- 4) Diseño de las actividades (mayo-junio).
- 5) Evaluación de la primera etapa, seguimiento e información a los nuevos miembros de la comunidad educativa (a realizar en septiembre de 2011).
- 6) Implantación del programa (septiembre 2011 – enero 2012).
- 7) Evaluación de los primeros resultados (abril 2012).
- 8) Incorporación de los datos a los obtenidos en el resto de centros con distintos programas de prevención (mayo-junio, 2012).
- 9) Evaluación sobre el mantenimiento de los resultados (septiembre de 2012).

En el momento de redactar el informe, se había constituido un grupo de trabajo formado por profesorado de la Universidad y del Instituto para diseñar el modelo de prevención basado en las características organizacionales que muestran mayor evidencia de riesgo. Se pretende dejar diseñado el modelo para ponerlo en marcha al inicio del nuevo curso.

2.- Breve descripción del proyecto (máximo 15 líneas).

Objetivo: evaluar las variables relacionadas con el estrés psicosocial, el grado de ajuste en la relación docente y el riesgo de situaciones violentas hacia el profesorado o entre los alumnos, para elaborar un método de mejora del clima social que implique a toda la comunidad educativa.

Forma parte de un proyecto más amplio en diversos institutos de Aragón, cuyos datos se contrastan con otras universidades europeas.

Basándonos en la teoría de "*Doble Proceso del burnout*" (desgaste por exceso de trabajo y por desajustes en áreas de la vida laboral), incluye índices de violencia y el deterioro en la relación docente que se refleja en la calidad de la enseñanza. La evaluación inicial ha servido para elaborar el informe con el que el grupo de intervención está diseñando un programa preventivo. El programa trata de implicar a la comunidad educativa: docentes, estudiantes, familias, a la hora de resolver situaciones que están interfiriendo: conatos de acoso, alumnos difíciles, implicación de todos en la mejora del centro... etc. Ha sido diseñado y aplicado, aunque su eficacia deberá ser demostrada durante un curso completo (2011-2012), en el que ambos departamentos vamos a seguir trabajando. Con los datos obtenidos, el grupo de investigación pretende comparar la eficacia de una intervención organizacional y otra individual, sobre los efectos de la salud y de la relación docente.

REFERENCIAS

- GASCON S, MARTÍNEZ JARRETA B, GONZÁLEZ-ANDRADE F, SANTED M, CASALOD Y, RUEDA MA. Aggression towards healthcare workers in Spain: A multi-facility study to evaluate the distribution of a growing violence among professionals, health facilities and departments. *International Journal of Occupational and Environmental Health*. 2009 (15): 30-36.
- LEITER M, MASLACH C. (2000). Preventing Burnout and building engagement. S. Fco: Jossey-Bass.
- LEITER M, GASCÓN S. (2008). A Two Process Model of Burnout: their relevance to Spanish and Canadian nurses. *Psychology in Spain*. Vol 12(1):37-45.
- MARTÍNEZ-JARRETA B, GASCÓN S, SANTED MA (2007). Análisis de las agresiones a profesionales. Consecuencias para la salud. *Medicina Clínica (Barc)*:128(8):307-10.
- MASLACH C, JACKSON S E, LEITER M P. Maslach Burnout Inventory Manual (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. 1996.

Teruel, 10 de junio de 2011

Fdo.: Santiago Gascón Santos
Coordinador del Proyecto



Universidad
Zaragoza

Dpto. Psicología y Sociología
Tel.: 976 761000/ 665 863771
e-mail: sgascon@unizar.es

SANTIAGO GASCÓN SANTOS, Profesor del Departamento de Psicología y Sociología, con DNI. 17707798Y, adscrito al Grado de Psicología (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Campus de Teruel), coordinador del proyecto *“Mejora del clima social en el centro como facilitador del ajuste en la relación docente: prevención de riesgos psicosociales y de los episodios de violencia”*

CERTIFICA:

Que el proyecto referido ha sido llevado a cabo con total satisfacción por ambos departamentos en sus fases primera (evaluación) y segunda (diseño del programa de prevención).

Que dicho proyecto continuará hasta la evaluación del programa de intervención diseñado y que será aplicado en el curso 2011-2012.

Que los gastos referidos a: reprografía, traducciones de artículos publicados y del artículo elaborado por el equipo, viajes y material de oficina, han sido empleados en el proyecto referido.

Teruel, 10 de junio de 2011



**Universidad
Zaragoza**

Dpto. Psicología y Sociología
Tel.: 976 761000/ 665 863771
e-mail: sgascon@unizar.es

SANTIAGO GASCÓN SANTOS,

Profesor del Departamento de Psicología y Sociología, con DNI. 17707798Y, adscrito al Grado de Psicología (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Campus de Teruel), coordinador del proyecto "*Mejora del clima social en el centro como facilitador del ajuste en la relación docente: prevención de riesgos psicosociales y de los episodios de violencia*".

DECLARA:

Que el proyecto referido no ha obtenido ninguna otra ayuda para la misma finalidad por otras Administraciones Públicas.

Teruel, 10 de junio de 2011

Fdo: Santiago Gascón Santos.