



**UNIVERSIDAD CENTRAL  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN COGNITIVA-  
CONDUCTUAL PARA EL ABORDAJE DE DESGASTE POR  
EMPATÍA DE UN GRUPO DE PROFESIONALES EN  
ORIENTACIÓN DE LOS CIRCUITOS 01, 02 Y 03 DE LA  
DIRECCIÓN REGIONAL LOS SANTOS DEL MINISTERIO DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA. ESTUDIO COMPRENDIDO ENTRE  
LOS MESES DE ENERO - AGOSTO DEL AÑO 2024

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA  
CON ÉNFASIS EN MODIFICACIÓN DE LA CONDUCTA**

**SUSTENTANTE:**

MILENA MORA SOLÍS

**TUTORA:**

MPS. NANCY ROMÁN GONZÁLEZ

SEDE CENTRAL  
AGOSTO, 2024





## **Carta de aprobación tutora**

## **Carta de corrección filológica**

## **Carta de aprobación lectora**

## Contenido

Carta de aprobación tutora .....	4
Carta de corrección filológica .....	5
Carta de aprobación lector/a.....	6
Contenido .....	7
Índice de tablas .....	10
Índice de figuras .....	12
Dedicatoria y agradecimiento.....	14
Resumen.....	15
Derechos de propiedad intelectual .....	16
Capítulo I: problema .....	17
1.1 Planteamiento del problema .....	17
1.2. Objetivos .....	19
1.2.1 Objetivo general.....	19
1.2.2    Objetivos específicos.....	19
1.3. Justificación .....	20
1.4. Antecedentes .....	21
1.5 Limitaciones.....	24

	8
1.6 Proyecciones .....	24
Capítulo II. Marco teórico.....	25
2.1. Labor profesional de la persona orientadora educativa.....	25
2.1.1 Responsabilidades y funciones de la persona profesional en Orientación educativa .....	27
2.1.2. La Orientación en el Sistema Educativo .....	29
2.1.3. Acciones de la persona orientadora educativa.....	32
2.1.4 Perfil profesional de la persona orientadora que labora para el MEP .....	34
2.2 Empatía .....	35
2.2.1 Desgaste por Empatía.....	39
2.3 Terapia Cognitiva conductual.....	48
2.3.2 Intervención terapéutica cognitiva conductual de síndrome de compasión .....	51
Capítulo III: Marco metodológico.....	54
3.1 Enfoque de la investigación .....	54
3.2 Método de investigación .....	55
3.3. Fuentes de información .....	56
3.3.1 Fuentes primarias .....	57
3.3.2 Fuentes secundarias.....	57
3.4 Población.....	58
3.4.1 Muestra .....	58

	9
3.4.2 Criterios de inclusión y exclusión .....	63
3.5. Variables .....	63
3.6. Técnicas de recolección de la información .....	65
3.7. Instrumentos.....	66
3.8 Proceso para la recolección y análisis de datos.....	66
Capítulo IV: Análisis de la información .....	68
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones .....	96
5.1 Conclusiones .....	96
5.1.3.1 Propuesta de intervención cognitiva conductual para el abordaje de Desgaste por Empatía en un grupo de profesionales en Orientación .....	99
5.2 Recomendaciones.....	102
Referencias.....	105
Apéndices.....	112
Apéndice 2 Consentimiento informado.....	113
Apéndice 3: Instrumento Cuestionario.....	115

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Concepto de Orientación educativa .....	26
<b>Tabla 2</b> Diferencias entre síndrome de Burnout y Síndrome de Desgaste por Empatía.....	40
<b>Tabla 3</b> Signos y Síntomas para la valoración de la Fatiga por Compasión.....	41
<b>Tabla 4</b> Factores relacionados y variables asociadas a la fatiga por compasión.....	47
<b>Tabla 5</b> Actitudes básicas del terapeuta cognitivo- conductual que favorecen la relación ..... terapéutica .....	50
<b>Tabla 6</b> Modelos de terapia cognitiva.....	51
<b>Tabla 7</b> Características de los servicios de Orientación educativa participantes en la investigación .....	60
<b>Tabla 8</b> Variable 1. Indicadores de Desgaste por Empatía .....	64
<b>Tabla 9</b> Variable 1: Condiciones laborales que inciden en Desgaste por Empatía en la Orientación educativa .....	65
<b>Tabla 10</b> Variable 1. Indicadores de Desgaste por empatía. Dimensión: Estrés profesional.....	69
<b>Tabla 11</b> Variable 1. Indicadores de Desgaste por Empatía. Dimensión: Dolor ajeno. ....	75
<b>Tabla 12</b> Variable 1 Indicadores de Desgaste por Empatía. Dimensión: Recuerdos intrusivos.....	79
<b>Tabla 13</b> Variable 2: Condiciones laborales que inciden en Desgaste por Empatía en la Orientación educativa. Dimensión: nivel de satisfacción.....	83

**Tabla 14** Variable 2: Condiciones laborales que inciden en Desgaste por Empatía en la Orientación educativa. Dimensión: sobrecarga de trabajo. .... 87

**Tabla 15** Variable 2: Condiciones laborales que inciden en Desgaste por Empatía en la Orientación educativa. Dimensión: interacción con personas que sufren. .... 92

## Índice de figuras

Figura 1. Componentes de la Orientación. Ministerio de Educación Pública- Costa Rica ..	30
Figura 2. El principal factor generador de estrés profesional.....	70
Figura 3. Generadores de ansiedad en el rol de orientador (a) educativo (a.).....	71
Figura 4. Sentimientos surgidos de las situaciones de vida de las personas estudiantes.....	76
Figura 5. Presencia de sentimientos de culpa por acción o inacción en la labor profesional de Orientación Educativa.....	77
Figura 6. Pensamientos intrusivos que experimentan las personas orientadoras en su tiempo libre .....	80
Figura 7. Pensamientos negativos respecto a su labor profesional de las personas orientadoras educativas.....	81
Figura 8. Percepción de satisfacción por labores realizadas de personas profesionales en Orientación.....	84
Figura 9. Percepción ante resultados obtenidos en el manejo de situaciones presentadas en los centros educativos.....	85
Figura 10. Actitud que experimentan las personas orientadoras cuando surge sobrecarga laboral .....	88
Figura 11. Generadores de sobrecarga laboral en personas orientadoras educativas .....	89
Figura 12. Deseo de ayudar a las personas estudiantes más allá de las funciones profesionales .....	93

Figura 13. Situación que surge al paso del tiempo en la atención de personas estudiantes desde orientación educativa..... 94

### **Dedicatoria y agradecimiento**

En primer lugar, le doy gracias a Dios, quien me ha dado la inteligencia para llegar a este punto, quien me ha acompañado durante toda mi trayectoria académica y ha estado presente en cada etapa de mi formación; también quiero dedicárselo al pilar más importante en mi vida: mi familia, quien ha dado su apoyo incondicional y motivación, inspirándome a mejorar como mujer, madre y profesional.

Manifiesto mi agradecimiento de manera pública a las personas docentes de la Universidad Central, quienes me han preparado y formado para ser una profesional competente en el mañana, expresando mi gratitud a todos por su sabiduría al apoyarnos y compartir su conocimiento y pasión por la Psicología.

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo “Elaborar una propuesta de intervención cognitiva conductual para el abordaje de Desgaste por Empatía en un grupo de profesionales en Orientación de los Circuitos Educativos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional Los Santos, del Ministerio de Educación Pública, estudio comprendido entre los meses de enero - agosto del año 2024”. Es un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo- exploratorio, de diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 20 personas profesionales en Orientación Educativa que laboran en centros educativos de los circuitos educativos anteriormente indicados, el muestreo de tipo no probabilístico, con una muestra de once personas. El instrumento construido, un cuestionario de doce preguntas cerradas.

La principal conclusión, es que el factor generador de estrés por empatía en personas orientadoras corresponde a la falta de interés de las familias por las personas estudiantes el cual obtuvo un porcentaje de 45,5%, que permite conocer las implicaciones emocionales de estas personas orientadoras, que trascienden los límites del contexto educativo al involucrar y comprometer sus emociones por escenarios de desinterés o indiferencia de las personas que conviven con la persona estudiante.

La principal recomendación ofrecida se relaciona con que se gestione el acompañamiento de personas profesionales en Psicología que puedan facilitar los diversos procesos adaptativos necesarios para el ejercicio de la profesión de Orientación Educativa con una perspectiva de psicoeducación y calidad de vida.

**Palabras claves:** *Desgaste por Empatía, enfoque cognitivo- conductual, Orientación Educativa.*

## **Derechos de propiedad intelectual**

La información compilada en este estudio puede ser utilizada como referencia para otros estudios, actividades académicas, o de acción social- laboral, tomando la autoría de la persona estudiante Milena de los Ángeles Mora Solís con el uso correcto de la cita bibliográfica. Por tanto, se recomienda utilizar:

Mora, M. (2024). *“Propuesta de intervención cognitiva- conductual para el abordaje de Desgaste por Empatía de un grupo de profesionales en orientación de los circuitos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional Los Santos del Ministerio De Educación Pública. Estudio comprendido entre los meses de enero - agosto del año 2024”*. [Tesis Licenciatura en Psicología] Universidad Central de Costa Rica.

## Capítulo I: problema

### 1.1 Planteamiento del problema

La empatía es un concepto fundamental en la comunicación y las relaciones interpersonales. Se refiere a la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, así como a la intención de intuir el estado emocional del otro desde su perspectiva. Esta habilidad va más allá de simplemente identificarse con alguien y compartir sus sentimientos, puesto que implica ponerse en su piel y sentir de verdad lo que la otra persona está experimentando, especialmente en momentos difíciles.

Explica el término en forma específica Rivero, (2019) quien señala que:

La empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo. (...) hace que las personas se ayuden entre sí. Está muy relacionada con el altruismo —amor y preocupación por los demás— y la capacidad de ayudar. Cuando un individuo consigue sentir el dolor o el sufrimiento de los demás poniéndose en su lugar, despierta el deseo de ayudar y actuar siguiendo los principios morales (p. 4)

De tal manera que, la empatía es considerada el componente más importante de la inteligencia emocional y es esencial para expresar compasión y motivación para actuar ante el sufrimiento de otras personas. Además, es una habilidad necesaria para la comunicación interpersonal, que permite el entendimiento entre dos personas y es fundamental para entender la posición del individuo que busca ser escuchado o desea una opinión sobre una determinada situación.

El propósito de este trabajo es investigar, ¿cuál es el desgaste por empatía de los profesionales en orientación?, puesto que estos cumplen un rol fundamental en el sistema educativo de Costa Rica y son parte importante de la formación de niños y jóvenes en las

diferentes etapas de primaria y secundaria que, sin duda, serán pilar en la construcción de la personalidad de cada individuo.

El Desgaste por Empatía es un fenómeno que se manifiesta en personas que están en contacto constante con individuos que han experimentado situaciones altamente estresantes, como profesionales de la salud, trabajadores sociales, psicólogos, psiquiatras, docentes y personal de rescate. Este desgaste se caracteriza por el agotamiento físico, mental y emocional que resulta de la exposición continua a las emociones y experiencias traumáticas de otros. Los niveles de empatía suelen ser más altos en las mujeres en comparación con los hombres.

Los síntomas del Desgaste por Empatía se dividen en tres grupos, que incluyen la reexperimentación de las experiencias traumáticas de otros, la disminución de la capacidad para empatizar y cuidar, y la sensación de insatisfacción y agotamiento psicológico derivados de no poder satisfacer las necesidades de los demás. Esto puede manifestarse de manera gradual o repentina, y puede causar cuadros severos de dramatización secundaria o convertirse en el inicio del Síndrome de Burnout si no se gestiona adecuadamente.

Para enfrentar el Desgaste por Empatía, es importante establecer estrategias de compensación, como realizar actividades de autorreflexión, establecer límites entre el trabajo y el tiempo libre, y cuidar la salud física a través de una alimentación adecuada, ejercicio y descanso. Además, la supervisión profesional regular y el desarrollo de proyectos personales pueden contribuir a disminuir este fenómeno. Es fundamental reconocer que la implicación emocional conlleva un costo y que es necesario tomar medidas para prevenir efectos nocivos.

En Costa Rica, aún no existe un estudio o investigación relacionada específicamente al abordaje del Desgaste por Empatía en los orientadores que laboran para el Ministerio de

Educación Pública [MEP], por esta razón esta investigación va enfocada a estos profesionales con el fin de que cuenten con una propuesta para poder mantener una buena salud mental y por ende se pueda superar tanto el rendimiento laboral como personal, lo que hace necesario investigar más sobre el tema y poder brindar consejos que puedan beneficiar a los profesionales en esta área para un mejor rendimiento tanto profesional como personal, por lo tanto, surge el siguiente problema de investigación:

*¿Cuál debe ser la propuesta de intervención desde el enfoque cognitivo-conductual para el abordaje de Desgaste por Empatía en un grupo de profesionales en Orientación de los Circuitos Educativos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional Los Santos del Ministerio de Educación Pública?*

## **1.2. Objetivos**

### ***1.2.1 Objetivo general***

Elaborar una propuesta de intervención cognitiva conductual para el abordaje de Desgaste por Empatía en un grupo de profesionales en Orientación de los Circuitos Educativos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional Los Santos, del Ministerio de Educación Pública, estudio comprendido entre los meses de enero - agosto del año 2024.

### ***1.2.2 Objetivos específicos***

1.2.2.1 Determinar los indicadores de Desgaste por Empatía en un grupo de profesionales en Orientación de los Circuitos Educativos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional Los Santos.

1.2.2.2 Describir las condiciones laborales que promueven el Desgaste por Empatía que presenta el grupo de profesionales en estudio en esta investigación.

1.2.2.3 Diseñar una propuesta de intervención desde el enfoque cognitivo- conductual para el grupo de profesionales en Orientación de la Dirección Regional de Los Santos.

### 1.3. Justificación

Las personas profesionales en orientación poseen como propósito general favorecer el desarrollo integral de las personas en sus diferentes etapas vitales, aplicando los principios de prevención y la intervención, para lo cual, considera los contextos y diferencias de cada persona para establecer una relación de ayuda profesional vinculada con su proyecto de vida y con situaciones relevantes en sus ámbitos escolares, familiares y de trabajo.

Sin embargo, en el caso específico de los profesionales de esta disciplina que laboran para el Ministerio de Educación Pública, su labor profesional se ha caracterizado, según Fung, (2017) entre otras cosas por:

Cumplir con todo lo que se le ordena, apoyar las actividades institucionales, la gestión de becas, no impartir las lecciones de Orientación o talleres en primaria, acompañar a las delegaciones estudiantiles. (...) participan en los diferentes comités institucionales, a la vez que expresan su colaboración en las actividades asignadas por la dirección, para la buena marcha de la institución. Cumplido con las tareas más cercanas a la gestión del centro educativo, las orientadoras son como un brazo más de la dirección, apoyan aspectos que le corresponden a la parte administrativa pura de la institución. (p. 66)

Situación más compleja cuando en sus labores profesionales deben intervenir en los problemas educativos, familiares y sociales de la comunidad de Los Santos, que, conjuntamente, generan el síndrome de Desgaste por Empatía, que es consecuencia natural, predecible, tratable y prevenible de trabajar con personas que sufren.

Por tal motivo, resulta pertinente el apoyo e intervención desde el área de Psicología para la mitigación de dicho síndrome, desde un enfoque cognitivo conductual en procura

que las personas profesionales en orientación, tome conciencia de pensamientos imprecisos o negativos para que pueda visualizar situaciones exigentes con mayor claridad y responder a ellas de forma más eficaz, aprendido a controlar las situaciones generadoras de estrés emocional y consecuentemente favoreciendo su salud mental.

#### **1.4. Antecedentes**

El síndrome de empatía es un fenómeno relacionado con el estrés que padecen los profesionales que se exponen de forma repetida a situaciones difíciles y traumáticas y que afectan seriamente a las personas con quienes interactúan en su cotidianidad diaria, sin embargo, en el caso de las personas profesionales en Orientación educativa, se percibe un mayor desgaste laboral, emocional y cognitivo, considerando la ardua labor que deben llevar a cabo en los centros educativos.

Por lo cual, resulta pertinente realizar consultas a diferentes tesis y artículos especializados tanto internacionales como nacionales, con el fin de poder identificar aspectos importantes a tomar en cuenta en el desarrollo del tema relacionado a Desgaste por Empatía en personas profesionales en Orientación o docencia.

Se toma en primera instancia a Gárate y Valarezo, (2020) quienes realizaron un trabajo previo a la obtención de título de Psicóloga Clínica en la Universidad de Azuay, Ecuador, con el objetivo de “Realizar una revisión bibliográfica sobre el Desgaste por Empatía en el personal de enfermería” (p.19), para lo cual, realizaron una revisión sistemática de 20 artículos especializados publicados entre los años 2010 y 2020, dentro de los resultados de mayor relevancia se pudo identificar que el 45.3% de las personas con Desgaste por Empatía presenta síntomas a nivel físico, emocional, cognitivo y social. Cuyas principales características corresponden a fatiga e insomnio, acompañado de dolores y molestias; en los síntomas emocionales señala desesperanza e incapacidad en el manejo

de estrés; además del aislamiento social. Concluyen que la empatía es una característica del ser humano fundamental para el contacto con los demás; sin embargo, se proyecta como una vulnerabilidad a nivel emocional que puede afectar a la persona profesional causando dolor empático para posteriormente desarrollar un Desgaste por Empatía lo que en consecuencia provoca una incapacidad para cumplir su labor de cuidado.

De igual manera, Romero, (2018) realizó su investigación en Lima, Perú en Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Neurociencia y Educación, con el objetivo de “Determinar la relación entre la empatía y el síndrome de desgaste profesional (Burnout) en docentes de educación básica regular en Lima Metropolitana” (p. 21). La población de la investigación estuvo constituida por 91 240 personas que cumplen función docente, de las cuales se empleó una muestra de 249 personas quienes participaron en la resolución de dos cuestionarios con Escala tipo Likert, referentes a Índice de Reactividad Interpersonal e Inventario de Burnout de Maslach. Como resultado principal se considera que se evidencia en los resultados una relación fuerte y estadísticamente significativa entre empatía y el síndrome de desgaste profesional (Burnout), por lo que la persona autora concluye que la preocupación empática muestra se correlaciona con el cansancio, fatiga y la percepción de agobio y reducción de recursos emocionales, propios del agotamiento emocional, lo que da lugar a comprender la reciprocidad entre estos dos aspectos y su impacto en las personas profesionales en educación.

Como un tercer antecedente se hace referencia a Garro y Quevedo, (2022) quienes son también la ciudad de Lima y realizaron un estudio con el objetivo de conocer la relación entre el Burnout y la empatía en profesores de instituciones educativas públicas, para lo cual, tomaron como población a 511872 docentes que trabajan en instituciones educativas públicas, empleando una muestra de 200 personas docentes, quienes realizaron

una encuesta mediante cuestionarios *online*, a través de *Google Forms*, los instrumentos empleados fueron la escala de Maslach para medir Burnout y el cuestionario de Empatía cognitiva y afectiva que medirá la empatía. En los resultados más relevantes, se encontró una relación significativa entre los constructos, de magnitud alta e inversa, síntomas del síndrome de Burnout, menores comportamientos de empatía cognitiva y afectiva, lo que le permitió concluir que los autores mayores síntomas de Burnout, menor comprensión emocional en los docentes, pero además, experimenta síntomas de agotamiento, despersonalización; un bajo nivel de realización personal y disminución de perspectivas, estrés empático y alegría empática.

Como una cuarta referencia, se toma en cuenta la investigación realizada por Abbas, (2018) en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en la Universidad de Galve, Suecia. En esta el objetivo general correspondió a: “Comprender la desmotivación de los empleados hacia el trabajo y conocer el impacto de la empatía de los líderes en su estado de desmotivación”. (p. 2) Se utiliza un diseño de investigación cualitativa con entrevistas estandarizadas y cuestionarios, dentro de sus aportes más significativos se toma en consideración que la motivación laboral disminuye, debido a la ausencia de retroalimentación, manifestando desmotivación por el trabajo que los lleva a desvalorización de su trabajo y con resistencia hacia el favorecimiento de su productividad, lo que permite comprender, como aporte al presente estudio que, las personas profesionales en Orientación se encuentran vulnerables hacia la desmotivación laboral originada en sus propias respuestas a situaciones relacionadas con el sufrimiento humano.

Cabe señalar, en cuanto a los antecedentes relacionados a Desgaste por Empatía en personas profesionales en Orientación o en educación en contexto costarricense, la persona investigadora realizó una búsqueda exhaustiva en diferentes buscadores de la Internet, en

revistas especializadas y en bibliotecas físicas en diferentes universidades, sin embargo, no se logró localizar ningún título que calzara como descriptor de antecedente.

### **1.5 Limitaciones**

1. Las personas profesionales en Orientación Educativa se pueden resistir a participar en la investigación al percibirse vulnerables al evidenciar desgaste de empatía.
2. Las personas profesionales en Orientación Educativa poseen una alta carga laboral en su jornada de trabajo, que limita el tiempo efectivo para su participación en la investigación.
3. No todas las personas presentan anuencia a participar en procesos de investigación.
4. Las personas profesionales en Orientación Educativa pueden percibir comprometida su objetividad y ecuanimidad al manifestar Desgaste por Empatía.

### **1.6 Proyecciones**

1. Los resultados obtenidos en la presente investigación corresponden a la realidad de las personas profesionales en Orientación que laboran en los Circuitos Educativos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional de Educación Los Santos, esta investigación resulta relevante para los centros educativos en general.
2. Este documento se ha contemplado como referencia teórica para personas que se encuentren estudiando o sean profesionales psicología, en lo referente a Terapia Cognitiva Conductual [TCC] y Desgaste por Empatía.
3. Favorecimiento de la salud mental y emocional de las personas que laboran como profesionales en Orientación para el MEP.

## Capítulo II. Marco teórico

### 2.1. Labor profesional de la persona orientadora educativa.

A partir de los años 70, se empezó a dar importancia a los orientadores en los centros educativos, que, gracias a la evolución y dinamismo del sistema educativo, se han posicionado como eje fundamental para favorecer los cambios socioculturales y la aparición de nuevos modelos de conducta, transformándose en figuras indispensables para la educación, más aún en el III Ciclo y Ciclo de Educación Diversificada, etapas donde más apoyan a los estudiantes para favorecer a los estudiantes.

Tiene como objeto de estudio la potenciación del desarrollo integral de la población estudiantil, mediante procesos que contribuyen al autoconocimiento, conocimiento del medio, toma de decisiones con compromiso personal-social, para la planificación de la vida (sentido, estilo y proyectos), con el propósito de vincular el desarrollo personal (unicidad del ser) y de colectivos sociales (particulares), con el desarrollo social y económico del país y la sociedad planetaria, para la autorrealización de la persona y el bienestar común. (MEP, 2017, p. 13)

Para ello, realiza y apoya actividades de promoción de salud mental en centros educativos, para que cada persona alcance un conocimiento adecuado aprovechara sus experiencias escolares que favorezcan el desarrollo personal y la adaptación al medio escolar, familiar y social de los estudiantes.

Se fundamenta en la intervención continua, mediante los principios de prevención, desarrollo e intervención social desde el proceso educativo, lo que implica que las

orientadoras asesoraran al personal del centro educativo sobre la educación integral como parte de su rol formador y a personas encargadas en su labor protectora y formador.

La persona profesional en Orientación educativa se considera un agente de cambio mediante el asesoramiento y apoyo a los centros educativos y la contribución en temas como los planes de mejora, la innovación y la calidad educativa institucional. Para una mejor comprensión del concepto se hace referencia a las personas autoras Álvarez y Bisquerra (2012), citados por García, (2018) quienes explican el concepto a través de la tabla 1.

**Tabla 1**

*Concepto de Orientación Educativa.*

¿Qué es?	Un proceso de ayuda y acompañamiento en todos los aspectos del desarrollo. Esto incluye una serie de áreas de intervención: orientación profesional, procesos de enseñanza-aprendizaje, atención a la diversidad, prevención y desarrollo humano
¿Quién lo realiza?	Los agentes de orientación: orientadores, tutores, profesorado, familias, agentes sociales, etc.
¿Cómo se realiza?	A través de modelos de intervención: modelo de consulta (asesoramiento) y modelo de programas. Se procura reducir al mínimo indispensable el modelo clínico.
¿Cuándo se realiza?	A lo largo de toda la escolarización.
¿Dónde se realiza?	En el aula con todo el grupo y de forma individualizada.
¿Por qué?	Para potenciar la prevención y el desarrollo de la personalidad.
¿A quien va dirigida?	A todo el alumnado y a las familias

Nota. tomado de García (2018)

De tal manera que el rol orientador se diversifica de diversas maneras, permitiéndole detectar a tiempo cualquier problema educativo o personal en los estudiantes, asesorar al personal docente y a las familias en múltiples temas de interés común. Además de aportar en la detección e intervención educativa de las barreras de aprendizaje, en la inclusión de personas con discapacidad, gestión con servicios de apoyo educativo, altas

capacidades, y Orientación en cuanto a las diversas salidas educativas y profesionales de los centros de enseñanza.

### ***2.1.1 Responsabilidades y funciones de la persona profesional en Orientación educativa.***

Por la naturaleza de sus funciones, la persona profesional en Orientación educativa que labora para el MEP le corresponde la responsabilidad de atención y solución de problemas propios dentro de su competencia profesional, en forma específica señala el Manual Descriptivo de Clases Docentes de la Dirección General del Servicio Civil, (2022) que dentro de las tareas de orientador se encuentran:

Planifica, organiza, dirige, coordina, evalúa y controla los servicios de Orientación de un Centro Educativo de segunda enseñanza.

Asesora, en coordinación con los Orientadores Asistentes, al personal docente y administrativo docente de la institución en asuntos relacionados con la Orientación educativa y vocacional de los y las alumnas. (sic)

Promueve y desarrolla acciones y estrategias que favorezcan la construcción y mantenimiento de un clima organizacional y unas relaciones interpersonales sanas, por parte de los diferentes actores educativos.

Analiza la información sobre rendimiento académico, ausentismo y deserción de los estudiantes, propone las medidas preventivas y correctivas y desarrolla las acciones conjuntas con los diferentes actores educativos.

Diagnóstica, atiende, da seguimiento y refiere si es del caso, las diferentes situaciones que presentan los y las estudiantes (sic) (p. 3)

Además de lo anteriormente indicado, también tienen el deber de asistir a reuniones a nivel institucional, regional, nacional con la finalidad de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, así como también, actualizar conocimientos,

analizar problemas que se presentan en el desarrollo de sus labores y proponer cambios, ajustes, soluciones, acciones para las cuales, planifica y desarrolla la Orientación de los grupos a su cargo, de acuerdo con los lineamientos emanados por el MEP adecuándose a las necesidades reales de la comunidad educativa.

Cabe señalar que a nivel institucional las personas profesionales de Orientación en el caso de los centros educativos de Tercer Ciclo y Educación Diversificada se encuentran los departamentos de Orientación, el número de profesionales que lo conforman dependerá del número de personas estudiantes matriculadas en la institución, de tal manera que se contempla una persona orientadora por cada 500 personas estudiantes, quienes reciben procesos de Orientación para la vida, puesto que se emplea un enfoque social e individual en donde la educación posibilita el desarrollo integral de la persona estudiante con énfasis en la dimensión socio-afectiva, vocacional y educativa, que colabora en la adopción de un estilo y proyectos de vida para la futura inserción laboral y asumir responsablemente las obligaciones propias del contexto escolar, familiar y socio-laboral de la persona orientada.

En cuanto a otras obligaciones y deberes de las personas orientadores señala Fung, (2017) que:

Sobre las diferentes ocupaciones que a lo interno de las instituciones educativas se desempeñan, como lo es la participación en el Comité de Becas, en donde son absorbidos en las tramitologías de los subsidios económicos para las diferentes necesidades del estudiantado (comedor, transporte, materiales escolares, canasta básica, entre otros), adicional a la participación en comités del mejoramiento de la calidad de la educación, prevención de desastres, sociales, apoyo educativo (p. 40)

Lo anterior podría generar situaciones de exceso de trabajo que limita la eficiencia de la persona orientadora, pues se le asignan múltiples tareas administrativas que impactan negativamente con menor tiempo para la atención y seguimiento de los casos que requieren mayor apoyo por tratarse de temas sensibles como el consumo de drogas, embarazos de adolescentes, la repitencia estudiantil, la indisciplina en el salón de clase, y la elección vocacional de personas próximas a egresar del centro educativo.

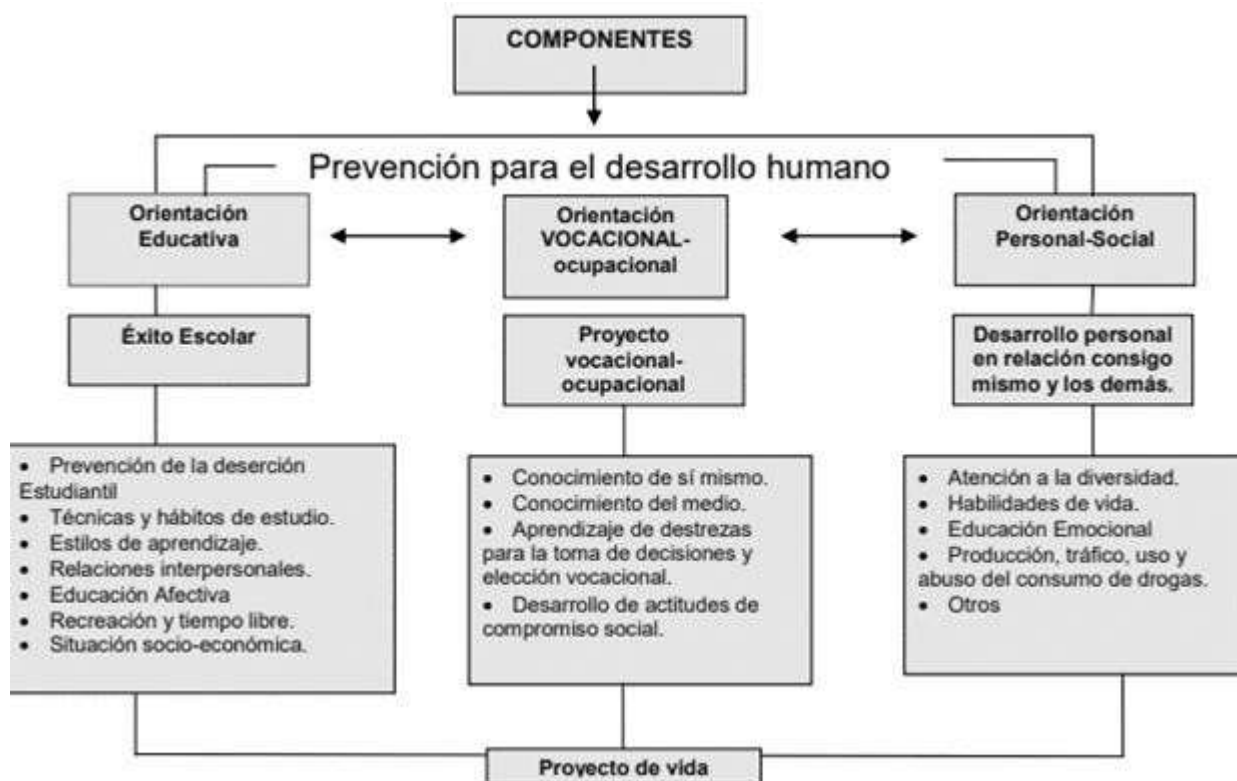
### ***2.1.2. La Orientación en el Sistema Educativo***

En un sentido amplio, la Orientación Educativa pretende ayudar al correcto desarrollo de las personas estudiantes mediante la personalización del proceso de aprendizaje adaptado a las características de cada individuo y asesorando a estudiantes y familias, para lo cual, los centros educativos de tercer ciclo y educación diversificada asumen su obligación de enriquecer sus propuestas, sus estrategias y sus contextos educativos y sociales, para que todas las personas que asistan a estos lugares puedan desarrollarse al máximo en todos sus ámbitos, de tal manera que, la Orientación se asume como la disciplina que estudia, impulsa e incentiva las capacidades de las personas estudiantes desde una perspectiva integral, considerando los elementos contextuales y psicológicos que intervienen en su desarrollo el proyecto de vida de la persona.

En la figura 1 se observan los componentes definidos en el contexto del MEP de la Orientación, el componente de la Orientación Educativa, el de la Orientación Vocacional y la Orientación Personal Social, que responden a los objetivos abordados desde el enfoque de prevención para favorecer la construcción del proyecto de vida de los estudiantes.

**Figura 1**

*Componentes de la Orientación. Ministerio de Educación Pública- Costa Rica*



Nota: Obtenido de Ureña & Robles, (2015)

Cabe señalar que, bajo este enfoque de prevención, la persona orientadora debe abordar en su quehacer profesional tres niveles, en donde el primero se debe actuar antes de que se generen situaciones que limiten o afecten el desarrollo integral del estudiante; en un segundo nivel, se debe trabajar con quienes presentan una situación específica que pone en riesgo su desarrollo personal y proyecto de vida, y en un tercer nivel, interviene personas con situaciones más específicas y que requieren atención especializada por otros profesionales e instituciones especializadas. Señala Ureña y Robles, (2015) que:

El aporte que hace la Orientación lo hace desde una doble perspectiva.

Primeramente, desde el currículum, mediante la existencia de programas de

Orientación tanto para Primaria como para Secundaria. La otra perspectiva, como

un servicio que se ofrece al grupo de estudiantes y para lo cual se trabaja con las tres poblaciones meta, a saber, el estudiantado, el grupo docente y las madres, padres y personas encargadas (p. 18)

Lo antes descrito permite proyectarse como una disciplina que promueve en el estudiante el aprovechamiento de sus capacidades y su desarrollo personal, la induce a analizar los factores que influyen en la elección de sus metas y objetivos para lograr una vez finalizados sus estudios para lograr un proyecto de vida acorde a sus intereses, necesidades y expectativas personales.

Cabe señalar que el MEP (2017) determina el objeto de estudio de la Orientación en el sistema educativo costarricense en los siguientes términos:

La potenciación del desarrollo integral de la población estudiantil, mediante procesos que contribuyen al autoconocimiento, conocimiento del medio, toma de decisiones con compromiso personal-social, para la planificación de la vida (sentido, estilo y proyectos), con el propósito de vincular el desarrollo personal (unicidad del ser) y de colectivos sociales (particulares), con el desarrollo social y económico del país y la sociedad planetaria, para la autorrealización de la persona y el bienestar común. (p. 1)

Cuya intervención, se fundamenta principalmente en la prevención, desarrollo e mediación social desde el marco del contexto educativo, para lo cual se procura brindar acompañamiento y asesoría al personal del centro educativo para el logro de una educación integral, trascendiendo del entorno educativo a niveles comunitarios y sociales con el propósito de responder a las necesidades del contexto que envuelve la institución en coordinación con otras personas docentes, gestores educativos, instituciones colaboradores tales como, Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS), Caja Costarricense de

Seguro Social (CCSS), Patronato Nacional de la Infancia (PANI), Poder Judicial, Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia de Costa Rica (IAFA), universidades y otros centros de formación para jóvenes y personas adultas que puedan responder eficientemente a las necesidades o situaciones por las que esté pasando la persona estudiante que puedan afectar su proyecto de vida.

### ***2.1.3. Acciones de la persona orientadora educativa***

Conociendo que la persona estudiante constituye el eje del trabajo de la Orientación educativa, se parte de la idea que cada persona tiene sus peculiaridades, es única e irrepetible. Por lo cual, se es consciente de la ineficacia de una enseñanza diseñada para una persona con características homogéneas que requiere una respuesta educativa uniforme, por lo cual, desde esta disciplina, se pretende la individualización de la enseñanza conforme a la diversidad del alumnado, a través de

**Adecuación del proceso de enseñanza.** La orientadora parte del reconocimiento de las aptitudes, intereses, motivaciones capacidades y niveles de conocimiento de los estudiantes, procura la adopción institucional de un modelo curricular flexible, partiendo del conocimiento real del grupo y recomienda y asesora a los docentes personalizando los objetivos, contenidos, metodología y criterios de evaluación.

**El conocimiento de las personas estudiantes.** Para lograr procesos de enseñanza eficientes, es necesario que la persona orientadora conozca a profundidad a cada persona estudiante, reconociendo sus características, capacidades, conocimientos previos, su estilo de aprendizaje, sus motivaciones e intereses. Para lograr intercambios de información altamente provechosos con las personas docentes.

**Seguimiento personalizado del alumno.** La orientadora debe ofrecer seguimiento durante el curso lectivo para acompañarlas, analizar y resolver los problemas académicos,

de convivencia, sociales y familiares que puedan surgir, que le permita conocer y comprender mejor a la persona para ofrecer una respuesta educativa lo más eficiente posible.

**Atención a la diversidad** La Orientación tiene un campo específico en la atención a la diversidad de las personas estudiantes, la cual se contempla dentro de las prioridades de la Orientación educativa, en miras de lograr una adecuada atención y mitigación de las barreras de aprendizaje presentes en el centro educativo, así como también de situaciones de adaptación al entorno escolar, de pequeños desajustes afectivos o emocionales y familiares que repercuten en la marcha escolar del alumno, aunque también intervienen cuando es necesario en la detección y atención de posibles problemas psicológicos y sociales.

Siempre fundamentados en los tres principios básicos expuestos por Ajuntament de Barcelona (2021), quien los describe como:

1. El compromiso por avanzar hacia una igualdad real y efectiva de derechos, deberes y oportunidades de todas las personas, a partir del compromiso con la no discriminación y la equidad.
2. El reconocimiento y el respeto de la diversidad cultural como aspectos estructurales de la sociedad que se deben tener presentes y valorar.
3. Facilitar la interacción positiva, la generación de vínculos, la participación y el diálogo intercultural en condiciones de igualdad (p. 7)

Para lo cual, las personas orientadoras que laboran para el MEP asumen el enfoque propuesto por dicha entidad para los de los Programas de Estudios de Orientación del I, II, III Ciclos de la Educación General Básica y Educación Diversificada, el cual se fundamenta en el socio constructivismo el cual plantea el aprendizaje como una actividad social en

colaboración e intercambio, donde se crean nuevos conocimientos de manera constante dentro de una cultura, para una adecuada a los retos propios de la globalización y el contexto local e inmediato de la persona, procurando incidir en la adopción de estilos de vida saludable, se posibiliten la participación en su propio proceso de desarrollo y en el proceso de construcción social.

De igual manera, se promueve el empleo de la pedagogía crítica para el favorecimiento del diálogo y la libertad de expresión en miras de la reflexión acerca de la realidad social, política y económica del país, pretendiendo con esto que las personas orientadas se puedan relacionar adecuadamente con el mundo de manera responsable, contemplando la realidad como algo que requiere de un desarrollo integral de la persona para el logro de una conciencia planetaria en donde converja lo afectivo, lo social, lo espiritual y lo físico a través del empleo de un enfoque educativo de prevención integral “el cual “sirve como marco de referencia para la prevención; considera al ser humano en su totalidad (físico, emocional, social, ético espiritual y lo vocacional) y toma en cuenta los aspectos que influyen en su bienestar” (Ministerio de Educación Pública, 2017, p.12)

#### ***2.1.4 Perfil profesional de la persona orientadora que labora para el MEP***

La persona profesional en Orientación, en su labor dentro de la comunidad educativa, aporta a que las personas estudiantes adquieran las habilidades necesarias para ejercer su ciudadanía de manera libre y responsable, potenciando el desarrollo humano con equidad y sostenibilidad en el contexto actual, considerando que la sociedad costarricense se caracteriza por ser “democrática, libre, independiente, multiétnica y pluricultural” a partir del 24 de agosto de 2015, gracias a la intervención de la administración Solís Rivera y la promulgación de la Ley N° 9305.

Declarando ante el mundo que el país es un estado pluricultural y multiétnico que reconoce y acepta la diversidad de costumbres de los pueblos indígenas y de las personas migrantes que habitan en el territorio nacional.

Para lo cual, la persona Orientadora según el MEP (2017):

- Planifica la mediación pedagógica y la evaluación de forma clara y concisa tomando en cuenta los retos y las oportunidades en la complejidad del siglo XXI, para fomentar en el estudiantado una actitud reflexiva, crítica y participativa en el abordaje de las diferentes temáticas.
- Media los procesos educativos que generan el desarrollo de habilidades en la población estudiantil para su participación en la ciudadanía planetaria.
- Trabaja de manera colaborativa y conciliadora con otras personas que integran el personal docente y administrativo de la institución en la cual labora.
- Afronta situaciones de incertidumbre con liderazgo y trabajo en equipo.
- Reconoce su postura profesional y su deber ético en la atención de la diversidad, como parte de la interculturalidad en cada centro educativo y comunidad.
- Utiliza las TIC en la mediación pedagógica según las posibilidades del contexto.
- Asume la autoformación y la actualización profesional, para la resolución de los desafíos que la sociedad demanda.
- Interactúa de manera asertiva con toda la comunidad educativa.
- Participa en el abordaje de los diferentes ejes y habilidades. (p. 34)

## **2.2 Empatía**

Por el término se comprende la capacidad que tienen las personas que saben ponerse en el lugar de otros, que se posee desde el nacimiento o que, se puede desarrollar en

momentos específicos del ciclo vital, con estrecho ligamen a la inteligencia emocional del individuo y está constituida por los siguientes elementos:

1. Componentes cognitivos:

a. Toma de perspectiva: hace referencia a la tendencia de adoptar espontáneamente el punto de vista psicológico del otro, es decir, identificarse con él. Implica buscar una lógica comprensiva a la situación emocional de otros (comprender la causa, intensidad y posibles alternativas de solución).

b. Fantasía: se refiere a la tendencia del sujeto a introducirse imaginativamente en los sentimientos y acciones de personajes ficticios de libros, películas o juegos, este factor implica también una capacidad de representación mental e imaginación.

2. Componentes emocionales:

a. Preocupación empática: describe los sentimientos de simpatía, compasión, preocupación y cariño preocupación “orientados al otro”, que se encuentra en una situación negativa. Pueden derivar en comportamientos de ayuda.

b. Malestar personal: son las reacciones emocionales de ansiedad y malestar que la persona experimenta al observar las vivencias negativas de los demás; son sentimientos orientados al yo, que se producen en situación de tensión interpersonal. Generalmente, producen una reacción de huida e ineficacia en la acción hacia el otro. (Cruzado, 2017, p.38)

Elementos que se explican desde una visión integradora que propone que la empatía se compone de aspectos cognitivos y afectivos, estableciendo que la empatía es un constructo multidimensional que incluye cuatro componentes diferentes aunque relacionados entre sí, los cuales permiten en la persona, desarrollar sus propias habilidades de motivarse y resistencia ante las frustraciones, controlar impulsos y demorar las

gratificaciones, mediante la regulación de estados de humor para pensar con esperanza sobre un mejor futuro.

Aspectos sobre los cuales se ha generado controversia en cuanto a clasificar la empatía como una respuesta afectiva o como un aprendizaje cognitivo, aunque en diversas investigaciones recientes se ha tratado de unificar estas dos dimensiones y han coincidido, perspectiva desde la cual Figueroa, (2018) permite comprender que el concepto de empatía se relaciona con ocho fenómenos diferentes en donde la empatía posibilita tomar contacto con el estado interno de otra persona, para asumir una postura o adoptar una respuesta similar a la de otra persona a la que se observa, en procura de sentir lo que la otra persona percibe para poder proyectarse en la situación de otro, pretendiendo imaginar cómo piensa o siente otra persona, suponiendo como se sentiría en la misma situación de otra persona, sufriendo ante la observación del sufrimiento lo cual resulta ser un sentimiento que despierta otra persona que está sufriendo.

Continuando con el desarrollo del tema, la empatía posee elementos que hacen posible comprender los comportamientos y dan el poder de comunicarse positivamente con la otra persona, respetando sus ideas, puntos de vista y buscando consensos entre ambos, entre estos resultan según Balart (2013) Citado por Sudario, (2021):

**Escucha activa** Se trata de escuchar atentamente a la otra persona tanto en su diálogo verbal como no verbal, con los ojos, la tonalidad de su voz, comportamiento, entre otros.

**Entendimiento** Significa observar abiertamente los afectos o sensaciones de las demás personas, sin juzgarlas, en cambio, enfatizando que cualquier persona puede estar en la situación en la que se encuentra la persona

**Asertividad** ayuda a las personas a comprender a las demás considerando

sus propios principios, conocimientos, pensamientos, afectos y necesidades sin faltar el respeto o sin incomodar, valorando su perspectiva. (p. 15)

Los cuales facultan a la persona entablar diálogos, posibilitando la comprensión adecuada del contexto o situación expuesta, permitiendo comprender los afectos de las demás personas, desarrollando progresivamente la inteligencia emocional y apreciando los sentimientos de los demás, procurando mejorar la relación existente.

Ahora bien, comprendido lo anterior, resulta importante señalar que, dentro de las diversas responsabilidades y roles de la persona profesional en Orientación educativa y su cotidianidad en los centros de enseñanza, se debe esforzar cada día para generar resultados académicos favorables, aportar en una sana convivencia institucional y la atención de las diversas situaciones personales del estudiantado, contexto que indudablemente generan conexiones emocionales entre las personas cuya convivencia les permiten interactuar diariamente, compartir experiencias de vida, emociones y percepciones, por lo cual, se requiere un alto grado de empatía por las personas orientadoras para una mejor comprensión del comportamiento y actitudes de las personas estudiantes frente al sistema educativo, su rol familiar y social, además de sus relaciones con sus pares.

Por lo que es imprescindible relacionarse con los demás puesto que la persona orientadora abre el camino para que los estudiantes definan sus propios criterios, realicen sus propias reflexiones y gestionen sus sentimientos para la aceptación de la situación de los demás, lo que lo hace ser un factor determinante en el desarrollo personal integral, ya que la persona se perciba segura, confiada y participativa, por lo que sus respuestas dentro del aula y fuera de ella serán más positivas y conlleva que consolide sus conocimientos y gestione sus emociones.

### ***2.2.1 Desgaste por Empatía***

De manera genérica, el término corresponde a un concepto que se asocia con el "coste de cuidar" de otros que padecen sufrimiento emocional, que a lo largo de la historia se ha conocido a través de diversos autores con el nombre de victimización secundaria, Estrés Traumático Secundario o Traumatización Vicaria, Contagio emocional, Contratransferencia entre otros. Sin embargo, en un sentido amplio corresponde el estrés postraumático sufrido por personas terapeutas u orientadoras que se involucran en el manejo de situaciones altamente estresantes y/o traumatizantes.

Cabe señalar que es a partir de 1995 que surge el término *Compassión Fatigue* que traducido del inglés significa las conductas y emociones naturales que surgen a partir de conocer un evento traumático los cuales son percibidos como generadores de estrés por ayudar o desear ayudar a una persona traumatizada.

En forma específica, señalan Guillen, et al, (2022) que “El Síndrome de Desgaste por Empatía es una respuesta emocional percibida como negativa, resultado de la interacción empática de una persona con quienes enfrentan situaciones de dolor y sufrimiento (p. 13), el cual es una fuente generadora de estrés laboral, caracterizado por un agotamiento físico y emocional, percepción de ineficacia en la labor diaria, y una actitud negativa o de rechazo hacia sí mismo y las personas de su entorno laboral.

Antes de continuar con el desarrollo de este apartado, es necesario indicar que síndrome de Desgaste por Empatía, no es lo mismo que el síndrome de Burnout, tal como se puede evidenciar en la tabla 2.

**Tabla 2***Diferencias entre síndrome de Burnout y Síndrome de Desgaste por Empatía*

Síndrome de Burnout	Síndrome de Desgaste por Empatía
Resulta del estrés de las interacciones de profesionales y trabajadores con su entorno.	Es consecuencia de la relación del profesional con el paciente.
Emerge de manera gradual.	Surge de un modo repentino.
Su eje se centra en agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización.	El eje gira en torno a re-experimentación, evitación e hiperactivación.
Se relaciona con el estrés laboral.	Relacionado con el trastorno de estrés postraumático.

*Nota:* Obtenido de Agostinelli, (2020)

Como se puede observar, hay muchas características compartidas entre el Burnout y la fatiga de compasión, tanto en la sintomatología que provocan como en los factores que los predisponen. Pero se encuentran también diferencias importantes, al contrario que en la fatiga de compasión, en el Burnout la empatía tiene un papel menos relevante, adquiriendo mayor importancia la sobrecarga de trabajo y otros factores ambientales, de tal manera que Burnout corresponde en un sentido práctico, al desgaste de la persona trabajadora resultado de su cotidianidad o rutina diaria en su puesto de trabajo, que le genera insatisfacción con el trabajo realizado y constituye un agotamiento en todos los niveles de la persona, ocasionándole agotamiento emocional, un cansancio físico y un estado de desánimo, mientras que por su parte, el Desgaste por Empatía, se relaciona con la consecuencia natural, predecible de trabajar con personas que sufren eventos de vida traumáticas.

Comprendido lo anterior, cuando surge el Desgaste por Empatía o fatiga por compasión, la energía compasiva de la persona sobrepasa su propia capacidad de recuperación, dando origen a sufrimiento y percepciones de impotencia y dolor al no poder realizar más acciones para ayudar, generando un importante agotamiento emocional, el

cual, se refleja especialmente en situaciones de desmotivación, mal temperamento, con cansancio físico y enojo, pues consideran que no pueden responder eficientemente a las necesidades de las personas.

### ***2.2.1.1 Signos y síntomas de Desgaste por Empatía***

En cuanto a esta temática, explica Saranguro, (2019) que las personas generalmente evidencian un compendio de signos y síntomas como los que presentan la tabla 3.

**Tabla 3**

*Signos y Síntomas para la valoración de la Fatiga por Compasión*

Reacciones somáticas	Reacciones sociales	Reacciones emocionales	Reacciones espirituales	Reacciones cognitivas
Agotamiento y pérdida de fuerza. Falta de energía. Disminución de la eficacia. Desempeño reducido. Pérdida de resiliencia. Recuperación física, lenta y costosa. Aumento de quejas físicas, Insomnio. Predisposición a sufrir accidentes. Dolor de cabeza. Malestar Estomacal. Tensión muscular. Aceleración del ritmo cardíaco. Temperatura corporal fluctuante. Dolor de espalda.	Insensibilidad. Incapacidad para abordar el sufrimiento. Indiferencia. Ausencia de placer ante actividades de ocio	Pérdida del entusiasmo y apatía. Crisis nerviosa. Desensibilización. Ira o irritabilidad Intensa. Deseo de abandonar. Sobrepasado Emocionalmente. Sentimientos de falta de gozo en actividades diarias. Sensación de vacío o desesperanza hacia futuro. Estado de depresión la mayor parte del Tiempo. Miedo y ansiedad. Sonidos u olores que recuerdan. Sentimientos de Paralización. Falta de motivación. Compulsiones (beber, comer).	Falta de conciencia Espiritual. Desinterés por la Introspección. Juicio empobrecido. Disminución de la capacidad de Discernir. Cuestionamiento de creencias Espirituales.	Aburrimiento. Desinterés. Desorganización. Disminución de la capacidad de Concentración. Sueños y pesadillas Recurrentes. Problema de la Memoria.

*Nota:* Tomado de Saranguro (2019)

Lo antes descrito conlleva no solo consecuencias físicas y emocionales, sino que como se observa, también involucra las relaciones sociales, espiritualidad de la persona y rendimiento profesional, dando origen a contextos de agotamiento crónico, insomnio, tristeza, la apatía, el cinismo y frustración, además de signos de depresión y ansiedad, los cuales en forma conjunta inducen a que la persona con fatiga por compasión se aísle de los demás y deje de disfrutar de actividades sociales de su preferencia.

Además, de los síntomas expuestos anteriormente, indica Ferrer, (2015) que existe otra serie de síntomas que se describen a continuación:

**Síntomas intrusivos:** son aquellos pensamientos e imágenes con experiencias traumáticas del usuario. Algunos de estos síntomas son:

- Pensamientos e imágenes asociadas con las experiencias traumáticas
- Deseo obsesivo y compulsivo de ayudar a ciertos pacientes.
- Incapacidad para hacer a un lado los temas vinculados al trabajo.
- Pensamientos y sentimientos de falta de idoneidad como profesional

**Síntomas evitativos:** se refieren a evitar exponerse a material traumático del usuario.

Algunos ejemplos de estos síntomas son:

- Respuesta silenciadora (evitación de la exposición al material traumático).
- Cesan las actividades de autocuidado.
- Pérdida de energía.
- Pérdida de esperanza, temor a trabajar con ciertos pacientes.
- Pérdida de la sensación de competencia.

**Síntomas de activación fisiológica:** tienen funciones involucradas en las emociones en general y en especial en las emociones negativas. Algunos de estos síntomas son:

- Aumento de la ansiedad.
- Impulsividad.
- Aumento de la frustración y la ira.
- Trastornos del sueño.
- Dificultad para concentrarse (p.11)

Situación que también se refleja en el ambiente laboral, puesto que es un factor desencadenante de conflictos entre el personal, debido a la incapacidad para laborar en equipo y al aumento de comportamientos agresivos, de igual manera se pierde el respeto por las normas de convivencia, posibilitando a que se violenten los horarios, cumplimiento de tareas, asignaciones y la jerarquización de la organización, escenarios que en forma conjunta, conllevan a que la persona disminuya su productividad y eficacia, se aumente la generación de situaciones de conflicto o simplemente la persona decida por abandonar su trabajo y opte por una opción laboral diferente.

Por lo que se comprende que, al trabajar con personas que experimentan trauma, dolor o sufrimiento conlleva a que las personas profesionales que lo atienden se vean afectados emocionalmente, llegando a Desgaste por Empatía, el cual va a depender del grado de involucración, la actitud y capacidad empática, además del grado de exposición al dolor ajeno, de tal manera que quienes lo padecen absorben el peso emocional de los eventos traumáticos o experiencias dolorosas llegando a afectar su identidad personal y profesional.

### ***2.2.1.2 Factores generadores de Desgaste por Empatía***

Como principal factor del surgimiento del desgaste por empatía, se relaciona el soportar el sufrimiento de la otra persona, en donde la persona orientadora desarrolla un grado de contacto y compromiso con las personas orientadas que pueden llegar a percibirse identificadas y comprometidas con los estados de ánimo vivenciado, justificados de alguna manera en el hecho que se percibe la empatía en la capacidad identificarse con lo que la otra persona percibe piensa para responder con una emoción adecuada, en procura de entender con precisión la posición del otro para buscar soluciones compatibles con las otras personas.

Dice Campos, et al. (2014) citando a diversos autores, que la empatía genera tres fuentes de desgaste:

**Escucha activa y alianza** Las narrativas de los conflictos familiares, personales, de pareja y educativos reflejan la toxicidad emocional y relacional, que se traduce en un incremento de la tensión en las sesiones de orientación, posibilitado el surgimiento de rabia, venganza, ansiedad, descalificación, miedo e incluso, violencia verbal, originadas en gran medida por las historias que se cuentan, las cuales inundadas de problemas, malestar y sufrimiento.

**El uso necesario de la empatía** al escuchar narraciones de problemas, cargadas de sufrimiento, de dolor, malestar y, de injusticias, es apenas normal que las personas tengan una tendencia espontánea a ser más empáticos con una parte que con la otra posibilitando el surgimiento de identificación por género, por semejanzas con las historias de vida, propias percepciones del sentido de lo que es justo o injusto, bueno o malo, las cuales en forma conjunta inclina la balanza a una predisposición empática que no está equilibrada y en la cual hay víctimas y victimarios, ganadores y perdedores

**La tensión entre empatía y eempatía.** La eempatía hace referencia a la propia capacidad de la persona de controlar sus emociones empáticas, de lo cual surge una tensión y fuente de desgaste para la persona orientadora, ante la lucha interior por la empatía y comprensión de la otra persona y la eempatía para mantener una distancia emocional. De tal manera que entre la empatía que se requiere para comprender al otro, pero también se requiere la eempatía para desarrollar la distancia emocional necesaria, generando una situación de estrés entre distancia y proximidad emocionales que es necesario mantener.

La eempatía es un concepto, complementario de empatía, que permite el apropiado manejo del contagio emocional y de los sentimientos inducidos, procurado un equilibrio dentro de proceso de empatía, se define según Bermejo, (2020) como:

un proceso voluntario de exclusión de sentimientos, actitudes, pensamientos y motivaciones inducidas por otra persona, no como sinónimo de apatía, sino equivalente a un proceso mental voluntario por el cual podemos, de forma voluntaria, excluir o dejar de lado los sentimientos y las emociones que nos transmite una determinada situación que vive otra persona (p. 75)

Lo que corresponde en otras palabras a un contrapeso en la implicación emocional con el que sufre, posibilitando regular el contagio emocional.

### ***2.2.1.3 Factores de riesgo Desgaste por Empatía***

Un factor de riesgo es cualquier característica detectable de una persona asociada a la probabilidad de estar especialmente expuesta a desarrollar o padecer un proceso asociado a un cierto daño a la salud física, mental o emocional de la persona, por lo que, en contexto de esta investigación, corresponden a factores que inciden contacto con situaciones de sufrimiento de la persona, como de su familia y grupo de pares, que atraviesan situaciones

difíciles en su ciclo vital, entre las que se visualizan la ausencia de habilidades de comunicación, perfeccionismo, idealización, motivación alta y compromiso.

En forma específica señala (Cuartero, 2018)

- Niveles altos de angustia
- Mal ambiente en el trabajo
- Niveles altos de Empatía
- Historias de trauma no resueltas en la vida del profesional
- Altos niveles de carga de trabajo
- Altas horas de exposición al dolor ajeno
- Insuficientes prácticas de supervisión
- Identificación con los clientes (p. 114)

Además, se cuenta dentro de estas causas falta de autocontrol y autocuidado, ausencia de apoyo social, edad superior a los 40 años, largas jornadas de trabajo, años dedicados a la profesión, bajo nivel de estudios, presencia constante de situaciones de mal humor generalizado, ansiedad, depresión, y antecedentes de enfermedades mentales.

#### ***2.2.1.4 Factores relacionados y variables asociadas a la fatiga por compasión***

Desde otra perspectiva, algunos autores sostienen que el cuidado de una persona conlleva presiones, frustraciones y conflictos; además, se desarrolla aún en un ambiente potencialmente ruidoso, estresante y de difícil manejo como puede ser en este caso un centro educativo, posibilitando la existencia de factores relacionados y variables asociadas a la fatiga por compasión, las cuales son descritas por Martínez (2019) citado por Ramírez et al. (2022) en la tabla 4.

**Tabla 4***Factores relacionados y variables asociadas a la fatiga por compasión*

Tipos	Descripción
Factores personales	Destacan como factores de riesgo la experiencia laboral y aspectos de la salud física y psicológica del trabajador (padecer depresión, ansiedad, estrés...); y como factores protectores, la auto concienciación y el autocuidado
Factores laborales	De riesgo, principalmente la duración de la jornada (mayor riesgo en jornadas completas que en medias jornadas) y el lugar de trabajo (...) Factores protectores: contrato fijo, trabajar de día y el ambiente laboral.
Factores psicológicos	Fundamentalmente el estrés.
Factores de soporte	Son factores encaminados a disminuir los niveles de FC, tales como los conocimientos psicoeducativos, los programas de apoyo, etc.
Grado de satisfacción profesional del personal	Asegura un mejor desempeño del trabajo y el equilibrio de su actividad profesional. Está relacionado con el interés y la motivación del trabajador hacia la labor que realiza, y determina el bienestar y la calidad de vida de los profesionales
Afrontamiento de la muerte	Una actitud intolerante frente a la muerte propia y ajena genera sentimientos de vulnerabilidad y descontrol, lo que se traduce en un distanciamiento del paciente que, a su vez, entorpece la relación al deteriorar la conexión y comunicación entre ambos. La clave para un mejor afrontamiento de la muerte la encontramos en el manejo emocional, directamente relacionado con el concepto de inteligencia emocional y que precisa de habilidades y competencias socioemocionales en las que es recomendable formar a los profesionales de la salud.
Autocuidado y auto concienciación	Ambas variables demostraron ser predictores positivos de la SC y negativos de la FC; además de métodos eficaces en la mejora de las competencias en el afrontamiento de la muerte. Es importante señalar la íntima relación existente entre ambos constructos, entendiendo que la combinación entre auto concienciación y empatía permite el desarrollo de ambas habilidades aplicadas, simultáneamente, en la satisfacción de las necesidades del paciente a su cargo, y a las suyas propias.

*Nota:* obtenido de Ramírez et al. (2022)

Los factores y variables indicados se plantearon para personas que trabajan en salud, desde la perspectiva de la investigadora también son compatibles con personas que laboran en Orientación Educativa, bajo la idea de que estos profesionales también deben afrontar situaciones y contextos donde el sufrimiento humano es directo e impacta la calidad de vida de los estudiantes y sus familias.

### **2.3 Terapia Cognitiva conductual.**

La TCC surge como derivado natural de los hallazgos de la psicología cognitiva y sus diversas posibilidades de aplicación en la psicoterapia, el concepto es definido por la *American Psychological Association*, (2017) como:

Una de las intervenciones terapéuticas más utilizadas en el ejercicio de la psicología contemporánea. Su eficacia está validada científicamente debido a que es posible observar los resultados de su aplicación de manera empírica. Por ello, es habitualmente empleada, ya que ha demostrado alta efectividad en una amplia variedad de problemas psicológicos, tales como trastornos de ansiedad y depresión, problemas de consumo, trastornos alimentarios, problemas de pareja, entre otros (p. 1)

Lo que le ha permitido convertirse en uno de los más destacados métodos psicoterapéuticos de actualidad, puesto que busca una integración entre lo observable y las creencias de su mundo interior de la persona, partiendo de la idea que está compuesto por sus creencias, opiniones y demás construcciones mentales, a través de un enfoque de estudio de los procesos mentales que influyen en el comportamiento la persona, quien es capaz de cambiar su comportamiento a través de la modificación de sus pensamientos y emociones negativas

Para lo cual, la persona profesional en Psicología emplea un tipo de terapia de conversación en donde combinación aspectos cognitivos (que estimula los procesos de pensamiento) y conductuales conductual (que se concentra en la conducta que responde a estos pensamientos), mediante una “reestructuración cognitiva, que trabaja la modificación de los pensamientos desadaptativos, reconvirtiéndolos mediante diálogo y debate socrático en pensamientos adaptativos. Así, debido a la relación pensamiento-emoción-conducta, se favorecerían comportamientos adecuados” (Pérez. 2014 citado por Rodríguez, et al. 2022, p. 212)

De tal manera que a través de técnicas estructuradas identifica la manera en que la persona paciente piensa, así como la forma en que tales pensamientos pueden generarle sentimientos y conductas problemáticas, con el fin de que la misma persona aprenda a cuestionar sus pensamientos y / o conductas negativas, en procura de alcanzar reacciones positivas, dando lugar a cambios conductuales favorables, siempre tomando en consideración que a diferencia de otras terapias, la TCC se ocupa de los problemas actuales, en lugar de centrarse en los problemas del pasado, para lo cual busca formas prácticas de mejorar el estado de ánimo diariamente

Por lo tanto, el trabajo desarrollado por la persona profesional en Psicología en este enfoque implica empatía, capacidad afectiva para entender con el otro su dolor, estrés, conlleva a que requiera de calidez humana y autenticidad, transparencia y coherencia, sin embargo, la empatía resulta entonces en la relación terapéutica una asociación de apoyo y confidencialidad que hacen que tanto desarrollen una colaboración activa en la adherencia al tratamiento.

A partir de lo antes descrito, se requiere que la persona profesional en psicología posea habilidades terapéuticas básicas como las descritas en la tabla 5.

**Tabla 5**

*Actitudes básicas del terapeuta cognitivo- conductual que favorecen la relación terapéutica*

Actitudes	Concepto
Escucha activa	Saber escuchar, estar atento a lo que manifiesta el paciente en el momento preciso. Dar cuenta de que se escuchó y se entendió lo manifestado por este.
Empatía	Comprender los sentimientos, percepciones y acciones del paciente. Centrarse en lo que es importante para él según lo manifestado.
Aceptación incondicional	Aceptar al paciente, hacerlo sentir que no se le va a juzgar ni reprochar sus acciones; por el contrario, generar un clima de confianza e incondicionalidad buscando la mejoría de aquello que afecta su vida
Autenticidad.	Saber qué decir, en qué momento decirlo y cómo. Expresar sinceramente sentimientos de aprecio, comprensión y ánimo.

*Nota:* Obtenido de Vivas, (2019)

Haciendo hincapié en la importancia de la relación terapéutica, dado que las sesiones requieren la narración de los acontecimientos traumáticos y la expresión de emociones estresantes, por lo cual resulta vital una adecuada calidad de la relación terapéutica.

La intervención terapéutica se estructura básicamente en tres pasos: el primero contempla la evaluación cuidadosa del caso, se refiere al momento de formular hipótesis explicativas acerca de los problemas que trae la persona, para poder trazar los objetivos a seguir, seguidamente en la segunda fase propiamente de intervención, se emplean técnicas terapéuticas orientadas al logro de los objetivos planteados, finalmente la tercera fase, se realiza el seguimiento, lo cual consiste en la evaluación de la aplicación del programa terapéutico y la realización de los ajustes necesarios para el mantenimiento de los cambios.

Al considerar que el objeto de la intervención profesional debe enfocarse es la conducta y sus aspectos cognitivos, fisiológicos y emocionales, para lo que se modifica o elimina la conducta desadaptada y enseña conductas adaptativas mediante actividades donde

el paciente realiza acciones en su entorno que le permitan desarrollar mejores habilidades sociales, reestructuración cognitiva y empleo de relajación, respiración y psicoeducación como estrategias facilitadoras.

Se basa en los diferentes modelos de terapia cognitiva de la tabla 6.

**Tabla 6**

*Modelos de terapia cognitiva*

Modelo	Característica
Terapia cognitiva de Beck	Los comportamientos y conductas son el reflejo de patrones cognitivos, los cuales han sido adquiridos a través de distintas experiencias adquiridas desde el inicio del ciclo vital, por lo cual el modo de intervención se dirige a reestructurar el estilo de pensamiento, a través de su visualización, exposición gradual y diálogo de confrontación de estas, para a reestructurar patrones de pensamiento, influyendo así en la conducta y emociones
Terapia cognitiva de Albert Ellis	Al surgir las ideas irracionales o pensamiento, que conduce a consecuencias contraproducentes y autodestructivas sobre una situación, se producen consecuencias emocionales y/o conductuales, por lo cual se deben modificar las creencias irracionales sobre los eventos activantes y evitar así problemas emocionales.
Terapia cognitiva de Young	Explica que los comportamientos desadaptativos o disruptivos son producto de estructuras cognitivas almacenadas, adquiridas y desarrolladas desde la niñez, originadas por el modelo de crianza de los padres, el temperamento de la persona y a las situaciones importantes vividas en ese periodo de vida, por lo cual, el modo de intervenir se enfoca en la modificación de esquemas desadaptativos, mediante técnicas experienciales y de visualización con la finalidad de confrontar y romper ese modo actual de hacer frente a los problema

*Nota: Elaboración propia con base en el análisis documental*

### ***2.3.2 Intervención terapéutica cognitiva conductual de síndrome de compasión***

Las técnicas cognitivo-conductuales son muy útiles para combatir los pensamientos intrusivos, ideas irracionales que invaden la mente, consiguiendo transformar poco a poco

los patrones de pensamiento, reduciendo a su vez esa carga emocional negativa generando cambios y conseguir que el comportamiento sea más integrativos y saludables en la persona.

De tal manera que dentro de las técnicas más usadas se tienen:

**Registros de pensamientos:** Consiste en términos generales, en una estrategia utilizada para la aplicación de la técnica de Reestructuración Cognitiva, cuya finalidad “la identificación, reevaluación y modificación de las conceptualizaciones distorsionadas y las creencias falsas de los pensamientos de las personas” (Esqueda & Ramirez, 2019, p. 298) en donde se crea un registro de las experiencias que se conforma por: los pensamientos, emociones y conductas o acciones que se generan.

**Programación de actividades positivas:** Estas actividades positivas están orientadas a interrumpir el pensamiento negativo, sin embargo “no se trata de programar actividades que solamente persigan el placer, sino que sean apetitivas o bien, tengan sentido para la persona y que funcionen como reforzamiento sobre sus respuestas saludables” (Gonzalez y Campos, 2020, p. 293)

**Razonamiento emocional:** Es un proceso cognitivo común en el que se toma una emoción y se usa para explicar toda la realidad, desde el punto de vista terapéutico “es un proceso mediante el cual los individuos influyen en las emociones (positivas y negativas) que ellos mismos y tras personas experimentan, cuando las experimentan, cómo las experimentan y cómo las expresan” (Gross 2207, citado por André & Tena, 2016, p.55) siendo entonces un proceso mental en el que se regulan emociones para guiar el pensamiento y el comportamiento de una persona en una situación determinada.

**Habilidades Sociales** , corresponde al desarrollo de la capacidad de las personas para organizar los pensamientos, sentimientos y acciones, en procura de establecer y

mantener relaciones interpersonales y resolución de problemas, “integra características de la psicología personal y la conductual. Suponen que la conducta interpersonal corresponde a un conjunto de capacidades de actuaciones aprendidas que se ven determinadas por factores ambientales, personales, y de la interacción de ambos factores” (Fernández, 2014 citado por (Araneda & Montre, 2021, p. 4) además, la persona en su entorno va a manifestar ciertas conductas en las distintas situaciones, que se encuentre en su diario vivir, las cuales consiguen ser actitudes tanto positivas como negativas.

**La inoculación de estrés** tiene como fin la preparación de la persona para enfrentar posibles situaciones que le generen estrés. En ella se pretende en primer lugar ayudar al paciente a entender cómo le puede afectar el estrés y cómo puede hacerle frente, procurando además “sustituir las cogniciones pesimistas y negativas por otras más optimistas que le permitan afrontar las distintas situaciones estresantes de una manera más adaptativa” (Bocanegra, 2022, p. 25) para posteriormente enseñarle diferentes técnicas cognitivas y conductuales que le permitan acostumbrarse a afrontar las situaciones estresantes de manera racional, sin quedar bloqueada por sus emociones.

Estas técnicas se emplean junto o en forma diferenciada a otras técnicas cognitivas conductuales se utiliza para tratar una amplia gama de problemas, por lo cual, se ha considerado dentro de las estrategias preferidas en psicoterapia porque puede ayudarte rápidamente a identificar y afrontar desafíos específicos, además requiere menos sesiones que los otros tipos de terapia y se realiza de forma estructurada.

### **Capítulo III: Marco metodológico**

En un sentido amplio, el marco metodológico proporciona a la persona investigadora las herramientas teóricas y prácticas para la solución del problema planteado y cumplimiento de los objetivos formulados en la investigación, explica Arias (2012) citado por Azuero, (2019) que corresponde a un “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p. 112) se trata del tercer capítulo de la tesis y es el resultado de la aplicación, sistemática y lógica, de los conceptos y fundamentos expuestos en el marco teórico.

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

Conociendo que cuando se realiza un estudio científico, este debe corresponder a un proceso planificado, sistematizado y ordenado que responde a teorías y metodologías formales y objetivas, por lo cual, se debe en primera instancia definir el enfoque metodológico que se ha de seguir, para evitar cualquier tipo de improvisación dentro del proceso. Señala al respecto Reyes (2022), citado por Acosta, (2023):

Es un proceso metódico, organizado y controlado que está estrechamente relacionado con los métodos de investigación: el deductivo, que se asocia típicamente con la investigación cuantitativa y va de lo general a lo específico y el inductivo, que se relaciona con los estudios cualitativos que va de los casos específicos a las generalizaciones (p. 84)

Por lo cual, debido a la naturaleza del presente estudio, se asume un enfoque cuantitativo, tomando en consideración se según Hernández y Mendoza (2018):

Los datos se encuentran en forma de números (cantidades) y, por tanto, su recolección se fundamenta en la medición (...) se deben analizar con métodos

estadísticos (...) Búsqueda de la mayor objetividad posible en todo el proceso o ruta. (...) se sigue un patrón predecible y estructurado. (p. 7)

De tal manera que la persona investigadora, emplea métodos y técnicas cuantitativas o de medición de unidades de análisis, muestreo y tratamiento estadístico de la información recopilada, para la comprobación de hipótesis y contestar la pregunta de investigación.

### **3.2 Método de investigación**

Para el desarrollo de la investigación, se planifica el empleo de un diseño no experimental, estando al tanto que es empleado para describir, diferenciar o examinar asociaciones, “se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, fenómenos o contextos que ya ocurrieron o se dieron en su contexto natural sin la intervención directa del investigado (Hernández y Mendoza, 2018, p.187)

Desde esa misma perspectiva, también se planifica de alcance descriptivo bajo la idea que:

Tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes (Martínez, 2018 citado por Guevara, Verdesoto y Castro, 2020, p. 166)

Así mismo, se diseña como exploratoria tomando en consideración que según la investigación es aplicada en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características (...) se aplican procesos de análisis de datos básicos en donde se puede identificar la frecuencia en

la cual se presenta el fenómeno de interés y sus características generales (Ramos, 2020, p.3)

Se lleva a cabo cuando se pretende investigar un tema o asunto poco explorado, sobre el cual existen dudas o no se ha investigado previamente, tomando en consideración que ayuda a adentrarse en fenómenos desconocidos, recopilar datos para llevar a cabo una investigación más exhaustiva en un contexto específico, explorar nuevas problemáticas, reconocer conceptos o variables prometedoras, determinar prioridades para investigaciones venideras y proponer afirmaciones y postulados.

Finalmente se define como transversal considerando que “El elemento clave que define a un estudio transversal es la evaluación de un momento específico y determinado de tiempo, en contraposición a los estudios longitudinales que involucran el seguimiento en el tiempo” (Cvetkovic, et al. 2021, p. 180) en otras palabras, corresponde a un tipo de investigación en la que se examina a un conjunto de individuos o se recaba ciertos datos, en un instante específico. por lo cual, la persona investigadora, no realiza ningún tipo de intervención o inferencia en el objeto de estudio, solamente realiza una sola medición de las variables en cada individuo

Para efecto de esta investigación, se pretende describir de manera exploratoria los indicadores de Desgaste por Empatía y las condiciones laborales que lo generan en un grupo de profesionales en Orientación de los circuitos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional Los Santos.

### **3.3. Fuentes de información**

De manera genérica, por fuente de información se comprende todo aquello que proporciona datos que satisfacen la necesidad de la persona investigadora en cuanto al

conocimiento del problema estudiado, la cual posteriormente es empleada para lograr los objetivos planteados.

### **3.3.1 Fuentes primarias.**

Son aquellas que proveen un testimonio o evidencia directa sobre el tema a investigar; según Jaén (2019) “son aquellas que contienen información nueva u original; esta se obtiene directamente, sin necesidad de recurrir a otras fuentes, ofrecen información de primera mano por qué no han sido sometidas a interpretación o condensación” ( p. 10), por lo tanto, la información será obtenida por la persona investigadora a través libros, artículos científicos y tesis relacionadas al tema de síndrome de Desgaste por Empatía en personas profesionales que intervienen en situaciones educativas de complejidad,

Desde esa perspectiva, como fuentes primarias, la población orientadora de los Circuitos Educativos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional Los Santos participan en una encuesta a aplicar con la muestra seleccionada dentro de la metodología propuesta, cumpliendo con el prerrequisito de contener información original, publicada por primera vez y que no la ha interpretado o evaluado nadie más.

### **3.3.2 Fuentes secundarias.**

Como fuentes secundarias de la investigación, se tomaron en cuenta aquellas que tienen información primaria, sintetizada o reorganizada, las cuales poseen datos estadísticos o información ya analizada y publicadas en Internet y de medios de comunicación, en otras palabras: “este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria”. (Maranto y González, 2015, p. 3) siempre en referencia al tema investigado.

### **3.4 Población**

La población en estudio corresponde al “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Chaudhuri, 2018 y Lepkowski, 2008 citados por Hernández & Mendoza, 2018, p.198) en otras palabras, corresponde a un conjunto completo de personas que comparten características similares. Para la implementación del presente proyecto de investigación, se toma en cuenta en la población de personas profesionales en Orientación que laboran en los circuitos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional Los Santos del Ministerio de Educación Pública durante el curso lectivo 2024.

#### **3.4.1 Muestra**

Para la obtención de la muestra, se parte del concepto que:

En la ruta cuantitativa, una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población. (Hernández & Mendoza, 2018, p. 196)

Entonces, sabiendo que a veces es difícil medir la población, la persona investigadora selecciona una muestra para aplicar instrumentos y recolectar información, que corresponde a once la cual equivale al 55% de población de personas profesionales en Orientación de los circuitos educativos participantes en el estudio.

El tipo de muestreo, que se emplea en la investigación, corresponde a la no probabilística por conveniencia, considerando que esta “permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (Otzen & Manterola, 2017 p. 229) o sea, es una técnica que se utiliza de manera común, ya que es extremadamente rápida, sencilla,

económica y, además, las personas participantes suelen estar accesibles para ser parte de la muestra y tienen anuencia a ser parte de manera voluntaria en los procesos de recolección de información.

Por lo anterior se define como muestra para la presente investigación los siguientes centros educativos de los Circuitos Educativos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional de Educación de los Santos, la cual se caracterizan en la tabla 7.

**Tabla 7**

*Características de los servicios de Orientación educativa participantes en la investigación*

Nombre del centro educativo	Cantón y Distrito	Matrícula	Años de servicio	Características de la población atendida en el servicio de Orientación Educativa de la institución	Tipos de problemáticas que se atienden en el servicio educativo de Orientación
C.T.P Daniel Flores (sección nocturna)	José Santa María (Dota)	215	8	Adultos y adultos jóvenes	Personales, familiares, económicos, sociales
Liceo Andrés	San León Cortés, San Andrés	94	13	Es una población proveniente de comunidades rurales, algunas familias trabajan en San José. Los estudiantes en su mayoría son amables, pero hay algunos que desafían la autoridad, no respetan y son apoyados por sus padres que respaldan su indisciplina. Algunos parecen que no les importa los sentimientos de otros.	<i>Bullying</i> Violencia Ataques de ansiedad Indisciplina Ideaciones suicidas Autoestima Proyecto de vida Conflicto entre pares Becas Consumo de drogas Repitencia Trastornos alimenticios
Escuela República de Bolivia	Dota Santa María	- 495	11	Preescolar - Primaria. Niños entre los 4 años hasta los 13 años, algunos con algún tipo de condición (Autismo, hiperactividad, impulsividad, problemas de salud, discapacidad, entre otros)	Ausentismo - Situaciones emocionales, disciplina, discrepancia entre estudiantes, uso de dispositivos móviles, situación académica, acompañamiento en activación de protocolos o debidos procesos por

						motivo de algún tipo de violencia, situación de salud, autoestima, acoso escolar, autoconcepto, ciberacoso, familias resistentes.
Escuela Rodeo	El Tarrazú, San Marcos	137	13	Pobreza extrema, desintegración familiar, indicadores de violencia, no seguimiento de indicaciones en las PE, agresividad, faltas de respeto, falta de valores, conflictos entre las familias	Seguimiento de indicaciones, referencias PANI, conflictos entre estudiantes, situaciones emocionales, falta de motivación escolar y personal, relaciones interpersonales	
Liceo Bonito	León Cortés, Llano Bonito	127	3	Población estudiantil vulnerable a nivel socioeconómico.	Emocional, educativa, socioeconómica, conductual...	
Escuela Sabana	La Tarrazú, San Marcos	172	23	Estudiantes en su mayoría educados, respetuosos, con dificultades para cumplir hábitos de estudio, debido a poca supervisión en el hogar, a pesar de ello a mayoría muestra motivación por asistir al centro educativo. Algunos muestran situaciones de conducta	Conflictos entre estudiantes. Debidos procesos, situaciones familiares, divorcios, negligencia parental, violencia familiar y escolar, hábitos de estudio, autoestima, articulación de primaria a secundaria, articulación de preescolar a primaria, activación de protocolos <i>bullying</i> o violencia, lesiones autoinfligidas	
Colegio Nocturno de Tarrazú	Tarrazú, San Marcos	130	21	Personas mayores de edad, madres, situaciones de aprendizaje, situación económica, situación laboral.	El Colegio iniciando, aún no se han detectado problemas graves.	
Escuela León Cortés Castro	Tarrazú, San Marcos	410	16	Personas estudiantes en su mayoría con apoyo familiar, dispuestos a recibir ayuda, respetuosos	Resolución de conflictos entre estudiantes, modificación de conductas, falta de límites, apego materno, dificultades de aprendizaje	

Escuela Manuel Castro Blanco	San Pablo, León Cortés	428	23	Situaciones familiares variadas, autoestima, situaciones emocionales, conflictos entre estudiantes, conflictos entre estudiantes y docentes, protocolos MEP, alertas tempranas, situaciones emocionales, condición migratoria, duelo, transición entre ciclos, situaciones de salud, rendimiento académico, entre otros.	Situaciones de violencia familiar, situaciones de violencia en la escuela, ausencia de límites en el hogar, negligencia parental, consumo de drogas, situación económica de pobreza extrema y vulnerabilidad, situaciones de salud, entre otros.
CTP Pablo	San León Cortés	748	2	Adolescentes	Personalidad, RAC y relaciones interpersonales entre otros
Escuela Guadalupe	Tarrazú, San Marcos	180	10	Niños con edad de los 5 a los 12 años, algunos estudiantes indígenas, niños de bajos recursos.	Problemas de conducta, ausentismo, hiperactividad.

*Nota: elaboración propia con base al análisis documental.*

### ***3.4.2 Criterios de inclusión y exclusión***

#### ***3.4.2.1 Criterios de inclusión***

- Profesional con grado de licenciatura en Orientación Educativa, que trabaja en el curso lectivo 2024 para el MEP.
- Trabajar en los Circuito Educativos 01, 02, 03 Dirección Regional de Educación Los Santos.
- Poseer más de dos años de experiencia laboral como profesional en Orientación Educativa.
- Personas profesionales en Orientación Educativa que desean participar en forma voluntaria en el estudio.

#### ***3.4.2.2 Criterios de exclusión***

- Profesional con grado de bachiller universitario que trabaja en el curso lectivo 2024 para el MEP.
- Trabajar en Circuito Educativos diferentes a los 01, 02, 03 de la Dirección Regional de Educación Los Santos.
- Poseer menos de dos años de experiencia laboral como profesional en Orientación educativa.
- Personas profesionales en Orientación Educativa que no desean participar voluntariamente en el estudio.

### **3.5. Variables**

En una investigación, las variables son los elementos que se miden, la información recopilada o los datos recabados para responder a las preguntas de investigación, generalmente detalladas en los objetivos. Según Villasis y Miranda, (2016):

Las variables en un estudio de investigación son todo aquello que medimos, la información que colectamos, o bien, los datos que se recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación, las cuales habitualmente están especificadas en los objetivos (p. 304)

Al tomar en consideración el anterior axioma para la presente investigación se van a medir dos variables en los siguientes términos: la primera de ellas corresponde a factores generadores de Desgaste por Empatía y la segunda corresponde a las condiciones laborales de las personas Orientadoras en Educación que inciden en Desgaste por Empatía de las cuales se obtiene su definición conceptual, operacional e instrumental que se indican y explican en la tabla 7 y 8.

### Tabla 8

*Variable 1. Indicadores de Desgaste por Empatía*

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional (Dimensiones)</b>	<b>Definición Instrumental</b>
Es una respuesta emocional percibida como negativa, resultado de la interacción empática de una persona con quienes enfrentan situaciones de dolor y sufrimiento (Guillen 2022, p. 13)	Estrés profesional	Pregunta 1 y 6 del cuestionario
	Dolor ajeno	Pregunta 2 y 4 del cuestionario
	Recuerdos intrusivos	Pregunta 3 y 5 del cuestionario

*Nota: elaboración propia con base en el diseño de investigación.*

**Tabla 9**

*Variable 2: Condiciones laborales que inciden en Desgaste por Empatía en la Orientación educativa*

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional (Dimensiones)</b>	<b>Definición Instrumental</b>
Afronta situaciones de incertidumbre con liderazgo y trabajo en equipo, (...)	Nivel de satisfacción	Pregunta 7 y 12 del cuestionario
Interactúa de manera asertiva con toda la comunidad educativa. (...)	Sobrecarga de trabajo	Pregunta 8 y 10 del cuestionario
Participa en el abordaje de los diferentes ejes y habilidades (MEP, 2017 p. 34)	Interacción con personas que sufren.	Pregunta 9 y 11 del cuestionario

*Nota: elaboración propia con base en el diseño de investigación.*

### **3.6. Técnicas de recolección de la información**

La recolección de datos cuantitativos implica el uso de números para evaluar la información, de tal manera que las técnicas cuantitativas posibilitan el análisis estadístico para probar hipótesis, y formular conclusiones, en ese sentido, se hace referencia a Bavaresco, (2001), citado por Useche, et al., (2019) quien las define como:

Procedimientos y actividades que permiten comprobar que el problema planteado de la variable estudiada en la investigación, por lo tanto, el tipo de investigación determinará la técnica a emplear. Los instrumentos son las herramientas que se emplean para obtener los datos de la realidad que se estudia. (p. 30)

Lo anterior posibilita la clasificación de características, su conteo, y la construcción de modelos estadísticos en un intento de explicar lo que se observa, aportando resultados generalizables, control sobre fenómenos en estudio, precisión y predicción.

### **3.7. Instrumentos**

Como instrumento de recolección de información del presente estudio se emplea el cuestionario, tomando en cuenta que según Sarabia y Alconero, (2019) es:

Un documento estructurado que recoge la información mediante la realización de una batería o conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa con el fin de cuantificar y generalizar los resultados (...) debe recoger la información de todas las variables consideradas de interés. (p. 70)

Instrumento que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz, en donde el interés de la persona investigadora no es la persona concreta, sino la población a la que pertenece, con tal propósito, se diseña un cuestionario de 12 preguntas cerradas politómicas, las cuales serán resueltas por 11 personas profesionales en Orientación que laboran en los Circuitos Educativos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional de Educación de Los Santos.

Cabe señalar que el instrumento va a ser validado por juicios de expertos, el cual es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Robles y Rojas, 2015, p. 2).

### **3.8 Proceso para la recolección y análisis de datos**

Conforme al diseño de la presente investigación, y al considerar que los datos cuantitativos se pueden medir y verificar se emplean procedimientos de estadística descriptiva, la cual, según Posada, (2016) “está orientada a la presentación de datos mediante tablas y gráficas que permiten resumir o describir el comportamiento de estos, sin

realizar inferencias sobre ellos debido a que son obtenidos de una parte de la población” (p. 13)

De tal manera que el análisis de datos se realiza mediante la codificación de respuestas del cuestionario en una hoja de cálculo de *Microsoft Excel*, con el fin generar una matriz de datos estadísticos que posibiliten con resultados numéricos, de frecuencias absolutas: “Su valor indica el número de veces que los datos de la muestra caen o pertenecen a una determinada clase” (Matos, Contreras, y Olaya, 2020, p. 47) y frecuencias relativas: “Su valor indica la proporción o porcentaje de la muestra está contenida en una determinada clase” (Matos , Contreras, y Olaya, 2020, p. 47), las cuales se emplean como base para la generación de gráficos estadísticos que permitan el análisis e interpretación del fenómeno en estudio.

#### **Capítulo IV: Análisis de la información**

En este apartado se presenta el análisis de los resultados, a partir de los instrumentos diseñados para los sujetos participantes y el mapeo de la información. Para mantener la confidencialidad de la muestra, los datos de identificación no son registrados, sin embargo, se utilizan claves de identificación asignadas a cada uno de los sujetos de estudio. El cuestionario se aplicó del 20 al 31 de mayo de 2024, con el debido consentimiento informado de cada persona (ver apéndice 2). A continuación, se realiza el análisis estadístico descriptivo de los resultados obtenidos.

**Tabla 10**

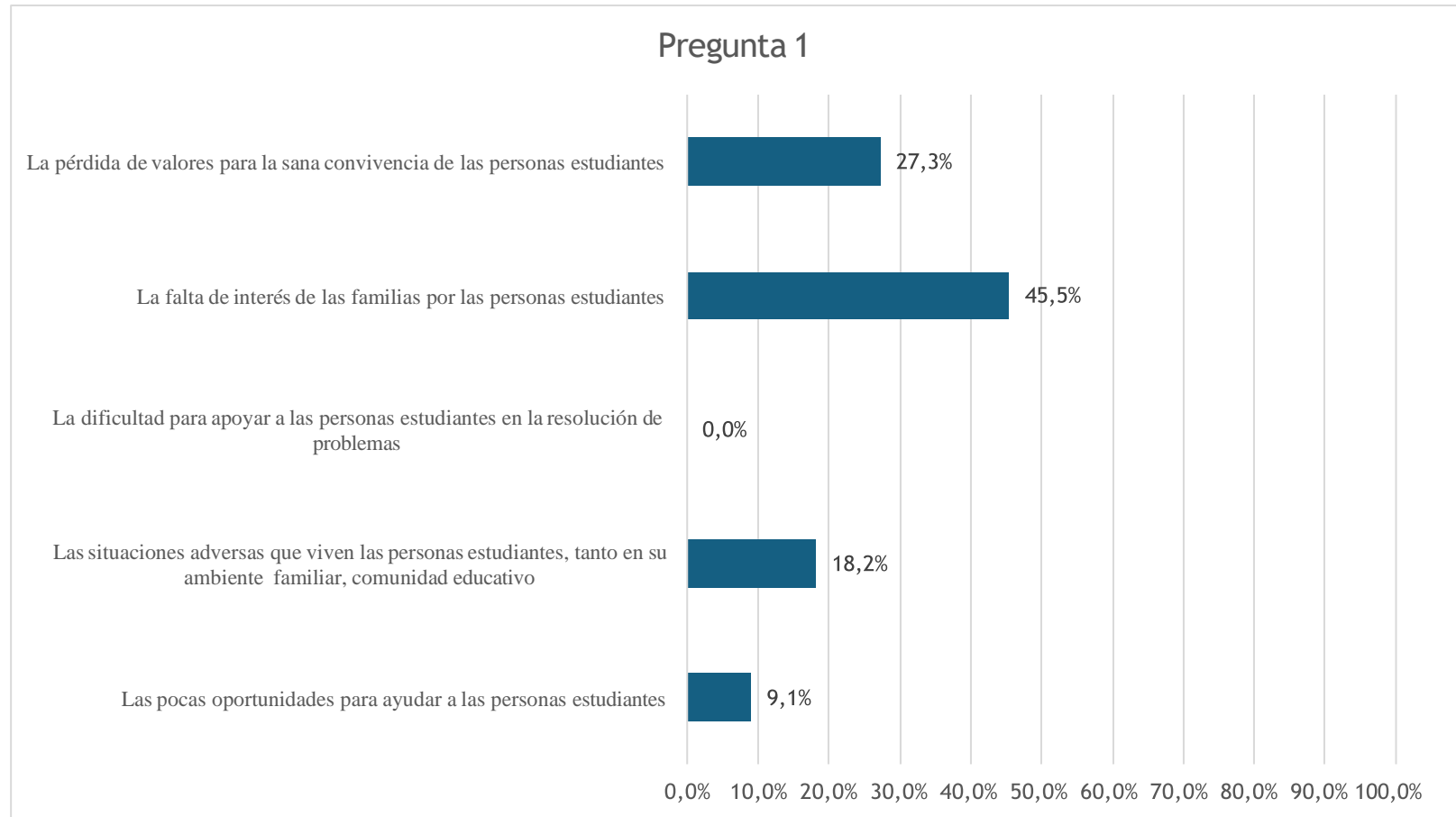
*Variable 1. Indicadores de Desgaste por Empatía. Dimensión: Estrés profesional.*

<b>Pregunta 1</b>	Frecuencia	Porcentaje
<b>El principal factor generador de estrés profesional</b>	Absoluta	
Las pocas oportunidades para ayudar a las personas estudiantes	1	9.1%
Las situaciones adversas que viven las personas estudiantes, tanto en su ambiente familiar, comunidad o educativo	2	18.2%
La dificultad para apoyar a las personas estudiantes en la resolución de problemas	0	0.0%
La falta de interés de las familias por las personas estudiantes	5	45.5%
La pérdida de valores para la sana convivencia de las personas estudiantes	3	27.3%
<b>Pregunta 6</b>	Frecuencia	Porcentaje
<b>De las siguientes situaciones que viven algunas personas estudiantes ¿cuáles le generan ansiedad en su rol de orientador (a) educativo (a)</b>	Absoluta	
Situaciones de violencia física, verbal, sexual o <i>bullying</i> entre personas estudiantes	4	36.4%
Situaciones de vulnerabilidad por condición socio económica de las personas estudiantes	0	0.0%
Situaciones de violencia intrafamiliar vivida por personas estudiantes	2	18.2%
Situaciones de Negligencia parental que afecta a las personas estudiantes	4	36.4%
Uso de drogas o sustancias adictivas por las personas estudiantes	1	9.1%

*Nota: elaboración propia con base a la aplicación del instrumento.*

**Figura 2**

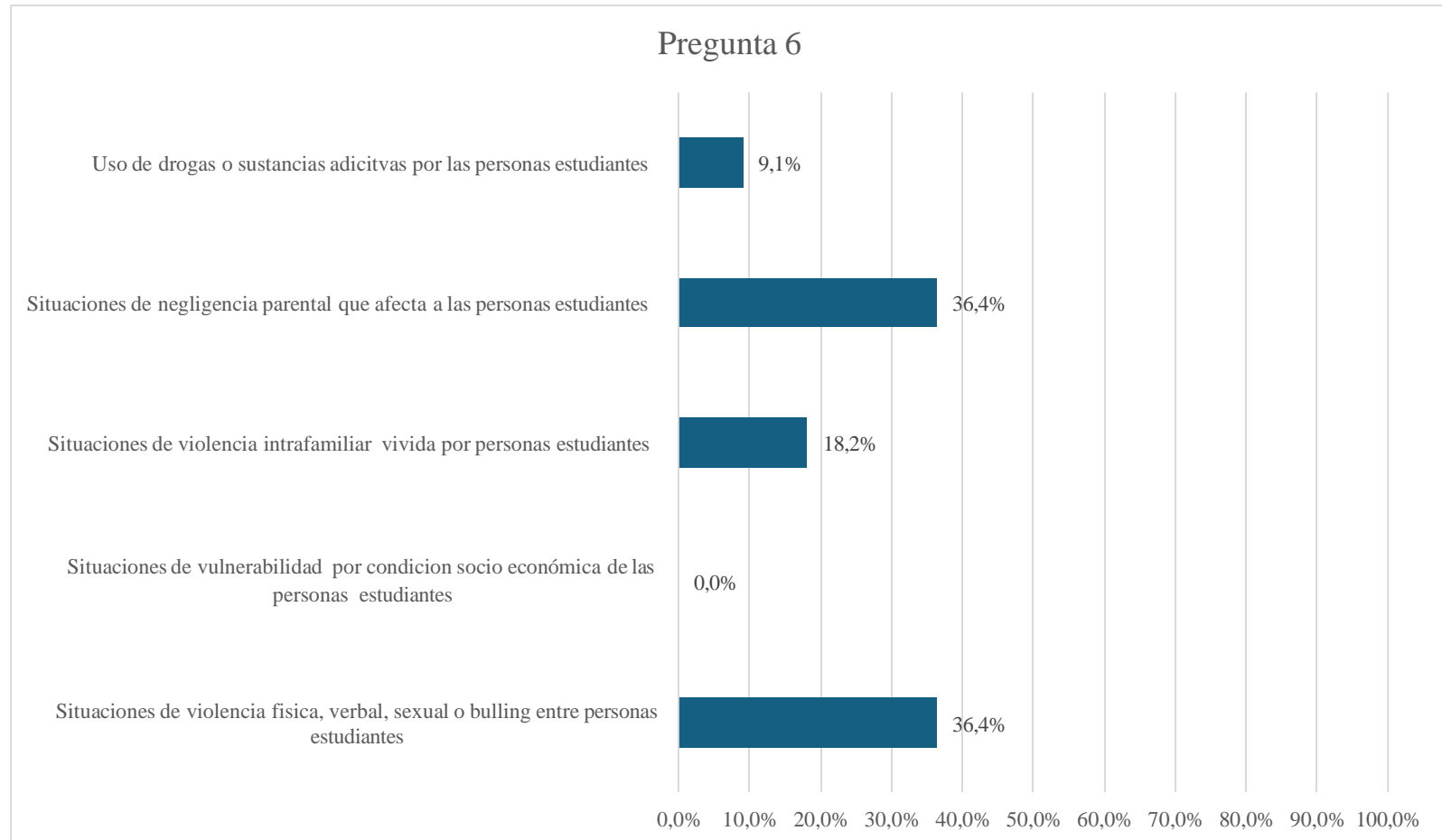
*El principal factor generador de estrés profesional.*



*Nota:* presenta los resultados de las frecuencias obtenidas en relación con el principal factor generador de estrés profesional

**Figura 3**

*Generadores de ansiedad en el rol de orientador (a) educativo (a.)*



Nota: presenta los resultados de las frecuencias obtenidas en relación con el principal factor generador de estrés profesional

### **Análisis de la dimensión de estrés profesional**

El 45,5 % de las personas profesionales en orientación, consideran que el principal generador de estrés corresponde a la falta de interés de las familias por las personas estudiantes, seguido por la pérdida de valores para la sana convivencia con un 27,3 %, posteriormente con un 18,2% perciben las situaciones adversas que viven las personas estudiantes en su ambiente y con un 9,1% las pocas oportunidades para ayudar a las personas estudiantes, cabe señalar que ninguna persona concibe la dificultad para apoyar a las personas estudiantes en la resolución de problemas como generador de estrés.

Tal y como lo indica la teoría, dentro de los principales factores de riesgo para el surgimiento del Desgaste por Empatía se encuentran los problemas que enfrenta la persona estudiante su familia y amigos cercanos que inciden de manera directa en diferentes etapas de la vida, los cuales se agravan cuando no existe un interés real por parte de las personas responsables de la persona menor de edad por conocer la información sobre rendimiento académico, ausentismo y estrategias institucionales para prevenir situaciones de deserción escolar.

Las personas orientadoras educativas perciben predominantemente dos generadores de ansiedad en su rol de orientación educativa, las cuales corresponden en un porcentaje de 36,4 % a situaciones de negligencia parental y violencia física, verbal, sexual o *bullying* entre personas estudiantes también con un 36,4%, posterior a estos se perciben situaciones de violencia intrafamiliar con un 18,2%, uso de drogas y sustancias adictivas 9,1%.

Ninguna persona orientadora considera que la vulnerabilidad socioeconómica de la persona estudiante le genera estrés.

Dentro del rol de las personas orientadores, el contexto familiar es un factor determinante para el surgimiento de ansiedad y estrés profesional, así como también los

diversos aspectos relacionados con la violencia en sus múltiples manifestaciones, tal como lo señala Campos (2014) quien permite comprender que las historias de los problemas familiares, personales con presencia de comportamientos violentos, lo que genera mayor tensión en las sesiones de orientación posibilitando el surgimiento de emociones como rabia, , ansiedad, descalificación, debido principalmente a las historias llenas de problemas, malestar y sufrimiento.



**Tabla 11**

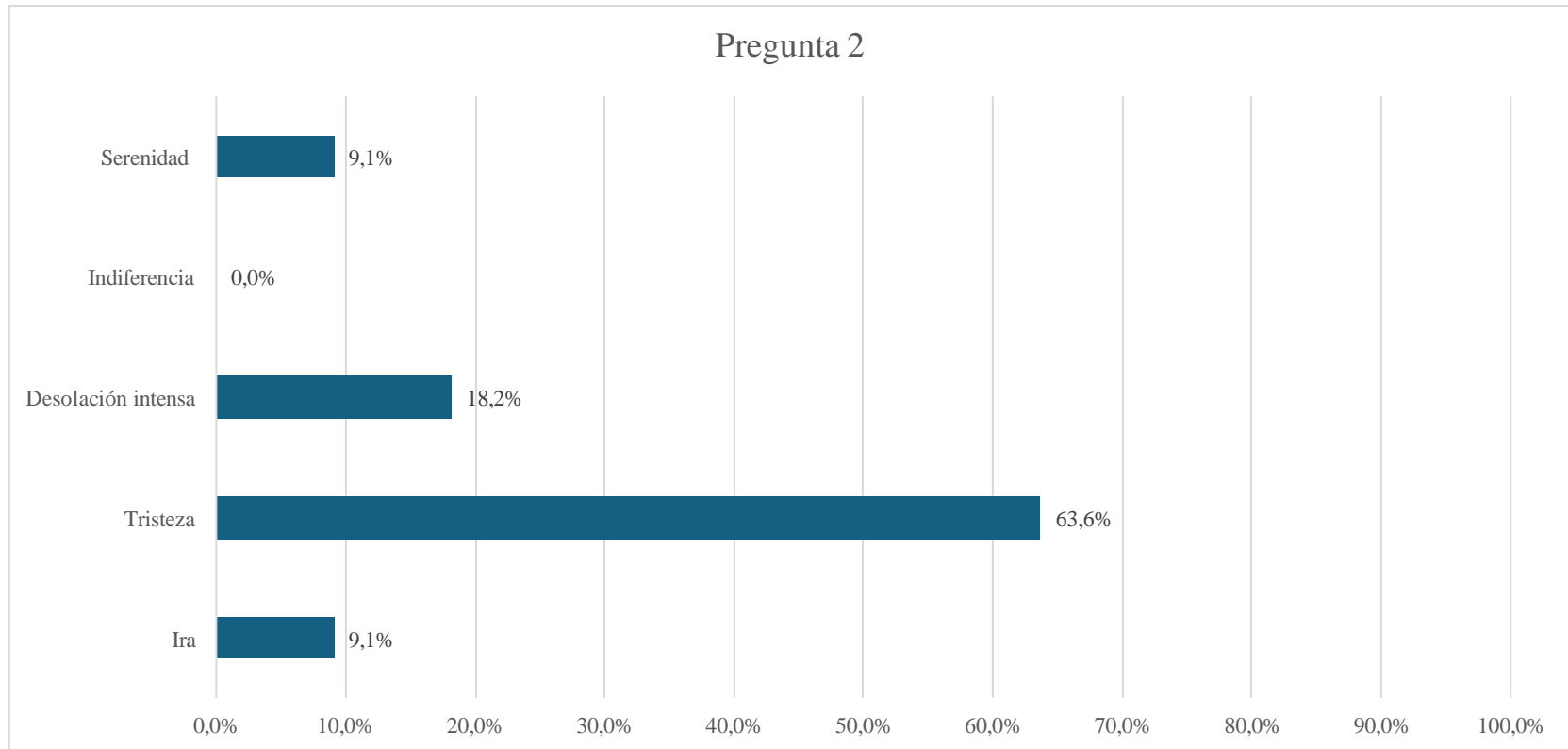
*Variable 1. Indicadores de Desgaste por Empatía. Dimensión: Dolor ajeno.*

<b>Pregunta 2</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Las situaciones de vida que le comentan las personas estudiantes le generan sentimientos de:</b>	<b>Absoluta</b>	
Ira	1	9.1%
Tristeza	7	63.6%
Desolación intensa	2	18.2%
Indiferencia	0	0.0%
Serenidad	1	9.1%
<b>Pregunta 4</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>¿Ha presentado sentimientos de culpa por alguna acción que hizo o dejo de hacer durante su labor profesional en Orientación Educativa?</b>	<b>Absoluta</b>	
SI	6	54.5%
No	5	45.5%

*Nota: elaboración propia con base a la aplicación del instrumento.*

**Figura 4**

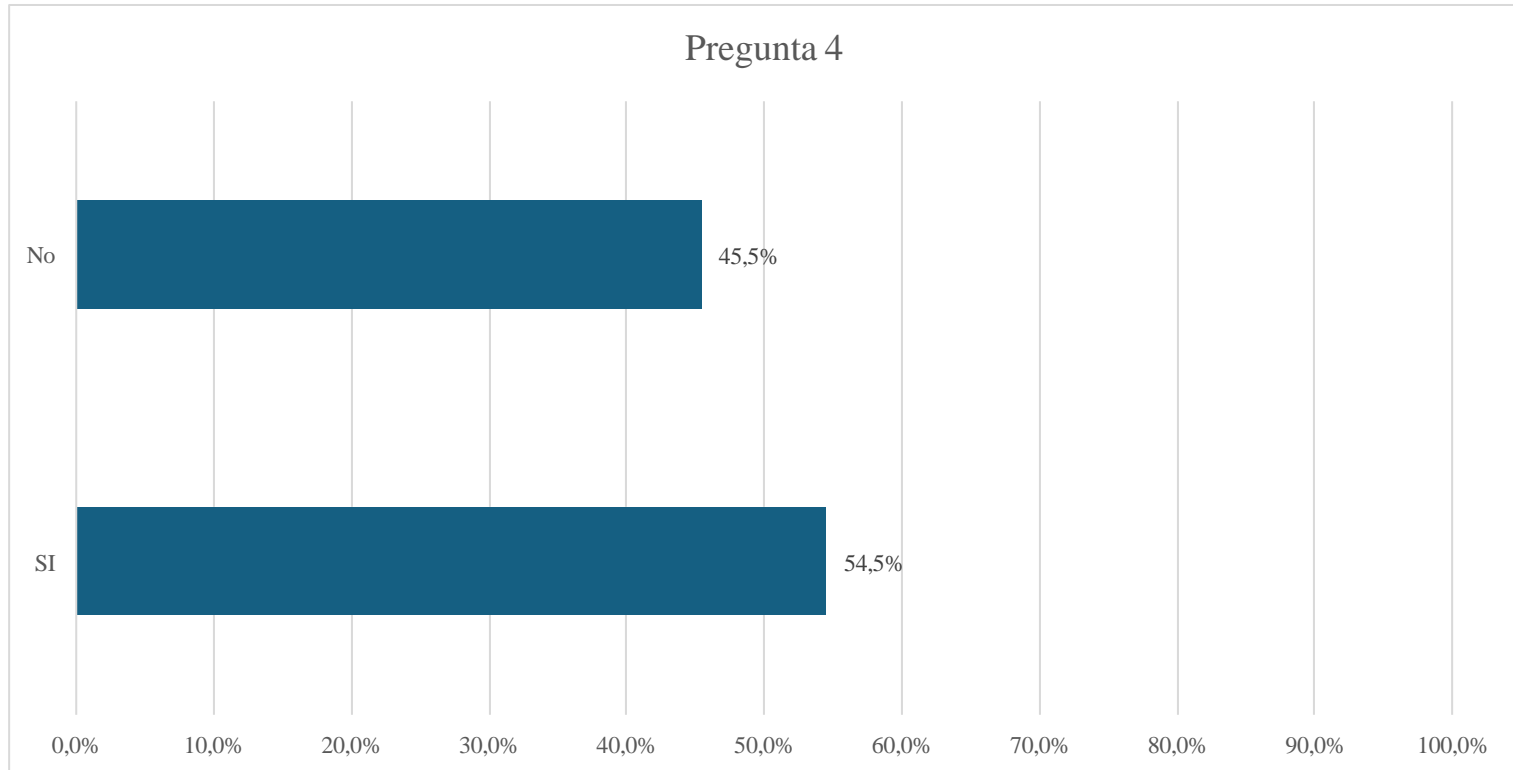
*Sentimientos surgidos de las situaciones de vida de las personas estudiantes.*



Nota: presenta los resultados de las frecuencias obtenidas en relación con el dolor ajeno.

**Figura 5**

*Presencia de sentimientos de culpa por acción o inacción en la labor profesional de Orientación Educativa.*



Nota: presenta los resultados de las frecuencias obtenidas en relación con dolor ajeno.

### **Análisis de la dimensión de dolor ajeno.**

El 63,6 % de las personas orientadoras que participan en la investigación indican que el mayor sentimiento que más frecuentemente surge es el de tristeza, seguido de desolación intensa con un 18,2%, solamente un 9,1 % se inclina hacia la ira, aunque en el mismo porcentaje indican serenidad. Ninguna persona refiere el surgimiento de indiferencia.

Los porcentajes obtenidos en referencia a los sentimientos que surgen en el quehacer profesional de las personas orientadores tienen una relación directa con los signos y síntomas que caracterizan el Desgaste por Empatía, pues tal y como se evidencia en el marco teórico, dentro de su sintomatología se encuentra la tristeza, la cual puede ser acompañado por desolación, pesimismo, desconsuelo, e ira que definitivamente impactan en forma negativa la calidad de vida y relaciones personales, laborales y de convivencia.

El 54,5% de las personas orientadoras que respondieron el cuestionario, señalan haber percibido sentimientos de culpa por acción o inacción dentro de su rol profesional, sin embargo, en contraposición el 45,5% señala que lo ha percibido dicho sentimiento por sus acciones realizadas dentro de su cotidianidad laboral.

En palabras de Guillen, et al, (2022) corresponde a una reacción emocional que se considera negativa, derivada de la empatía de una persona al interactuar con aquellos que experimentan dolor y sufrimiento, favorecedora del surgimiento de situaciones de estrés en el trabajo cansancio físico y emocional, además de percibirse ineficaz en las tareas diarias propiciadora de una actitud negativa hacia la misma persona y hacia los colegas.

**Tabla 12**

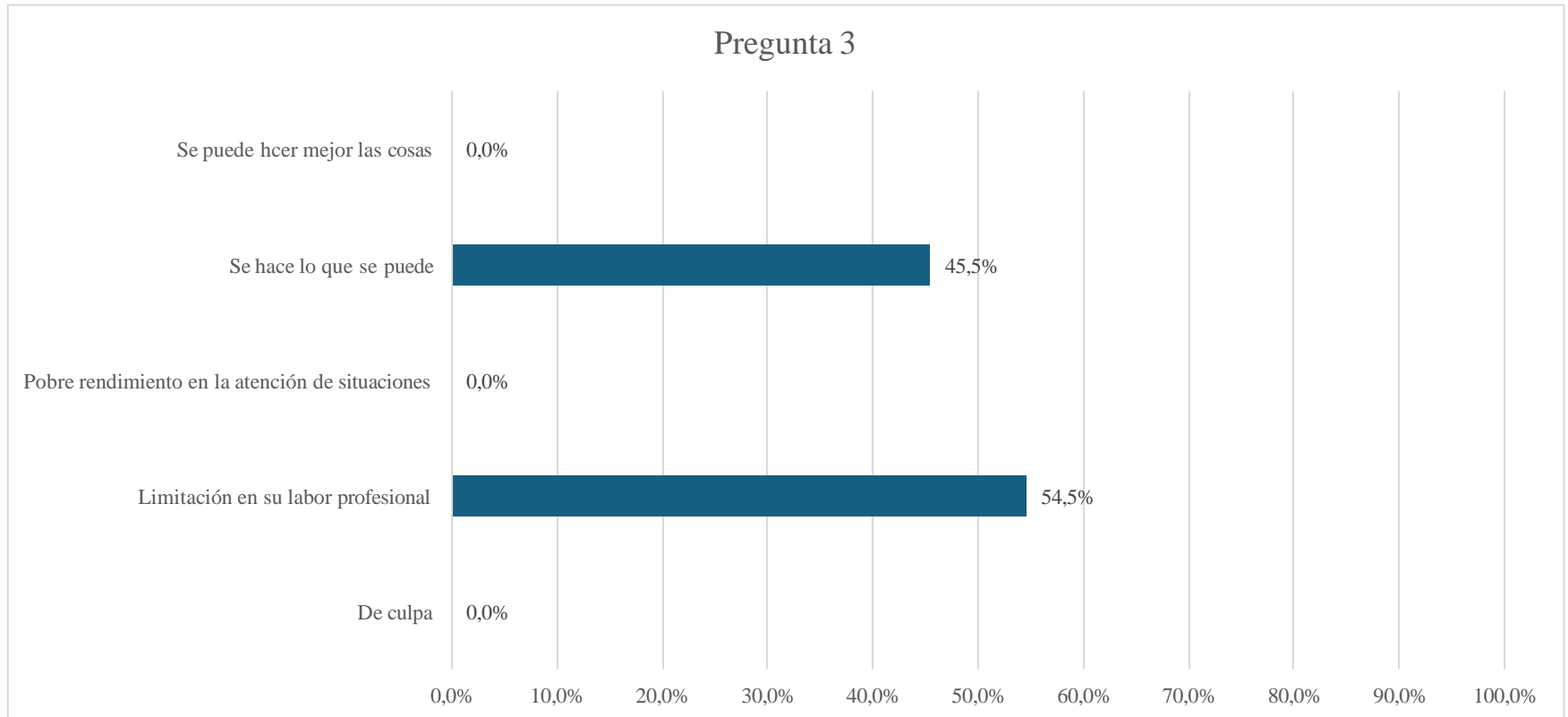
*Variable 1 Indicadores de Desgaste por Empatía. Dimensión: Recuerdos intrusivos.*

<b>Pregunta 3</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>En su tiempo libre, quizá recuerda situaciones vividas por las personas que ha atendido ¿Cómo califica los pensamientos que experimenta?</b>		
De culpa	0	0.0%
Limitación en su labor profesional	6	54.5%
Pobre rendimiento en la atención de situaciones	0	0.0%
Se hace lo que se puede	5	45.5%
Se puede hacer mejor las cosas	0	0.0%
<b>Pregunta 5</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Al presentar pensamientos negativos respecto a su labor profesional en atención de las personas estudiantes, le produce:</b>		
Desconfianza en las capacidades profesionales	5	45.5%
Ansiedad y estrés por incompetencias	2	18.2%
Vergüenza	0	0.0%
Deseos de superación y mejora continua	3	27.3%
Serenidad para ver las cosas desde otra perspectiva	1	9.1%

*Nota: elaboración propia con base a la aplicación del instrumento.*

**Figura 6.**

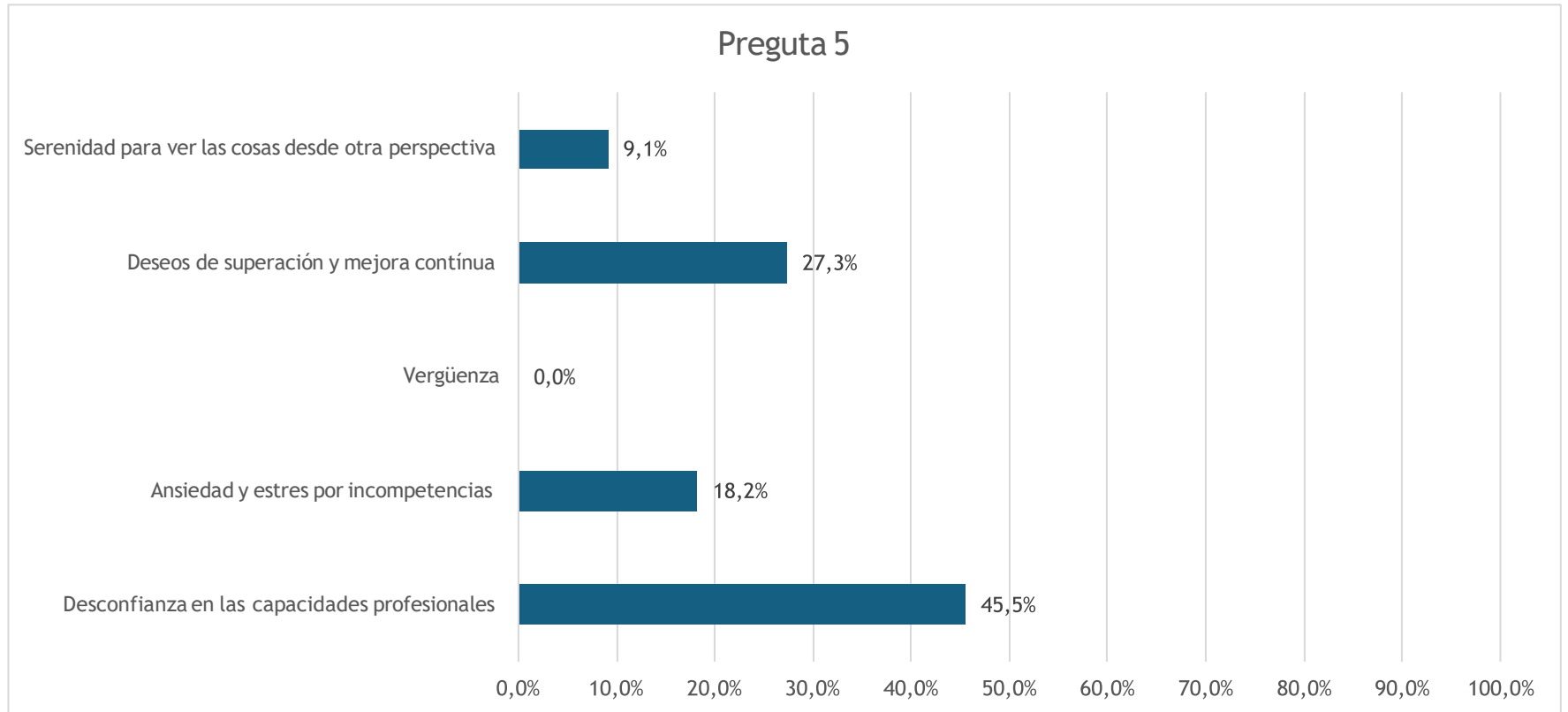
*Pensamientos intrusivos que experimentan las personas orientadoras en su tiempo libre.*



Nota: presenta los resultados de las frecuencias obtenidas en relación con recuerdos intrusivos.

**Figura 7**

*Pensamientos negativos respecto a su labor profesional de las personas orientadoras educativas.*



Nota: presenta los resultados de las frecuencias obtenidas en relación con recuerdos intrusivos.

### **Análisis de la dimensión de recuerdos intrusivos**

El 54,5% de las respuestas obtenidas permite comprender que el pensamiento de mayor frecuencia corresponde a una labor profesional limitada, el restante 45,5 % señala que las personas orientadoras piensan que labora dentro de las posibilidades.

Los porcentajes obtenidos se relacionan de manera directa ante situaciones vinculadas a la fatiga por compasión, puesto que la energía compasiva de la persona supera su capacidad de recuperación, resultando en sufrimiento y sentimientos de impotencia al no poder ayudar más, llevando a un agotamiento emocional que se refleja en desmotivación, mal humor, cansancio físico y enojo al sentirse incapaz de satisfacer las necesidades de los demás.

En un porcentaje acumulado de 63,7% los pensamientos negativos de mayor frecuencia corresponden a desconfianza en las capacidades profesionales con un 45,5% y 18,2% pensamientos de ansiedad y estrés por incompetencia, en contraposición de igual manera, en un porcentaje acumulado de 36,3% surgen pensamientos de deseos de superación y mejora continua con un 27,7 %, y serenidad para ver las cosas desde otra perspectiva.

Las personas orientadoras educativas coinciden en señalar características propias del síndrome de empatía, al señalar pensamientos intrusivos relacionados a pensamientos y sentimientos de falta de idoneidad como profesional, así como también la dificultad para poder dejar de lado los asuntos relacionados con el trabajo, pero además tal y como se indica en la teoría de esta síndrome, surgen fuertes deseos con características obsesivo - compulsivos de ayudar, los cuales hacen referencia los procesos de mejora continua y serenidad señalados.

**Tabla 13**

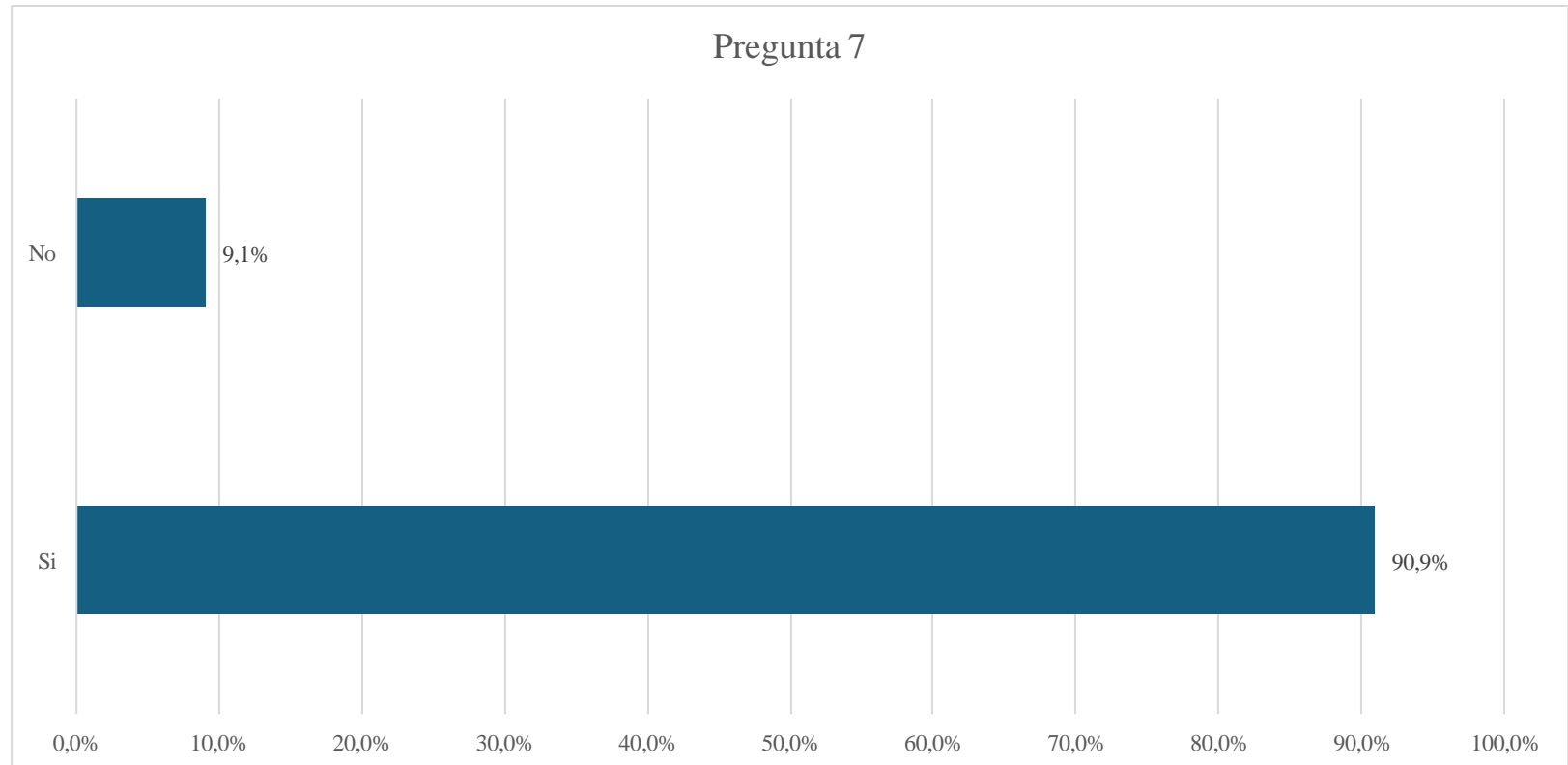
*Variable 2: Condiciones laborales que inciden en Desgaste por Empatía en la Orientación educativa. Dimensión: Nivel de satisfacción.*

<b>Pregunta 7</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>¿Se percibe satisfecho por sus labores realizadas en la atención de las problemáticas que afectan a las personas estudiantes de su centro educativo?</b>	<b>Absoluta</b>	
Si	10	90.9%
No	1	9.1%
<b>Pregunta 12</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Los resultados obtenidos en el manejo de las diversas situaciones presentadas por las personas estudiantes le permiten:</b>	<b>Absoluta</b>	
Percibirse reconocido y valorado en el trabajo	0	0.0%
Reconocer que su labor es de importancia en el centro educativo	5	45.5%
Reflexionar sobre aspectos profesionales que debe mejorar	6	54.5%
Poco importan los logros alcanzados	0	0.0%
Vergüenza o culpa por bajos resultados en la atención de las personas estudiantes	0	0.0%

*Nota: elaboración propia con base a la aplicación del instrumento.*

**Figura 8**

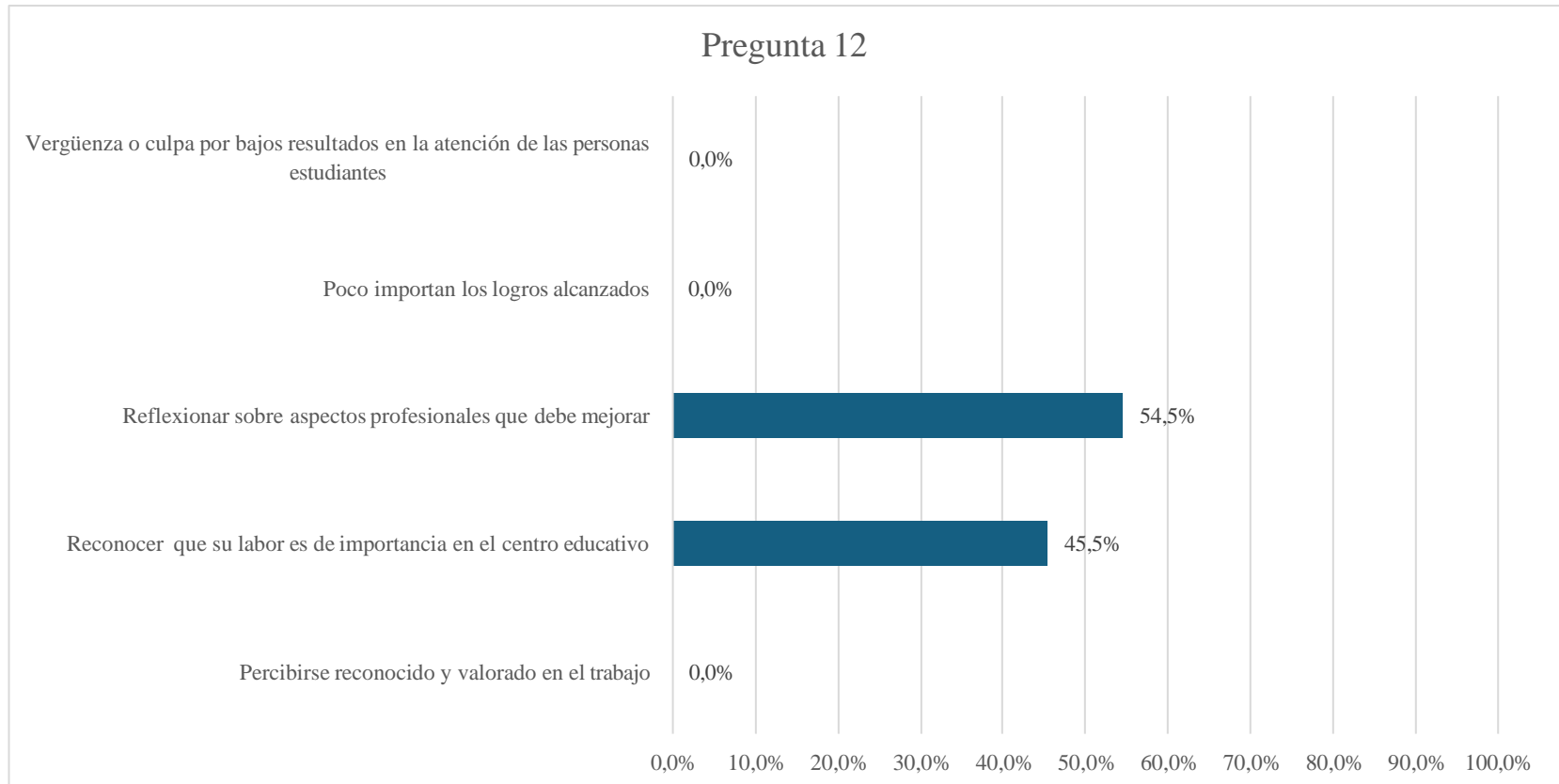
*Percepción de satisfacción por labores realizadas de personas profesionales en Orientación.*



Nota: presenta los resultados de las frecuencias obtenidas en relación con el nivel de satisfacción.

**Figura 9**

*Percepción ante resultados obtenidos en el manejo de situaciones presentadas en los centros educativos.*



*Nota:* presenta los resultados de las frecuencias obtenidas en relación con el nivel de satisfacción.

### **Análisis de la dimensión de nivel de satisfacción**

El 90,9 % de las personas orientadoras que respondieron el cuestionario se perciben satisfechas con las labores realizadas en la atención de las problemáticas que presentan las personas estudiantes en el centro educativo, solamente, un 9,1% manifiesta no percibirse satisfecho con su labor profesional.

Se percibe que el alto grado de satisfacción de las personas orientadores por sus labores cotidianas dentro de los centros educativos constituye un elemento mitigador de los signos y síntomas de Desgaste por Empatía, lo que se observa como factor positivo y muy útiles para combatir los pensamientos intrusivos, ideas irracionales que invaden la mente, consiguiendo transformar poco a poco los patrones de pensamiento, tal y como se indica en los conceptos y teorías propuestas en el capítulo dos referentes a intervención terapéutica cognitiva conductual.

El 54,5% de las personas orientadoras perciben la necesidad de reflexionar sobre aspectos profesionales enfocadas hacia el mejoramiento continuo, en forma similar, el 45,5% percibe que su labor es de importancia para el correcto funcionamiento del centro

Se percibe favorable que las personas orientadoras evidencian cierto grado de equilibrio o proporcionalidad en cuanto a aspectos profesionales a mejorar y reconocimiento positivo de su labor en los centros educativos puesto que esto puede a interrumpir el pensamiento negativo funcionado como reforzamiento sobre sus respuestas saludables, tal y como lo propone González y Campos (2020).

**Tabla 14**

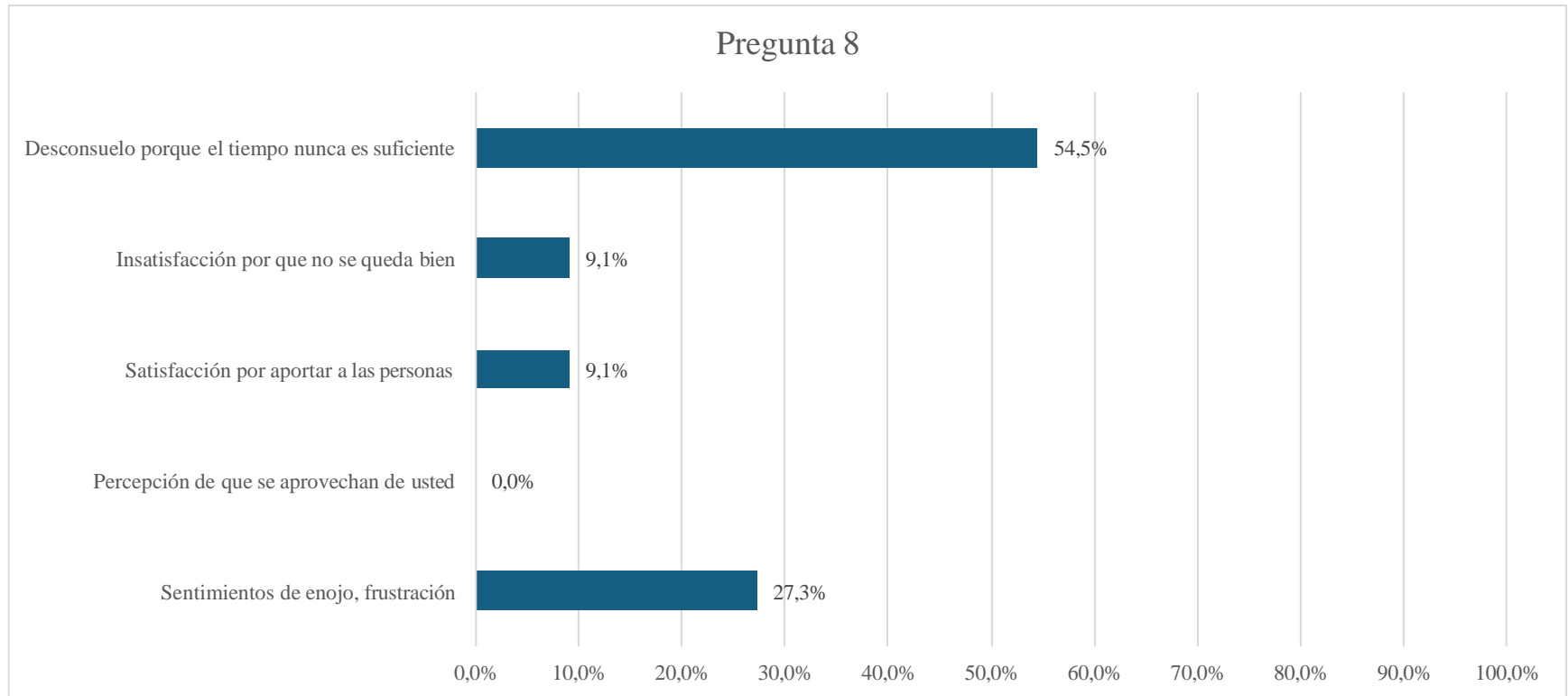
*Variable 2: Condiciones laborales que inciden en Desgaste por Empatía en la Orientación educativa. Dimensión sobrecarga de trabajo.*

<b>Pregunta 8</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Cuando las personas de la comunidad educativa esperan que haga más de lo que el tiempo o función le permite realizar en su rol ¿qué actitud experimenta?</b>		
Sentimientos de enojo, frustración	3	27.3%
Percepción de que se aprovechan de usted	0	0.0%
Satisfacción por aportar a las personas	1	9.1%
Insatisfacción porque no se queda bien	1	9.1%
Desconsuelo porque el tiempo nunca es suficiente	6	54.5%
<b>Pregunta 10</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>De las siguientes opciones: ¿cuáles le generan sobre carga laboral?</b>		
El aprendizaje constante de nuevas formas de intervención educativa	0	0.0%
El constante cambio de lineamientos en el MEP	3	27.3%
El tiempo fuera de la jornada laboral para ejecución de tareas profesionales	0	0.0%
Elaboración de documentos y trámites administrativos excesivos	7	63.6%
La ejecución de actividades simultáneas para la atención de las personas estudiantes	1	9.1%

*Nota: elaboración propia con base a la aplicación del instrumento.*

**Figura 10**

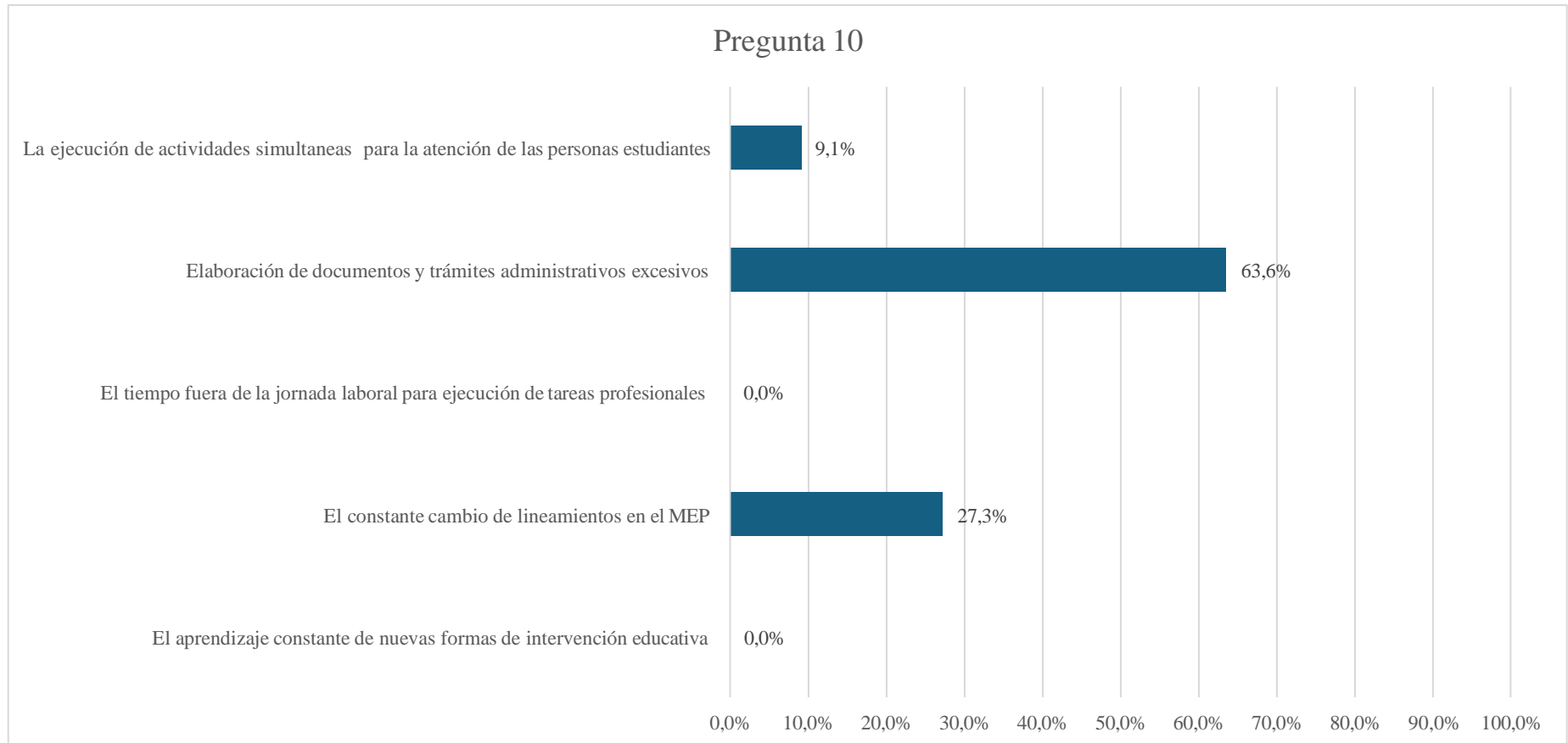
*Actitud que experimentan las personas orientadoras cuando surge sobrecarga laboral.*



Nota: presenta los resultados de las frecuencias obtenidas en relación con la sobrecarga de trabajo.

**Figura 11**

*Generadores de sobrecarga laboral en personas orientadoras educativas.*



Nota: presenta los resultados de las frecuencias obtenidas en relación con la sobrecarga de trabajo.

### **Análisis de la dimensión de sobre carga de trabajo**

El 54,5% de las respuestas obtenidas permite percibir que las personas orientadoras experimentan desconsuelo porque el tiempo nunca es suficiente, en forma similar, un 27,3% perciben sentimientos de enojo y frustración, un 9,1% insatisfacción porque nunca se queda bien. Solamente un 9,1% refiere satisfacción por aportar a las personas.

Las percepciones de las personas orientadoras respecto a la actitud percibida en lo referente a sobre carga laboral, tiene relación directa en lo presentado en las teoría que sustenta la presente investigación puesto que el síndrome de Burnout y fatiga por compasión comparten signos y síntomas similares por lo cual ambas entidades se pueden presentar en forma simultánea, impactando de manera altamente nociva la calidad de vida en todas sus dimensiones y rendimiento profesional de la persona profesional en orientación educativa.

El 63,3 % de las personas orientadoras señalan que el principal factor generador de sobrecarga laboral corresponde a la elaboración de documentos y trámites administrativos excesivos, seguido por el constante cambio de lineamientos por el MEP con un 27,3%, finalmente mencionan con un 9,1% la ejecución de actividades simultáneas para la atención de personas estudiantes.

Tal y como se evidencia en el apartado correspondiente a responsabilidades y funciones de la persona profesional en Orientación Educativa desarrollado en el Capítulo 2, las personas orientadoras tienen múltiples y diversas funciones y responsabilidades dentro de los centros educativas, de acuerdo a lo previsto en el Manual Descriptivo de Clases Docentes de la Dirección General del Servicio Civil, (2022), situación que se hace altamente extenuante, desgastante e inmanejable desde una perspectiva emocional cuando a ello se adiciona la excesiva tramitología administrativa que deben asumir dentro de su rol

de trabajo, la cual adiciona para la consolidación del síndrome de Burnout y Desgaste por Empatía, al o poder cumplir con todas sus obligaciones de forma satisfactoria a favor de las personas estudiantes.

**Tabla 15**

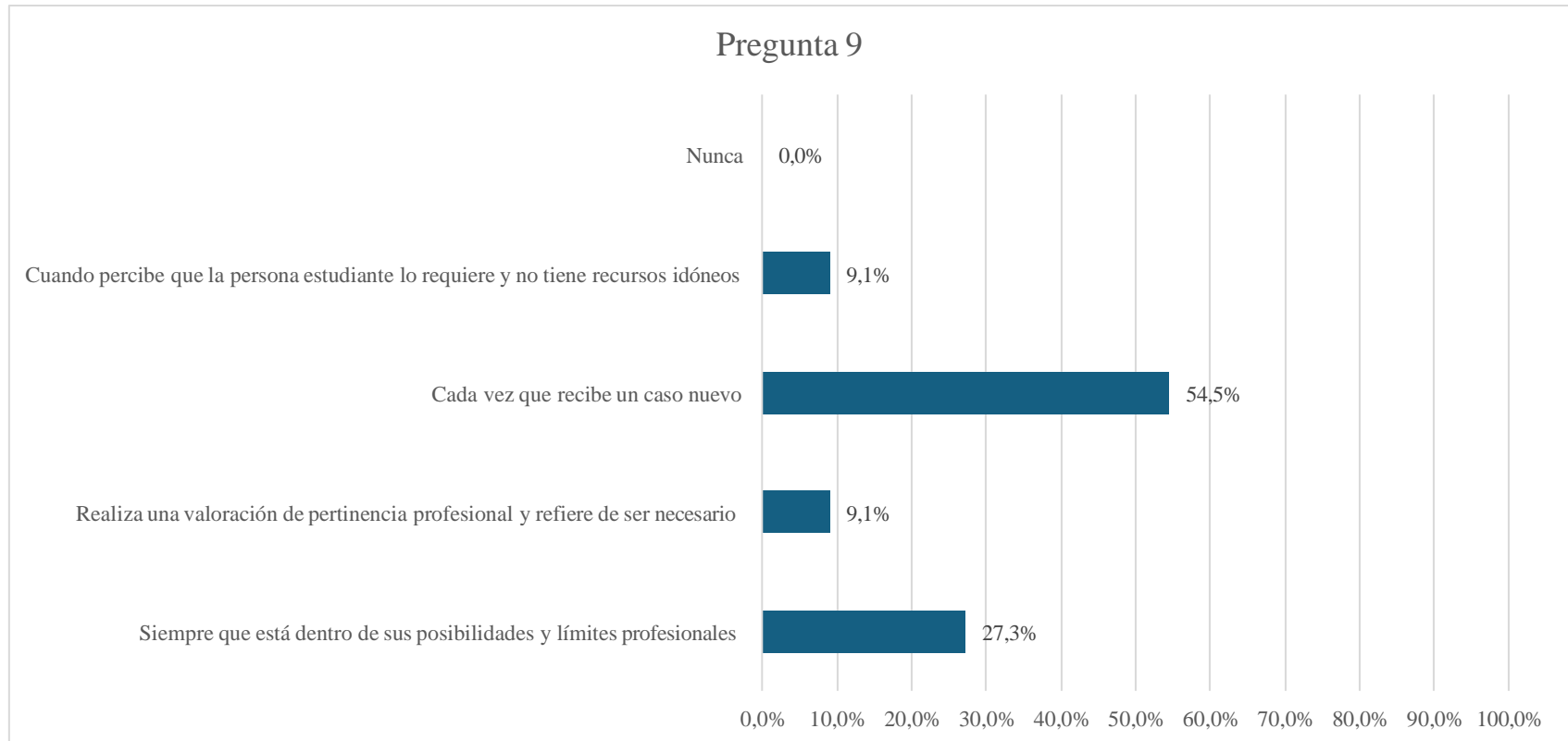
*Variable 2: Condiciones laborales que inciden en Desgaste por Empatía en la Orientación educativa. Dimensión: Interacción con personas que sufren.*

<b>Pregunta 9</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Cuando percibe un deseo de ayudar a las personas estudiantes más allá de las funciones profesionales en el sistema educativo, lo hace:</b>		
Siempre que está dentro de sus posibilidades y límites profesionales	3	27.3%
Realiza una valoración de pertinencia profesional y refiere de ser necesario	1	9.1%
Cada vez que recibe un caso nuevo	6	54.5%
Cuando percibe que la persona estudiante lo requiere y no tiene recursos idóneos	1	9.1%
Nunca	0	0.0%
<b>Pregunta 11</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Al atender las diversas situaciones de las personas estudiantes desde una perspectiva de Orientación educativa, al paso del tiempo piensa que:</b>		
Pierde el interés por ayudarle a las personas estudiantes	3	25,0%
Piensa mucho en las experiencias traumáticas que le narran	5	41,7%
Se sobre involucra con el objetivo de ayudar	0	0.0%
Siente que son personas frágiles y que inevitablemente necesitan de su ayuda	4	33.3%
Usa respuestas evasivas para no escuchar las historias penosas	0	0.0%

*Nota: elaboración propia con base a la aplicación del instrumento.*

**Figura 12**

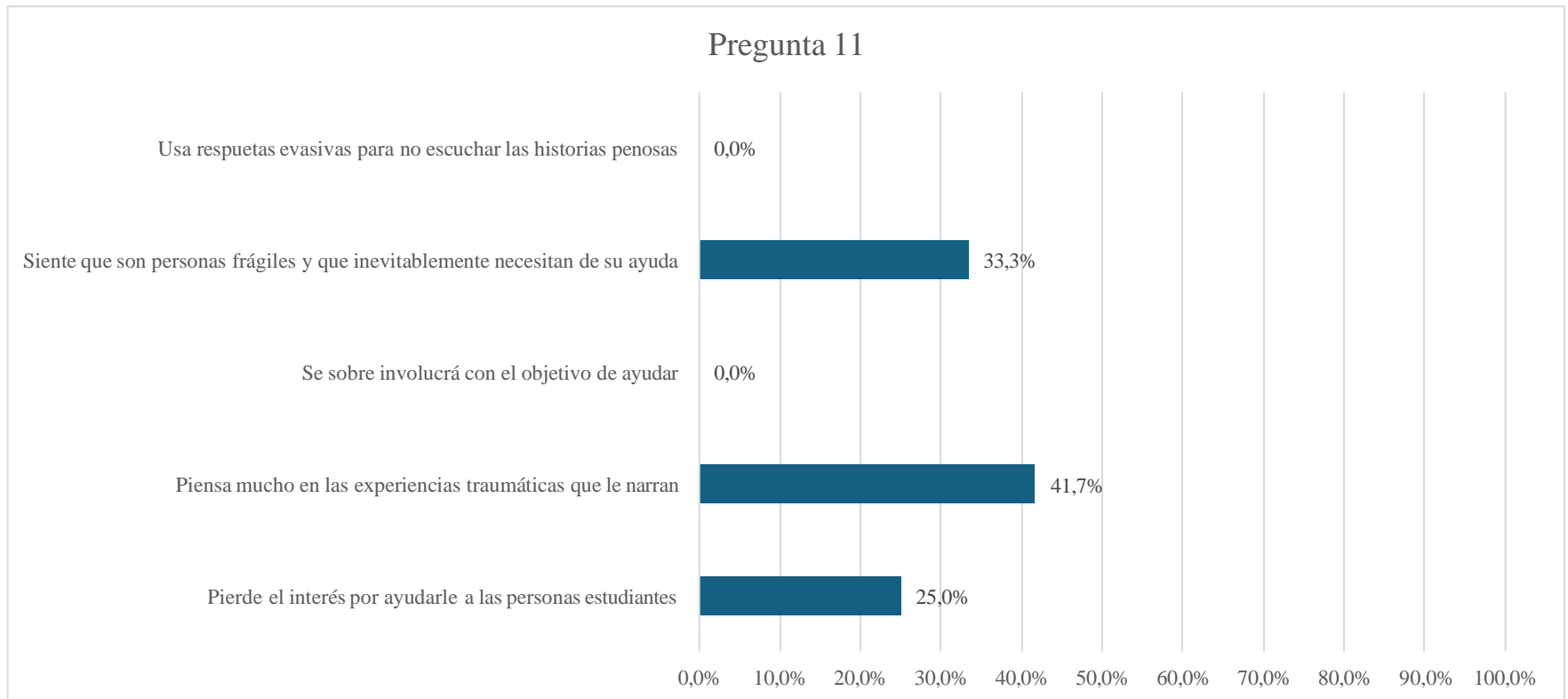
*Deseo de ayudar a las personas estudiantes más allá de las funciones profesionales.*



Nota: presenta los resultados de las frecuencias obtenidas en relación con el deseo interrelación con otras personas que sufren.

**Figura 13**

*Situación que surge al paso del tiempo en la atención de personas estudiantes desde orientación educativa.*



Nota: presenta los resultados de las frecuencias obtenidas en relación con la interrelación con otras personas que sufren.

### **Análisis de la dimensión de interrelación con otras personas que sufren**

El 54,5% de las personas orientadoras educativa, perciben que desea de ayudar a las personas estudiantes más allá de las funciones profesionales, por su parte un 27,3% indica que desea hacerlo siempre cuando este dentro de sus posibilidades profesionales, un 9,1 % manifiesta que esto sucede cuando la persona estudiante lo necesita, pero no posee los recursos necesarios y solamente el 9,1% señala que refiere a otros servicios educativos de ser necesario.

Lo manifestado por las personas orientadoras permite comprender que procuran entender y acompañar el dolor ajeno, estableciendo un fuerte lazo y compromiso con quienes reciben el servicio de orientación, esto les permite a su vez sentirse conectados y comprometidos con sus emociones. Lo anterior se justifica gracias a la empatía, la cual admite identificarse con los pensamientos y emociones de la otra persona para poder brindar una respuesta adecuada, buscando entender su posición y encontrar soluciones que sean compatibles con su situación tal como se indica en el Capítulo 2 de la presente investigación.

El 41,7% de las personas Orientadoras Educativas perciben que con el paso del tiempo piensa mucho en las experiencias que le narran las personas estudiantes, un 33,3 % manifiesta percibe a las personas estudiantes como frágiles que necesitan de su ayuda. El restante 25 % pierde el interés por ayudar a las personas estudiantes.

En las respuestas obtenidas, se percibe la tensión generada entre la empatía y ecpatía explicada en al Capítulo 2, la cual genera desequilibrio en la propia capacidad de las personas orientadoras en el control de sus propias emociones, generando estrés y ansiedad por sí mismo, pues no dificulta la exclusión de sentimientos, actitudes y pensamientos que pueden resultar nocivos originados en las situaciones que viven las personas estudiantes.

## Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

A partir de la investigación realizada y los resultados del instrumento, se procede a indicar las conclusiones del estudio, según los objetivos y pregunta de investigación planteados.

**5.1.1 En cuanto al objetivo** “Determinar los indicadores de Desgaste por Empatía en un grupo de profesionales en Orientación de los Circuitos Educativos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional Los Santos”, se concluye que:

1. Tal y como se evidencia en la tabla 10 y figura 2, en donde se analiza la información correspondiente a la variable 1, indicadores de Desgaste por Empatía, el principal factor generador de estrés por empatía en personas orientadoras de los circuitos educativos participantes corresponde a la falta de interés de las familias por las personas estudiantes el cual obtuvo un porcentaje de 45,5%, permitiendo conocer que las implicaciones emocionales de las personas orientadoras trascienden los límites del contexto educativo involucrando y comprometiendo sus emociones en situaciones de desinterés o indiferencia de las personas que conviven con la persona estudiante.
2. En la figura 3, correspondiente a los factores generadores de ansiedad en el rol de las personas orientadoras educativas, la de mayor reiteración corresponde a específicamente a situaciones de violencia física, verbal, sexual o *bullying* entre personas estudiantes con un 36,4% y a situaciones de negligencia parental que afecta a las personas estudiantes, con un porcentaje de 36,4%, lo que permite concluir que las personas orientadoras se encuentran altamente expuestas a

situaciones de ansiedad dentro del centro educativo originadas por la convivencia de las personas estudiantes intramuros, pero que además, dicho sentimiento se mantiene una vez fuera del periodo de clases por las diversas situaciones propias y características del contexto intrafamiliar de las personas estudiantes.

3. En la figura 4 se percibe que el sentimiento predominante en las personas orientadoras que participan en la investigación es la tristeza, con un porcentaje de 63,6%, de igual manera, en la figura 5 se evidencia que el porcentaje de sentimiento de culpa del 54,5 %, por lo cual, ésta población se encuentra con amplias posibilidades de enfrentar conductas desadaptativas secundarias a estos dos sentimientos que pueden conllevar al surgimiento de situaciones frecuentes de nerviosismo, irritabilidad, enojo constante, siendo posibles factores predisponentes a situaciones de depresión.

**5.1.2 En relación con el objetivo** “Describir las condiciones laborales que promueven el Desgaste por Empatía que presenta el grupo de profesionales en estudio en esta investigación”, se concluye:

1. Si bien es cierto que el 90% de las personas orientadoras se perciben satisfechas con su labor profesional en la cotidianidad de los centros educativos, el 54,5% reflexiona de manera constante sobre aspectos profesionales que debe mejorar, lo cual, puede originar situaciones de pensamientos excesivos, que ponen en duda lo que se está haciendo, recordando frecuentemente los errores cometidos, alimentando miedos, suposiciones y dudas, generando un posible estado de constante preocupación incidiendo de manera directa en situaciones generadoras de Desgaste por Empatía las personas orientadoras .

2. En la figura 11, se evidencia que las personas orientadoras demuestran que el principal generador de sobre carga laboral corresponde a la elaboración de documentos y trámites administrativos excesivos con un 63,6%, el cual genera desconsuelo en el 54,5% en las personas que respondieron, tal y como se observa en la figura 10; por lo cual se concluye que se mantiene la problemática descrita en múltiples estudios e investigaciones en cuanto al exceso de cargas de trabajo en la población que labora para el MEP, lo cual en el caso específico de las personas orientadoras educativas, aporta de manera significativa a la consolidación de situaciones de Desgaste por Empatía, pues genera la percepción de que ese tiempo podría ser aprovechado de manera más eficaz en la atención de las personas estudiantes.
3. Tal y como se observa en la figura 13, se percibe el surgimiento de pensamiento excesivo en las situaciones traumáticas de las personas estudiantes, como mayor indicador de situaciones afloradas con el paso del tiempo, con un porcentaje de 41,7%, lo cual provoca un desequilibrio en la capacidad de las personas orientadoras para controlar sus emociones, causando estrés y ansiedad al no permitir la exclusión de sentimientos, actitudes y pensamientos negativos de las situaciones experimentadas por las personas estudiantes, siendo un determinante o síntoma característico del Desgaste por Empatía.

**5.1.3. Finalmente en relación** a “Diseñar una propuesta de intervención desde el enfoque cognitiva- conductual para el grupo de profesionales en Orientación de la Dirección Regional de Los Santos, el cual responde la pregunta de investigación y objetivo general: “Elaborar una propuesta de intervención cognitiva conductual para el abordaje de Desgaste por Empatía en un grupo de profesionales en Orientación de los Circuitos

Educativos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional de Educación Los Santos, del Ministerio de Educación Pública, estudio comprendido entre los meses de enero - agosto del año 2024.” Se propone:

***5.1.3.1 Propuesta de intervención cognitiva conductual para el abordaje de Desgaste por Empatía en un grupo de profesionales en Orientación***

<b>Objetivo general:</b>	Diseñar una propuesta de intervención desde el enfoque cognitiva- conductual para el grupo de profesionales en Orientación de la Dirección Regional de Los Santos, durante el año 2024.	
<b>Etapas</b>	<b>Técnica Cognitiva</b>	<b>Actividad</b>
	Psicoeducación	Realizar talleres psicoeducativos, que proporcionen información sobre el Desgaste por Empatía con el objetivo de prevenirlo o mitigarlo, para el favorecimiento del rendimiento laboral y salud mental de las personas profesionales en Orientación Educativa. Dichas actividades se desarrollan en coordinación con el departamento de Psicología del Centro de Asistencia Integral en Salud (CAIS) de la zona de Los Santos, a través de los programas de salud mental promovidos por dicho centro, y en conjunto con la Dirección Regional de Educación Los Santos aprovechando las reuniones de núcleo programadas de forma mensual.

	<b>Técnica conductual</b>	<b>Actividad</b>
<b>Etapa 2</b>	<p>Mindfulness, (Conciencia plena)</p> <p>Se trabaja para</p>	<p><b>Auto observación</b></p> <p>La persona percibe de manera consciente las emociones que surgen en la cotidianidad aceptándolas, tanto las positivas como las negativas. En procura de lograr una tolerancia sobre todas ellas modificando la forma de relacionar los pensamientos en lugar de cambiar su contenido, asumiendo el papel de observadores de los propios procesos mentales.</p>
	<p>contemplar las sensaciones, los pensamientos, las emociones como lo que son, sin intentar controlarlos o cambiarlos (Ruiz et al. 2012, p.481)</p>	<p><b>Meditación y relajación mindfulness</b></p> <p>Ejercicios de respiración profunda autoguiados, (ejercicios demostrados en la reunión de núcleo) En posición sentada, consiste en observar como la respiración entra y sale y cuando la atención se distrae, con suavidad se la devuelve a la respiración (se trata de apartarlos, no de suprimirlos). Posteriormente se amplía a sonidos, y finalmente al propio proceso de pensamiento. Siendo fácilmente aplicable en los contextos educativos considerando que no requiere recursos significativos más allá de 10 o 15 minutos de tiempo libre y lugar cómodo en donde no haya interrupciones. (Practicados en cualquier momento libre dentro de la jornada laboral o</p>

		cuando el profesional en orientación lo considere necesario).
<b>Etapas 3</b>	<b>Técnicas cognitivas</b>	<b>Actividad</b>
	Se utilizan mediante el cuestionamiento socrático y el descubrimiento guiado (Ruiz et al. 2012, p.390)	<p style="text-align: center;"><b>Método socrático</b></p> <p>La persona profesional en Orientación Educativa, una vez a la semana en su oficina y de forma individual y privada se cuestiona su propio sistema de creencias o conductas, formulándose preguntas tales como:</p> <p>¿Es realista mi forma de pensar?</p> <p>¿Mis pensamientos se basan en hechos o en sentimientos?</p> <p>¿Qué evidencias tengo que apoyen esta idea?</p> <p>Posibilitando que la persona aprenda a formularse preguntas y evaluar de forma crítica sus cogniciones, con la ventaja que no requiere recursos más allá de los propios pensamientos.</p> <p>Para la práctica de estos ejercicios se aprovecha una reunión de núcleo de manera que puedan aprender a realizarlos individualmente y de forma privada en su entorno laboral sin la ayuda o acompañamiento de algún profesional.</p> <p><b>Autocuidado físico y emocional</b></p> <p>Algunas prácticas de autocuidado pueden incluir hacer ejercicio físico regularmente, mantener una alimentación</p>

		saludable, dormir lo suficiente y buscar actividades que brinden placer y relajación, además de una buena atención en salud mental.
--	--	---

Nota: elaboración propia con base al análisis de la investigación.

## **5.2 Recomendaciones**

### ***5.2.1 Al personal profesional de Orientación Educativa:***

- La participación activa en el programa de intervención propuesto, que les posibilite una mejor interacción en los diversos contextos propios de la Orientación Educativa, así como también para el desarrollo y optimización de las potencialidades y habilidades características de cada persona.
- La realización de actividades recreativas y de ocio que se realicen completamente desconectadas del contexto laboral, las cuales brinden satisfacción durante el tiempo libre para desconectar la mente y pensamientos de situaciones de estrés o ansiedad originadas en el contexto laboral propio de la Orientación Educativa.

### ***5.2.2 A la Dirección Regional de Educación Los Santos***

- La generación de espacios mensuales para que las personas profesionales en Orientación Educativa en compañía de personas profesionales en Psicología puedan socializar sus diversas experiencias vividas en los centros educativos, a nivel de cada uno de circuitos educativos, con el fin de lograr aprendizajes que puedan favorecer la atención de las personas estudiantes sin comprometer la salud mental de las personas orientadoras, mediante la planificación ejecución de talleres

mensuales en donde se puedan realizar actividades como las propuestas en el presente estudio.

- Que dentro de la Dirección Regional de Educación Los Santos, se promueva capacitación relacionada a la comunicación asertiva, resolución de problemas con capacidad de resiliencia, generación de opciones para soluciones complejas, estrategias para manejar la ansiedad y fomento de la colaboración en equipo con el fin de posibilitar que la población docente adscrita a dicha regional, pueda percibir que existen múltiples formas de abordar las situaciones de vida de las personas estudiantes, sin comprometer la integridad física, la salud mental y la calidad de vida.

### ***5.2.3 A la Universidad Central***

- Incentivar procesos de investigación en los diversos campos de la Psicología en comunidades específicas, con el fin de brindar posibilidades a las personas en formación en esta profesión de conocer las condiciones de vida y la realidad social y cultural de estos grupos de personas, con el fin de diseñar y proponer nuevos métodos de intervención profesional que puedan favorecerlos en miras del cuidado de la salud mental de las personas.
- Generar espacios académicos en que se difundan las experiencias de las personas investigadoras a la comunidad educativa, con el fin de ampliar las perspectivas de intervención profesional de las personas en formación.
- La realización de seminarios y procesos de investigación por especialidad, con el fin de lograr un trato más individualizado que permita a las personas investigadoras

evacuar sus dudas de manera más eficiente, sin contaminación por procesos de investigación propios de otras especialidades profesionales

## Referencias

- Abbas, F. (2018). *Impact of leaders' empathy on employees' state of amotivation to work*. University of Gavle [Thesis, Master Degree]. Obtenido de <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1198554/FULLTEXT01.pdf>
- Acosta, S. (2023). Los enfoques de investigación en ciencias sociales. *Revista Latinoamericana OGMIOS*, 3(8). Obtenido de <https://idicap.com/ojs/index.php/ogmios/article/view/226/237>
- Agostinelli, J. (2020). *Desgaste por Empatía en la asistencia a víctimas de violencia de género*. Pontificia Universidad Católica Argentina. Obtenido de <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/15582/1/desgaste-asistencia-empat%C3%ADa.pdf>
- Ajuntment de Barcelona. (2021). *Plan Barcelona Interculturalidad 2021 - 20230*. Ajuntment de Barcelona. Obtenido de [https://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/sites/default/files/documentos/plan\\_barcelona\\_interculturalidad\\_2021-2030.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/sites/default/files/documentos/plan_barcelona_interculturalidad_2021-2030.pdf)
- Alcantara, R. (2023). *Programa cognitivo conductual para el afrontamiento del estrés en cuidadores de usuarios con esquizofrenia*. Universidad Señor de Sipán [Tesis de grado para optar por el grado académico de maestría en Psicología clínica]. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11532>
- Alvarez, P. (2018). *Ética de la investigación científica*. Universidad Santiago de Cali.
- American Psychological Association. (2017). *Clinical Practice Guideline*. Obtenido de Cognitive Behavioral Therapy: <https://www.apa.org/ptsd-guideline/patients-and-families/cognitive-behavioral.pdf>
- André, M., & Tena, E. (2016). *Regulación emocional en práctica clínica*. (Primera ed.). El manual moderno. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/1b3af5334102e93946bfa6f8036b1cbe.pdf>
- Araneda, J., & Montre, V. (2021). Habilidades sociales en los planes de formación ciudadana. *45(2)*. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/download/43561/47105/187463>
- Azuero, A. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINOIA*, IV(8). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7062667.pdf>

- Bermejo, C. (2020). Satisfacción por compasión. *Rev Chil Endo Diab*, 13(2). Obtenido de <https://www.josecarlosbermejo.es/wp-content/uploads/2022/12/2020-2-Satisfacci%C3%B3n-por-compasi%C3%B3n.pdf>
- Bocanegra, A. (2022). *propuesta de inoculación del estres basada en el enfoque cognitivo*. Universidad Privada del norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33946/Bocanegra%20Guevara%20Angie%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boyle, D. (2016). Fatiga por compasión, el precio de la atención. *Nursing*, 33(2). Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-nursing-20-pdf-S0212538216300103>
- Campos, J., Cardona, J., Bolaños, I., & Cuartero, E. (2014). La Fatiga por Compasión en la Práctica de la Mediación Familiar. *X Congreso Mundial de Mediación, Génova, Italia*. Génova, Italia. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/279288785\\_La\\_Fatiga\\_por\\_Compasion\\_en\\_la\\_Practica\\_de\\_la\\_Mediacion\\_Familiar\\_Hipotesis\\_para\\_una\\_investigación/link/55917abe08aed6ec4bf83b86/download?\\_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1](https://www.researchgate.net/publication/279288785_La_Fatiga_por_Compasion_en_la_Practica_de_la_Mediacion_Familiar_Hipotesis_para_una_investigación/link/55917abe08aed6ec4bf83b86/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1)
- Chinchilla, P., Marín, B., Moncada, J., & Jurado, A. (2022). Eficacia de la actividad física en combinación con la TCC sobre la depresión: metaanálisis. *Revista de Psicología Aplicada al Deporte y al Ejercicio Físico*, 7(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6138/613872154003/613872154003.pdf>
- Cruzado, M. (2017). *Relación ente ls características familiares y la empatía en adolescentes de 3°, 4° y 5° grado de secundaria en una insitución educativa*. Universidas Peruana Cayetano Heredia [Tesis para optar por el grdo de licenciado en Psicología]. Obtenido de [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1015/Relacion\\_CruzadoMiranda\\_Eva.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1015/Relacion_CruzadoMiranda_Eva.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuartero, M. (2018). *Estudio sobre la prevalencia del Desgaste por Empatía en los trabajadpres sociales*. Uiversitat de Illes Balears [doctorado en Psicología]. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/666350/tmecc1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cvetkovic, A., Malaguíña, J., Lama, J., & Correa, L. (2021). Estudios trasnversales. *Rev. Fac. Med. Hum.*, 21(1). Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>
- Dirección General del Servicio Civil. (2022). *Manual descriptivo de clases docenes orientador*. Sercivil. Obtenido de [https://www.dgsc.go.cr/ts\\_clase\\_docente/Clases%20Docentes/Orientador\\_3.pdf](https://www.dgsc.go.cr/ts_clase_docente/Clases%20Docentes/Orientador_3.pdf)

- Esqueda, N., & Ramirez, J. (2019). Reestructuración Cognitivo-emocional. *Revista Electronica de Psicología Izcatola*, 22(2). Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/334361452\\_REESTRUCTURACION\\_COGNITIVO-EMOCIONAL\\_TRAS\\_UN\\_PROCESO\\_DE\\_DUELO\\_INTEGRANDO\\_TECNICAS\\_BREVES\\_CENTRADAS\\_EN\\_SOLUCIONES\\_Y\\_COGNITIVO-CONDUCTUALES](https://www.researchgate.net/publication/334361452_REESTRUCTURACION_COGNITIVO-EMOCIONAL_TRAS_UN_PROCESO_DE_DUELO_INTEGRANDO_TECNICAS_BREVES_CENTRADAS_EN_SOLUCIONES_Y_COGNITIVO-CONDUCTUALES)\_Universidad\_Nacional\_Autonoma\_de\_Mexico
- Ferree, A. (2015). *Síndrome de Desgaste por Empatía, definición, síntomas, escalas de evaluación, medidas de prevención*. Universitat de les Illes Balears. Obtenido de <https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/1652/Ferrer%20Puigserver%2C%20Aina.%20Treball%20Final%20de%20Grau.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Figueros, M. (2018). *Inteligencia emocional, empatía y rendimiento académico en estudiantes universitarios*. Universidad Católica Argentina [Tesis de Licenciatura en Psicopedagogía]. Obtenido de <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/561/1/inteligencia-emocional-empatia-rendimiento.pdf>
- Fung, M. (2017). Las funciones que desempeñan el personal de Orientación y sus implicaciones jurídicas en la prestación de servicios educativos. *Revista Gestión de la educación*, 7(1). Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gstedu/article/download/27570/27822>
- Fung, M. (2017). Las funciones que desempeñan el personal de Orientación y sus implicaciones jurídicas en la prestación de los servicios educativos. *Revista Gestión de la educación*, 7(1). Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gstedu/article/download/27570/27822/74606>
- Gárate, M., & Valarezo, S. (2020). *Desgaste por Empatía en el personal de enfermería: revisión bibliográfica*. Universidad de Azuay [Trabajo previo a la obtención de Psicología Clínica]. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10163/1/15793.pdf>
- Gárate, M., & Valarezo, S. (2020). *Desgaste por Empatía en el personal de enfermería: Revisión bibliográfica*. Cuenca - Ecuador: Universidad del Azuay [Trabajo previo a la obtención del título de Psicología]. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10163/1/15793.pdf>
- García, L. (2018). *El desarrollo de la orientación educativa en el aprendizaje - servicio. un estudio de caso en el instituto de educación secundaria de la comunidad de Madrid*. Universidad Autónoma de Madrid [tesis doctoral en educación]. Obtenido de [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/674897/garcia\\_lopez\\_maria\\_lourdes.pdf](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/674897/garcia_lopez_maria_lourdes.pdf)
- Garro, A., & Quevedo, Y. (2022). *Relación entre burnout y empatía en profesores de Instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Universidad

- Cesar Vallejo [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología].  
Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103712/Garro\\_CAA-Quevedo\\_BYE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103712/Garro_CAA-Quevedo_BYE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzalez, R., & Campos, M. (2020). Activación conductal (programación de actividades) y depresión. *Acta Comportamentalia: Revista Latina de Análisis de Comportamiento*, 29(4). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2745/274571372011/html/>
- Guevara, P., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación. *Revista digital Recimundo*, 4(3). Obtenido de  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>
- Guillen, A., López, A., & Motta, P. (2022). *Prevención del Desgaste por Empatía y promoción de la salud mental en personal sanitario*. Uniminuto. Obtenido de  
[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/16349/1/Libro\\_Preveni%C3%B3n%20del%20desgaste%20por%20empat%C3%ADa\\_2022.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/16349/1/Libro_Preveni%C3%B3n%20del%20desgaste%20por%20empat%C3%ADa_2022.pdf)
- Guillen, A., López, A., Motta, P., & Otríz, Y. (2022). *Prevención del Desgaste por Empatía y promoción de la salud mental en personal sanitario* (Primera digital ed.). UNIMINUTO. Obtenido de  
[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/16349/1/Libro\\_Preveni%C3%B3n%20del%20desgaste%20por%20empat%C3%ADa\\_2022.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/16349/1/Libro_Preveni%C3%B3n%20del%20desgaste%20por%20empat%C3%ADa_2022.pdf)
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. MC Graw Hill.
- Maranto, M., & González, M. (2015). *Las fuentes de información*. Universidad Autónoma de Hidalgo. Obtenido de  
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Matos, F., Contreras, F., & Olaya, J. (2020). *Estadística descriptiva y probabilidad para las ciencias de la información*. Asociación de bibliotecólogos del Perú. Obtenido de  
<http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>
- Mendoza, I. (2020). *Terapia cognitivo conductual: Actualidad, tecnología*. Universidad peruana Cayetano Heredia. Obtenido de  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8907/Terapia\\_MendozaFernandez\\_Ingrid.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8907/Terapia_MendozaFernandez_Ingrid.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Educación Pública. (2017). *Servicio Nacional de Orientación*. Obtenido de MEP: <https://www.mep.go.cr/acerca-del-mep/servicio-nacional-orientacion#:~:text=La%20Orientaci%C3%B3n%20en%20el%20Sistema,la%20planificaci%C3%B3n%20de%20la%20vida%20>

- Obibuba, M. (2020). La modificación de conducta como técnica eficaz en el aula. *Research on Humanities and Social Sciences*, 10(12). Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/327152067.pdf>
- Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O., & Abanto, W. (2020). *Metodlogiía de la investigación cuantitativa y calitativa*. Institución Universitaria Antonio José Camacho. Obtenido de <https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/596/LIBRO%20METODOLOGI%CC%81A%20DE%20INVESTIGACIO%CC%81N%20CUALITATIVA%20Y%20CUANTITATIVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Posada, J. (2016). *Elementos Básicos de estadística descriptiva*. Fundación Universitaria Luis Amigo. Obtenido de [https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/120\\_Ebook-elementos\\_basicos.pdf](https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/120_Ebook-elementos_basicos.pdf)
- Ramírez, L., Urbelina, M., Hernández, J., & Ruguerio, M. (2022). Riesgo por fatiga por compsión y vulnerabilidad al estrés en los profesionales de salud. *Revista de Educación y Desarrollo*(63). Obtenido de [https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/63/63\\_Ramirez.pdf](https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/63/63_Ramirez.pdf)
- Ramos, C. (2020). Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>
- Reyes, F., Rojas, I., & Camacho, M. (2021). *Desgaste profesional en el personal de un centro educativo de secundaria en Guanacaste, Costa Rica*. Universidad Tecnica Nacional [Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente]. Obtenido de <https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/6945686b-f08b-4f41-83a5-aafc45aa667c/content>
- Rivero, M. (2019). Empatía, el arte de entender a los demás. *DICYT - UMSS*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/333701266\\_Empatia\\_el\\_arte\\_de\\_entender\\_a\\_los\\_demás/link/5cffc096299bf13a384d4579/download?\\_tp=eyJjb250ZXh0Ijpb7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19](https://www.researchgate.net/publication/333701266_Empatia_el_arte_de_entender_a_los_demás/link/5cffc096299bf13a384d4579/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijpb7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19)
- Robles, P., & Rojas, M. (2015). La validción por juicio de expertos. *Revista Nebrija de Linguística aplicada*(18). Obtenido de [https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo\\_55002aca89c37.pdf](https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf)
- Rodríguez, L., Vivas, S., Mateos, A., Pérez, C., & Ruiz, A. (2022). Terapia de conducta: raíces, evolución y reflexión sobre la vigencia del conductismo en el contexto clínico. *Revista del Consejo General de la Psicología de España*, 43(3). Obtenido de <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2994.pdf>

- Romero, N. (2018). *Empatía y Síndrome de desgaste profesional (Burnout) en docentes de Educación Básica regular de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Universidad Antonio Ruiz Montoya [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Neurociencia y Educación]. Obtenido de <https://repositorio.uarm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/51f87777-4ffd-46b9-a5c6-f5463193e424/content>
- Sarabia, C., & Alconero, A. (2019). Claves para el diseño y validación de cuestionarios en ciencias de la salud. *Enfermería Basada en la Evidencia: Investigación Clínica Aplicada a las Ciencias de la Salud*, 26(77). Obtenido de [https://enfermeriaencardiologia.com/media/acfupload/627a2069dc5b2\\_Enferm-Cardiol.-2019-26-77-Art\\_1-1.pdf](https://enfermeriaencardiologia.com/media/acfupload/627a2069dc5b2_Enferm-Cardiol.-2019-26-77-Art_1-1.pdf)
- Saranguro, D. (2019). *Fatiga por compasión y las estrategias de agotamiento en enfermeras y enfermeros del Hospital General Isidro Ayora de la ciudad de Loja*. Universidad Nacional de Loja [tesis previa a la obtención del título de Psicología Clínica]. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22869/1/Tesis%20Daniela%20Saraguro.pdf>
- Sudario, K. (2021). *Empatia del profesional de salud y satisfacción de los usuarios de la clínica dental Buccaris*. Universidad Nacional José Sánchez. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6951/TESIS%20SUDARIO%20AGUERO%20KATERIN%20STEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ureña, V., & Robles, V. (2015). La orientación en el Ministerio de Educación Pública costarricense. *Revista electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 15(1). Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n1/a34v15n1.pdf>
- Useche, C., Artigas, W., Queipo, B., & Porozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali- cuantitativos* (Primera ed.). Universidad de la Guajira. Obtenido de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Técnicas%20e%20instrumentos%20recolección%20de%20datos.pdf?sequence=1>
- Villasis, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación IV: Las variables de estudio. *Revista Alergia México*, 63(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755025003.pdf>
- Violim, N., Trevisan, J., Quina, M., Perfeito, R., Oliveira, A., & Fernandez, M. (2021). Satisfacción, fatiga por compasión y factores asociados en las enfermeras de la atención primaria. *Revista electrónica Enfermería Global*(64). Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v20n64/1695-6141-eg-20-64-291.pdf>

- Vivas, L. (2019). Las actitudes terapéuticas del Psicólogo cognitivo conductual en la psicoterapia con niños y niñas. *Universidad Católica de Pereira*. Obtenido de [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11577/Intervencion\\_YanezFerro\\_Mariana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11577/Intervencion_YanezFerro_Mariana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Volpacchio, E. (2018). *Práctica dirigida en Psicología Clínica desde el enfoque cognitivo conductivo dentro de la sección de Psicología General del Hospital México*. Universidad de Costa Rica [Práctica dirigida para optar por el grado de Licenciatura en Psicología]. Obtenido de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/6516/1/42824.pdf>
- Yan, J. (2021). *Terapia Cognitivo Conductual Intervención para la Prevención de los Trastornos de Ansiedad y del Estado de Ánimo en el Personal de Seguridad Pública*. Walden University, [Tesis doctoral]. Obtenido de <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=11897&context=dissertations>

## Apéndices

### Apéndice 1: Carta de autorización del proyecto

	<b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA</b>	<b>GOBIERNO DE COSTA RICA</b>	Dirección Regional de Educación Los Santos Departamento de Asesorías Pedagógicas
---	--	-------------------------------	---

21 de marzo del 2024  
**DRELS-DAP-076-2024**

Señor:  
Lic. Edwin Gómez Sandoval  
Director de Carrera Psicología  
Universidad Central de Costa Rica

**ASUNTO:** Solicitud de organigrama de las Direcciones MEP.

Estimado señor:

Conforme a las facultades que me confieren le comunico que la estudiante Milena Mora Solís, carne estudiantil #991307, cuenta con la autorización para realizar el proyecto final de graduación (tesis) para optar por el título de Licenciatura en Psicología con énfasis en Modificación de Conducta de la Universidad Central de Costa Rica, en la Dirección Regional Los Santos, específicamente su investigación se desarrollará con el núcleo de profesionales en Orientación ya que se considera su pertinencia y utilidad para esta población.

Sin más por el momento se despide; Richard Navarro Garro, Jefe del Departamento de Asesoría Pedagógica de la Dirección Regional de Los Santos.

Atentamente,



Ph. D. Ricard Navarro Garro  
Jefe

hny  
C. Asesoría Pedagógica  
Archivo

**DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN  
LOS SANTOS**  
JEFE (R)  
DEPARTAMENTO DE  
ASESORÍA PEDAGÓGICA  
MEP

---

San Pablo de León Cortés, 100 metros oeste de la Escuela Manuel Castro  
Blanco, Edificio Santa Lucía  
Tel.: (506) 2546-2638 • Ext: 206  
[www.mep.go.cr](http://www.mep.go.cr)

## Apéndice 2 Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CENTRAL  
 ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
 Licenciatura en Psicología  
 Trabajo Final de Graduación

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA.

Nombre de la persona investigadora: Milena Mora Solís

Nombre de la persona participante: \_\_\_\_\_

Medio para contactar: \_\_\_\_\_

I. **Propósito del cuestionario:** El fin del cuestionario, es conocer su criterio y experiencia en cuanto a Desgaste por empatía en personas profesionales en Orientación Educativa. En el marco del Trabajo Final de Graduación denominado *"Propuesta de intervención cognitiva conductual para el abordaje de desgaste por empatía de un grupo de profesionales en Orientación de los circuitos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional Los Santos del Ministerio de Educación Pública. Estudio comprendido entre los meses de enero - agosto del año 2024"*, de la estudiante Milena Mora Solís de la carrera de Psicología de la UC. El mismo es dirigido por la MPsc. Nancy Román González. Aunado tiene el aval de realización en la institución mediante oficio DRELS-DAP-076 -2024.

II. **Metodología:** Se realizará un cuestionario en el cual se indagará la percepción, experiencia y conocimiento sobre Desgaste por Empatía en los circuitos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional Los Santos del Ministerio de Educación Pública.

III. **Riesgos:** La participación en el cuestionario, no ocasionará riesgo para la salud e integridad física.

IV. **Beneficios:** No existe un beneficio directo para la persona participante del cuestionario. Pero su contribución en el TFG permitirá la elaboración de un documento y conocimiento, sobre la temática de Desgaste por Empatía en personas profesionales en Orientación Educativa, específica para circuitos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional Los Santos.

V. **Voluntariedad:** La participación en la entrevista es voluntaria.

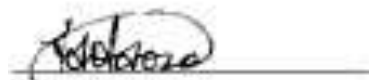
VI. **Confidencialidad:** Se garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información, no haciendo referencia del nombre de las personas participantes, en el

documento final. Se recuerda que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense, como cuando la ley obliga a informar sobre ciertas enfermedades o sobre cualquier indicio de maltrato o abandono infantil. Estas limitaciones y otras se prevén y señalan a los/las participantes. Los resultados podrían aparecer en una publicación científica o ser divulgados en un círculo científico o académico, de forma anónima.

**VII. Información:** Antes de dar su autorización debe hablar con la estudiante responsable de la investigación sobre este estudio y debe haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas acerca del estudio y de sus derechos. Si requiere de más información, puede contactarlo al correo electrónico [milena.mora00@hotmail.com](mailto:milena.mora00@hotmail.com), o bien con la tutora al correo electrónico [nroman@edu.ucr.ac.cr](mailto:nroman@edu.ucr.ac.cr) de lunes a miércoles 5:00 p.m.

**Consentimiento:** He leído la información consignada en este documento antes de firmarlo, se dio espacio para hacer preguntas y se contestaron satisfactoriamente; entendiéndolo que trata el estudio, las condiciones de la participación y accedo a participar como sujeto de este trabajo final de graduación, que al ser un estudio académico entiendo que los resultados son de alcance público.

Nombre completo, firma y cédula del/la participante



Milena Mora Solís  
Investigadora UC

Lugar y fecha

NANCY  
ROMAN  
GONZALEZ  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por NANCY ROMAN  
GONZALEZ (FIRMA)  
Fecha: 2024.04.30  
09:48:32 -0600

V<sup>o</sup>B<sup>o</sup>. Nancy Román González  
Tutora de TFG/ Docente UC

Escuela de Psicología  
Universidad Central de Costa Rica

### Apéndice 3: Instrumento Cuestionario



UNIVERSIDAD CENTRAL  
 ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
 Licenciatura en Psicología  
 Trabajo Final de Graduación  
 Instrumento

#### INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE DESGASTE POR EMPATÍA

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b>	Propuesta de intervención cognitiva-conductual para el abordaje de Desgaste por Empatía de un grupo de Profesionales en Orientación de los circuitos 01, 02 y 03 de la Dirección Regional los Santos del Ministerio de Educación Pública. Estudio comprendido entre los meses de enero - agosto del año 2024
<b>Objetivos específicos para cumplir:</b>	Variable 1: Indicadores Desgaste por Empatía Variable 2: Condiciones laborales que inciden en desgaste por empatía en la Orientación educativa
<b>Persona entrevistada:</b>	Clave de identificación:  Circuito donde labora:
<b>Fecha de aplicación:</b>	
<b>Estudiante UC:</b>	Milena Mora Solís

**Instrucciones generales:** Se agradece su participación en el presente estudio. A continuación, se muestra una serie de consultas, donde debe de marcar con una equis (X) lo que aplica en usted como profesional en orientación en el sistema educativo.

1. El principal factor generador de estrés en su cotidianidad profesional es:

Las pocas oportunidades para ayudar a las personas estudiantes	( )
Las situaciones adversas que viven las personas estudiantes, tanto en su ambiente familiar, comunidad o educativo.	( )
La dificultad apoyar a las personas estudiantes en la resolución de problemas	( )
La falta de interés de las familias de las personas estudiantes	( )
La pérdida de valores para la sana convivencia de las personas estudiantes	( )

2. Las situaciones de vida que le comentan las personas estudiantes le generan sentimientos de:

Ira	( )
Tristeza	( )
Desolación intensa	( )
Indiferencia	( )
Serenidad	( )

3. En su tiempo libre, quizá recuerda situaciones vividas por las personas estudiantes que ha atendido ¿Cómo califica los pensamientos que experimenta?

De culpa	( )
Limitación de su labor profesional	( )
Pobre rendimiento en la atención de situaciones	( )
Se hace lo que puede	( )
Se puede hacer mejor las cosas	( )

4. ¿Ha presentado sentimientos de culpa por alguna acción que hizo o dejó de hacer durante su labor profesional en Orientación Educativa?

Si	( )
No	( )

5. Al presentar pensamientos negativos respecto a su labor profesional en la atención de las personas estudiantes, le produce:

Desconfianza en mis capacidades profesionales	( )
Ansiedad y estrés por incompetencias	( )
Vergüenza	( )
Deseos de superación y mejora continua	( )
Serenidad para ver las cosas desde otra perspectiva	( )

6. De las siguientes situaciones que viven algunas personas estudiantes ¿Cuáles le generan ansiedad en su rol de orientador(a) educativo(a)?

Situaciones de violencia física, verbal, sexual o bullying entre personas estudiantes.	( )
Situaciones de vulnerabilidad por condición socioeconómica de las personas estudiantes	( )
Situaciones de violencia intrafamiliar vivida por las personas estudiantes	( )
Situaciones de negligencia parental que afecta a las personas estudiantes	( )
Uso de drogas o sustancias adictivas por las personas estudiantes	( )

7. ¿Se percibe satisfecho por sus labores realizadas en la atención de las problemáticas que afectan a las personas estudiantes de su centro educativo?

Si	( )
No	( )

8. Cuando las personas de la comunidad educativa esperan que haga más de lo que el tiempo o función le permite realizar en su rol, ¿qué actitud experimenta ante esta situación?:

Sentimientos de enojo, frustración	( )
Percepción de que se aprovechan de usted	( )
Satisfacción por aportar a las personas	( )
Insatisfacción porque no se queda bien	( )
Desconsuelo por que el tiempo nunca es suficiente	( )

9. Cuando percibe un deseo de ayudar a las personas estudiantes más allá de las funciones profesionales en el sistema educativo, lo hace:

Siempre que está dentro de las posibilidades y límites profesionales	( )
Realizo una valoración de pertinencia profesional y refiero de ser necesario	( )
Cada vez que recibo un caso nuevo.	( )
Cuando percibo que la persona estudiante lo requiere y no tiene los recursos idóneos	( )
Nunca	( )

10. De las siguientes opciones: ¿Cuál o cuales le generan sobrecarga laboral?

El aprendizaje constante de nuevas formas de intervención educativa	( )
El constante cambio de lineamientos en el MEP	( )
El tiempo fuera de la jornada laboral para la ejecución de tareas profesionales	( )
La elaboración de documentos y trámites administrativos excesivos	( )
La ejecución de actividades simultáneas para la atención de las personas estudiantas	( )

11. Al atender las diversas situaciones de las personas estudiantas desde una perspectiva de Orientación educativa, al paso del tiempo piensa que:

Pierde el interés por ayudarle a las personas estudiantas	( )
Piensa mucho en las experiencias traumáticas que le narran	( )
Se sobre involucró con el objetivo de ayudar	( )
Siente que son personas frágiles y que inevitablemente necesitan de su ayuda	( )
Usa respuestas evasivas para no escuchar las historias penosas	( )

12. Los resultados obtenidos en el manejo de las diversas situaciones presentadas por las personas estudiantas le permite:

Percibirse reconocido y valorado en su trabajo	( )
Reconocer que su labor es de importancia en el centro educativo	( )
Reflexionar sobre aspectos profesionales que debe mejorar	( )
Poco importa los logros alcanzados	( )
Vergüenza o culpa por bajos resultados en la atención de las personas estudiantas	( )

Validación del instrumento es por criterio o juicio de persona experta, de tipo contenido:

HAZEL MARIA  
 NAVARRO  
 VARGAS (FIRMA)  
 Firmado digitalmente por  
 HAZEL MARIA NAVARRO  
 VARGAS (FIRMA)  
 Fecha: 2024.05.09  
 14:08:01 -05'00'

Mag. Hazel Navarro Vargas, Orientadora  
 Ministerio de Educación Pública

CESAR  
 ALEJANDRO  
 SOLANO FALLAS  
 (FIRMA)  
 Firmado digitalmente por  
 CESAR ALEJANDRO  
 SOLANO FALLAS (FIRMA)  
 Fecha: 2024.05.09  
 10:25:04 -05'00'

Lic. César Solano Fallas, Director  
 Ministerio de Educación Pública.

NANCY ROMAN  
 GONZALEZ  
 (FIRMA)  
 Firmado digitalmente  
 por NANCY ROMAN  
 GONZALEZ (FIRMA)  
 Fecha: 2024.05.09  
 15:15:06'00'

VB<sup>o</sup> MPs. Nancy Román González  
 Tutora de la investigación  
 Universidad Central