

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”



RICHARD DAVIS DE LEON JUNAY

GUATEMALA, OCTUBRE 2023

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

“SÍNDROME DE BURNOUT EN MAESTROS DEL COLEGIO METODISTA

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR
RICHARD DAVIS DE LEÓN JUNAY

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGO

EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina.

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León.

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela.

M. Sc. José Mariano González Barrios.

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez.

Nery Rafael Ocox Top.

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz.

REPRESENTANTE DE LOS EGRESADOS



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Cc. Archivo

CIEPS. 068-2023

Reg. 068-2023

CODIPs. 1790-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

25 de septiembre de 2023

Estudiante

Richard Davis de León Junay

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiante **de León Junay:**

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto SEXTO (6°.) del Acta CINCUENTA Y DOS - DOS MIL VEINTITRÉS (52-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 21 de septiembre 2023, que copiado literalmente dice:

“SEXTO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“SINDROME DE BURNOUT EN MAESTROS DEL COLEGIO METODISTA LA SENDA SUMPANGO, SACATEPÉQUEZ, DURANTE EL 2023”** de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Richard Davis de León Junay

Registro Académico 2013-16163

CUI: 2081-24667-0401

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por **M. Sc. Nadyezhda van Tuylen Domínguez** y revisado por **M.A. María Elena Soto Solares**.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de Graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis con fines de Graduación Profesional”.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal de León
SECRETARIA



/Bky



UG-293-2023



Guatemala, 21 de septiembre del 2023

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, el estudiante **RICHARD DAVID DE LEÓN JUNAY, CARNÉ NO. 2081-24667-0401, REGISTRO ACADÉMICO No. 2013-16163 y Expediente de Graduación No. L-101-2018-C-EPS** ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- 10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional
- 10 créditos académicos por Trabajo de Graduación
- 15 créditos académicos por haber realizado Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- respectivamente.

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"SÍNDROME DE BURNOUT EN MAESTROS DEL COLEGIO METODISTA LA SENDA SUMPANGO, SACATEPÉQUEZ, DURANTE EL AÑO 2023"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 11 de SEPTIEMBRE del año 2023.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,


M.Sc. MAYRA LUNA DE ALVÁREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN



Lucia G.
CC. Archivo

Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación físico y digital.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas



CIEPs. 068-2023
REG. 068-2023

INFORME FINAL

Guatemala, 11 de septiembre de 2023

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Suhelen Patricia Jiménez Pérez** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“SÍNDROME DE BURNOUT EN MAESTROS DEL COLEGIO METODISTA LA SENDA SUMPANGO, SACATEPÉQUEZ, DURANTE EL AÑO 2023”.

ESTUDIANTE:
Richard Davis de León Junay

DPI. No.
2081246670401

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 11 de septiembre de 2023 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 04 de septiembre de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio de Jesús García
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



c. archivo

Centro Universitario Metropolitano –CUM– Edificio “A”
9ª. Avenida 9-45, Zona 11, Guatemala, Centroamérica, Teléfono: 2418-7530
www.psicologia.usac.edu.gt / Email: info@psicousac.edu.gt



Guatemala, 11 de septiembre de 2023

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“SÍNDROME DE BURNOUT EN MAESTROS DEL COLEGIO METODISTA LA SENDA SUMPANGO, SACATEPÉQUEZ, DURANTE EL AÑO 2023”.

ESTUDIANTE:
Richard Davis de León Junay

DPI. No.
2081246670401

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 11 de septiembre de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Suhelen Patricia Jiménez Pérez
DOCENTE REVISOR



Guatemala, 15 de junio de 2023

Licenciado

Marco Antonio de Jesús García Enríquez

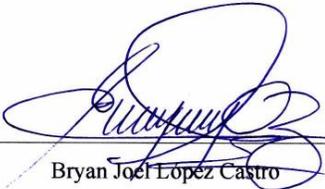
Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) "Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que el estudiante Richard Davis de León Junay CUI 2081246670401 realizó en esta institución en el tiempo estipulado, cumpliendo con el trabajo programado de la Investigación "*Síndrome de burnout en Maestros del Colegio Metodista La Senda Sumpango, Sacatepéquez, durante el año 2023*" en el periodo comprendido del 18 de abril al 18 de mayo del presente año, en horario de 8:00 a 12:00 horas.

El estudiante en mención cumplió con los requerimientos estipulados en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

F 
Bryan Joel López Castro
Director del Colegio Metodista la Senda
Tel: 54652669



Guatemala, 12 de junio de 2023

Licenciado

Marco Antonio de Jesús García Enríquez

Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) "Mayra Gutiérrez"

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe de investigación titulado "*Síndrome de burnout en Maestros del Colegio Metodista La Senda Sumpango, Sacatepéquez, durante el año 2023*" realizado por el estudiante: Richard Davis de León Junay CUI: 2081246670401.

El trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación del correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



F
Msc. Alejandra Francisca Monterroso Bolaños

Colegiado No. 432

Asesora de contenido

Alejandra Monterroso Bolaños

MADRINA DE GRADUACIÓN

Msc. Alejandra Francisca Monterroso Bolaños

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA COLEGIADO No. 432

Acto que dedico**A:**

- Dios** Que escuchó las oraciones de mi familia.
- Mis padres** A mi Madre que nunca se rindió conmigo, siendo su voz amable mi motor para continuar. Y a mi Padre, que forjó al hombre que ahora soy, aunque ya no esté a mi lado.
- Mis hermanas** Dos cimientos donde encuentro apoyo y cariño, parte fundamental para seguir en pie.
- Mi pareja** Por brindarme la motivación que me faltaba siendo el ancla de mi historia.
- Mis amigos y maestros** Por la camaradería prestada, por la sabiduría concedida y por el afecto compartido.
- A mí** Por mi fortaleza para no caer ante la desesperanza, por mi obsesión al azúcar que me mantuvo despierto y por mi voluntad para seguir adelante.

Agradecimientos

A:

Universidad de San Carlos de Guatemala Por ser la casa de estudio que alimentó mi ansia de conocimiento.

Colegio Metodista La Senda Por darme la oportunidad de realizar mi proyecto de investigación y crecer en conocimiento y experiencia.

Maestros Que contribuyeron a la investigación, por su meritoria participación, por compartir su honestidad y su sinceridad.

Prof. Bryan Joel López Castro Por su accesibilidad y apoyo en ser el enlace con los maestros para que esta investigación se pudiera llevar a cabo.

Licda. Suhelen Jiménez Por su guía, su conocimiento y su paciencia en el proceso de revisión de la tesis.

Licda. Alejandra Monterroso Por siempre estar dispuesta a asesorar, apoyar, guiar e incentivar la búsqueda del conocimiento y el crecimiento personal.

Tabla de contenido

Resumen	1
Prólogo:.....	2
Capítulo I	3
1. Planteamiento del problema y marco teórico	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Objetivos.....	6
1.2.1. General:	6
1.2.2. Específicos	6
1.3. Marco teórico	7
1.3.1. Crisis sanitaria por COVID – 19 en Guatemala	7
1.3.2. Impacto socioeconómico de la pandemia COVID-19 en Guatemala.....	8
1.3.1. Home Office como alternativa laboral.....	9
1.3.2. Desventajas de laborar desde casa.....	11
1.3.3. Estrés laboral	14
1.3.5.1 Conceptualización de estrés.	14
1.3.5.2. Conceptualización de estrés laboral.....	15
1.3.5.3. Los estresores o desencadenantes del estrés.	16
1.3.4. Conceptualización del Síndrome de estar quemado o Burnout; una forma de estrés laboral	17
1.3.6.1. Proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout.	20
1.3.6.2. Causas potenciales del Síndrome de Burnout.	22
1.3.6.3. Fuentes del estrés laboral.	23
1.3.6.4. Factores de riesgo.....	26
1.3.7. Consecuencias del Burnout.....	28
1.3.8. El síndrome de Burnout en docentes.....	30

1.4. Consideraciones éticas.....	33
Capítulo II.....	34
2. Técnicas e instrumentos.....	34
2.2. Técnicas.....	34
2.2.1. Técnicas de muestreo.....	34
2.2.2. Técnica de recolección de datos.....	34
2.2.3. Técnica de análisis de datos.....	35
2.3. Instrumentos.....	35
2.3.1. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.....	35
2.3.2. Cuestionario de opción múltiple.....	37
Cuestionario de opción múltiple perspectiva Home office.....	38
Capítulo III.....	41
3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados.....	41
3.1. Características del lugar y de la muestra.....	41
3.1.1. Características del lugar.....	41
3.1.2. Características de la muestra.....	41
3.2. Presentación, interpretación y análisis de resultados.....	42
3.2.1. Identificación del Síndrome de Burnout.....	42
3.2.2. Nivel de Agotamiento Emocional, despersonalización y realización personal	44
3.2.3. Percepción del Home Office en maestros que laboran en el Colegio Metodista la Senda.....	46
3.2.4. Diferencias significativas en el grupo de docentes.....	53
3.3. Análisis general.....	59
Capítulo IV.....	62
4. Conclusiones y Recomendaciones.....	62

4.1. Conclusiones	62
4.2. Recomendaciones.....	63
Referencias.....	65
Anexos	70

Índice de tablas

Tabla	Página
Operacionalización de objetivos, categoría/variables.....	38
Categorización de los puntajes	42
Presencia del Síndrome de Burnout en maestros del Colegio Metodista la Senda	43
Perspectiva del Home Office.....	50
Diferencias Significativas según el sexo en las diferentes sub escalas.....	55
Diferencias Significativas según la edad en las diferentes sub escalas.....	57
Diferencias Significativas según el tiempo laborando en el colegio	58

Índice de graficas

Gráfica	Página
Indicios de Burnout en Maestros del Colegio Metodista la Senda.....	43
Distribución en porcentajes del personal docente bajo estudio, en los niveles	45
Nivel de estrés antes del Home Office.....	47
Nivel de estrés después del Home Office.....	48
¿Crees que el trabajo desde casa afecta tu vida personal?	49
¿Te sientes cómodo/a laborando desde casa?.....	51
¿Te gustaría más laborar en la institución?	51
¿Empezaste a manifestar malestares físicos asociados al estrés al laborar desde casa?	52
Presencia del Síndrome de Burnout según el sexo	54
Subescalas del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory	56

Resumen

“

Autor: Richard Davis de León Junay

E

l

o

b

El enfoque de la investigación fue de tipo cuantitativo, diseño descriptivo. Se contó con una muestra de 11 maestros que respondieron el cuestionario de Maslach Burnout Inventory el cual mide los siguientes aspectos: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y un cuestionario dicotómico para determinar la perspectiva de los docentes sobre la modalidad home office. Dicha muestra fueron docentes que laboran actualmente en el Colegio Metodista La Senda Sumpango y realizaron laborar por medio de la modalidad home office.

Palabras clave: Síndrome de burnout, estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, docentes.

r

i

n

c

i

p

a

l

Prólogo:

Síndrome de Burnout en Maestros del Colegio Metodista La Senda.

En últimos años la tecnología ha tenido gran auge en todos los ámbitos, incluyendo la educación, que es el tema que nos ocupa en esta investigación. El Home Office posicionándolo como método principal, aprovechando la coyuntura actual en el ámbito de la educación, sin tomar en cuenta que a los docentes que trabajan en las instituciones se han tenido que enfrentar a nuevos desafíos, convirtiéndose en una fuente de estrés, como se sabe, que para muchos las situaciones nuevas siempre son causa de ansiedad y si a esto se le suma la recarga de trabajo debido a que no salen de casa, por lo tanto se pierden los horarios laborales establecidos ya que las exigencias aumentan. A esto le añadimos las nuevas formas de comunicación e información, adecuación de la metodología al sistema online.

Otra de las dificultades que produjo estrés en los maestros el no contar con suficiente conocimiento tecnológico para utilizar las diferentes plataformas para realizar el trabajo y generar el conocimiento en los alumnos. Tomando en cuenta todos estos factores generadores de estrés, los maestros presentan niveles de estrés que afectaron diferentes esferas en la vida personal, desencadenando el síndrome de "Burnout, o como el síndrome de estar Quemado", el cual se caracteriza por presentar síntomas de despersonalización, agotamiento emocional y pérdida de la realización personal.

Alejandra Monterroso

Capítulo I

1. Planteamiento del problema y marco teórico

1.1. Planteamiento del problema

El escenario tecnológico ha tomado un gran protagonismo en todos los ámbitos, incluida la educación. Han surgido nuevos métodos y herramientas que se han convertido en un vehículo para que el trabajo del docente pueda seguirse llevando a cabo de la mejor manera.

El home Office se ha posicionado como el método principal para la coyuntura actual en el ámbito educativo. Este método es definido como: “la reorganización del espacio laboral trasladado al hogar, consiste en elegir un ámbito o espacio en casa y realizar el labor laboral cotidiano de manera remota” ([Home Office Y Teletrabajo - Retos Y Cómo Afrontarlos], s.f.).

T

r
a
c
e
s
t
o
 Esto proporcionó diversos beneficios, donde a través de las diferentes herramientas especializadas se ha podido llegar de forma remota a todos los estudiantes resguardando su seguridad sin perder el objetivo principal que es la enseñanza.

l
a
s
 Sin embargo, para los docentes esta modalidad ha traído consigo nuevos desafíos, y se ha convertido en una nueva fuente de estrés. Principalmente en el exceso de trabajo que implica laborar desde casa sin horarios establecidos, el adaptarse a las nuevas fuentes de información y de comunicación, adecuar la metodología a un ambiente online, como también, la dificultad de cumplir los objetivos profesionales sin inmiscuir la vida laboral con la personal.

c

e

s

La mayoría de los maestros no contaban con el conocimiento suficiente para manejar aplicaciones como Google Meet, Zoom, Classroom, entre otras. Teniendo que adaptarse rápidamente o bien solicitar ayuda a una persona externa.

Algunos no poseían una computadora personal, y no disponían con un lugar adecuado para trabajar. Los horarios de atención a los niños y sus padres dejaron de ser claros y específicos, las interrupciones que pudieron darse al compartir la casa con los otros miembros de la familia. Esto llevó a los maestros a tener una carga extra que puede verse reflejada en el nivel de estrés, preocupación y agotamiento.

Tomando en cuenta la naturaleza del estrés, el exceso de trabajo pudo repercutir en las diferentes esferas del sujeto, desencadenando en lo que se conoce como el síndrome de Burnout o el Síndrome de estar quemado, el cual se caracteriza por altos niveles de despersonalización, agotamiento emocional y pérdida de la realización personal.

(Hernández Gracia, Terán Varela, Navarrete Zorrilla, & León Olvera , 2007)

Debido a lo explicado anteriormente, surgieron las siguientes preguntas de investigación; ¿Existe el Síndrome de Burnout en maestros que realizaron home office en el Colegio Metodista La Senda Sumpango, Sacatepéquez, durante el año 2022? ¿Cuál es el grado de agotamiento emocional en los Maestros que hicieron Home Office en el Colegio Metodista La Senda Sumpango, Sacatepéquez, durante el año 2022? ¿Cuál es la perspectiva del home office que poseen los docentes del Colegio Metodista La Senda Sumpango, Sacatepéquez, durante el año 2022? ¿Se presentan diferencias significativas en este grupo de docentes teniendo en cuenta variables demográficas, como sexo, edad y años de laborar en el Colegio Metodista La Senda Sumpango, Sacatepéquez?

1.2. Objetivos

1.2.1. General:

I

d

e

1.2.2. Específicos

n

• M

• D

• Determinar si se presentan diferencias significativas en el grupo de docentes

• teniendo en cuenta variables demográficas, como sexo, edad, estado civil, y años de

• ejercer la profesión.

a r

r è

e b

l i

g

B r

h

e d

n o

p

m d

a e

e s

s ø

1.3. Marco teórico

1.3.1. Crisis sanitaria por COVID – 19 en Guatemala

El 11 de marzo de 2020 la (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2020) declaró como pandemia al coronavirus disease 2019, (por su acrónimo COVID-19). Una nueva enfermedad infecciosa que se detectó por primera vez en diciembre del 2019 en Wuhan una provincia de Hubei en la República Popular de China, la cual se extendió rápidamente por el mundo.

De acuerdo a las definiciones de la OMS, los virus llamados coronavirus son una familia extensa que afecta a los animales y seres humanos causándoles diferentes tipos de enfermedades. En los humanos las infecciones más comunes suelen ser respiratorias, que pueden ser desde un resfriado común hasta el síndrome respiratorio agudo severo (SARS). El coronavirus disease 2019 (COVID-19) causa la enfermedad del coronavirus COVID-19.

Esta enfermedad está catalogada actualmente como una pandemia, OMS define una pandemia como: “la propagación mundial de una nueva enfermedad y la mayoría de las personas no tienen inmunidad”.

Esto hizo que la mayoría de países del mundo tomaran medidas debido a la contingencia. Llevando al cierre de estos y al confinamiento de los pobladores con la finalidad de mitigar la enfermedad. Dándose el cierre a los lugares de ocio y entretenimiento, restaurantes y todos los servicios que fueran no esenciales. Empezando por una cuarentena de prevención que se extendería en los meses posteriores.

El virus ha tenido un fuerte impacto psicológico, económico y social, debido a la atípica condición y a la adaptación forzada a las circunstancias desfavorecedoras para la población en general. Esto debido a su elevada mortalidad y rapidez de contagio, además de las repercusiones económicas.

El 13 de marzo de 2020 el presidente Constitucional de la Republica de Guatemala, anuncia el primer caso en el país. Tomando acciones inmediatas para el cierre del país y posteriormente proporcionando disposiciones para la prevención y mitigación del virus. Esto provocó el inicio del confinamiento y con ello el cambio del estatus quo de la sociedad guatemalteca.

1.3.2. Impacto socioeconómico de la pandemia COVID-19 en Guatemala

La economía global ha sido suspendida debido a la pandemia del coronavirus, el daño económico es visible. Y Guatemala no está exenta a estas repercusiones.

Desde que empezó la contingencia, el comercio, el cual es el sector más grande en economía, se ha visto excesivamente afectado, ya que muchas empresas públicas y privadas han tenido que cerrar sus puertas debido al distanciamiento social.

Mientras que otros sectores sufren las repercusiones inmediatas, como; El turismo, no hay servicios de hotelería o restaurantes, los centros comerciales están cerrados, el comercio informal ha sido duramente menguado, el transporte ha sido suspendido como la educación o la construcción.

Los horarios laborales para aquellos que aún pueden laborar físicamente son cortos, muchas empresas han cerrado y conservar el empleo se ha vuelto una necesidad para la población.

Marcio García Lara, exvicepresidente del Banco de Guatemala, y Paulo de León de central Amrecian Business Intelligence (CABI) explican que ambos han llegado a la misma conclusión, “el impacto económico en Guatemala es inevitable y negativo” (VI, 2020).

Para Guatemala siendo un país con un sistema económico y social precario, la situación actual se presenta como un nuevo reto. Por una parte; evitar la cantidad de personas infectadas y por otra mantener funcionando la economía. (Revista Summa, 2020).

Para esto a exclusión de hospitales, supermercados e industrias de servicios esenciales, las empresas optaron por teletrabajo, trabajo en casa o home office, con la finalidad de resguardar la salud de sus trabajadores, cumplir con las disposiciones presidenciales, y tener la menor cantidad de pérdidas económicas posibles.

En el campo de la educación, se optó por utilizar la educación virtual, la cual puede definirse como la relación del maestro y el estudiante en un entorno analógico a través del uso de la tecnología; la cual se apoya en recursos digitales que apoyan el acceso al aprendizaje. (Rafael García, 2016).

1.3.1. Home Office como alternativa laboral

La realidad organizacional ha estado en constante cambio y evolución desde hace mucho tiempo, esto con la finalidad de desarrollar las capacidades humanas y beneficiar a la organización. Y aunque las modalidades de trabajo cambian constantemente y se adaptan a

las nuevas realidades tecnológicas, Guatemala es un país que aún guarda particularidades ortodoxas en la utilización de nuevas estrategias, y la mayoría de las empresas, especialmente instituciones académicas conservan cierto recelo para implementar estas estrategias a su plan de trabajo.

Sin embargo, el cambio en la escena actual, ha obligado a que las instituciones y empresas busquen nuevas estrategias para combatir la crisis económica derivada de la pandemia. Buscando alternativas que se acoplen a la realidad, y que cumplan con los requisitos necesarios para poder seguir laborando sin poner el riesgo la salud física de sus colaboradores. Una de las nuevas técnicas incorporadas, es la estrategia llamada Home Office.

El Home Office es un esquema que se ha vuelto muy popular en los últimos años, y se adapta perfectamente a las nuevas necesidades, se basa en una apertura organizacional que ofrece a los empleados la posibilidad de trabajar desde casa enviando la información a través de la red. (Martha, 2016).

Esta estrategia se adapta muy bien gracias a las diferentes herramientas actuales, ya que una gran cantidad de personas pueden estar conectados por medio de la red de internet, y solo es necesario tener un dispositivo móvil, una computadora o un aparato capaz de conectarse a la red. Existen diferentes plataformas que ayudan a que esto pueda llevarse a cabo, aplicaciones, incluso las redes sociales.

El Home office trae consigo diferentes ventajas para los colaboradores e impactando positivamente en la organización, tal como mayor productividad, menor absentismo, permite reducir costos operativos y ayuda a fomentar el talento de los trabajadores.

(Hernández, 2015). Por otra parte, la (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2019) hace hincapié en las diversas razones por la que este modelo de trabajo se considera ventajoso. La primera ventaja que mencionan es la potencial mejora de conciliación entre la vida laboral y personal, el tiempo ahorrado en el desplazamiento de casa al trabajo, también puede disminuir el transporte físico y urbano; por cual se vería diezmada la contaminación y uso de energía. Incluso puede crear oportunidades laborales e impulsar el crecimiento económico en regiones remotas.

1.3.2. Desventajas de laborar desde casa

A pesar de las diferentes directrices que señalan al teletrabajo como una herramienta sumamente positiva, tienen desventajas visibles en su implementación típica, esto aún sin tomar en cuenta el confinamiento y todas las restricciones que trajo consigo, por lo cual muchas de las ventajas se han vuelto sobre sí misma. Entre los resultados presentados en el informe de la OIT (2019) demuestran que los trabajadores que utilizan la modalidad de Home office trabajan más horas que los trabajadores regulares. Igualmente, la ONU destaca “la tendencia a inducir una prolongación de la jornada laboral, a crear una superposición entre el trabajo remunerado y la vida privada, y a que esto conlleve una intensificación del trabajo”.

La cantidad de horas de trabajo puede llevar al exceso del mismo, provocando que el trabajador sea incapaz de recuperarse adecuadamente. Esto provoca un conjunto de síntomas físicos y psicológicos. (Carmo Cruz Robazzi, y otros, 2010) Afirma;

Se destaca que esos síntomas pueden progresar mediante lapsos de memoria, confusión, depresión, ansiedad, problemas cardíacos e incluso síndromes cerebrales

orgánicos, la persona disminuye la fuerza, la velocidad y la precisión de los movimientos; lo que la lleva a «hacer cosas ciertas en momentos equivocados o cosas equivocadas en el momento cierto». Cuando provoca reducción de la precisión, el exceso de carga mental retarda las respuestas sensoriales, aumentando la irregularidad de las respuestas y la ocurrencia de errores. (p.54)

Inclusive si se reflexiona de las consecuencias en la salud por exceso de trabajo se puede hablar de un término japonés llamado *karoshi* que significa literalmente “muerte por exceso de trabajo”. (Urrutikoetxea Barrutia, 2010).

Entre otras desventajas (Rivera Cabezas, 2014) menciona:

1. La disciplina: la poca disciplina que el trabajador alcanza demostrar debido a la poca o nula supervisión que puede llegar a tener de sus superiores, pudiendo llegar a incumplir con las tareas o sobrecargando las tareas en un momento dado. Para las personas que no tienen superiores esto puede ser también un inconveniente, ya que pueden distraerse con facilidad sin repercusiones inmediatas.
2. Soledad y autosuficiencia: no todas las personas sienten la comodidad de trabajar a solas, a algunos esto le puede causar ansiedad, estrés o depresión. Y tomando en cuenta que debido al confinamiento no hay momentos de ocio, no se puede compartir con otras personas, incluso con la propia familia, esta desventaja se incrementa.
3. Falta de separación entre vida profesional y personal: esto contradice en cierta medida lo mencionado anteriormente, la reconciliación de la vida personal con la

laboral, sin embargo, este postulado habla acerca de la mezcla que puede llegar a darse entre ambas esferas del sujeto, provocando estrés. Por lo mismo es que es recomendable el uso de un lugar específico y acomodado para el colaborador, donde se pueda almacenar documentos o herramientas de trabajo con la finalidad que estos no interfieran en la vida personal del trabajador. Inclusive se recomienda desconectarse en un horario fijo, no contestar llamadas laborales en horario familiar y viceversa, lo cual lleva a la parte más difícil, desprenderse de la vida del hogar estando dentro del hogar. Y, por otra parte, que los superiores, colaboradores, clientes o usuarios respeten esos horarios asignados para el trabajo. Dadas las circunstancias abruptas del confinamiento difícilmente las personas estaban preparadas para un acontecimiento así. Optando por modificar, la sala, el dormitorio o el estudio como medio, para poder llevar a cabo las actividades requeridas.

4. Conflictos con los otros miembros de la casa: esto debido a que los demás miembros de la casa, no asuman la responsabilidad que tiene el individuo, exigiendo que forme parte de las labores domésticas, interrumpiendo su labor profesional. Otro aspecto a destacar, es el hecho que los demás miembros de la familia, interrumpen el laboral del individuo debido a ruidos fuertes, juegos, ver la televisión a alto volumen, y no exista una buena comunicación en la familia.

Todas estas situaciones ya existentes entre los trabajadores que ya utilizaban la modalidad en casa, se extienden gracias a las nuevas dificultades tanto económicas, sociales y psicológicas que trajo consigo el confinamiento debido al virus. Provocando en el trabajador una posible carga de estrés laboral.

1.3.3. Estrés laboral

1.3.5.1 Conceptualización de estrés. Para lograr concebir a lo que se refiere el estrés laboral, primero se debe entender el estrés por sí mismo. Un concepto que ha estado presente desde el siglo XV. Ha tenido diversos cambios y se ha introducido en el lenguaje coloquial, a veces menoscabando el concepto científico, logrando interferir en la plena aceptación del mismo.

Para el Dr. (Selye, 1956) quien es considerado el padre en el estudio del estrés, lo define como: una respuesta inespecífica del organismo a una exigencia sobre él. Un estado de desequilibrio corporal es el resultado de esta respuesta, ocasionado por lo que llamó “un estresor”, o bien un estímulo ya sea externo o interno. Y al conjunto de estas respuestas lo llamó “síndrome general de adaptación”.

El término suele asociarse erróneamente a un estado patológico puro, sin embargo, él hace alusión a una reacción normal del ser humano ante situaciones que parezcan amenazantes o de demanda excesiva, pueden ayudar a la supervivencia del individuo. Cuando estas respuestas son eficaces y suelen ser controladas por el sujeto, recibe el nombre de eustres. Tanto los sucesos cotidianos, como; reducción de sueño, dificultades económicas, exigencias laborales, y los fenómenos sociales como la desintegración y fragmentación. También los sucesos negativamente significativos; catástrofes, fallecimientos de seres queridos, rupturas amorosas, falta de empleo o enfermedades crónicas. Esto puede provocar en el individuo reacciones mal procesadas implicando una adaptación inadecuada. Cuando estas respuestas son prolongadas se puede producir una

sobrecarga en el organismo, desencadenando problemas de salud, a esto se le conoce como disestrés. (Lisandro, 2011).

Según Ivancevich, J. y Matterson, M. (1985), citado en (Atalaya, 2001) para definir el estrés de la siguiente manera; “Respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez la consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externos que plantean a las personas especiales demandas físicas y/o psicológicas”.

Entre los sucesos mencionados anteriormente se puede destacar que todos estos convergen en la realidad actual, tanto la pandemia a nivel mundial, la falta de empleo o el exceso de trabajo, la mortalidad actual y la compleja modalidad en el aspecto funerario, la incertidumbre por la probabilidad de contagio, el aislamiento social, dificultades económicas, todos estos sucesos son catalizadores de estrés, que se han concentrado en un mismo punto, dando como resultado una combinación que puede ser difícil en el proceso adaptativo.

Por lo cual se puede concluir que el estrés es una respuesta adaptativa a circunstancias externas, puede ser una adaptación normal o patológica.

1.3.5.2. Conceptualización de estrés laboral. Últimamente el foco de atención se ha puesto sobre temas como el rendimiento del trabajador, la satisfacción y el estrés laboral. Muchas organizaciones han buscado medios para entender y ayudar a su empleado para que este esté satisfecho en su labor y así pueda ser más eficiente y productivo. Sin embargo, no todas las empresas se permiten este modelo de trabajo, incluso algunas no pueden permitírselo por el tipo de labor que ejecutan. Por otra parte, hay situaciones

externas como la abrupta situación actual, que ha llevado a la sociedad a adaptarse apresuradamente a estos nuevos estándares, lo cual no siempre puede ejecutarse de la mejor manera. Precipitando en los trabajadores y las organizaciones momentos de tensión ante este nuevo y atípico estímulo, desencadenando lo que se conoce como estrés laboral.

Stonner (como se citó en Atalaya, 2001) define el estrés laboral como “la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades, para enfrentarla”. Continuamente, el estrés laboral es considerado para la persona, como una experiencia subjetiva, derivada de las experiencias excesivas mencionadas por Stonner, además podrían considerarse amenazantes, esto provoca que sean difíciles de controlar, desencadenando resultados negativos para el individuo. Estos estímulos negativos son los ya mencionados estresores, mientras que las consecuencias negativas se denominan tensión. (Peiro & Rodríguez, 2008).

1.3.5.3. Los estresores o desencadenantes del estrés. Como se mencionan anteriormente, estos episodios surgen ante una situación personal o ambiental que influye sobre el individuo en modo de demanda o exigencia la cual no puede ser controlada por él, y esa falta de control es la que se vuelve amenazadora para la misma. (Peiro J. , 2001).

Peiro (1999) tras analizar el contenido de los estresores más frecuentes dentro del área laboral, estableció 8 categorías; 1) la primera incluye todo aquello que se relacione con el ambiente físico, las condiciones laborales y los riesgos del ambiente (Ruido, temperatura, espacio disponible, etc.); 2) referente a la organización laboral (turnos de trabajo y la exigencia del mismo); 3) se centra en las demandas del puesto como; el control, la complejidad, las oportunidades, la identidad y el significado de la tarea; 4) dedicados a los

estresores de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga del rol, etc.); 5) respectivo de los estresores a causa de las relaciones e interacciones sociales (como se relaciona el sujeto con sus superiores, sus compañeros, sus subordinados, con los clientes, y con el resto de personal.); 6) concerniente al proceso de cambio dentro de la organización, tal como el cambio de puesto.; 7) esta categoría hace énfasis en las características de la organización, tales como; la tecnología, la estructura y el clima laboral.; 8) aborda la conexión inherente del trabajo con la vida personal y sus posibles estresores, como lo son los conflictos familiares-labores o laborales-familiares. Citado por Peiro & Rodríguez (2008).

1.3.4. Conceptualización del Síndrome de estar quemado o Burnout; una forma de estrés laboral

La realidad actual se ha tornado sumamente compleja en el ámbito laboral, incluso antes que fuese anunciada la pandemia por COVID-19. El cambio vertiginoso de los métodos de trabajo, los cambios en la estructura de retiro, los pagos y las pensiones, las hipotecas, la demanda en conocimiento académico, cambios de paradigmas epistemológicos y laborales, la demanda de trabajo fuera del horario establecido; la integración de la familia, amigos, ocio, trabajo y tiempo personal se vuelve caótico, y muchas veces es complicado y frustrante no saber sobrellevar todo, por lo que el trabajador puede enfrentarse a un desanimo o un conflicto directo con las demandas que se le exigen. A todo esto, se le debe sumar las dificultades actuales que han proliferado y cada vez se vuelven más complejas y demandantes, ya que exigen más, pero ofrecen menos herramientas para afrontarlas.

Esto puede provocar en la persona un tipo de estrés en específico, lo que se conoce como el “síndrome de burnout” este ha tenido varios seudónimos debido a las traducciones al

español; el más aceptado es síndrome de Burnout o síndrome del estar quemado, también pueden llamarlo, síndrome de Burnout, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del desgaste profesional y síndrome de fatiga en el trabajo. (Gutiérrez Aceves, Celis López, Moreno Jiménez, Farias Serratos, & Suárez Campos, 2006)

El término Burnout sería acuñado por Maslach en 1977, tras ofrecer una exposición en la Convención Americana de Psicólogos, en la que expuso el término como un desgaste profesional en las personas que se especializan en los servicios humanos, y con un elevado contacto con estos; como lo es la atención sanitaria y los profesores. Explicó que el síndrome es la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y esto afecta directamente a la vida personal del individuo, y en consecuencia a los aspectos sociales y organizacionales. (Martínez Pérez, 2010).

Martínez Pérez, (2010) Cita a (Buendía & Ramos, 2001; Hombrados; 1997) para dar una definición más aceptada, ya que hasta ahora no existe una definición concreta y universal del síndrome. Sin embargo, la mayoría de dilucidaciones comparten la idea que es una respuesta al estrés crónico en el trabajo, por lo cual surgen circunstancias negativas en el aspecto individual y organizacional. Gutiérrez Aceves, et al., (2006) Agregan que los rasgos principales de este síndrome son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

(Guillén Gestoso, Guil Bozal, & Mestre Navas , 2000) Consolidan la definición dada por Maslach en 1982, quien como Gutiérrez consideraba el Burnout como una combinación de circunstancias las cuales son las siguientes;

1. Agotamiento emocional; creencia de no tener la capacidad de realizar las actividades que se le exigen, derivando posteriormente en poco o nulo compromiso de las labores acompañada de una actitud cínica (Dominguez Lara, 2016).
2. Despersonalización; Es una alteración de la percepción de sí mismo, el cuerpo o las emociones, donde se experimenta la percepción de no ser uno mismo o de estar separado en cuerpo y mente. Incluye la disposición del tiempo, cambios subjetivos de la experiencia en la memoria, sensación de pensar vaciamente, y una sensación de incapacidad para evocar imágenes (Marsollier, 2013).
3. Falta de realización personal. Percepción del trabajo de forma negativa; los individuos suelen reprocharse a sí mismos sus errores y no haber alcanzado sus metas, sentimiento de insuficiencia y una autoestima baja en el aspecto profesional. (Gutiérrez Aceves, et al. 2006)

El síndrome es un proceso continuo que se va desarrollando lentamente, acompañado de una serie de síntomas (Guillén Gestoso et al. 2000)

- a. Síntomas físicos; cefaleas, trastornos psicofisiológicos, alteraciones del sueño, fatiga crónica, tensión, cambios en la alimentación y peso.
- b. Síntomas conductuales; abuso de fármacos y drogas, absentismo laboral, conductas inapropiadas, agresividad y comportamientos riesgosos.
- c. Síntomas cognitivos afectivos; irritabilidad, frustración, desconfianza, problemas de concentración y memoria, valía baja, desapego afectivo, negatividad, indecisión.

Los síntomas de desgaste profesional directamente en el ámbito laboral son;

- a. Falta de energía y entusiasmo.
- b. Declive del interés por las tareas y consumidores.
- c. colaboradores frustrados, crónicos y desmotivados.

d. Alto absentismo y deseos de cambiar de ocupación.

A partir de lo anterior, se puede identificar que el origen del síndrome se encuentra en el entorno del trabajo y no en el trabajador. Por lo cual para identificar este problema se considera primeramente estudiar el entorno donde el individuo se desarrolla laboralmente, esto para modificarlo o para prevenir la aparición del síndrome, con la finalidad de no focalizarse en el trabajador solamente. (Marrau, 2009).

Algunos estudios concluyen que el 50% al 60% del absentismo laboral es debido al estrés, mientras que otras consecuencias identificadas de este síndrome suelen ser principalmente alteraciones psicósomáticas y emocionales, alteraciones en la dinámica familiar, falta de eficacia laboral, acompañado también de cuadros depresivos, ingesta de psicofármacos y exceso en el consumo de alcohol. (Darrigrande Osorio, y otros, 2009).

1.3.6.1. Proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout. El Proceso de desarrollo según Edelwhich Y Brodsky (1980) se desenvuelve en cuatro fases o etapas diferentes; entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía. (Hernández Gracia, Terán Varela, Navarrete Zorrilla, & León Olvera , 2007).

Por otra parte (Carlotto & Gobbi, 2001) amplían estos conceptos bajo el mismo paradigma dicho por Edelwhich Y Brodsky.

- a. Etapa de idealismo y entusiasmo: esta es la primera fase, donde la persona posee alto nivel de entusiasmo, energía para trabajar y expectativas demasiado altas. Aún puede involucrarse con la clientela y voluntariamente se sobre carga de trabajo. En esta fase aún existe motivación subjetiva, y una supervaloración de sus capacidades como profesional, y se le dificulta el reconocer sus debilidades. Cuando estas

expectativas demasiadas altas no se cumplen, el trabajador se ve desilusionado, llevándolo así a la siguiente etapa.

- b. Etapa de estancamiento: cuando el sujeto se da cuenta que sus expectativas no encajan con la realidad, se da una disminución del idealismo y del entusiasmo. Esto lo lleva a cuestionar su profesión y posibles alternativas. Cuando no se puede superar esta etapa el individuo se mueve a la siguiente.
- c. Etapa de apatía: esta etapa es considerada el núcleo del síndrome. La frustración obtenida lleva al sujeto a la falta de interés y la apatía. En esta fase se desarrolla la sintomatología física, conductual y emocional propia del Burnout. En este momento regularmente el trabajador se plantea abandonar su puesto, las relaciones con los clientes suelen evitarse, empieza al absentismo, y cuando todo esto se vuelve constante, llega la última etapa del Burnout,
- d. Etapa de distanciamiento: en esta etapa la frustración de estar en el trabajo se torna crónica, provocando sensaciones de vacío, que pueden presentarse como manifestaciones en forma de distanciamiento emocional y también como desvalorización profesional.

(Gutiérrez Aceves, et al. 2006) también hablan de un desarrollo secuencial basado en cuatro etapas que conforman el cuadro clínico.

- a. Etapa 1: en esta etapa se empiezan a percibir las irregularidades que existen entre las exigencias laborales y los recursos materiales y humanos. Los cuales suelen diferir en cuanto a capacidad y las exigencias exceden los recursos del individuo.
- b. Etapa 2: en este momento aún siendo posible una reversión a cuanto el síndrome, el sujeto intenta a sobremanera adaptarse a esas exigencias, aunque esto funciona solo momentáneamente.

- c. Etapa 3: aparece el síndrome y toda su sintomatología.
- d. Etapa 4; el trabajador sufre un deterioro físico y mental, se vuelve contraproducente y peligroso dejando de ser productivo para la organización y para los clientes.

En este sentido, pueden establecer dos ramificaciones negativas de este síndrome; la primera es para el individuo, el cual sufre un deterioro en su salud y en sus relaciones interpersonales; y para la institución, organización o empresa, la cual se ve afectada debido al ausentismo y al abandono de los puestos de trabajo, la insatisfacción de los trabajadores, una mala calidad en sus servicios, y una clara hostilidad y resentimiento de parte de sus colaboradores. (Gutiérrez Aceves, et al. 2006).

1.3.6.2. Causas potenciales del Síndrome de Burnout. Las causas del Síndrome de Burnout han sido motivo de controversia, se han teorizado varias hipótesis que han tratado de explicar su verdadera naturaleza, las más sobresalientes son: el estrés y el aburrimiento, excesiva carga de trabajo, falta de estimulación de la organización, deterioro de esfuerzo, miedo al castigo, experiencia profesional deficiente, falta de refuerzos positivos, incongruencia en castigos y beneficios, y en los últimos tiempos se ha sumado la postura que la indefensión aprendida podría explicar el fenómeno del síndrome. (Castillo Ramírez, 2001).

Castillo Ramírez, (2001) también agrega que Maslach y Jackson, consideran al dicho síndrome como una respuesta emocional, mientras que los factores organizacionales o laborales son desencadenantes del mismo. Es importante tener presente que el Burnout es en sí, la respuesta emocional, mientras que su origen se proyecta ante un estrés emocional crónico.

1.3.6.3. Fuentes del estrés laboral. Como se explicó anteriormente todo aquello que causa estrés recibe el nombre de estresor (Selye, 1956). Y aunque uno solo de estos puede provocar una gran cantidad de estrés, es la amalgama de diferentes estresores los que causan en el individuo un problema significativo. Para poder evaluar el estrés de una persona es necesario conocer todos estos factores que individuales puede que no parezcan una amenaza, pero en conjunto constituyen una gran fuente de estrés. Haciendo hincapié en que el estrés suele ser ascendente. Robbins S. (1999) comentó “si se quiere evaluar la cantidad total de tensión en un individuo, tenemos que sumar sus tensiones de oportunidad, de restricciones y demandas”.

Atalaya (2001) mencionó que existen tres categorías de fuentes potenciales de estrés: basándose en el modelo propuesto por Cooper y Payne.

1.3.6.3.1. Factores ambientales Entre los factores ambientales que más afectan a los empleados de las diferentes organizaciones están:

- La incertidumbre Económica: puede surgir debido al cambio de las políticas económicas del país, estas crisis regularmente están acompañadas de desempleo, despidos temporales, recortes salariales y semanas laborales cortas. Un claro ejemplo es la recesión económica actual debido a la crisis de salud pública por la pandemia de COVID-19, Guatemala está pasando por uno de sus peores momentos, la incertidumbre económica crece y se ve desfavorable, bajo esta incógnita existe el miedo a la pérdida del trabajo, adaptarse a las nuevas disposiciones de la organización como lo es el home office, y las exigencias laborales que van más allá de los beneficios recibidos.

- La incertidumbre tecnológica: este factor se centra en el conflicto que existe entre percepción de habilidades y las nuevas innovaciones en el área tecnológica, como lo es el caso de Home Office, para muchas personas esta modalidad funge como un cambio, el cual puede estar por encima de sus destrezas, además de sobre exigir la atención a una pantalla que puede llevar a la persona a sentirse cansada, desesperada o incluso adquirir problemas físicos debido al uso prolongado de las mismas.

1.3.6.3.1. Factores Organizacionales

- Las demandas de la tarea: son factores relacionados con el trabajo individual, como lo es la autonomía, las condiciones laborales, la independencia y los factores ambientales.
- Demandas del papel: esto se relaciona con el rol que tiene la persona dentro de la organización.
- Demandas interpersonales: este apartado tiene relación en la falta de relaciones sociales y la falta de apoyo de sus pares.
- La estructura organizacional: este factor define la jerarquía de la organización y las reglas de la misma, el exceso de éstas y la falta de importancia en la toma de decisiones son una clara fuente de estrés.

Apiquian Guitart (2007) Agrega a estos factores; el ambiente de trabajo, los turnos y el horario de trabajo, la estabilidad del puesto, la antigüedad profesional, el progreso escaso, las incorporaciones de nuevas tecnologías en las organizaciones, la estructura y el clima laboral, la oportunidad para el control, retroalimentación, las relaciones interpersonales, el salario y la estrategia empresarial.

1.3.6.3.2. Factores individuales. Hay varios factores externos a la organización que pueden influir como fuentes de estrés, como lo es la personalidad o sucesos ajenos al lugar de trabajo.

Apiquian Guitart (2007) Señala que entre los factores personales se encuentra; el idealismo, el deseo de destacar, baja tolerancia a la frustración, la ambición, la sensibilidad, el perfeccionismo, dificultad para conocer y expresar emociones, auto exigencia, necesidad irreal de control, sentimiento de indispensabilidad laboral, competitividad, pocas relaciones personales en el margen laboral.

Por su parte, Atalaya (2001) menciona 4 fuentes diferentes, las cuales son: los problemas familiares (una ruptura amorosa, problemas con la crianza de los hijos y las relaciones interpersonales), los problemas económicos (las dificultades que presenta una persona en el área económica es una de las mayores fuentes de estrés), también menciona la personalidad y como ésta se constituye por una serie de motivaciones y expectativas adquiridas a lo largo del desarrollo individual y que al mismo tiempo crea un patrón típico que puede o no ser susceptible al estrés. Y por último los factores individuales, lo cual se refiere a una lista de características especiales que constituyen al sujeto en el ambiente laboral, como lo es; la forma en que el individuo percibe la realidad y las demandas que producen estrés, tomando en cuenta la forma de manejar esta situación. La cantidad de experiencia laboral que posee define las herramientas necesarias que tiene para poder adaptarse. El respaldo social y las relaciones positivas. El punto de control; el hecho de que tan dueño de su éxito o de su fracaso se percibe el individuo. Y la personalidad de tipo “A” la cual se define por la adicción al trabajo, haciéndose responsable, no solo de sus obligaciones, sino también la de sus compañeros, siendo impaciente, además de ser competitivos.

Todos estos factores pueden acentuarse debido a no estar preparado para enfrentar las demandas laborales, si la persona no tiene facilidad de buscar ayuda a sus colaboradores, cuando el individuo no comparte los ideales de la organización, cuando el trabajador suele presentar sentimientos de culpa al no realizar una tarea, cuando el sujeto no tiene la capacidad de compartir preocupaciones laborales con su círculo familiar o pareja, cuando no existe un descanso adecuado por lo que regularmente éste está cansado, cuando desea cambiar de empleo no existen opciones adecuadas, problemas familiares y económicos. (Apiquian Guitart, 2007).

Analizando cada uno de estos factores, propuestos años atrás por diferentes autores, es lógico analizar que los daños propiciados por la pandemia van a hacer eco en la percepción de los diferentes trabajadores y en sus diferentes esferas, son fuentes extraordinarias de estrés que se verán reflejados de alguna manera. Los factores ambientales cambiaron drásticamente, desde el aspecto económico hasta el tecnológico, situación que ha llevado a las organizaciones a adaptarse por medio de alternativas situacionales estrictas y vertiginosas, que en consecuencia afectará colateralmente a los empleados. La emergencia sanitaria ha provocado un desajuste global que afecta a cada uno de los colaboradores, en todas las esferas posibles, es la mayor fuente de estrés que se haya visto en los últimos tiempos.

1.3.6.4. Factores de riesgo. Dentro de los factores de riesgo para desarrollar el síndrome de Burnout, está principalmente el exceso o sobrecarga en las tareas laborales (Gutiérrez Aceves, et al. 2006). Esto se ve reforzado si la persona inició el trabajo con un alto nivel de entusiasmo y si la remuneración económica es poca sin importar el nivel jerárquico o el nivel educativo que el individuo posea, por otra parte, esto se ve reforzado si la

organización suele generar un alto nivel de demanda a las tareas ofreciendo poco apoyo o un nivel bajo de refuerzo. (Martínez Pérez, 2010).

Otro factor importante puede verse en las expectativas que posee el individuo; la posición de puesto que suspira, el deseo preconcebido en relación a la remuneración económica de su trabajo y la necesidad incesante de prestigio y de poder. (Gutiérrez Aceves, et al. 2006)

Aquellas personas que no suelen tener una relación de pareja estable o que sean solteros también suelen ser propensos a padecer dicho síndrome, si el caso es que la persona está casada un factor importante es el número de hijos que tiene. La edad suele jugar un papel importante, ya que las personas jóvenes tienden a manejar mayores niveles de estrés. (Gutiérrez Aceves, et al, 2006)

En relación al sexo Martínez Pérez, (2010) señala que el sexo femenino suele ser más vulnerable que el sexo masculino. Pero es importante señalar que esto podría corresponder a factores distorsionados, debido al tipo de trabajo que suelen ejercer cada sexo y la libertad de decisión que éstos conllevan.

En los factores familiares puede notarse que las personas que tienen hijos, suelen ser más resistentes a dicho síndrome, esto gracias a la implicación que el sujeto tiene con su familia, lo cual crea en él la capacidad de afrontar los problemas y los desajustes emocionales que se le presentan, sin olvidar que son personas que suelen estar más centradas en la realidad. (Martínez Pérez, 2010)

Martínez Pérez, (2010) También agrega que el nivel de participación o relación voluntaria en los aspectos laborales aparecen como predictores significativos en el desgaste profesional. Y tanto Martínez Pérez, (2010) como Gutiérrez Aceves, et al, (2006) concluyen que la personalidad es de suma importancia para que el síndrome se desarrolle.

1.3.7. Consecuencias del Burnout.

Gutiérrez Aceves et al, (2006) menciona que las consecuencias pueden ser múltiples, y que abarca no solo al individuo sino también a la organización. Entre estas consecuencias se pueden encontrar enfermedades psiquiátricas, dependencia a las drogas, ausentismo laboral, problemas para trabajar en equipo, rendimiento laboral bajo, problemas en la memoria, inclusive problemas en el área sexual.

En el área individual, las repercusiones pueden ser enfermedades médicas o psicopatológicas. Los más frecuentes suelen ser los trastornos psicósomáticos o psicofisiológicos, como lo son disfunciones en el sistema gastrointestinal, sistema respiratorio, sistema musculo esquelético, piel, sistema inmune, sistema cardiovascular y sistema urogenital. Y entre los trastornos psicopatológicos se pueden mencionar; trastornos afectivos, de ansiedad, entre otros (Guillén Gestoso, et al, 2000).

Para Guillén Gestoso, et al. (2000) las consecuencias del Burnout pueden acoplarse a ciertos grupos (Físico y emocionales, interpersonales, actitudinales y conductuales). Consecuencias físicas y emocionales; se pueden encontrar problemas como taquicardias y palpitaciones, dolor precordial, hipertensión, asma, fatiga y alergias, dolores musculares. Y entre los problemas emocionales, existen sentimientos de inadecuación, irritabilidad e infelicidad. Por otra parte, Marrau, (2009) llama a este apartado problemas psicósomáticos

y, agrega problemas como los trastornos del sueño, mareos y vértigos y alteraciones cardiorrespiratorias. También agrega al área emocional el distanciamiento afectivo. Consecuencias interpersonales; estas se refieren al deterioro de la vida familiar y social, como también problemas para relacionarse interpersonalmente. Consecuencias actitudinales; esta se expresa por medio de actitudes negativas hacia los demás, hacia la empresa, inclusive hacia sí mismo. Existe una baja en el rendimiento y en el compromiso para la organización. Consecuencias conductuales; para Marrau, (2009) existe un claro deterioro en el rendimiento, empiezas a surgir actitudes hostiles y conflictos dentro de la organización, puede haber accidentes, y sobre todo ausentismo o abandono. Por otra parte, Martínez Pérez, (2010) afirma que esta área es la menos estudiada y es una de las más importantes ya que en ella puede percibirse cuando comienza a desarrollarse el síndrome.

Martínez Pérez (2010) afirma que la consecuencia más importante de esta área es la despersonalización. La cual sintetiza en: 1) Pérdida de acción proactiva, 2) Inicio de abuso de drogas y conductas de riesgo.

Marrau, (2009) también agrega otro apartado, el área mental, área que se ve afectada con síntomas como; sentimientos de vacío, sentimientos de fracaso, inquietud, agotamiento, valía dañada, nerviosismo, dificultad para concentrarse, baja tolerancia a la frustración que puede llevar a comportamientos de índole paranoide o agresivos con los círculos más cercanos.

De Francisco, Arce, del Pilar Vílchez, & Vales, (2016) indicaron que, aunque la relación causal entre el burnout y la depresión no es clara, podría ser la consecuencia más importante de todas. Algunos estudios señalan al Burnout como una fuente desencadenante

de una depresión, inclusive que el Burnout podría ser un mediador diagnóstico en el cuadro clínico de la depresión o en trastornos similares.

En el ámbito organizacional Guillén Gestoso et al, (2000) menciona que las consecuencias también pueden ser graves, como se pudo ver con anterioridad el absentismo laboral y el abandono al puesto y a la misma organización suelen ser comunes, lo que lleva a la empresa a tener una calidad precaria, y un desempeño más bajo. También pueden verse problemas entre los compañeros de trabajo.

Martínez Pérez (2010) por su parte comenta que la persona tendría tendencia al aislamiento y adoptaría una conducta de desprecio a toda interacción social, situación que se vería reflejada en el trato con los usuarios o colaboradores. También menciona que esto trasciende a la vida de pareja y la vida de hogar.

1.3.8. El síndrome de Burnout en docentes

Las investigaciones sobre el síndrome de Burnout han demostrado su incidencia sobre todo en aquellas organizaciones del sector servicio como lo puede ser el área de salud y el área de educación (León Rubio, León Pérez, & Cantero, 2013). La Organización Internacional del Trabajo, durante los años ochenta publicó que la profesión en la educación era una de las que presentaban mayores riesgos psicosociales. Esta profesión está en riesgo de sufrir agotamiento físico y mental y se pone énfasis en el estrés como una de las principales causas de abandono de dicha labor. (Menghi & Oros, 2014).

El trabajo del docente es amplio y conlleva una lista varia de metodologías, actividades y herramientas que convergen con diligencias fuera de las aulas, no se delimita a un dictado

como muchos pensarían. El docente debe trabajar en el cuidado y mantenimiento del establecimiento y se su propia aula, la relación que se forja con los alumnos y la atención que estos requieren, la relación con los padres de familia, las autoridades institucionales y compañeros laborales, la confección de materiales didácticos, la realización y presentación de trámites administrativos, agregando la utilización de herramientas tecnológicas, el adaptarse a nuevas formas de trabajo, la presión de las horas extras laborales; convirtiéndose en carga psíquica por el esfuerzo mental y psíquico que esto conlleva. (Menghi & Oros, 2014). A su vez (Zavala Zavala, 2008) Enuncia que el Síndrome de Burnout docente, es el resultado de estar en un constante y prologando estrés en el ámbito laboral docente, y que sus principales características son el cansancio actitudinal, emocional y físico.

(Menghi & Oros, 2014) Agrega que los factores causantes de desgaste emocional, físico y profesional, puede ser multicausal, como lo pueden ser las nuevas demandas laborales, el cambio en las reformas educativas, alteraciones dentro de los roles preestablecidos, el reconocimiento de su labor a nivel social, la falta de recursos apropiados y la interacción con los alumnos. Por su parte (Zavala Zavala, 2008) Menciona que “El estrés del profesor puede ser definido como la experiencia de emociones negativas y desagradables, tales como enfado, frustración, ansiedad, depresión y nerviosismo, que resultan de algún aspecto del trabajo del profesor [...]p72”

La educación también recibió un fuerte impacto a causa de la pandemia, migrando de una modalidad a otra, pasaron de clases presenciales a adaptarse a una modalidad virtual, el Home Office se volvió parte esencial de la enseñanza. Con lo ya antes mencionado y los cambios abruptos del sistema, quedando paralizadas en un momento para luego ser

retomadas con herramientas nuevas y poco conocidas, al menos en el sistema educativo del país. Los docentes entonces tuvieron que adaptarse y modificar sus programas, adoptar su sistema y sus herramientas a la modalidad online y, enfrentarse al vertiginoso torrente de información debido a las capacitaciones constantes y rápidas necesarias para desempeñarse en el uso de las plataformas disponibles para la modalidad educativa actual. (Solís Hernández & Herrera Aguilar, 2021) esta nueva lluvia de información, en especial para los maestros veteranos, puede llegar a provocar un desajuste en el área emocional, por no poder asimilar los cambios y no adaptarse con rapidez a los mismos.

1.4. Consideraciones éticas

Los docentes que participaron en esta investigación lo hicieron de forma voluntaria, anónima y resguardando su confidencialidad. Leyeron y aceptaron el consentimiento informado que explica las razones de la investigación, su finalidad y su intencionalidad. Se les afirmó que dicha investigación sería anónima y confidencial para que la investigación fuera lo más objetiva posible. Ninguno de los docentes participantes brindó información personal.

La primera parte de la investigación se centró en presentar el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, donde los docentes tenían pleno conocimiento que la intencionalidad no era evaluar su desempeño laboral, sino más bien las tres dimensiones básicas del síndrome. Se continuó con un cuestionario adaptado para saber la perspectiva de los docentes frente a la modalidad Home Office, donde las respuestas no incluían información personal ni de carácter evaluativo para los docentes y su forma de trabajo, sino más bien la aceptación y la preferencia en la modalidad laboral.

Capítulo II

2. Técnicas e instrumentos

2.1. Enfoque, modelo y nivel de investigación.

La presente investigación fue de tipo descriptivo – cuantitativo. (Hernández Siampieri, 2014) Establece que en los estudios descriptivos su objetivo principal es detallar fenómenos, situaciones, conexiones y sucesos tal cual suceden y tal cual son. La finalidad de estos consiste en medir y recoger información independiente sobre los conceptos y detallar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades u objetos.

E

s

t

2.2. Técnicas.

a

2.2.1. Técnicas de muestreo

La técnica de muestreo que se utilizó fue por conveniencia, los participantes tuvieron que

i

c

n

u

2.2.2. Técnica de recolección de datos

v

m

e

p

2.2.2.1. Cuestionario

s

l

Fue utilizado para conocer la perspectiva de los maestros frente a la implementación del

t

h

i

r

mismo.

g

a

c

c

o

i

n

2.2.2.2. *Cuestionario Burnout*

Fue utilizado para diagnosticar el síndrome de burnout en los maestros y medir los aspectos más importantes del síndrome; agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

2.2.3. *Técnica de análisis de datos*

Fue utilizado el análisis descriptivo para mostrar los datos recolectados durante la investigación de manera breve, sistemática y gráfica, dichos datos fueron obtenidos de los instrumentos: cuestionario de preguntas cerrada y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).

2.3. *Instrumentos*

2.3.1. *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.*

FICHA TÉCNICA

Nombre Original: *Maslach Burnout Inventory, Manual.*

Nombre de la Adaptación: *Inventario Burnout de Maslach (MBI). Síndrome del Quemado por Estrés Laboral Asistencial.*

Versiones: *Única y completa (MBI) con 22 preguntas. Con las escalas de...*

- *Cansancio Emocional: 09 preguntas.*
- *Despersonalización: 05 preguntas.*
- *Realización Personal: 08 preguntas.*

Autores: *Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980)*

Procedencia: *Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA.*

Adaptación: española. Estudio realizado a partir de 1986 hasta 1997. Primera adaptación del Inventario con muestras españolas.

Editorial: TEA ediciones (1997).

Aplicación: Individual y colectiva. Adultos en profesiones de servicio humanos.

Finalidad: Evaluación de tres dimensiones básicas del Síndrome de Burnout.

- Escala CE: Cansancio Emocional.
- Escala DP: Despersonalización.
- Escala RP: Realización Personal.

Material: Manual (1.997) y ejemplar.

Tipificación: Baremos de tipo general (reunión de varias sub-muestras) y discriminado por género en puntuaciones centiles, con escalas ordinal que va desde 1 a 99; y la escala típica *S* cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades.

Tiempo: No tiene limitado, pero la mayoría de los sujetos tarda entre 10 y 15 minutos en completarlo.

Modalidad del inventario: Virtual

El cuestionario Maslach Burnout Inventory fue adaptado de forma online, para la mejor comodidad del establecimiento y de los docentes. Los participantes fueron notificados y aceptaron ser parte de la investigación.

2.3.2. Cuestionario de opción múltiple.

FICHA TÉCNICA
<i>N</i>
<i>o</i>
<i>Técnica: Cuestionario de opción múltiple.</i>
<i>Muestra: 13 Docentes</i>
<i>Lugar de la entrevista: Guatemala</i>
<i>Modalidad de la entrevista: Virtual</i>

Se utilizó un cuestionario de opción múltiple, el cual contó con 13 preguntas, la finalidad de este instrumento fue el de recolectar los datos necesarios para responder los objetivos siguientes: Describir la perspectiva de los docentes que realicen Home office y Determinar si se presentan diferencias significativas en el grupo de docentes teniendo en cuenta variables demográficas, como sexo, edad, estado civil, y años de ejercer la profesión.

2.4. Operacionalización de objetivos, categorías, hipótesis y variables

2.4.1. Operación de objetivos

Tabla 1 Operacionalización de objetivos, categoría/variables

Objetivos	Definición conceptual categoría / variable	Definición operacional indicadores	Técnicas e instrumentos
<p>Objetivo General:</p> <p>I d Objetivos e n Específicos: t i f i c a r e l B e n m a e s .</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medir el grado de agotamiento emocional de l • Describir la perspectiva del home office que M • Determinar si se presentan diferencias significativas en el grupo de docentes teniendo en cuenta variables demográficas, como sexo, 	<p>Home Office: es un esquema que se ha vuelto muy popular en los últimos años, y se adapta perfectamente a las nuevas necesidades, se basa en una apertura organizacional que ofrece a los empleados la posibilidad de trabajar desde casa enviando la información a través de la red. (Martha, 2016).</p> <p>Estrés laboral: Respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez la consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externos que plantean a las personas especiales demandas físicas y/o psicológicas. Ivancevich, J.</p>	<p>Educación Trabajo</p>	<p>Técnica: Análisis descriptivo</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Cuestionario de opción múltiple perspectiva Home office.</p>

edad, estado civil, y años de ejercer la profesión.

y Matterson, M. (1985), citado en (Atalaya, 2001).

Síndrome de Burnout: síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del desgaste profesional y síndrome de fatiga en el trabajo. (Gutiérrez Aceves, Celis López, Moreno Jiménez, Farias Serratos, & Suárez Campos, 2006).

Agotamiento emocional; creencia de no tener la capacidad de realizar las actividades que se le exigen, derivando posteriormente en poco o nulo compromiso de las labores acompañada de una actitud cínica (Dominguez Lara, 2016).

Despersonalización; Es una alteración de la percepción de sí mismo, el cuerpo o las emociones, donde se experimenta la percepción de no ser uno mismo o de estar separado

en cuerpo y mente. Incluye la disposición del tiempo, cambios subjetivos de la experiencia en la memoria, sensación de pensar vacíamente, y una sensación de incapacidad para evocar imágenes (Marsollier, 2013).

Falta de realización personal. Percepción del trabajo de forma negativa; los individuos suelen reprocharse a sí mismos sus errores y no haber alcanzado sus metas, sentimiento de insuficiencia y una autoestima baja en el aspecto profesional. (Gutiérrez Aceves, et al. 2006)

Capítulo III

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados

3.1. Características del lugar y de la muestra

3.1.1. Características del lugar

El proyecto de investigación se realizó en el Colegio Metodista la Senda, ubicado en el km. 41.5 carretera interamericana, Sumpango, Sacatepéquez, Guatemala. Siendo una institución privada lucrativa que trabaja con niños desde los 4 años de edad. Fundada en el 2004 siendo un colegio metodista que busca, excelencia de sus estudiantes mediante la fe cristiana. Es un colegio de orden católico cristiano.

Los servicios que prestan son los siguientes

- Preprimaria: párvulos, kínder y preparatoria
- Primaria completa
- Básicos
- Bachillerato

3.1.2. Características de la muestra

La muestra fue seleccionada por conveniencia, la cual estaba constituida por 11 personas que laboran como docentes en el colegio; de las cuales 7 fueron del sexo femenino y 4 del sexo masculino, comprendidos entre las edades de 20 a 60 años. Todos de nacionalidad guatemalteca, con predominio de la religión católica y evangélica. Los cuales han trabajado en el colegio de dos años en adelante.

3.2. Presentación, interpretación y análisis de resultados

Los siguientes resultados fueron obtenidos tras la evaluación de las siguientes categorías: presencia del síndrome de burnout, el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal; y la percepción del home office.

3.2.1. Identificación del Síndrome de Burnout

A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación del Inventario Maslach de Burnout (MBI) en maestros que laboran en el Colegio Metodista la Senda, Sacatepéquez, los cuales han laborado en las dos modalidades, tanto virtual como presencial, para esto, los maestros han laborado uno o más años en la institución.

Siguiendo los criterios de evaluación del Inventario Maslach de EEUU, para determinar la aparición del síndrome, se tomaron en cuenta las dimensiones que mide el cuestionario, las cuales se muestran en la siguiente tabla.

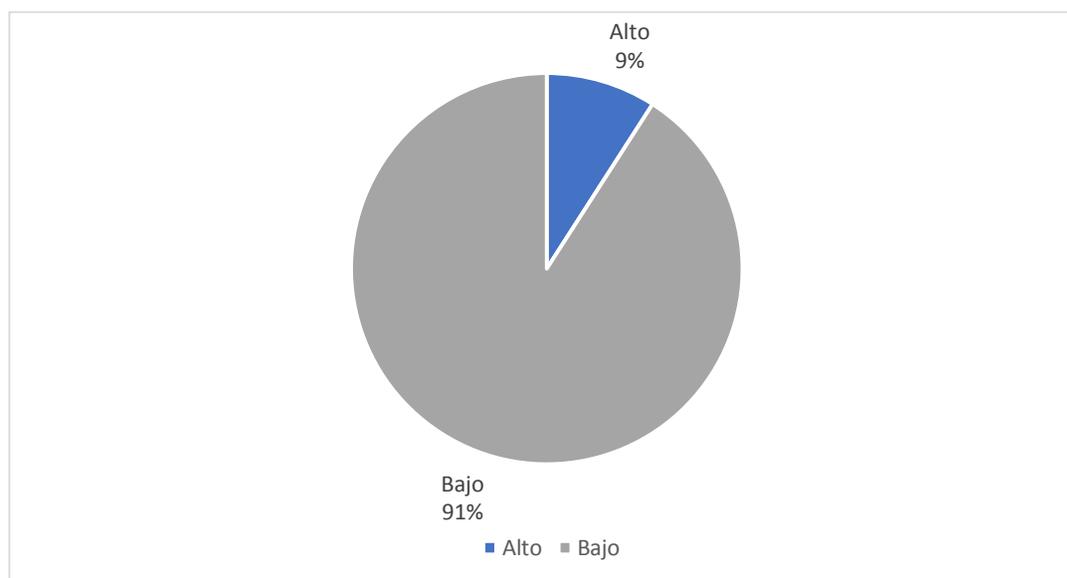
Tabla 2 *Categorización de los puntajes*

COMPONENTE	Bajo	Moderado	Alto
Agotamiento emocional	<18	19 – 26	>27
Despersonalización	<5	6 – 9	>10
Realización personal	<33	34 – 39	>40

Para definir la presencia del síndrome es necesario que existan altas puntuaciones en las primeras dos subescalas (*agotamiento emocional, despersonalización*) y bajas en la tercera (*Realización personal*). En la siguiente tabla puede verse el resultado obtenido en cada una de las escalas, y si existe una baja o alta probabilidad de padecer el síndrome.

Tabla 3 Presencia del Síndrome de Burnout en maestros del Colegio Metodista la Senda

No.	Sexo	Edad	Tiempo Laborar	Aspecto evaluado	Valor Total	Aspecto evaluado	Valor Total	Aspecto evaluado	Valor Total	Indicios de Burnout
1	F	40-50	3 años	Agotamiento emocional	18	Despersonalización	14	Realización Personal	35	BAJO
2	F	30-40	+4 años	Agotamiento emocional	45	Despersonalización	7	Realización Personal	25	ALTO
3	M	30-40	+4 años	Agotamiento emocional	33	Despersonalización	9	Realización Personal	43	BAJO
4	M	30-40	3 años	Agotamiento emocional	25	Despersonalización	11	Realización Personal	47	BAJO
5	F	20-30	+4 años	Agotamiento emocional	3	Despersonalización	0	Realización Personal	48	BAJO
6	M	50-60	1 año	Agotamiento emocional	4	Despersonalización	0	Realización Personal	40	BAJO
7	F	40-50	1 año	Agotamiento emocional	47	Despersonalización	11	Realización Personal	38	BAJO
8	F	30-40	3 año	Agotamiento emocional	45	Despersonalización	0	Realización Personal	44	BAJO
9	F	30-40	+4 años	Agotamiento emocional	9	Despersonalización	2	Realización Personal	34	BAJO
10	F	30-40	1 año	Agotamiento emocional	8	Despersonalización	1	Realización Personal	48	BAJO
11	M	40-50	1 año	Agotamiento emocional	1	Despersonalización	2	Realización Personal	48	BAJO

Gráfica 1: Indicios de Burnout en Maestros del Colegio Metodista la Senda

Fuente: Elaboración propia (2023)

Interpretación

De acuerdo a lo propuesto por Maslach para determinar la presencia del síndrome, los puntajes altos en cansancio emocional y despersonalización, acompañado con puntajes bajos de realización personal determinan la presencia del síndrome. Los Resultados obtenidos determinaron la posible presencia del síndrome en uno de los maestros, lo cual representa al 9% del total, una persona de sexo femenina comprendida en la edad de 30 a 40 años que labora en la institución hace cuatro años.

Aunque ninguno de los datos obtenidos puede determinar la causa que origina el síndrome, podemos relacionarlo a la adaptación de un nuevo modelo de enseñanza, al exceso de trabajo, al cambio de rutina, al sexo y al tiempo de laborar como docente, lo cual se desencadena en una afección en el área emocional, expresada por medio de efectos somáticos y mentales que pueden afectar a la persona con el síndrome.

Mientras que en el otro 81% los datos de prevalencia del estudio arrojan resultados bajos o moderados en las escalas de agotamiento emocional y despersonalización; también queda reflejada un alto nivel en la sub escala de realización personal.

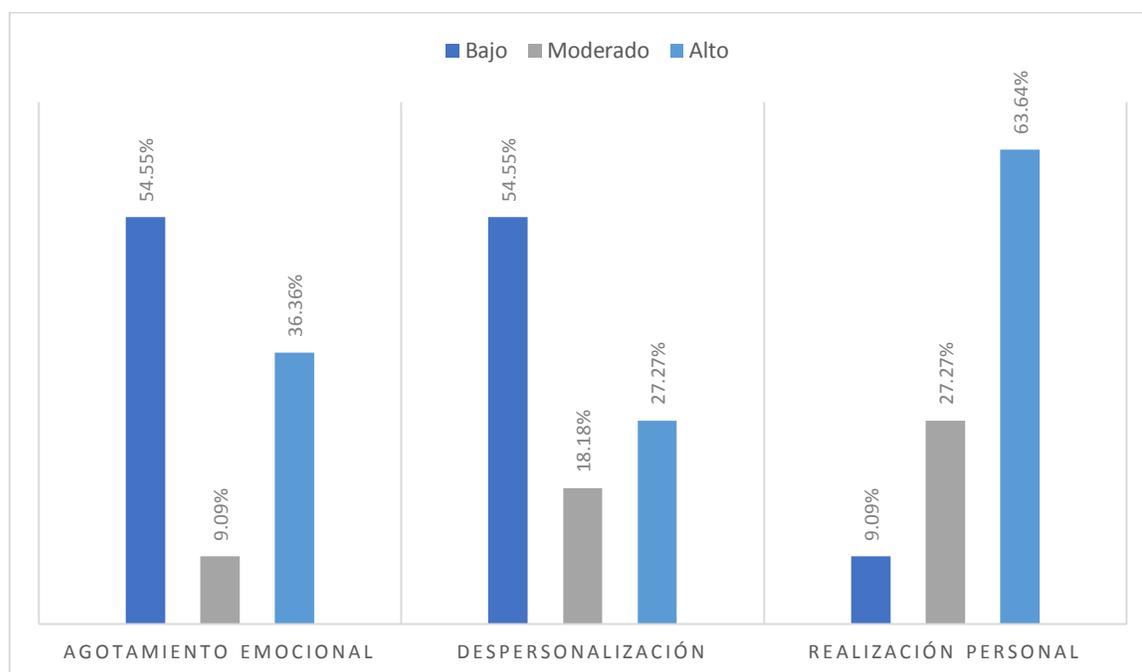
Por lo cual mayoría de maestros encuestados tienen una baja probabilidad de padecer el síndrome de burnout, aunque el Home Office es una fuente de estrés para los docentes, la respuesta es lo esperado a raíz de un cambio drástico que requiere un tiempo de adaptación, pero no es un determinante para la aparición de dicho síndrome.

3.2.2. Nivel de Agotamiento Emocional, despersonalización y realización personal

A continuación, se desglosan los resultados obtenidos tras la aplicación del Inventario Maslach de Burnout (MBI) por subescala midiendo el nivel de agotamiento emocional,

despersonalización y realización personal de los maestros que laboran en el Colegio Metodista la Senda, Sacatepéquez.

Gráfica 2: Distribución en porcentajes del personal docente bajo estudio, en los niveles (bajo, medio, alto)



Interpretación

Según (Olivares Faúndez, 2019) el agotamiento emocional es el elemento clave del síndrome, y se caracteriza cuando los individuos se presentan emocionalmente agotados y no tienen los recursos emocionales necesarios para afrontar las exigencias del ambiente, esto puede verse reflejado en falta de energía, poca vitalidad en las labores, relaciones laborales complicadas, descontento y bajo rendimiento laboral. Entre los maestros encuestados un 36.36% muestran un índice elevado en esta escala, lo cual indica, una disminución de los recursos emocionales para enfrentar los retos laborales, concretándose

en fatiga, cansancio mental y emocional. Todo esto incrementándose a partir de iniciar a trabajar en modalidad online.

En la subescala de despersonalización un 54.55% de la muestra manifestó niveles bajos y, un nivel intermedio equivalente al 18.18%, esto quiere decir más de la mitad de los maestros no sufren de despersonalización, lo cual indica que pueden ser productivos, tienen empatía, no existe apatía en el aula, trabajan adecuadamente con interés y paciencia hacia su labor docente. Sin embargo, en el grupo evaluado un 27.27% evidencio una elevación en esta escala, lo cual según (Olivares Faúndez, 2019) implica actitudes de carácter negativo, cínicas e impersonales, generando sentimientos de distanciamiento hacia los alumnos, profesores, personal administrativo y personal en general.

En la subescala de realización personal se evidenció que el 63.64% de los maestros muestran un nivel alto, y un 27.27% muestran un nivel moderado, lo cual indica que solo el 9.09% muestra una disminución de los sentimientos de competencia y éxito laboral, una evaluación negativa de sí mismo y puede existir comparación con el resto del personal. (Olivares Faúndez, 2019)

3.2.3. Percepción del Home Office en maestros que laboran en el Colegio

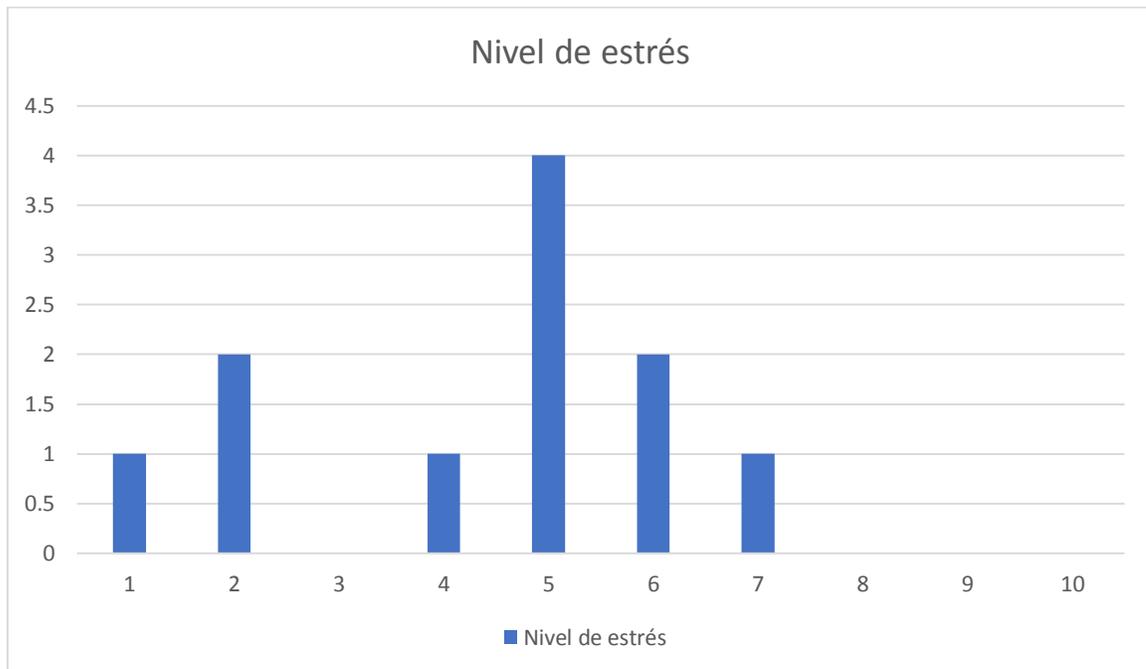
Metodista la Senda.

En la siguiente categoría se determinó la percepción de los maestros que laboran en Home Office, para esto se creó un instrumento que por medio de trece preguntas puede definir que concepto tienen los maestros de laborar en esta modalidad.

En los siguientes dos postulados se puede analizar por medio de una escala, el nivel de estrés antes y después de iniciar a laborar desde casa. Primer postulado: en la escala de 1 a

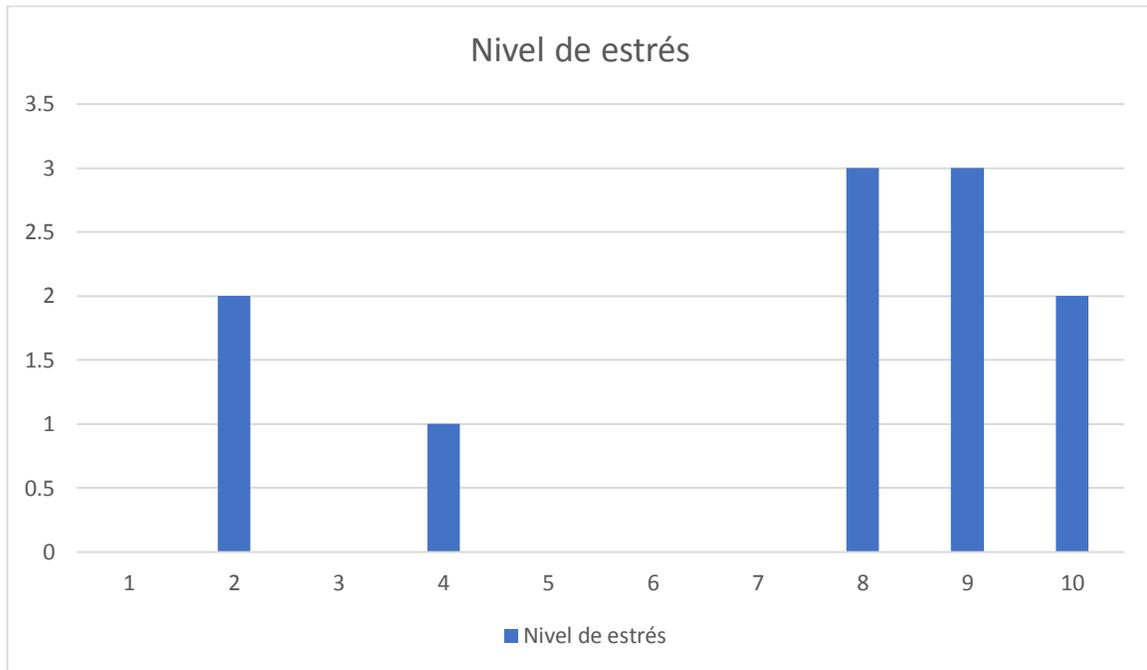
10 ¿Cuál era tu nivel de estrés antes de trabajar en casa? Y segundo postulado: En la escala de 1 a 10 ¿Cuál es tu nivel de estrés al trabajar en casa?

Gráfica 3 Nivel de estrés antes del Home Office



Fuente: Elaboración propia (2023)

Gráfica 4 Nivel de estrés después del Home Office



Fuente: Elaboración propia (2023)

Interpretación

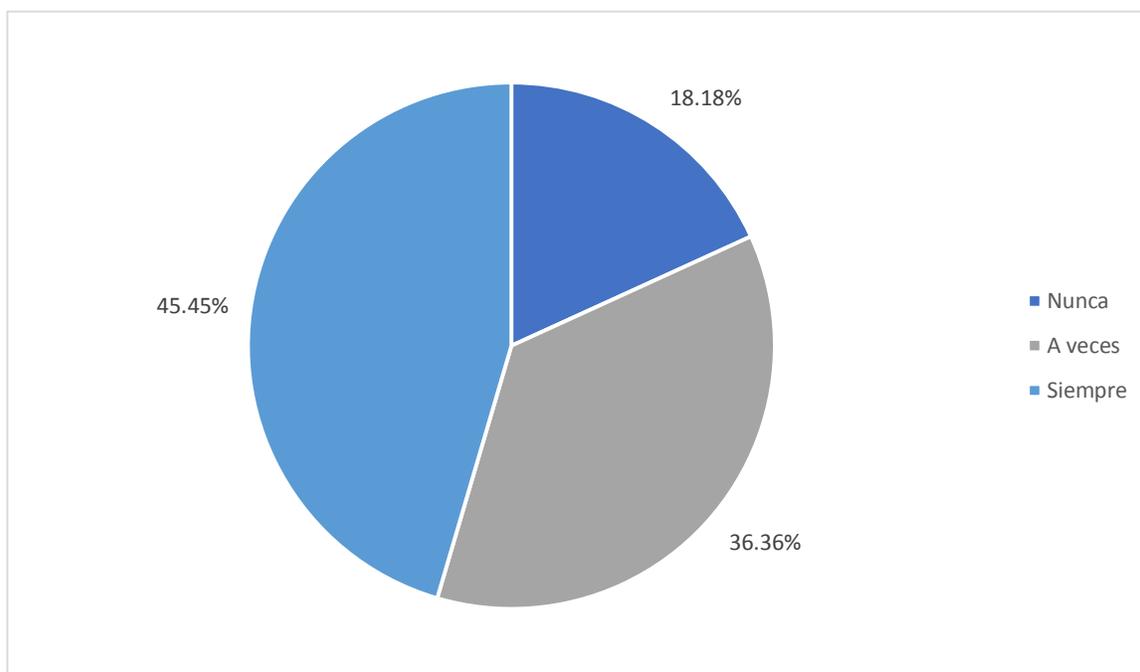
El home office implicó cambios organizacionales que llevaron consigo nuevas necesidades y demandas, así como riesgos para la salud mental y física de los trabajadores. Los principales inconvenientes pueden traducirse en: ergonomía (mal equipo para laborar, ubicación física mal diferenciada dentro de casa, no cumplir con las características adecuadas para el desarrollo del trabajo), problemas relacionados con los horarios que pueden llevar a exceso de trabajo, no diferenciar atuendo de tarea doméstica y de trabajo, y tener múltiples distractores (Alonso Fabregat & Cifre Gallego, 2002).

Todos estos cambios traen consigo consecuencias, requerimientos mentales para afrontar dicha carga, por lo cual se genera un proceso de adaptación, cuya respuesta puede verse reflejada en síntomas relacionados con la ansiedad y el estrés. Debido a esto, se revela en

los docentes, un aumento significativo en los niveles más altos de estrés tras iniciar a laborar por medio de la modalidad Home Office, estos resultados demuestran que las casillas 8, 9 y 10 que antes reflejan un 0% en cuanto a niveles de estrés, aumentaron un 72.8% tras iniciar a laborar desde casa.

En el siguiente enunciado los maestros respondieron a la pregunta; ¿Crees que el trabajo desde casa afecta tu vida personal? Los resultados fueron los siguientes.

Gráfica 5 ¿Crees que el trabajo desde casa afecta tu vida personal?



Fuente: Elaboración propia (2023)

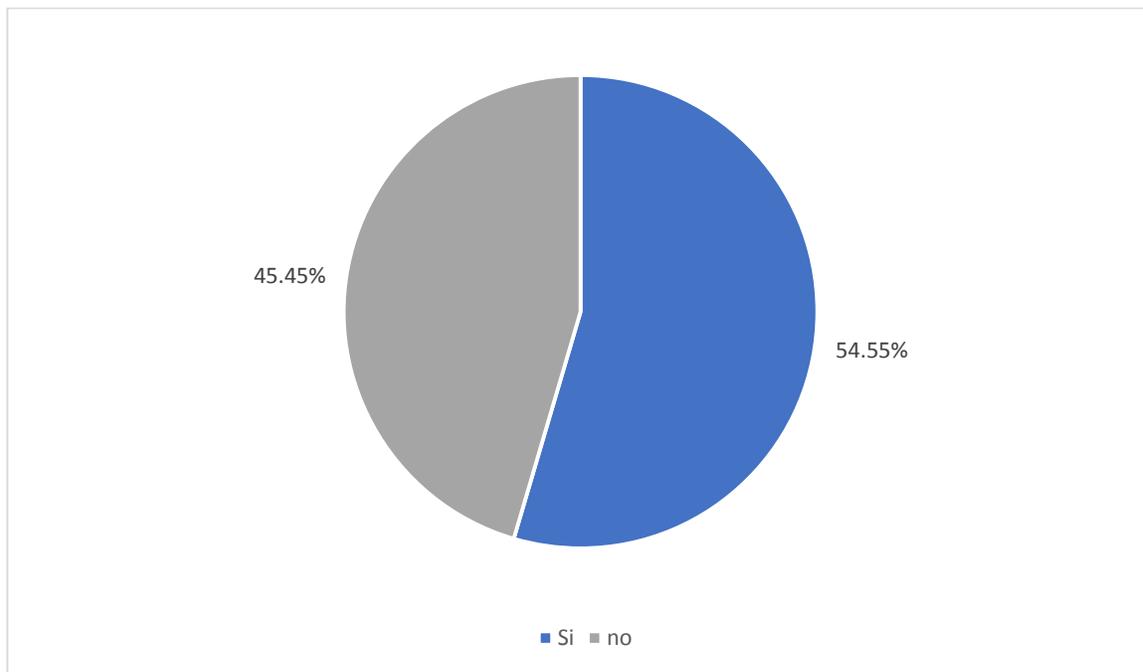
En la siguiente tabla se describen los resultados obtenidos tras las respuestas otorgadas por los maestros a una serie de preguntas dicotómicas “si” y “no”, referente a sus preferencias laborales, sus experiencias y puntos de vista de ambas modalidades, tanto presencial como home office.

Tabla 4 Perspectiva del Home Office

Pregunta	Si	No
¿Te gustaría seguir laborando desde casa?	2	9
¿Consideras que las actividades familiares se mezclan con las actividades laborales?	9	2
¿Has tenido dificultades para adaptarte a esta forma de trabajo?	6	5
¿Te sientes cómodo/a laborando desde casa?	6	5
¿Te gustaría más laborar en la institución?	11	0
¿Consideras que cumplir con los objetivos laborales es más simple laborando desde casa?	2	9
¿Recomendarías seguir laborando desde casa?	2	9
¿Te gusta trabajar desde casa?	2	8
¿Tienes un lugar asignado para laborar desde casa?	10	1
¿Empezaste a manifestar malestares físicos asociados al estrés al laborar desde casa?	7	4

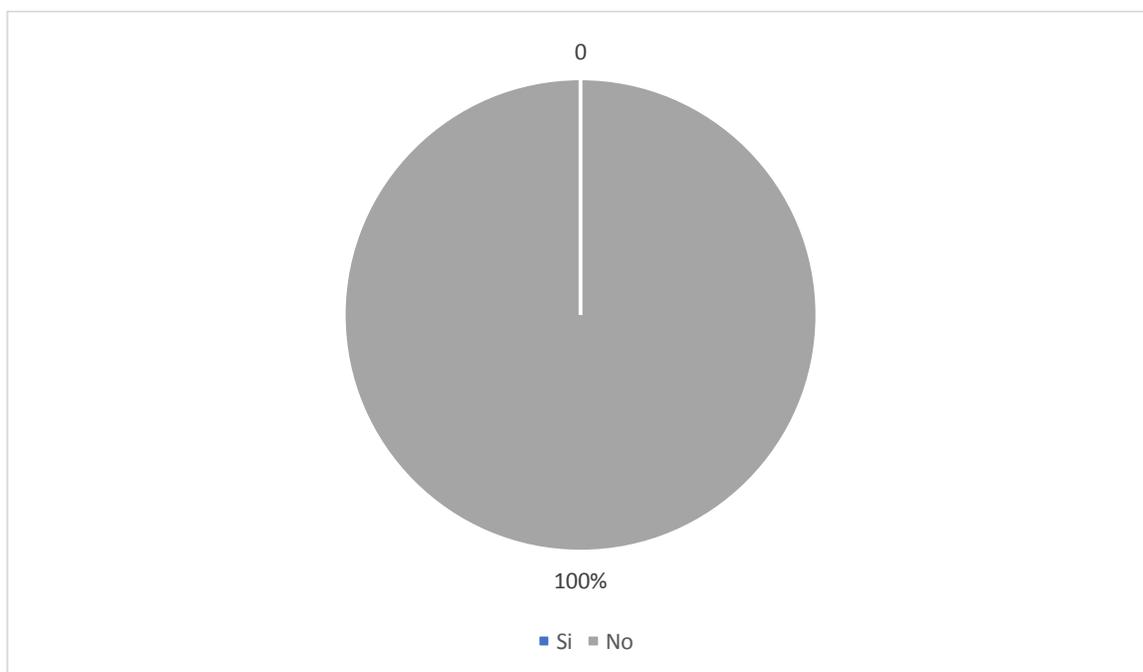
En las siguientes graficas podemos ver las preguntas y respuestas más relevantes en relación a la perspectiva de los maestros a la modalidad Home Office.

Gráfica 6 ¿Te sientes cómodo/a laborando desde casa?



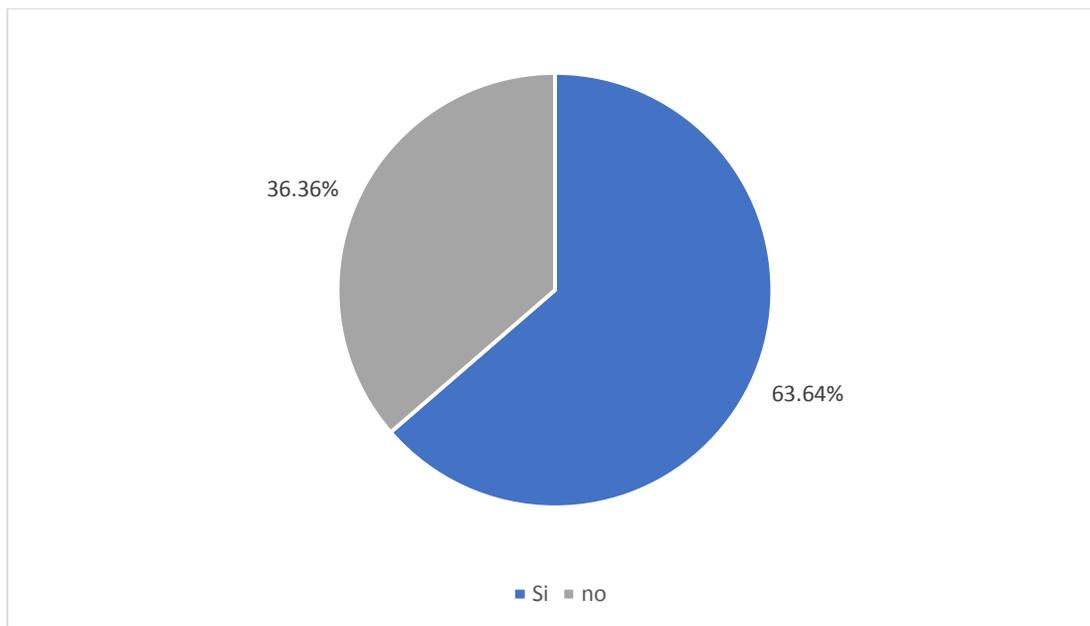
Fuente: Elaboración propia (2023)

Gráfica 7 ¿Te gustaría más laborar en la institución?



Fuente: Elaboración propia (2023)

Gráfica 8 *¿Empezaste a manifestar malestares físicos asociados al estrés al laborar desde casa?*



Fuente: elaboración propia (2023)

Interpretación global del cuestionario

Para el docente su labor está expuesta a diferentes tipos de exigencias, como es el caso del Home Office y el rol que tiene que desempeñar en una situación como esta. Sin embargo, cuando tales requerimientos son insólitos o excesivos existe una respuesta natural. El estrés es la respuesta psicológica y fisiológica cuando las demandas de su contexto superan las capacidades de resolver por parte del maestro. En consecuencia; se crea un desequilibrio psicofísico, lo cual produce un desequilibrio en el área emocional y físico y comportamental del maestro.

El modelo Home Office fue implementado como una herramienta adaptativa a las necesidades del momento, su ejecución fue puramente obligatoria y transitoria. De esta manera los maestros tuvieron la necesidad de adaptarse a las nuevas demandas. En la

encuesta realizada en esta investigación se pudo constatar, que, aunque los docentes realizaron su trabajo plausiblemente, utilizando las herramientas disponibles sin mayor impedimento, este modelo no ha sido de su agrado. Mostrando que el 100% de los docentes prefieren realizar su trabajo presencialmente dentro de las instalaciones del Colegio, y que el 45% no muestra comodidad a realizar su trabajo en casa. Incluso el 67% de los maestros presentaron síntomas físicos asociados al estrés, luego de iniciar a laborar desde casa. Afirmando que el proceso de adaptarse a esta modalidad ha sido una fuente de estrés.

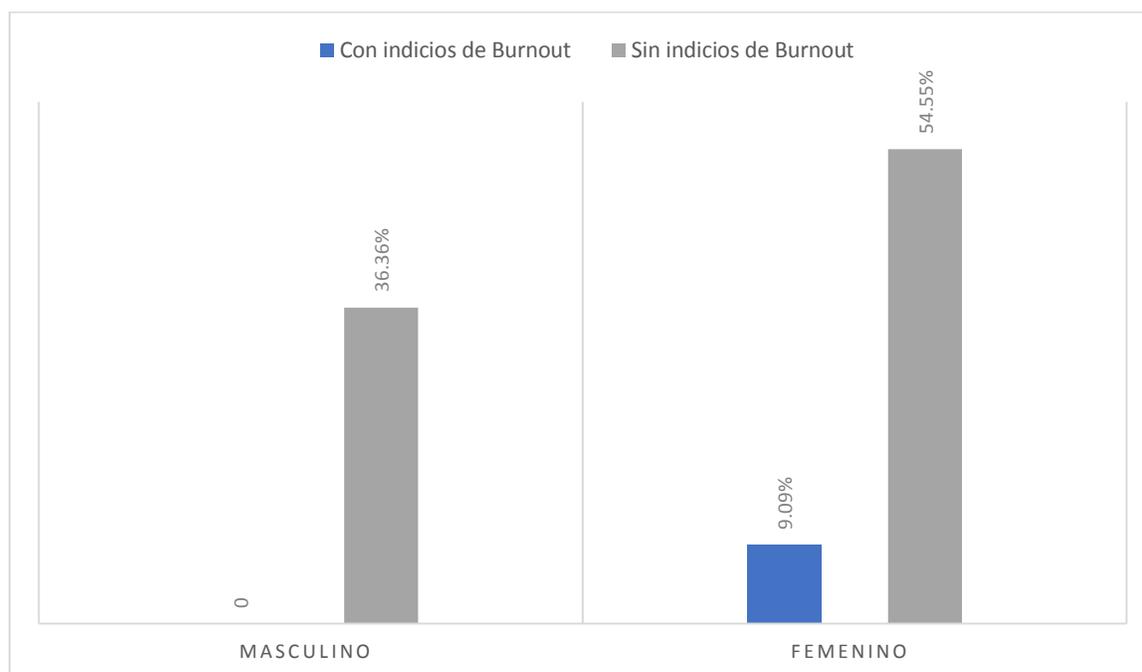
3.2.4. Diferencias significativas en el grupo de docentes

En esta categoría se presentarán las principales diferencias en relación a la presencia del síndrome de burnout, encontradas en el grupo de docentes. Tomando en cuenta factores como lo son el sexo, la edad y el tiempo laborando.

La muestra fue de once maestros, de los cuales 7 eran del sexo femenino y 4 del sexo masculino. Comprendidos en las edades de veinte a sesenta años, 4 de ellos han laborado por un año en el establecimiento, 3 laboraron desde hace 3 años y 4 llevan laborando más de cuatro años en el colegio.

A continuación, se presentan las diferencias significativas encontradas en la muestra según variables demográficas.

Gráfica 9 Presencia del Síndrome de Burnout según el sexo



Fuente: elaboración propia (2023)

Interpretación

En relación a los datos sociodemográficos, un 63.64% de los docentes del Colegio Metodista la Senda son de sexo femenino y un 36.36% de sexo masculino. El síndrome pudo ser identificado en una de las docentes de sexo femenino, lo cual equivale al 9.09% de la población total evaluada. Mientras que se puede observar cifras no preocupantes en el sexo masculino.

Aunque tras los hallazgos encontrados no se puede determinar que el sexo sea un factor determinante, investigaciones previas señalan que el sexo femenino es una población con mayor riesgo de padecer el Síndrome de Burnout, debido a la carga laboral, suma del trabajo en el hogar y trabajo con los niños, esto ocasiona que el tiempo de descanso sea más limitado o nulo, produciendo agotamiento emocional, pérdida de los ideales y falta de

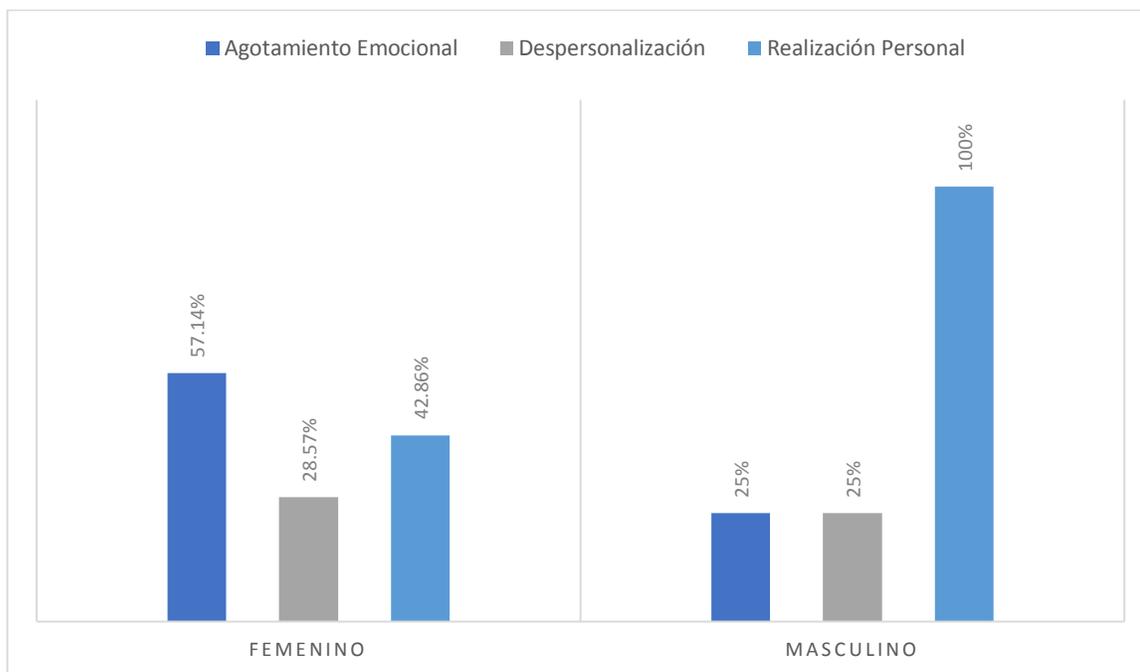
realización personal, pudiendo desencadenar el síndrome. (Guarate , Gutiérrez, Naranjo , & Tenecota , 2020)

Tabla 5 Diferencias Significativas según el sexo en las diferentes sub escalas

Agotamiento emocional				
Sexo	Total	bajo	Medio	Alto
Femenino	7	3	0	4
Masculino	4	2	1	1
Despersonalización				
Sexo	Total	bajo	Medio	Alto
Femenino	7	4	1	2
Masculino	4	2	1	1
Realización Personal				
Sexo	Total	bajo	Medio	Alto
Femenino	7	1	3	3
Masculino	4			4

En la siguiente grafica se pueden observar los niveles altos de las subescalas del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory:

Gráfica 10 Subescalas del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory



Fuente: elaboración propia (2023)

Interpretación

Con respecto al sexo según las diferentes sub escalas que ofrece el cuestionario Maslach Burnout Inventory, se pueden observar en la subescala de agotamiento emocional un porcentaje elevado del 57.14% en el sexo femenino, mientras que en el sexo masculino el valor es del 25%, demostrando una diferencia significativa en ambos sexos. En esta subescala se puede señalar que el sexo femenino es quien más cansancio emocional manifiesta y tiene mayor riesgo de tener síntomas relacionadas al estrés y la ansiedad. Siendo esta la población con mayor vulnerabilidad hacia el estrés laboral,

Por otro lado, en la subescala de despersonalización la diferencia es mínima, teniendo una diferencia de solo el 3.57% mostrando esta elevación el sexo femenino siendo un 25% la media. En la última subescala, es la diferencia más significativa ya que el 100% de la

población de sexo masculino muestra una elevación del 100% en la escala de realización personal, mientras que el sexo femenino muestra solo un 42.86%. indicando que los maestros de sexo masculino suelen tener una percepción del trabajo de manera positiva, que tienen mayor sentimiento de éxito y muestran mayor conformidad con su labor a comparación con el sexo femenino.

En la siguiente tabla podemos ver las diferencias de las tres escalas del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory segmentadas por edad

Tabla 6 Diferencias Significativas según la edad en las diferentes sub escalas

Agotamiento emocional				
Edad	Total	bajo	Medio	Alto
50 - 60	1	1		
40 - 49	3	2		1
30 - 39	6	2	1	3
20 - 29	1	1		
Despersonalización				
Edad	Total	bajo	Medio	Alto
50 - 60	1	1		
40 - 49	3	1		2
30 - 39	6	5		1
20 - 29	1	1		
Realización Personal				
Edad	Total	bajo	Medio	Alto
50 - 60	1			1
40 - 49	3	1	2	
30 - 39	6	1	1	4
20 - 29	1			1

Otros de los aspectos a tomar en cuenta, es el tiempo en el cual los maestros han laborado en la institución, evaluación cuyos resultados se muestran a continuación:

Tabla 7 Diferencias Significativas según el tiempo laborando en el colegio en las diferentes sub escalas

Agotamiento emocional				
Tiempo	Total	bajo	Medio	Alto
4 años o más	4	2		2
3 años	3	1	1	1
2 años	0			
1 año	4	3		1
Despersonalización				
Tiempo	Total	bajo	Medio	Alto
4 años o más	4	2	2	
3 años	3	1		2
2 años	0			
1 año	4	3		1
Realización Personal				
Tiempo	Total	bajo	Medio	Alto
4 años o más	4	1	1	2
3 años	3		1	2
2 años	0			
1 año	4	1		3

Con respecto a la edad, los maestros que laboran en el Colegio la Senda, tienen edades comprendidas entre 20 a 60 años, en este grupo no se muestran diferencias significativas relacionadas con este factor. Tanto los maestros que laboran hace un año, como los maestros que laboran desde hace cuatro años o más, muestran resultados similares, teniendo

una diferencia máxima del 25%. En la variante de la edad lo más destacable son los resultados obtenidos en los maestros comprendidos en las edades de 30 a 40 años; los cuales muestran una elevación del 50% en la sub escala de agotamiento emocional, también se registra un 66.67% en la escala de realización personal, pudiendo intuir que, aunque muestras más síntomas de estrés, también existe en contra parte un alto grado de satisfacción laboral y personal.

Con respecto al tiempo que los docentes han laborado dentro de la institución la información no es concluyente, no hay diferencias significativas entre los diferentes grupos. Estos elementos demográficos, aunque en esta investigación no se pudieron constatar como detonantes en la aparición de síntomas relacionados al estrés, se pueden señalar como variables significativas que, acompañadas de elementos predisponentes, como lo es la personalidad, pueden inducir la aparición del síndrome (Rodríguez Ramírez, Guebara Araiza, & Viramontes Anaya, 2017).

3.3. Análisis general

A continuación, se presentan los resultados de la investigación sobre el síndrome de burnout en maestros del Colegio Metodista la Senda, para validar dicha investigación la información se obtuvo a través de las siguientes herramientas; un cuestionario realizado por el investigador que buscó establecer la perspectiva del home office y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, que determina la presencia del síndrome. El cuestionario de Maslach mide tres subescalas; agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Entre la población evaluada se encontró un caso con resultados positivos al Síndrome de Burnout, una persona de sexo femenino comprendía en la edad de 30 a 40 años que labora

en la institución hace cuatro años. Lo cual representa el 9% de la totalidad de personas evaluadas.

Entre los maestros encuestados un 36.36% muestran un índice elevado en la escala de agotamiento emocional, lo cual indica, una disminución de los recursos emocionales para enfrentar los retos laborales, concretándose en fatiga, cansancio mental y emocional. Por otro lado, según las respuestas de los docentes, el nivel de estrés subió un 72.8% y, un 63.64% de los maestros encuestados afirma que luego de iniciar el trabajo por modalidad home office empezaron a manifestar malestares físicos asociados al estrés. Según las respuestas dadas por los maestros, esto fue debido a un proceso de adaptación normal que surgió a raíz de las necesidades excepcionales traídas con el confinamiento.

En la subescala de despersonalización predominó el nivel bajo, siendo este el 54.55% y un nivel intermedio, equivalente al 18.18%, esto quiere decir que la mayoría de maestros no sufren de despersonalización, lo cual indica que pueden ser productivos, tienen empatía, no existe apatía en el aula, trabajan adecuadamente con interés y paciencia hacia su labor docente. Sin embargo, en el grupo evaluado un 27.27% evidencio una elevación en esta escala, lo cual pone en riesgo el estado laboral y si esto, junto a una escala alta de agotamiento emocional, podría evolucionar y adquirir el síndrome posteriormente.

En la subescala de realización personal se evidenció que el 63.64% de los maestros muestran un nivel alto, y un 27.27% muestran un nivel moderado, lo cual indica que la mayoría de los maestros se siente realizado laboralmente, no existe frustración, ni inestabilidad, se sienten útiles para sí mismos y para los demás.

Al analizar estos resultados podemos observar una diferencia significativa en esta subescala en la variante del sexo, mientras que el 100% de los maestros varones encuestados mostraron esta subescala alta, solo un 42.86% de docentes del sexo femenino mostraron una elevación significativa. Demostrando que en el colegio los hombres suelen tener un grado de realización personal mayor que el de las mujeres.

Ahora bien, aunque existen otras variantes como lo son la edad y los años que han laborado dentro de la institución, estos no son factores que muestren discrepancias significativas, moviéndose sobre la media.

Para los maestros del Colegio Metodista la Senda, la implementación de la modalidad online fue una fuente nueva de estrés, pudiendo identificar una clara oposición a esta herramienta, tanto que el 100% de los docentes afirmó preferir trabajar en la institución y no en casa. Sin embargo, teniendo en cuenta las necesidades atípicas y súbitas que trajo consigo la pandemia, es de esperar un proceso adaptativo que se manifiesta por medio de síntomas físicos asociados al estrés, lo cual no interfirió en el nivel laboral dado por los docentes.

Capítulo IV

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio realizado con maestros del Colegio Metodista la Senda, muestran buena disposición, para responder a sus funciones y cumplir con las exigencias del trabajo. También se encontró un grupo de maestros que manifestó dificultades para satisfacer las necesidades personales, aunadas a la carga de estrés, revelando rechazo a la modalidad online del trabajo, el cual les generó estrés.

Se detectó un caso con indicios de Burnout, que se relacionó con la modalidad home office como precipitante, así mismo se encontraron otros casos con alto grado de estrés sin llegar al estado Burnout, ni pensar que éste se instaure más adelante. Se detectó que sólo el 36.36% mostró síntomas relacionados al agotamiento emocional, y un 90.91% indica un nivel moderado o alto de realización personal.

La investigación deja en evidencia que, los maestros que laboran en modalidad online muestran poca disponibilidad a seguir utilizando esta herramienta, siendo esta una fuente de estrés para ellos y contribuyendo a que se sientan menos satisfechos a nivel personal, ya que esta modalidad suele interferir en la vida personal de al menos el 81.82% de los docentes, y lleva a que el 100% de los maestros del Colegio la Senda prefieran el trabajo presencial.

Entre las diferencias significativas se encontró que el sexo femenino es menos propenso a sentirse realizado personalmente, mostrando una diferencia del 57.14% por debajo del

sexo masculino. Indicando que los maestros varones tienen un grado de realización personal mayor que el de las mujeres.

4.2. Recomendaciones

Generar dentro de la labor docente diferentes medios para incentivar el trabajo del maestro, enfocándose en la importancia de su labor humano, implementando diferentes actividades recreativas que busquen el desarrollo mental y emocional del docente, otorgar herramientas para que el maestro no caiga en la rutina y la monotonía. Así mismo realizar un plan de trabajo adecuado para respetar los horarios establecidos y que el trabajo sea realizado sin interferir en la vida personal del docente.

Implementar estrategias de información a los docentes sobre que es el síndrome de burnout, por medio de talleres, conferencias y charlas. Teniendo en cuenta como la modalidad virtual puede afectar y métodos para sobrellevar las dificultades que se puedan presentar. Con la finalidad de que el maestro pueda adaptarse de mejor manera a la modalidad online y a las consecuencias que trae consigo.

Realizar actividades de prevención contra el estrés, desarrollar programas de entrenamiento sobre el manejo del estrés y sobre el control emocional, brindando herramientas útiles para poder enfrentarlo y adaptarse a los factores estresantes, y ofrecer ayuda psicológica a los maestros que padecen de estrés laboral.

Promover la discusión en los maestros sobre cómo mejorar las condiciones laborales, sean presenciales o virtuales, dándoles la oportunidad de ser escuchados y evaluados constantemente, ofreciéndoles hábitos saludables para que puedan ejercer su trabajo de mejor manera sin interferir en su vida diaria.

Fomentar el desarrollo de programas de apoyo emocional y afrontamiento, con enfoque de género, buscando instaurar seguridad y confianza en el sexo femenino. Creando ambientes seguros donde las docentes se sientan apreciadas, comprendidas y motivadas.

Referencias

Guarate , Y., Gutiérrez, G., Naranjo , E., & Tenecota , G. (2020). Síndrome de Burnout en el personal docente de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato. *Enferm Inv*, 19-26.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010).

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN (Quinta edición) . Mexico: The McGraw-Hil.

Alonso Fabregat, M., & Cifre Gallego, E. (2002). Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del Psicólogo*, 55-61.

Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 25-36.

Carlotto, M. S., & Gobbi, M. D. (2001). Un employment and Burnout Syndrome . *revista de psicología de la Universidad de Chile* , 131-134.

Carmo Cruz Robazzi, M., Chaves Mauro, M. Y., Marchi Barcellos Dalri, R. C., Almeida da Silva, L., de Oliveira Secco, I. A., & Aparecida, L. J. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Revista Cubana de Enfermería*, 52-64.

Castillo Ramírez, S. (Mar. de 2001). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. Heredia, Costa Rica.

Darrigrande Osorio, J. L., Olivares Faúndez, V. E., Aguilar, J., Marileo, C., Mansilla, N., & Méndez, J. (2009). EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (SQT) EN PROFESORES. *Revista de Psicología da IMED*, 243-252.

de Francisco, C., Arce, C., del Pilar Vilchez, M., & Vales, Á. (2016). Antecedents and consequences of burnout in athletes: Perceived. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 239-246.

Dominguez Lara, S. A. (14 de 1e de 2016). *sciencedirect*. Obtenido de sciencedirect: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1575181316301607?token=7E21955387237A65A7BA4C903BC265920B976E47404A3054D63B2E3D6FB4C12A72EA20E87C33F1F475596A2E7CC71120>

Guillén Gestoso, C., Guil Bozal, R., & Mestre Navas , J. (2000). ESTRES LABORAL . En C. Guillén Gestoso, *Psicología del trabajo para relaciones laborales* (págs. 269-292). Madrid, España: Mc GrawHill.

Gutiérrez Aceves, G. A., Celis López, M. Á., Moreno Jiménez, S., Farias Serratos, F., & Suárez Campos, J. d. (2006). Síndrome de burnout. *Arch Neurocién*, 305-309.

Hernández Gracia, T. J., Terán Varela, O. E., Navarrete Zorrilla, D. M., & León Olvera , A. (12 de 2007). *El Síndrome de Burnout; una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición*. Recuperado el 03 de 08 de 2020, de Semantic Scholar: <https://www.semanticscholar.org/paper/EL-S%C3%8DNDROME-DE-BURNOUT%3A-UNA-APROXIMACI%C3%93N-HACIA-SU-Y-Javier-Gracia/c244ed6376b5ff30e987b7e5d09e34465aeb4dc3>

Hernández Siampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición* . México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández, A. (22 de 01 de 2015). *El financiero*. Obtenido de Home office: felicidad para empleados... y empresas: <https://www.elfinanciero.com.mx/power-tools/home-office-felicidad-para-empleados-y-empresas.html>

León Rubio, J., León Pérez, J., & Cantero, F. (2013). Prevalence rate and predictive factors of burnout among public education teachers: the role of gender. *Ansiedad y Estrés*, 11-25.

Lisandro, V. (2011). Psicobiología del estrés. En M. Leira, *Manual de bases biológicas* (págs. 179-181). Montevideo CP: 11200: Los autores.

Marrau, M. C. (2009). The Burnout Syndrome in the context of working stress. *Fundamentos en Humanidades*, 167-177.

Marsollier, R. G. (03 de 2013). *La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral*. Recuperado el 02 de 08 de 2020, de Conicet: <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/7382>

Martha, C. (15 de 12 de 2016). *merca20.com*. Obtenido de Home Office ¿De qué va?: <https://www.merca20.com/home-office-va/>

Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 42-80.

Menghi, M. S., & Oros, L. B. (2014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. *Revista de Psicología*, 47-59.

Olivares Faúndez, V. (2019). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 59-63.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Chile: (Eurofound).

Organización Mundial de la Salud (OMS). (11 de Marzo de 2020).

Peiro, J. (01 de 2001). *El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva*. Obtenido de researchgate.net:

https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf

Peiro, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 68-82.

Rafael García, O. (octubre de 2016). Situación de la educación virtual en la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Revista Summa. (20 de 04 de 20020). *revistasumma.com*. Obtenido de <https://revistasumma.com/impacto-economico-de-covid-19-en-guatemala/>

Rivera Cabezas, S. (2014). Opercepcion de la experiencia de colaboradores que trabajan desde casa (Home Office). *Tesis de grad*. Guatemala: URL.

Rodríguez Ramírez, J., Guebara Araiza, A., & Viramontes Anaya, E. (2017). Burnout syndrome in professors. *IE Revista de investigación educativa de la Rediech*, 45-67.

Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. Nueva York: McGraw-Hill.

Solís Hernández, O., & Herrera Aguilar, M. (2021). Impacto del COVID-19 en el trabajo las y los docentes de la. *Revista Nthe*, 25-35.

Urrutikoetxea Barrutia, M. (2010). Vivir para trabajar: la excesiva jornada de trabajo como factor de. : *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*,, 34-41.

VI, S. (28 de 3 de 2020). *República.gt*. Obtenido de

<https://republica.gt/2020/03/28/impacto-economico-del-coronavirus-en-guatemala/>

Zavala Zavala, J. (2008). *Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos*. Obtenido

de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/1802>

Anexos

Maslach Burnout Inventory

No.	Pregunta	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al año o menos	Unas pocas veces a mes	Una vez a la semana	Pocas Veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los Alumnos							
5	Siento que estoy tratando a algunos alumnos como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis alumnos							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis alumnos							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los alumnos me culpan de alguno de sus problemas							

Cuestionario hecho por el investigador

1. En la escala de 1 a 10 ¿Cuál era tu nivel de estrés antes de trabajar en casa?
2. En la escala de 1 a 10 ¿Cuál es tu nivel de estrés al trabajar en casa?
3. ¿Crees que el trabajo desde casa afecta tu vida personal?
4. ¿Te gustaría seguir laborando desde casa?
5. ¿Consideras que las actividades familiares se mezclan con las actividades laborales?
6. ¿Has tenido dificultades para adaptarte a esta forma de trabajo?
7. ¿Te sientes cómodo/a laborando desde casa?
8. ¿Te gustaría más laborar en la institución?
9. ¿Consideras que cumplir con los objetivos laborales es más simple laborando desde casa?
10. ¿Recomendarías seguir laborando desde casa?
11. ¿Te gusta trabajar desde casa?
12. ¿Tienes un lugar asignado para laborar desde casa?
13. ¿Empezaste a manifestar malestares físicos asociados al estrés al laborar desde casa?

Copia Consentimiento informado

Apellido y Nombre de las/los Investigadores: Richard Davis de León Junay

Usted ha sido invitado a participar en la investigación, “Influencia que tiene el Home Office, de acuerdo al contexto actual de confinamiento ocasionado por la pandemia a causa del coronavirus, frente al Síndrome de burnout en Maestros del Colegio Metodista La Senda Sumpango, Sacatepéquez durante el año 2021“.

El Objetivo de la misma es, “Establecer la influencia que tiene el Home Office, de acuerdo al contexto actual de confinamiento ocasionado por la pandemia a causa del coronavirus, frente al Síndrome de burnout en Maestros del Colegio Metodista La Senda Sumpango, Sacatepéquez durante el año 2021.”

- Quienes conforman la población de la presente investigación serán, “Maestros del Colegio Metodista La Senda Sumpango, Sacatepéquez durante el año 2021.
- El proceso de recolección de datos se realizará a través de este cuestionario de manera online”-
- Las/los investigadores se comprometen a asegurar la confidencialidad de la información, así como a resguardar la identidad, el anonimato y la privacidad de las personas participantes.
- Este resguardo será garantizado tanto en la obtención, elaboración de la información como en la divulgación de publicaciones científicas.
- La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y puede retirarse del mismo en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación puede hacer las preguntas que necesite a las/os integrantes del equipo de investigación en cualquier momento.

Usted podrá acceder a los resultados de la investigación una vez finalizada solicitándolo al/la directora/a de la investigación

Desde ya agradecemos su participación.