

MAESTRIA EN PSICOPEDAGOGIA

**Trabajo de titulación previa a la obtención de título
de Magister en Psicopedagogía.**

AUTOR: Nelson Ramiro Maila Piedra

TUTOR: MD. Cobeña Talledo Rosa Andrea MSc. PHD

“NEUROEDUCACIÓN”

Autoría del Trabajo de Titulación

Yo, Maila Piedra Nelson Ramiro, con cédula de ciudadanía N° 1714563036, declaro que el contenido, ideas y criterios del desarrollo del caso práctico: NEUROEDUCACIÓN, *“Una maestra que acaba de ingresar a una institución educativa, luego de haber sido removida de su lugar de trabajo donde laboró por 8 años consecutivos. La docente, transcurridos el primer período de clases, luego de emitir las calificaciones de ese período, demuestra irritabilidad tanto con los estudiantes, con sus nuevos compañeros de institución y en su familia. Por varias ocasiones ha justificado estar enferma y por ello no acude a la escuela.*

Es de mí autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad Internacional del Ecuador, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.



Maila Piedra Nelson Ramiro

Correo electrónico: cepai.ecuador@gmail.com

Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual

Yo, Nelson Ramiro Maila Piedra en calidad de autor del trabajo de investigación titulado Título del trabajo de investigación Neuroeducación autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autor me corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

D. M. Quito, 14 de Junio del 2023

Nelson Ramiro Maila

Correo electrónico: cepai.ecuador@gmail.com

Dedicatoria

El arquitecto universal teje los hilos de la vida, motiva e inspira cada creación del ser humano, Mathias, Alisson, Negrita, Tatita y Milita, su fuerza y empeño me motivan cada día para llegar lejos, mis obras son gracias a ustedes.

Agradecimiento

La mirada de un niño es mágica, te motiva siempre a seguir adelante para poder ayudarlos, quiero agradecer a todos mis pacientes de CEPAI, gracias a ellos he aprendido las mas nobles lecciones, gracias a ellos me motivo a crecer. Dios los bendiga siempre.

ENUNCIADO DEL CASO PRÁCTICO

Una maestra que acaba de ingresar a una institución educativa, luego de haber sido removida de su lugar de trabajo donde laboró por 8 años consecutivos. La docente, transcurridos el primer período de clases, luego de emitir las calificaciones de ese período, demuestra irritabilidad tanto con los estudiantes, con sus nuevos compañeros de institución y en su familia. Por varias ocasiones ha justificado estar enferma y por ello no acude a la escuela.

¿qué le está ocurriendo a la docente? ¿Como futuro psicopedagogo y con los contenidos de las distintas asignaturas, ¿Qué estrategias le sugeriría tanto a la docente como a la institución?

RESUMEN

El objetivo del estudio del presente caso refiere a demostrar el grado de incidencia del síndrome de Burnout entre los profesionales que ejercen el rol de docencia, relacionarlos con los problemas de salud mental, física y emocional, demostrando que este paradigma influye en la inteligencia interpersonal, afectando el ciclo académico tanto con alumnos como con los compañeros de trabajo. La base para demostrar dicho estudio consiste en la aplicación de instrumentos: test de Maslach Burnout Inventory (MBI-Ed) para evaluar el agotamiento emocional, deserción laboral y despersonalización.

Conjuntamente la aplicación de herramientas que fortalezcan las IM interpersonales, en el test emocional de Goleman, nos permite una retroalimentación del proceso, complementándolo con un plan de intervención, y un círculo de apoyo. Herramientas que lograrán asertivamente intervenir en dicho proceso y mejorar las relaciones interpersonales de las personas involucradas.

Palabras claves: Síndrome Burnout, despersonalización, deserción laboral, inteligencia emocional.

ABSTRAC

The objective of the present case study refers to demonstrating the degree of incidence of Burnout syndrome among professionals who exercise the role of teaching, relate them to mental, physical and emotional health problems, demonstrating that this paradigm influences interpersonal intelligence, affecting the academic cycle with both students and co-workers. The basis for demonstrating this study consists in the application of instruments: Maslach Burnout Inventory test (MBI-Ed) to evaluate emotional exhaustion, job desertion and depersonalization.

Together, the application of tools that strengthen interpersonal IM, in the Goleman emotional test, allows us to provide feedback on the process, complementing it with an intervention plan and a circle of support. Tools that will assertively intervene in said process and improve the interpersonal relationships of the people involved.

INDICE

Contenido

ENUNCIADO DEL CASO PRÁCTICO	vi
INTRODUCCIÓN	1
ESTADO DE LA CUESTIÓN	2
Neuroeducación	2
Antecedentes del Síndrome de Burnout.....	3
Concepto del Síndrome de Burnout.....	3
Síntomas del Síndrome de Burnout	4
Estrategias de Afrontamiento del S.B.	5
Abordaje Cognitivo:	5
Afrontamiento Conductual:.....	5
Base biológica del S.B y su relación con las neuronas espejo	5
Clima Organizacional y su relación con el aula	6
Aprendizaje Social en el Aula	6
Resiliencia	7
Empatía.....	7
Inteligencia Emocional.....	8
Mindfulness	9
La metodología basada en mindfulness nos permite enfocarnos y centrar nuestra atención, utilizado como un mecanismo para fijar no solo la atención, nos ayuda a regular los niveles de cortisol, serotonina y oxitocina de nuestro cuerpo, los	

métodos en base a la respiración nos permiten enfocarnos, tranquilizarnos y en momentos de tensión o crisis poder controlar la situación. Esta serie de ejercicios basados en la respiración, nos permite una relajación profunda, cambiar el enfoque del pensamiento, mejorar la sinergia de trabajo, ampliar nuestro locus de atención y centrarnos en el aquí y en el ahora.	9
METODOLOGÍA	9
Círculos de apoyo:	10
Objetivos:	10
Inicio:	10
Recursos:	10
DESARROLLO Y RESULTADOS	11
Intervención	11
Aplicación de proceso de intervención en tres etapas:	11
Técnicas y Estrategias:	12
RESPIRACIÓN.....	12
ENTRENAMIENTO PERCEPTIVO.....	12
ENTRENAMIENTO AUDITIVO:	12
PENSAMIENTO RESILIENTE:	12
RETROALIMENTACIÓN:.....	12
Temporalización:	13
<i>Plan de intervención para disminuir el síndrome de burnout mediante estrategias lúdicas y técnicas conductuales.</i>	13
CIRCULO DE APOYO	1
CONCLUSIONES.....	3

BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA.....	4
APÉNDICES Y ANEXOS.....	6

INTRODUCCIÓN

Los modelos y contextos educativos han cambiado significativamente a raíz de la pandemia y la emergencia sanitaria por el virus COVID 19, obligándonos a períodos de ausentismo, educación virtual y teletrabajo, estos factores antagonistas al modelo tradicional han repercutido no solo en la salud física de las personas, la salud mental es otro factor que incide en el rendimiento escolar y laboral.

Nuestro caso es un claro ejemplo de la problemática actual que viven cientos de maestros a nivel nacional, identificar y analizar el síndrome de burnout en el desempeño laboral, el deterioro de la salud mental y clima organizacional, no es tarea sencilla, afortunadamente tenemos principios basados en la neuroeducación, mindfulness e inteligencia emocional que permiten amainar tanto los síntomas como los signos de este síndrome.

El clima organizacional no solo refiere al manejo de las emociones a nivel grupal, es un constructo formado tanto por los valores institucionales como los principios personales del personal que labora en la organización, en el caso de ser una institución educativa debemos tomar en cuenta que existen factores a considerarse, la inteligencia emocional de los involucrados, aprendizaje social, clima seguro laboral y en el aula, mindfulness, empatía y resiliencia son los actores dentro de este proceso.

El paradigma tanto del burnout como de la docencia infiere a parámetros intrínsecos y extrínsecos. Los primeros relacionados con sus compañeros de trabajo y estudiantes, que están relacionados con los paradigmas de la Inteligencia emocional propuesta por Daniel Goleman, inteligencia social, empatía, como los llamados factores extrínsecos haciendo referencia a problemas como el covid19, y el retorno progresivo a las aulas.

El maestro que no aplique preceptos de empatía, resiliencia y mindfulness se ve abocado a un manejo no asertivo de sus emociones, infiriendo en el padecimiento de problemas como el S.B. la psicología laboral juega un rol preponderante, debido a que los procesos de selección de personal y acondicionamiento laboral no son usuales en las empresas ecuatorianas, más aún en las que hacen referencia al campo educativo.

El proceso de selección de personal en una institución educativa nos permite no solo escoger al candidato con el mejor curriculum, capacidades, experiencia y nivel educativo, debemos tomar en cuenta que su perfil laboral se adapte a la realidad organizacional, misión y visión de la institución, sobre todo debemos tomar en cuenta que el candidato presente un

adecuado nivel de inteligencia emocional, manejo de grupos, empatía y demás virtudes que permitan la fácil integración al equipo laboral, compañeros de trabajo y estudiantes de la institución, en beneficio del clima organizacional, la relación con sus alumnos y evitar los posibles problemas que implica la inserción de un nuevo miembro en la organización.

En principio estos condicionamientos nos ayudan a evitar problemas relacionados tanto el ámbito laboral como dentro de las aulas, tomando en cuenta que el ser maestro y formador implica una serie de cuestionamientos y problema problemas asociados directamente a la profesión.

ESTADO DE LA CUESTIÓN

Neuroeducación

Para Francisco Mora la neuroeducación tiene una relación directa entre los procesos cerebrales, la interconexión neuronal, velocidad de procesamiento y memoria de trabajo con los procesos de aprendizaje, educación y el aprendizaje social, en síntesis el conocer el funcionamiento estructural y biológico del cerebro, nos permite conocer más afondo como los estímulos que provienen del aprendizaje, se relacionan con las zonas cerebrales que inciden en la memoria, y por ende en la forma en las cuales aprendemos, la magia de nuestro cerebro y su proceso de interconexión, infieren a que existen zonas de lóbulos frontales donde no solo se dan procesos de aprendizaje, son zonas que se relacionan con el manejo de emociones, control de impulsos y control inhibitorio, en síntesis las habilidades y destrezas que presentan los estudiantes se relacionan con las emociones de su vida diaria. Si encontramos una maestra con un inadecuado nivel en torno a la recaptación de neuropéptidos como serotonina, oxitocina y dopamina, que son importantes en el aprendizaje, la atención, la memoria, pero que inciden directamente en los estados de ánimo, la empatía y se involucran en trastornos como la ansiedad y depresión que se manifiestan directamente con el síndrome de burnout.

Los docentes, maestros encargados no solo de transferir los conocimientos habilidades y destrezas que implica el aprendizaje, de una manera coherente y asertiva, si no de motivar y desarrollar mediante el proceso de inteligencia emocional la denominada “emoción de aprender” si se encuentran en un estado emocional alterado no lograrán generar en sus alumnos

y compañeros de trabajo un proceso de sinergia emocional llegando al éxito para la vida. (Mora, 2019)

Antecedentes del Síndrome de Burnout

Analizado en primera instancia por los estudios de Autor Herbert J. Freudenberger en 1974 quien define este padecimiento por su particular sintomatología, que incluye las exigencias de la vida laboral, horarios extensos de trabajo, responsabilidades, como consecuencia de ello el respectivo cansancio, deterioro y fracaso que infiere este padecimiento y que marca el entorno laboral.

Tres años más tarde y acoplado este estudio en el año de 1977 Maslach y Pines establecen el concepto de Síndrome del quemado o burnout documentando no solo los síntomas anteriores, incluyendo en su estudio la extenuación tanto física, las actitudes en torno a despersonalización, motivación y actitudes propias de un negativismo frente a los aspectos laborales, fatiga, dolores de cabeza y otros síntomas biológicos y psicológicos. Maslach y Jackson en 1986 estudian la posibilidad que el estrés se manifieste en tres diferentes parámetros, que van asociados al agotamiento psicológico y físico, la predisposición laboral y la inadecuación y despersonalización. Tras varios estudios y dado los diferentes enfoques de caso, en 1996 se logra recrear el Maslach burnout inventory conformado por tres dimensiones: 1) realización personal con el trabajo, 2) debilidad emocional, 3) presenta actitudes negativas e insensibles hacia los otros y síntomas relacionados con la baja autoestima. (Maslach, C., Jackson, S.E. y Leiteeee, M.P. , 1996)

Concepto del Síndrome de Burnout

Con el advenimiento y la presencia de nuevos modelos de trabajo, podemos denominar a esta patología como la relación negativa que existe entre el empleador y la empresa, siendo manifiesto por problemas físicos y psicológicos, entre ellos síntomas como dolor de cabeza, mareos, vértigo, molestias estomacales, carencia de empatía, sensación de extremo cansancio y despersonalización, que cambia la dinámica laboral y repercute en el desempeño óptimo por parte del empleado. Los gastos implícitos en este tipo de síndrome no solo con en cuantía monetaria para la empresa, generan un clima organizacional insano, llegando a ser hasta cierto punto contagioso entre los miembros de una misma institución, generando animadversión entre compañeros de trabajo. Como se ha referido en el caso expuesto, el ámbito laboral no solo se afecta, los alumnos también sufren las consecuencias de este padecimiento. Para sintetizar Ortega y López 2004 aportan a la definición y contextualización del S.B. mencionando al estrés

como una respuesta crónica tanto física como emocional que altera las funciones biológicas del cuerpo, llegando a alterar emocionalmente al trabajador y mermando sus capacidades.

Las afectaciones tanto en actitud y aptitud y el constructo social que incide en el área laboral son teorías que se basan más en la psicología organizacional y que se encuentran detalladas por. (Montoya, Zuluaga. Paula, Andrea; Moreno, Sara, 2012)

Síntomas del Síndrome de Burnout

Podemos dividir a los síntomas del S.B. en dos aspectos importantes, los primeros en base al área biológica y los segundos al área psicológica.

Dentro de los factores biológicos que inciden en el S.B. son el aumento del cortisol y los problemas de recaptación en serotonina que ocasionan malestares físicos, los problemas psicológicos son más complicados y se relacionan con la motivaciones y apegos personales de cada individuo. El siguiente cuadro manifiesta varios síntomas que están relacionados directamente con el S.B.

Síntomas Físicos	Síntomas Psicológicos
<ul style="list-style-type: none">• Dolores de cabeza.• Malestares estomacales.• Mareos.• Rigidez y tensión muscular.• Vértigo.	<ul style="list-style-type: none">• Agotamiento mental.• Aislamiento.• Ansiedad.• Pérdida de memoria.• Dificultad para concentrarse.• Trastornos del sueño.

Gráfico 1

Como podemos denotar los problemas de rendimiento laboral repercuten en varias biosferas, causando deterioro en la biosfera personal y laboral.

Es importante acatar que, al ser un miembro de la comunidad educativa, el síndrome de S.B. no solo afecta en el desempeño como profesor, los alumnos no generan empatía y sin esa retroalimentación el aprendizaje social se ve mermado, el clima organizacional es otro parámetro que se mira amenazado, el docente se enfrenta diariamente a la convivencia con compañeros de trabajo, miembros del área financiera y administrativa de su trabajo y a padres

de familia que de no ser asertivo su trato y el manejo van a generar conflictos, es importante que los departamentos de recursos humanos y D.E.C.E. sean conscientes de esta realidad y apliquen medidas estratégicas para solucionar los conflictos que pueda generar el S.B.

Las medidas a tratar se enfocan no solo en mermar la cantidad de horas de trabajo, la metodología del mismo, las pausas activas, consiste en una serie de parámetros para mejorar la inteligencia emocional del docente, aplicar la resiliencia en caso de conflictos, recurrir a la empatía como mecanismo de ayuda y enfocarnos en técnicas de mindfulness como soporte principal que permita amilantar el S.B. y las consecuencias que conlleva tanto para el docente como para todo el personal involucrado dentro de la organización. . (Montoya, Zuluaga. Paula, Andrea; Moreno, Sara, 2012)

Estrategias de Afrontamiento del S.B.

Los recursos con los cuales podemos afrontar el S.B. deben ir enfocados en factores conductuales, cognitivos y emocionales que permitan mejorar los factores internos y externos de las personas que padecen S.B. este abordaje multifactorial nos permite tener una visión más clara del S.B.

Abordaje Cognitivo: Valorar el suceso, motivos y causas principales que generan un clima laboral inestable y son causa principal de estrés que general el S.B. causa o motivo y tomarlo como menos desagradable.

Afrontamiento Conductual: enfocado a las conductas, sean asertivas o no asertivas del personal en base a las causas principales y al conocimiento de este factor como detonante del comportamiento de los miembros de la institución.

Afrontamiento Afectivo: manejo asertivo de las emociones y de la inteligencia intra e interpersonal de cada miembro de la organización. (Montoya, Zuluaga. Paula, Andrea; Moreno, Sara, 2012)

Base biológica del S.B y su relación con las neuronas espejo

Las neuronas de espejo son neuronas que se especializan en el reconocimiento e identificación de las emociones, el ser humano, al ser un ente bio psico y social utiliza las neuronas espejo para analizar y comprender gestos que muchas veces dicen más que mil palabras, Giacomo Rizzolatti en 1980 un neurobiólogo italiano quien con varios científicos realizaron un experimento con monos colocando electrodos en la corteza frontal interior del cerebro del mismo llegando a la conclusión que las conexiones y procesos sinápticos de este animal son muy parecidas a la de nosotros los seres humanos, la ínsula sola que se especializa

en el reconocimiento de Yo, y el neocórtex se activa demostrando la influencia de las neuronas espejo en el reconocimiento de las emociones . (Molina, 2010)

Las neuronas de espejo relacionadas directamente con la empatía, se ven afectadas en el caso del S.B. debido a que los procesos neuronales no integran la emoción con la interacción social, demostrando su importancia dentro del proceso de clima laboral (Molina, 2010)

Clima Organizacional y su relación con el aula

Para desarrollar un clima laboral asertivo es fundamental establecer los modelos en base a funciones por competencias, alcances de cada cargo y restricciones de los mismos, esto nos permite que cada miembro de la organización limite su actuar y no interfiera en procesos que no le corresponde, a partir de ese modelo la práctica de la residencia y la empatía nos permiten el abordaje asertivo en caso de conflictos laborales, en el caso específico de un maestro, el clima organizacional no se limita sus compañeros de trabajo, al estar en interacción continua con sus alumnos, estos juegan un rol principal en el actuar del mismo y son parte tanto del posible problema como de la solución del mismo, el manejo de la resiliencia y asertividad se enfocan en un modelo de disciplina asertiva para la aplicación con los estudiantes. (UIDE, Como enseñar neurociencia , 2021)

Aprendizaje Social en el Aula

Las habilidades y destrezas que se enfocan en los parámetros neurocognitivos y psicoeducativos, nos permiten gestionar los recursos basados en el aprendizaje social y metacognitivo, desde las edades más tempranas, tanto los niños como adolescentes que aprenden a gestionar sus emociones logran mejores resultados académicos y que inciden en su preparación y en el ámbito familiar. Prueba de esto es el rol social que permite el aprendizaje cooperativo. El aprendizaje cooperativo es un precepto válido, puesto que permite crear un entorno seguro en el aula, creando una sinergia de emociones, entre educador y educando, influyendo positivamente, bajando los índices de estrés y generando calma, concentración, atención sostenida, y procesos de retroalimentación que merman los índices de fracaso escolar. (UIDE, El aprendizaje social y emocional en el aula , s.f.)

Un entorno seguro es un entorno que facilita el modelo de aprendizaje, así existan diferentes metodologías de aprendizaje, el entorno seguro y la relación armónica entre profesor y alumno asegura el éxito estudiantil.

La organización está llamada a enfocar sus esfuerzo en la prevención de cualquier hecho de violencia física y emocional que afecte directa o indirectamente a los involucrados, el

modelo de aprendizaje social permite que las unidades educativas manejen de una manera preventiva todo hecho de violencia, mediante los llamados círculos restaurativos, enseñando tanto a profesores como a alumnos a gestionar el manejo de sus emociones y construir un modelo que permita la convivencia armónica de todos los involucrados. Relacionando tanto la parte académica como las áreas emocionales, recreando un modelo que permita mantener el bienestar emocional de toda la comunidad educativa. (UIDE, El aprendizaje social y emocional en el aula , s.f.)

Resiliencia

El hablar de resiliencia infiere tener la capacidad de adaptarse a los problemas, amenazas y retos de la vida, con un sentido de armonía y equilibrio, La resiliencia es el principio de equilibrio después de sucesos que afectan negativamente la vida de las personas, basados en los principios de inteligencia emocional podemos analizar la capacidad de una persona en desarrollar la empatía y la consciencia con la realidad.

La vida está llena de sucesos, traumas y pérdidas que pueden afectar la biosfera emocional de las personas, cayendo en procesos depresivos que afectan tanto la biosfera personal, laboral y familiar de las personas. Las piezas claves para generar resiliencia consisten en desarrollar el autocontrol, autoconfianza, autocontrol y el cambio de pensamiento que fortalezca una actitud positiva frente a las adversidades.

Las instituciones educativas están llamadas a generar una sinergia que permita tanto a docentes como estudiantes el aprendizaje en base a las emociones y a la práctica de la resiliencia como modelo que resolución de conflictos, evitando así índices de bajas notas, deserción escolar y problemas conductuales, consecuencia del inevitable paradigma que genera el trabajo relacionado con la docencia y el apareamiento del S.B. (Albert, 2012)

Empatía

La empatía como su expresión máxima nos permite una clara identificación de las emociones de las personas que nos rodean, identificar las emociones es el primer parámetro, el segundo parámetro consiste en comprender las emociones que presenta el otro individuo, para consecuentemente generar una sinergia que permita entender y ayudar a la otra persona con el manejo asertivo de sus emociones, basado en el manejo de la I.M. intra e interpersonal. (Corrales, Pérez, Alejandra; Quijano Leób, Nayely K.; Góngoa Coronado, Elías Alfonso , 2017)

La empatía es una herramienta poco desarrollada dentro del aula, y en las organizaciones, pensamos que ser buen compañero laboral o de escuela es suficiente para ser

empático, cuando la verdadera practica de la empatía se la vive en el día a día, y va asociada a la toma de decisiones asertivas que implica todo el grupo humano que conforma la unidad educativa.

Esta interconexión que permite la empatía nos permite generar un mejor clima laboral, y dentro del aula evitar conflicto y bajar los niveles de estrés tanto en el personal docente como en los alumnos, el maestro que practique la empatía como una de sus bases dentro de la pedagogía, logrará alcanzar la metas pedagógicas en un menor tiempo y con un nivel de conflicto bajo, mermando significativamente el S.B. (Corrales, Pérez, Alejandra; Quijano Leób, Nayely K.; Góngoa Coronado, Elías Alfonso , 2017)

Inteligencia Emocional

Las estructuras cerebrales del ser humano lejos de ser complejas y simples a la vez, infieren procesos en base a la dinámica neuronal, los lóbulos, circunvalaciones, cisuras y demás adaptaciones evolutivas, son la principal característica del cerebro humano, su principal característica radica en la división en dos hemisferios, dereche e izquierdo, encargado tanto de la parte lógica como de la parte emocional.

Los estímulos generados por los procesos educativos y el trato en general con todas las personas no solo se integran al cerebro de una manera biológica y funcional, debido a que las mismas áreas que se encargan de procesos como memoria de trabajo y control inhibitorio, reaccionan también en el ámbito emocional. Esta es la explicación más sencilla para comprender la base de la inteligencia emocional. Tomando esta base debemos acotar que existen cinco parámetros, el primero consiste en entender las emociones; segundo manejar las emociones, tercero es la motivación; en cuarto lugar, la empatía y finalizando en quita posición el saber administrar las relaciones con las demás personas. (Mora, 2019)

Las unidades educativas tiene su fundamento legal en base a la LOEI, RLOEI y el Código de Convivencia Institucional, estas plataformas tienen como objetivo principal el velar por la integridad de todos los involucrados, los instructivos son claros y nos permiten aclarar dudas de todo el personal que labora en la institución, evitando conflictos y generando un aprendizaje y sano convivir, dentro del RLOEI capítulo VI, art. 168 nos plantea el paradigma de la asistencia a clases, la participación en los respectivos eventos y el actuar del personal que labora en la institución. (Ecuador, 2012)

El capítulo cuatro de la LOEI, menciona que los docentes poseen tanto derechos como obligaciones: uno de ellos es poder asistir a servicios y programas de bienestar social en beneficio de su salud integral, la organización está en el deber de generar programas que permitan precautelar el bienestar social y generen un clima laboral óptimo, debemos velar por la integridad emocional de los docentes, estas herramientas son base fundamental que permite amainar el S.B. y mitigar en este caso los síntomas relacionados al mismo.

Aplicando todos estos paradigmas dentro de la institución tendremos la plena seguridad de que el clima laboral y educativo fluirá de una manera asertiva, rigiéndonos siempre al debido proceso y en base a la normativa legal y procesos de salud ocupacional. E. (Educación, 2015)

Mindfulness

La metodología basada en mindfulness nos permite enfocarnos y centrar nuestra atención, utilizado como un mecanismo para fijar no solo la atención, nos ayuda a regular los niveles de cortisol, serotonina y oxitocina de nuestro cuerpo, los métodos en base a la respiración nos permiten enfocarnos, tranquilizarnos y en momentos de tensión o crisis poder controlar la situación. Esta serie de ejercicios basados en la respiración, nos permite una relajación profunda, cambiar el enfoque del pensamiento, mejorar la sinergia de trabajo, ampliar nuestro locus de atención y centrarnos en el aquí y en el ahora.

METODOLOGÍA

El desarrollo de la base metodológica que hace referencia a este caso, tiene como parámetros los procesos de bibliográfica documental, mediante libros, revistas, artículos legales, entrevistas y sitios web, los cuales fundamentan el marco teórico, tomando en cuenta los procesos de investigación cualitativa que permite identificar mediante el modelo de la neuroeducación, el grado de afectación de los miembros de la comunidad educativa frente a los casos reportados de síndrome de burnout.

La investigación cualitativa hace referencia a un contexto exploratorio determinando las acciones más representativas del ser humano, una serie de constructos socio - emocionales, culturales y laborales que nos invitan a comprender los factores más importantes que determina el desarrollo de del S.B.

Para el sustento de presente caso, hemos tomado como referencia un instrumento que abarca las necesidades específicas y se enfoca en los parámetros de nuestra investigación, el test de Burnout de Maslach para Docentes (MBI) que toma en cuenta tres variables:

agotamiento dentro del ámbito emocional, despersonalización y niveles de realización personal, su enunciado refiere a 22 ítems y con un tiempo de aplicación entre 10 a 15 minutos.

Para poder analizar el contexto global del caso tomaremos en cuenta a los miembros de la comunidad educativa afectada, estudiantes como profesores, con los cuales se mantendrán una serie de reuniones con el afán de determinar las causas y posibles soluciones que enfrenta este caso.

La planificación de este diseño se basa en un contexto dinámico y participativo como base de este plan de intervención se tomarán en cuenta actividades enfocadas a desarrollar la resiliencia, aplicando técnicas lúdicas en base a MIDELFULNES y ACTIVIDADES GRUPALES, llegando a fortalecer mediante estas experiencias la tolerancia, empatía y desarrollando la inteligencia intra e interpersonal del grupo.

Como consecuencia alimentando de una manera asertiva el clima laboral y mermando los efectos que causa el S.B. Generando índices de eficiencia, productividad y eficacia más elevados, que permitan recrear una mejor sinergia en todos los miembros de la comunidad educativa.

Los círculos de apoyo son herramientas que nos permiten conocer mejor a los integrantes, generar resiliencia y empatía entre los participantes, solventando el apoyo a todos los miembros que presentan un vínculo laboral con la maestra afectada.

Los círculos de apoyo lograrán realizar un análisis de clima laboral, y de esta manera evidenciar los problemas institucionales que son causantes de S.B.

Círculos de apoyo:

Datos generales, análisis de factores, antecedentes:

Objetivos: Generar parámetros de sana convivencia enfocados en fortalecer la resiliencia, el respeto y recrear una sinergia laboral que permita disminuir los problemas generados por el S.B. fortaleciendo los procesos y sistemas en base a productividad y rendimiento laboral.

Inicio: Se espera la integración y participación de los miembros de la comunidad educativa, para que usando su inteligencia intra e interpersonal, logren manifestar sus emociones y realizar procesos de catarsis enfocados a participar activamente en los talleres.

Recursos: a) preguntas para generar empatía, b) preguntas basadas en el desarrollo del tema c) preguntas para determinar compromisos y acuerdos, d) cierre de la actividad, logrando procesos de integración laboral, mejora de clima laboral y sinergia administrativa.

Es importante que al finalizar el proceso continuemos con un proceso de retroalimentación basado en el desarrollo individual y colectivo de las I.M. que pueda insertarse

en los subsistemas de recursos humanos que presenta la institución, y que sea la base de un proceso de integración asertiva en los procesos de selección de personal futuros.

DESAROLLO Y RESULTADOS

NEUROEDUCACIÓN, "Una maestra que acaba de ingresar a una institución educativa, luego de haber sido removida de su lugar de trabajo donde laboró por 8 años consecutivos. La docente, transcurridos el primer período de clases, luego de emitir las calificaciones de ese período, demuestra irritabilidad tanto con los estudiantes, con sus nuevos compañeros de institución y en su familia. Por varias ocasiones ha justificado estar enferma y por ello no acude a la escuela

Gráfico 2

Haciendo una referencia al estudio del caso, podemos afianzar el paradigma del síndrome de burnout que presenta la Docente, razón por la cual es manifiesto que se desarrolle con premura un plan de intervención, cuyo como objetivo principal será el fortalecer las I.M. desarrollar la resiliencia en base a procesos de mindfulness y círculos de apoyo que permitan mitigar el S.B. y mejorar el clima laboral.

Intervención

Aplicación de proceso de intervención en tres etapas:

Para afianzar los procesos de empatía, resiliencia y el desarrollo de las inteligencias, debemos integrar el proceso en 3 etapas bien definidas, que permitan lograr los objetivos propuestos y generen un parámetro de retroalimentación entre los miembros de la comunidad educativa.

La primera etapa estaría enfocada en generar en los participantes la confianza y empatía, en base a técnicas lúdicas y de juego que permitan crear una sinergia de grupo que permita el trabajo en equipo. Debemos tomar en cuenta que deben prestarse todas las facilidades para facilitar el trabajo del docente, que van desde la ergonomía hasta programas de salud física y mental, planteadas en los estamentos de salud ocupacional de cada institución.

La segunda etapa tiene su enfoque en el desarrollo de estrategias que permitan interactuar herramientas como técnicas de respiración MINDFULNESS y JUEGOS DE ROLES, permitiendo mejorar las condiciones laborales, bajar los niveles de estrés laboral, despersonalización, ansiedad, y sintomatología propia del S.B.

Para la aplicación de estos ejercicios es fundamental que los miembros de la comunidad educativa conozcan no solo la teoría en base a los mismos, es imperativo que vivan la experiencia y dominen el manejo de las técnicas de respiración. Necesitamos que puedan mantener un estado de conciencia plena para que puedan aplicar la inteligencia emocional y desarrollar los procesos de resiliencia y empatía que los ejercicios proponen.

Técnicas y Estrategias:

RESPIRACIÓN: Una respiración adecuada con lineamientos y pausas permite oxigenar la sangre, bajar los niveles de cortisol y lograr la atención plena.

ENTRENAMIENTO KINESTÉSICO: Los movimientos del cuerpo en sincronía con otras personas nos permiten desarrollar empatía y liberar oxitocina en el cuerpo. Tomando en cuenta que cuando el cuerpo se activa, es capaz de mejorar la memoria de trabajo y velocidad de procesamiento, una mente quieta no retiene el conocimiento, el movimiento estimula regiones del cerebro que participan en los procesos de memoria.

ENTRENAMIENTO PERCEPTIVO: El tacto al ser uno de los sentidos que influye en el comportamiento nos permite interactuar con el uso de materiales suaves y delicados, para recrear sensaciones positivas y de relajamiento

ENTRENAMIENTO AUDITIVO: Estimular las sensaciones mediante los sonidos, interactuando con ondas beta y Alpha, en frecuencias que sean percibidas por el oído humano ayuda a sentir paz interior y disminuir el estrés.

PENSAMIENTO RESILIENTE: Aceptar que los problemas y las dificultades están siempre presentes, que son parte natural de la vida, la resiliencia dentro del ámbito laboral refiere buscar los métodos para ser consciente tanto del problema como de la solución, manejar las energías y recursos en base a la cantidad de trabajo y a las situaciones de la vida diaria.

RETROALIMENTACIÓN: Los procesos deben ser medibles y cuantificables, cualquier implementación que se imparta dentro de la organización debe estar sujeta a parámetros cuantificables, ejemplos índices de ausentismo, indicadores de clima laboral, indicadores de gestión, indicadores de cumplimiento. Asociando el desempeño con el S.B.

La tercera etapa nos permite realizar un cierre. Los círculos de apoyo restablecen los problemas de clima laboral y mejoran la I.M. del personal, mediante esta técnica reforzamos los procesos evidenciados en las etapas anteriores, obteniendo como resultado la reducción del S.B. y contribuyendo a generar una sinergia laboral que permita el desarrollo de todos los miembros de la institución.

Temporalización:

La planificación está estructurada para iniciar los primeros días de abril y Este plan de intervención se llevará a cabo dentro de la Institución Educativa, en un lapso de tres meses iniciando el 4 de abril del 2022 hasta el 28 de junio del 2022.

Tabla 2.

Plan de intervención para disminuir el síndrome de burnout mediante estrategias lúdicas y técnicas conductuales.

PLAN DE INTERVENCIÓN EN MINDFULNESS	
Objetivo General:	Elaborar un proceso de intervención en base a técnicas de mindfulness para disminuir el síndrome de burnout en el personal que labora y estudia en la institución educativa.
Recursos:	Humanos, materiales y tecnológicos
Duración:	3 sesiones

Fuente: Elaboración Propia

SESIONES	ACTIVIDAD / NOMBRE DE LA TÉCNICA	DESARROLLO	RECURSOS	DEPARTAMENTO
PRIMERA SESIÓN	Informar y difundir información importante del S.B. causas consecuencias, síntomas y la relación que mantiene con el clima organizacional.	Ejercicios en base a lluvia de ideas. Coaching Teatro Dialogo sobre las causas y consecuencias del síndrome de burnout.	Tecnológicos Humanos Físicos	DECE RR-HH
SEGUNDA SESIÓN	Técnicas de Respiración. Conocimiento del modelo de respiración	Buscar el enfoque y la ergonomía Iniciar la respiración en base a directrices de relajación Repetir el ejercicio 7 veces antes de cambiar	Tecnológicos Humanos Físicos	DECE RR-HH

	pausas, inhalación y exhalación.			
SEGUNDA SESIÓN	Técnica de conocimiento corporal.	<p>Centrar la respiración y enfocarla en diferentes partes del cuerpo.</p> <p>Percibir sensaciones de calor y frío influenciadas por el coordinador en base a los ejercicios de respiración</p>	Humanos	DECE RR-HH
SEGUNDA SESIÓN	Técnica de Respiración y Meditación.	<p>Nos permite bajar los niveles de cortisol en base a un proceso de respiración. Enfocarnos en el aquí y en el ahora. Iniciando con una respiración progresiva activar los procesos de resiliencia y empatía</p>	Humanos Físicos	DECE RR-HH

<p>SEGUNDA SESIÓN</p>	<p>Técnica de relajación profunda</p>	<p>Llegar al punto de bajar la prolactina de los músculos.</p> <p>Elevar los niveles de serotonina</p> <p>Llegar a la concentración plena</p> <p>Relajación del cuerpo y pensamiento proactivo</p>	<p>Humanos</p> <p>Físicos</p>	<p>DECE</p> <p>RR-HH</p>
<p>TERCERA SESIÓN</p>	<p>Círculo de Apoyo</p>	<p>Organización de los participantes de manera aleatoria</p> <p>Conversaciones grupales</p> <p>Integración</p> <p>Exposición de problemática y posibles soluciones</p>	<p>Tecnológicos</p> <p>Humanos</p> <p>Físicos</p>	<p>DECE</p> <p>RR-HH</p>

Fuente: Elaboración propia

CIRCULO DE APOYO

1. Datos Generales

FACILITADOR: Psi. Nelson Ramiro Maila

CÍRCULO DE APOYO: Docentes y estudiantes

PROBLEMÁTICA: Incidencia del síndrome de Burnout en el ámbito laboral y académico

2. Diagnóstico/ Problemática:

NEUROEDUCACIÓN, "Una maestra que acaba de ingresar a una institución educativa, luego de haber sido removida de su lugar de trabajo donde laboró por 8 años consecutivos. La docente, transcurridos el primer período de clases, luego de emitir las calificaciones de ese período, demuestra irritabilidad tanto con los estudiantes, con sus nuevos compañeros de institución y en su familia. Por varias ocasiones ha justificado estar enferma y por ello no acude a la escuela

3. Antecedentes.

La institución no tiene referencia de años anteriores en referencia a problemas de clima laboral y académico que estén relacionados directa o indirectamente con el síndrome de burnout.

4. Objetivo.

Establecer un protocolo de ayuda a todos los miembros de la organización, integrando procesos de I.M. en base a técnicas de mindfulness, que permita desarrollar estrategias en contra del S.B.

5. Declaración.

Establecer los lazos de confianza y confidencia entre los participantes, recreando un clima de respeto entre la diversidad de pensamientos, emociones y sensaciones que cada uno aporta al grupo, compartir esas experiencias en beneficio propio y de los demás integrantes es esencial para recrear una sinergia participativa.

Comunicar a todos los participantes sobre el manejo de sus emociones y como pueden afrontar los problemas relacionados con la vida diaria y su influencia en la vida laboral y viceversa.

6. Preguntas de Soporte:

6.1 Preguntas para generar Raport

Dinámica “yo lo veo, tú lo ves”

El facilitador escogerá un objeto de su entorno y dirá el siguiente enunciado.

¿Yo lo veo, tú lo ves? un objeto grande, forma redonda, en fin, debe dar las características del objeto observado.

Todos los participantes deben estar atentos a descubrir el objeto que el facilitador menciona.

De esta manera generamos un raport y logramos motivar a las personas a que participen activamente del taller.

6.2 Preguntas para integrar el tema:

Técnica del Globo

Consiste en inflar el globo, mientras se piensa en todos los problemas y adversidades del trabajo, a medida que se va inflando el facilitador va exponiendo los aspectos y síntomas del S.B. y cuando se identifiquen deberán los participantes soplar, hasta que llega el punto en el cual el globo explota.

Con eso identificaremos a las personas que están padeciendo S.B. para posterior empezar a trabajar.

6.3 Preguntas para identificar las emociones.

Técnica de las Emociones

Comparte tus experiencias positivas o negativas dentro del lugar de trabajo

¿Cuál fue tu mejor día laboral?

¿Cuál fue tu peor día laboral?

¿Hubo algún día en que pensaste en renunciar?

¿Crees que exista alguna causa para que te sientas así?

Completa la frase:

6.4 Afirmación del Cierre del círculo de apoyo:

Este parámetro nos sirve para complementar todas las técnicas que se ejecutaron en la planificación, cimentar los conocimientos en cuanto al proceso de S.B. tomando en cuenta que cada participante tiene conocimiento de la parte física y psicológica del burnout, sus síntomas y signos, es consciente de sus emociones y practica la empatía y

resiliencia como mecanismo efectivo de contención emocional, ha logrado desarrollar su I.M. en especial la Intra e Interpersonal y de ser el caso mediante la metodología mindfulness es capaz de enfocarse en el aquí y el ahora, bajando sus niveles de cortisol y generando una sinergia laboral que permita un clima organizacional acorde a los parámetros de productividad, eficiencia y eficacia.

CONCLUSIONES

El estudio de este caso nos plantea retos interesantes, la neuroeducación implica no solo el desarrollo de la metodología de enseñanza aplicada al ámbito de la neurociencia, implica también el estudio de las particularidades que genera la educación misma, sabemos que vivimos en un mundo donde los factores de estrés son múltiples y variados, y el clima organizacional afecta la salud tanto física como psicológica, los profesionales que están encargados de impartir conocimientos se ven inmersos en este síndrome, las largas horas de trabajo, la incomodidad de las clases virtuales y la pandemia, han desencadenado que los problemas propios del burnout afecten no solo a los compañeros de trabajo, influyan como factor detonante, generando ansiedad entre todos los miembros de la comunidad educativa.

El estudio de caso nos abre este paradigma de debate, que están haciendo las instituciones educativas para mermar los índices de ausentismo y baja de productividad, se han creado planes de contingencia en caso de deterioro emocional y físico por parte de los docentes, se abre un cuestionamiento cada vez que vemos problemas similares a los del caso referido en las escuelas ecuatorianas.

Las resoluciones de este caso práctico nos ayudan a enfocar las verdaderas necesidades del profesorado, una guía que oriente a la resolución de conflictos, el manejo de la I.M. la empatía y resiliencia enfocadas a las relaciones laborales, y de ser el caso un proceso de intervención en base a mindfulness que nos ayude a subsanar problemas relacionados con el S.B.

Está comprobado y recomendado el uso del mindfulness dentro de los parámetros laborales, por sus amplios beneficios asociado a bajar los niveles de cortisol y prolactina en el cuerpo, y de aumentar los niveles de oxitocina, dopamina y serotonina, causantes de un alivio corporal y mental, si ejercitamos asertivamente los proceso de respiración mindfulness y los conjugamos con una educación en base al desarrollo de la inteligencia

intrapersonal, resiliencia, y empatía lograremos restablecer el equilibrio bio psico social de las personas.

Los círculos de apoyo son el refuerzo y la retroalimentación que debe tener todo proceso, la sinergia laboral está llena de problemas relacionados a la organización, el tener un sistema que permita mermar los efectos del S.B. y que sea un plan de contingencia, prepara a las instituciones educativas y educa a su personal sobre el manejo de las emociones.

BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

Albert, O. B. (2012). *Educación médica Resiliencia* . Obtenido de

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-18132012000200004

Corrales, Pérez, Alejandra; Quijano Leób, Nayely K.; Góngoa Coronado, Elías Alfonso

. (2017). *Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas un programa para desarrollar habilidades para la vida* . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>

Ecuador, M. d. (2012). *Reglamento General Ley Organiza Educación Intercultural* .

Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Reglamento-General-Ley-Organica-Educacion-Intercultural.pdf>

Educación, M. d. (2015). *Ley Organica de Educación Intercultural Derechos y obligaciones de los docentes* . Obtenido de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/02/Ley_Organica_de_Educacion_Intercultural_LOEI_codificado.pdf

https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/02/Ley_Organica_de_Educacion_Intercultural_LOEI_codificado.pdf

Maslach, C., Jackson, S.E. y Leiteeee, M.P. . (1996). En M. B. manual. California .

Molina, F. A. (2010). *Neuronas en espejo y psicopatía*. Obtenido de

https://psiquiatria.com/trabajos/usr_1042364189.pdf

Montoya, Zuluaga. Paula, Andrea; Moreno, Sara. (2012). Relación entre síndrome de burnout . Caribe .

Mora, F. (2019). SOLO SE PUEDE APRENDER LO QUE SE AMA. En F. Mora. Madrid.

NEBRIGE, U. /. (2021). Obtenido de

<https://campusproyectosnebrija.imf.com/index.php?action=campus>

Pedrazzi, H. A.-G. (2007). Teorías y enfoques psicoeducativos del aprendizaje .

Tejero Gonzales, Carlos y Fernandez Díaz M. José. (2007). En *El síndrome de burnout en la dirección escolar* . Madrid.

UIDE, N. /. (2021). *Como enseñar neurociencia* . Obtenido de

<https://campusproyectosnebrija.imf.com/index.php?action=campus>

UIDE, N. /. (s.f.). *El aprendizaje social y emocional en el aula* . Obtenido de

<https://campusproyectosnebrija.imf.com/index.php?action=campus>

APÉNDICES Y ANEXOS

CUESTIONARIO - BURNOUT

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54.

2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.

3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

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

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

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0-18	19-26	27-54
DESPERSONALIZACIÓN	0-5	6-9	10-30
REALIZACIÓN PERSONAL	0-33	34-39	40-56

CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= Nunca.

1= Pocas veces al año.

2= Una vez al mes o menos.

3= Unas pocas veces al mes.

4= Una vez a la semana.

5= Unas pocas veces a la semana.

6= Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	

15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas	