



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional

SÍNDROME DEL DESGASTE PROFESIONAL POR EL TRABAJO EN DOCENTES
DE INSTITUCIONES PRIVADAS Y PÚBLICAS DE LOS DIFERENTES NIVELES
EDUCATIVOS DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19

Andrea Patricia Calderón Estrada

Guatemala de la Asunción, noviembre del 2024

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Maestro 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 Egresado

MIEMBROS DEL CONCEJO ACADÉMICO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Maestro Ronald Amilcar Solís Zea

Director Departamento de Postgrado

Maestra Gabriela Alvarez García

Maestro Francisco José Ureta Morales

Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas

Maestro Mario Colli Alonso

Docentes titulares

Cc. Archivo

CODIPs. 2942 -2024

ORDEN DE IMPRESIÓN TRABAJO DE GRADUACIÓN

2 de octubre de 2024

Licenciado (a)

CALDERÓN ESTRADA ANDREA PATRICIA

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Maestrante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto OCTAVO** del **Acta CINCUENTA Y CINCO - DOS MIL VEINTICUATRO (55-2024)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 27 de septiembre del año 2024, que copiado literalmente dice:

“OCTAVO: Se conoció el expediente que contiene el Trabajo de Graduación titulado: **“Síndrome del desgaste profesional por el trabajo en docentes de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles educativos durante la pandemia del COVID-19”** de la maestría en Gestión Humana y Organizacional realizado por:

CALDERÓN ESTRADA ANDREA PATRICIA

Registro Académico: 201018272

CUI: 2227012500101

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Trabajo de Graduación de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 3ra cohorte con categoría en artes.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.Sc. Julia Alicia Ramírez Orizábal de León
SECRETARIA DE ESCUELA II





Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 203 interior
postgrado@psicousac.edu.gt

D.E.P.Ps 273-2024

Guatemala 25 de septiembre de 2024

**Autorización para impresión trabajo de graduación
MAESTRÍA EN GESTIÓN HUMANA Y ORGANIZACIONAL 3ra cohorte**

Licenciado (a)

CALDERÓN ESTRADA ANDREA PATRICIA

Escuela de Ciencias Psicológicas

Maestrante:

Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto TERCERO del ACTA No. CADEP-Ps-11-2024 de fecha treinta de agosto del dos mil veinticuatro: El director del Departamento de Estudios de Postgrado invitó al Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas para que presente el informe de los trabajos de graduación, de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 1ra, 2da. 3ra y 4ta cohorte. Estos trabajos representan el último paso para culminar con los requisitos de graduación de la Maestría. Para tal efecto, los miembros del Concejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentados y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento del Sistema de Estudios de Postgrado, Capítulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Concejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos, se **ACUERDA:** Autorizar, la impresión del trabajo final de graduación con título **"Síndrome del desgaste profesional por el trabajo en docentes de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles educativos durante la pandemia del COVID-19"**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



**Maestro Ronald Amilcar Solis
Director Departamento de Postgrados
Escuela de Ciencias Psicológicas**

c.c. archivo

Verna



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 207
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt

Guatemala, 27 de abril de 2023

Maestro
Ronald Solís Zea
Director
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Maestro Solís:

Reciba un saludo cordial. Por este medio hago de su conocimiento que emito **DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE** al trabajo de graduación del estudiante Andrea Patricia Calderón Estrada, previo a optar al grado de Maestro en Gestión Humana y Organizacional, el cual acompañé desde la tutoría para su realización y que lleva por título: Síndrome del desgaste profesional por el trabajo en docentes de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles educativos durante la pandemia del COVID-19.

Atentamente,

(f.) 

M. A. Astrid Irene Ríos Mérida
Colegiado No. 19359

ANDREA PATRICIA CALDERÓN ESTRADA

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA GENERAL

COLEGIADO 15,503

Índice

Índice	7
Introducción	10
Capítulo 1	12
Generalidades	12
1.1 Línea de investigación	12
1.2 Planteamiento del problema	12
1.3 Justificación	14
1.4 Alcance de la investigación	15
1.5 Objetivos de investigación	16
1.6 Definición de variables	17
Capítulo 2	18
Fundamentación teórica	18
Síndrome de desgaste por el trabajo	20
Gestión de recursos humanos	27
Desempeño laboral y productividad	32
Capítulo 3	36
Marco metodológico	36
3.1 Diseño de la investigación	36
3.2 Sujetos	36
3.3 Instrumentos	37

3.4 Procedimiento de investigación	38
3.5 Diseño y metodología del análisis de la información recabada	38
Capítulo 4	40
Resultados del trabajo de campo	40
4.1 Resultados	40
4.2 Discusión de resultados	46
Capítulo 5	51
Conclusiones y recomendaciones	51
5.1 Conclusiones	51
5.2 Recomendaciones	51
Referencias	53
Anexos	60
Apéndices	91
Formulación del proyecto	91
1. Análisis de participantes	91
2. Análisis de problemas.	92
3. Análisis contextual y diagnóstico.	93
4. Análisis de objetivos, objetivos de la intervención.	95
5. Análisis de opciones	95
7. Matriz del proyecto (marco lógico).	103
9. Cronograma o calendario de actividades incluidas en la matriz	105

10. Evaluación del proyecto.	105
11. Referencias	106

Introducción

El síndrome del desgaste profesional por el trabajo o síndrome de burnout hace referencia a la cronificación del estrés laboral, el cual se puede manifestar a través de un estado de agotamiento físico y mental. Al prolongarse por mucho tiempo en el colaborador, puede llegar a alterar y poner en riesgo el desarrollo psicosocial y salud mental de la persona que lo padece. Derivado de la pandemia del COVID-19 varios profesionales se vieron obligados a cambiar drásticamente su rutina de trabajo y los docentes no fueron la excepción.

Muchos docentes se vieron afectados por las diferentes modalidades, el uso de nuevas herramientas tecnológicas y largas jornadas de trabajo. Por lo que, a raíz de estos cambios en sus rutinas de trabajo, empezaron a presentar síntomas de agotamiento físico y emocional, desesperación, apatía y poco interés por el trabajo que desempeñaban. Derivado de esto se decidió realizar el siguiente estudio el cual buscaba identificar la existencia del síndrome del desgaste profesional por el trabajo en docentes de diferentes instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles durante la pandemia del COVID-19.

A su vez, determinar la existencia del cansancio emocional y físico a causa del síndrome del desgaste profesional por medio de la prueba de *Maslach Burnout Inventory* (MBI). La prueba pretende determinar la existencia de cansancio emocional y físico a causa del síndrome del desgaste profesional. Por lo que a partir de los resultados obtenidos se pretendía diseñar un programa de intervención o prevención para el síndrome del desgaste por el trabajo, mostrando diferentes técnicas y estrategias que le ayuden al docente a mantener un mejor control del estrés.

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y diseño de investigación - acción. Esta investigación trabajó con una muestra de 36 docentes de diferentes niveles, tanto de instituciones privadas como públicas. Se utilizó el cuestionario de *Maslach burnout Inventory* (MBI) y este fue realizado por medio de un google forms. Al generar los resultados se logró evidenciar que el 47.22 % de todos los participantes manifestaron índices altos dentro de la escala de agotamiento emocional, el 64.71 % eran de sector privado y el 31.58 % del sector públicos. El 72.22 % de la población mostró bajos índices en la escala de despersonalización y el 72.22 % de la población manifestó sentirse realizado con el trabajo que realizan.

Basándose en estos resultados se pudo determinar que no existe síndrome del desgaste por el trabajo en los maestros de los diferentes niveles de instituciones públicas y privadas que participaron en dicha investigación. Sin embargo, sí se logró evidenciar que si existe un alto índice de agotamiento emocional en los maestros. Por lo que se consideró importante la creación de programas de un programa prevención para el síndrome del desgaste por el trabajo en esta población.

Capítulo 1

Generalidades

1.1 Línea de investigación

Este trabajo se clasifica en el área de salud mental dentro del contexto de la realidad guatemalteca y la línea de investigación en psicología de la salud: estrés como riesgo para la salud.

1.2 Planteamiento del problema

Síndrome del desgaste profesional por el trabajo en maestras de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles educativos durante la pandemia del COVID-19 en el primer semestre del año 2022.

A inicios del año 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) declaró emergencia sanitaria por el brote del nuevo Coronavirus (COVID-19). Posterior a eso, países a nivel mundial empiezan a declararse en estado de emergencia debido a los casos confirmados. Misma razón por la que se empiezan a tomar medidas drásticas de confinamiento y distanciamiento social para prevenir la propagación del virus y Guatemala no fue la excepción (Ministerio de salud pública y asistencia social, 2020).

El 13 de marzo de 2020, se declaró el primer caso de Coronavirus en Guatemala. A partir de eso se llevó a cabo el cierre total del país, que incluyó el aeropuerto, las fronteras, ingreso de extranjeros, lugares públicos e instituciones educativas de todos los niveles del país en general. Esta situación causó en las personas estrés, ansiedad, miedo e incertidumbre por lo que podría llegar a pasar. El impacto psicológico en toda la población en general fue negativo (MSPAS, 2021).

Continuar el desarrollo de las clases y procesos académicos en modalidad virtual tuvo un efecto inesperado en la estabilidad física y emocional de los estudiantes, como en los docentes que impartían las clases. Para la comunidad de maestros la adaptación a este cambio no fue fácil. El confinamiento y las clases virtuales han causado altos índices de estrés laboral, debido a la sobre exigencia de tener una educación de altura y excelente desarrollo en los estudiantes (De Arco y Castillo, 2020).

El estrés laboral es uno de los fenómenos más mencionados en el último año. La situación de la pandemia ha generado diversos cambios en el sistema educativo en general y en cuanto más tiempo pase se verá mayormente perjudicado, debido a la falta de capacitación y recursos tecnológicos. El estrés del maestro puede comprenderse, ya que a partir de esta situación requirió dedicarle mayor tiempo a la planificación de sus clases presenciales. Ahora su trabajo es mucho más complejo por la inversión de tiempo adicional que conlleva cumplir con las competencias establecidas en el Currículo Nacional Base (CNB), ello ha causado una gran presión en los docentes de todos los niveles (Cortés, 2021).

El desempeño laboral del docente se ha visto afectado en el contexto de la educación virtual durante la pandemia del COVID-19. Cortés (2021), menciona que cada día resulta ser más complicada la labor que realizan los maestros, debido a la dificultad por el manejo y uso adecuado de las plataformas virtuales con los alumnos, así como mantener los altos niveles de educación y un equilibrio emocional con los estudiantes. Por esas razones se ha convertido en una de las profesiones más

propensas al aumento del estrés con consecuencias severas en su rendimiento laboral.

Conservar la salud física y mental en óptimas condiciones es uno de los retos más importantes durante la pandemia del COVID-19. El estrés es considerado un detonante para diversas enfermedades. Los riesgos psicosociales que el estrés puede causar afectan notablemente en la salud de las personas, así como en las diferentes organizaciones para las cuales trabaja (Rodríguez, Guevara y Viramontes, 2017).

El síndrome del desgaste profesional por el trabajo y el estrés laboral se ha convertido en uno de los enemigos más grandes de la salud mental. Los efectos negativos del desgaste laboral de quienes son sometidos a grandes períodos de estrés pueden llegar a desarrollar graves problemas físicos, mentales y emocionales. El agotamiento excesivo, cansancio, sensación de fracaso y frustración también son parte de los efectos negativos que genera este desgaste. Esta situación representa una amenaza significativa para la empresa a la cual laboran debido al ausentismo, bajo rendimiento y eficacia, un mayor índice de errores y deserción laborales (Rodríguez, Guevara y Viramontes, 2017).

Por lo expuesto anteriormente surge la pregunta de investigación ¿Cómo se manifiesta el síndrome del desgaste profesional por el trabajo en maestras de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles durante la pandemia del COVID-19?

1.3 Justificación

Este estudio beneficiará a las maestras del sector privado y público, ya que al conocer los resultados obtenidos se les podrá proporcionar diferentes tipos de apoyo,

ya sean estos de tipo preventivo o de abordaje. Estos programas proporcionan ideas y técnicas que permiten manejar de una manera mucho más saludable las emociones y niveles de estrés y así reducir el síndrome del desgaste profesional por el trabajo causado por la pandemia del COVID-19. Por otra parte, será de beneficio para la sociedad porque al abordar estos temas relacionados al síndrome del desgaste profesional por el trabajo se tendrá una mayor conciencia, se podrá prevenir y reducir sus efectos en el sector educativo y se podrá, impactar a estudiantes y familias a nivel Guatemala. Adicionalmente todo ello, tendría un efecto significativo para mantener un menor índice de rotación de personal dentro de las diferentes instituciones a causa del estrés y la presión que viven las maestras en la actualidad. De igual forma serviría como un medio para aprender a prevenir e intervenir en los colaboradores en las diversas instituciones sobre dicha situación. Esto generará una mayor satisfacción y compromiso en los colaboradores debido a la importancia que se le estaría dando a la salud emocional y física, situación que con el tiempo se vería reflejada en la productividad laboral de los colaboradores.

1.4 Alcance de la investigación

El estudio es de alcance descriptivo y diseño de investigación-acción. Un estudio descriptivo según Sabino (1992), tiene como función principal buscar y trabajar sobre hechos reales para descubrir, comparar y tener una mejor interpretación de la realidad estudiada. Hace evidente las características encontradas durante la investigación y que estén basadas siempre en la estructura y comportamiento del fenómeno para tener un estudio mucho más certero.

La investigación acción según Lewin (1973), es un proceso cíclico en el cual se busca profundizar en la comprensión, reflexión y análisis de un problema. Este se visualiza desde los diferentes puntos de vista de quienes actúan o se encuentran relacionados con el mismo para contribuir a una dinámica educativa entre los involucrados en el estudio. A su vez, ser capaces de poder crear mejoras en los procesos de enseñanza - aprendizaje.

1.5 Objetivos de investigación

General

Identificar el síndrome del desgaste profesional por el trabajo en maestras de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles durante la pandemia del COVID-19.

Específicos

- Determinar la existencia del cansancio emocional y físico a causa del síndrome del desgaste profesional por el trabajo en las maestras de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles durante la pandemia del COVID-19 por medio del test *Maslach Burnout Inventory* (MBI) Identificar el nivel de los puntajes obtenidos en la dimensión agotamiento emocional a partir de los resultados obtenidos del MBI, en los maestros de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles durante la pandemia del COVID-19.

- Identificar el nivel de los puntajes obtenidos en la dimensión despersonalización a partir de los resultados obtenidos del MBI, en los maestros de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles durante la pandemia del COVID-19. Identificar el nivel de los puntajes obtenidos en la dimensión a realización personal a partir de los

resultados obtenidos del MBI, en los maestros de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles durante la pandemia del COVID-19. Identificar el nivel de cansancio emocional y físico a causa del síndrome del desgaste profesional por el trabajo que presentan los maestros de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles durante la pandemia del COVID-19.

- Establecer técnicas y herramientas para prevenir o intervenir el síndrome del desgaste profesional por el trabajo en los maestros de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles durante la pandemia del COVID- 19.

- Diseñar un programa con técnicas y herramientas para prevenir o intervenir el síndrome del desgaste profesional por el trabajo en los maestros de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles durante la pandemia del COVID- 19.

1.6 Definición de variables

Según García- Campayo, Puebla-Guedea y Herrera- Mercadal (2016), el síndrome del desgaste profesional por el trabajo o *síndrome de burnout* (por su nombre en inglés) se define como el conjunto de situaciones o eventos estresantes en la persona generados por el trabajo. El desgaste por el trabajo sigue siendo uno de los objetos de estudio con mayor relevancia desde hace mucho tiempo atrás. Para medir la presencia de este síndrome se utilizará la escala MBI, la cual es la más usada para medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el desgaste laboral. Mide tres aspectos, agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Capítulo 2

Fundamentación teórica

La pandemia del COVID-19 se ha convertido en una emergencia de salud pública y preocupación internacional (Maguiña, Gastelo y Tequen, 2020). Debido al impacto que esta ha tenido en la población mundial, representa un desafío en la salud mental a nivel individual y colectivo. Ramírez, Castro y Lerma (2021), mencionan que el aislamiento social, la poca movilidad y el poco contacto personal, ha producido alteraciones psicológicas y trastornos complejos en la vulnerabilidad de las personas. La funcionalidad del individuo se ha visto afectada a nivel social y ocupacional. Algunas afecciones pueden ser el miedo, estrés, ansiedad, insomnio y depresión, entre otros.

Debido al encierro y la incertidumbre sobre la duración de la pandemia del COVID-19, muchas de las instituciones se vieron en la necesidad de implementar una nueva modalidad de trabajo que ahora la conocemos como teletrabajo. Esta situación se dio como una medida desesperada para proteger la salud de sus trabajadores y los propios intereses de la empresa (Molina, 2020). La imposibilidad de continuar con la vida cotidiana y su sociabilización con otras personas causó altos niveles de estrés y agotamiento excesivo. Lo anteriormente expuesto afectó la capacidad de mantener el equilibrio entre lo laboral y personal (Rodríguez, Guevara y Anaya, 2017).

El síndrome del desgaste profesional por el trabajo es también conocido como síndrome de *burnout*, agotamiento profesional, trabajador desgastado. Hernández (2020), menciona que la OMS reconoce que existe un gran número de personas expuestas a factores estresantes en su ambiente laboral, lo que causa un gran riesgo

para el desarrollo psicosocial y salud mental de quien lo padece y más aún, por las circunstancias que vive la persona por la pandemia del COVID-19. De acuerdo con Maslach y Jackson (1996; como se cita en Olivaris, 2017) expone que los principales rasgos en el síndrome de desgaste profesional por el trabajo es agotamiento emocional, despersonalización y la disminución del desempeño laboral. Rodríguez, Guevara, Anaya (2017), mencionan que el test *Maslach burnout inventory* (1996) fue diseñado para evaluar y medir la intensidad y frecuencia con que se manifiesta el agotamiento en las personas y profesionales en general.

El estrés laboral es una enfermedad que cada día se presenta con mayor frecuencia en los profesionales. Rodríguez, Guevara y Anaya (2017), mencionan que en los últimos años se han visto afectadas las instituciones educativas debido a los cambios políticos y sociales. A raíz de la pandemia, los docentes han sido uno de los grupos más afectados debido a los cambios en sus rutinas, actividades que estaban planificadas para la presencialidad y tuvieron que verse transformada a la virtualidad (Cortés, 2021).

El impacto que ha tenido la pandemia en todas las personas es algo indiscutible. El adaptarse a la nueva normalidad no ha sido algo sencillo y los docentes han sido uno de los grupos que debieron tener cambios radicales en su forma de trabajar. Cortés (2021), menciona algunos de los factores detonantes del estrés laboral que se generó en los docentes. Uno de ellos fue la impotencia con el uso y accesibilidad de plataformas virtuales por la duplicidad de horas laborales generadas. Entre otros también están, el cambio de trasladar los contenidos, asignación de tareas, evaluaciones y entrega de resultados, la falta de interacción alumno - maestro de

manera presencial y el distanciamiento social con estudiantes y compañeros de trabajo que han afectado la salud mental a causa del desgaste físico y emocional.

Síndrome de desgaste por el trabajo

El concepto del síndrome del desgaste por el trabajo o síndrome de *burnout* surgió en Estados Unidos en los años 70 y fue el germano - estadounidense Herbert J. Freudenberger en 1974, quien fue el primero quien dio a conocer el concepto de esta patología. El cual está basado en la observación que tuvo a un grupo de personas que trabajaban para una clínica de atención a pacientes con problemas de adicción en la ciudad de Nueva York. Freudenberger, observó que las personas que habían trabajado en ese lugar por más de 10 años empezaron a experimentar deterioro en su salud física y mental, así como agotamiento, pérdida de energía, ansiedad y desmotivación por el trabajo que realizaban (Saborío e Hidalgo, 2015). Posteriormente a esto Saborío e Hidalgo (2015) mencionan que el término de síndrome del quemado en el trabajo se empezó a utilizar en el año 1977 por Cristina Maslach ante la Asociación Americana de Psicólogos. Quien lo describe como el estrés crónico producido por el estrés laboral y todos los elementos que afectan al individuo. Así también expuso que debido al desgaste que padecen las personas, este podría llegar a poner en riesgo la integridad del cliente al proporcionar un servicio deficiente y poco efectivo.

Saborío e Hidalgo (2015) mencionan que en el año 2000 la OMS, declaró factor de riesgo laboral al síndrome del desgaste por el trabajo o síndrome de *burnout* derivado a la capacidad de afectar la salud mental y calidad de vida de una persona a tal punto de poner en riesgo la vida de quien lo padece. El síndrome del quemado es

conocido como el agotamiento físico, mental y emocional que padecen las personas que laboran (Sevilla y Sánchez-Monge, 2021). Esta situación se puede llegar a dar en diferentes profesionales, causado por el estrés en el ambiente de trabajo. Según Rodríguez, Guevara y Viramonte (2017), este está relacionado al sobre esfuerzo que las personas realizan en sus diferentes actividades laborales, lo que causa en ellos un excesivo agotamiento, situación que llega a quemar (agotar) al colaborador y puede llevarlo a fracasar en el trabajo.

Díaz y Gómez (2016), mencionan que el síndrome del desgaste por el trabajo se caracteriza por ser una situación prolongada y a la vez intensa con personas que poseen ese trabajo. Quien indicó que el colaborador también puede verse influenciado por el ambiente social donde labora, situación que delimita la forma de interactuar y realizar su trabajo, así como la necesidad y dependencia que estos tienen por mantenerlo. Por otro lado, Almeida Oliveira, Guimarães, Evangelista, Gomes y Vieira (2015), mencionan que el síndrome del desgaste por el trabajo se manifiesta cuando el colaborador se encuentra altamente comprometido con su trabajo. Durante este proceso la persona puede llegar a padecer desgaste y estrés excesivo. Esta situación afecta las necesidades básicas, aspectos psicológicos, sociales y hasta espirituales de la persona que lo padece. Este desgaste puede llevar a la persona a tener padecimientos significativos en su salud mental y física como agravamientos de enfermedades o padecimientos que interfieran en su calidad de vida.

En otras palabras, el agotamiento físico y emocional hace que la persona pierda el interés en el trabajo que realiza, tenga actitudes inadecuadas hacia los clientes y con sus propios compañeros de trabajo a consecuencia del estrés y tensión que viven

en su puesto de trabajo. Quiceno y Vinaccia (2007), indican que el síndrome del desgaste por el trabajo se puede dar en diferentes profesiones y ámbitos laborales, ya que para padecerlo existen factores internos y externos que influyen. Algunos de estos factores son las extensas jornadas laborales, la sobrecarga, demanda de trabajo y la exigencia de superación o alcance de metas, lo que desarrolla niveles de estrés crónico y riesgo. psico social.

Componentes del síndrome de desgaste por el trabajo

Maslach y Jackson (1982), conceptualizan el término *burnout* como el cansancio excesivo de una persona en su trabajo que suele ser progresivo y puede llegar a afectar emocionalmente a quien lo padece. Según Castillo Ramírez (2001), estos componentes generan en ellos desmotivación y sentimiento de fracaso. Las autoras Thomaé, Ayala y Sphan (2006), clasificaron los síntomas en los siguientes tres grupos:

(1) Agotamiento emocional: Hace referencia al cansancio físico y emocional que experimenta la persona por las situaciones estresantes que vive. Esta se caracteriza por la pérdida de energía, la fatiga y el desgaste.

(2) Despersonalización: Conocido como el centro del desgaste por el trabajo, se manifiesta en el contexto laboral del individuo, desarrollando actitudes negativas e insensibles hacia los que le rodean (clientes o compañeros) y se caracteriza por sentimientos de impotencia, baja productividad, depresión y desesperanza.

(3) Realización personal: Este último se caracteriza por la pérdida del valor al trabajo que la persona realiza, se auto evalúa de manera negativa lo que hace que experimente una declinación en su trabajo y en su capacidad de interactuar con los demás.

Ante el fallo de mantener una postura de afrontamiento la persona genera una sensación de fracaso a nivel laboral, como en las relaciones interpersonales en el ámbito profesional. Esta situación genera en la persona un sentimiento de baja autorrealización y agotamiento emocional. Debido a los sentimientos que genera el trabajador empieza a tener actitudes y comportamientos de despersonalización como una manera de afrontar lo que está pasando. Marrau (2004) menciona que si la persona permanece por mucho tiempo en esta situación el estrés laboral generará en el trabajador un efecto dañino para su salud lo que causa alteraciones psicosomáticas. Las personas que pasan por esta situación no siempre son conscientes de esto, por lo que Carrillo- Esper, Gómez y Espinoza de los Monteros Estrada, (2012; citando a Rozados, 2001), mencionan los síntomas más habituales de cómo pueden manifestarse.

(1) Psicosomáticos: Está relacionada con alteraciones físicas causadas por un malestar psicológico, algunas de estas pueden ser: fatiga crónica, dolores de cabeza, alteraciones del sueño, pérdida de apetito, tensión muscular, vértigo, úlceras y desórdenes gástricos. etc.

(2) Conductuales: Estas están relacionadas a conductas adictivas y evitativas, como el absentismo laboral, incapacidad de vivir de manera tranquila y relajada, bajo rendimiento laboral, distanciamiento afectivo con personas a su alrededor, abuso de sustancias (café, alcohol, tabaco, fármacos, drogas, etc.) conflicto entre compañeros y aumento de conductas violentas.

(3) Emocionales: Estas están relacionadas a lo afectivo y la proyección del Yo, aquí entran aspectos de irritabilidad, cinismo, desorientación, incapacidad de concentración, distanciamiento afectivo, sentimientos depresivos.

(4) Ambiente laboral: Estas están relacionadas con el ambiente de trabajo en donde se desenvuelve la persona, aquí aparecen los comportamientos hostiles, deterioro del rendimiento, disminución en la calidad de los servicios, ausentismo, alta rotación y deseo de abandono.

(5) Mentales: Estos afectan el estado de ánimo, el razonamiento y la capacidad de interactuar. Aquí aparecen los sentimientos de fracaso, baja autoestima, impotencia, inquietud y agotamiento.

Pérez (2000), menciona que la persona se empeña en buscar la adaptación y responder de manera eficiente las solicitudes laborales y profesionales. La sobre exigencia genera tensión y estrés hacia sí mismo, poniendo en riesgo su propia salud, el desempeño y la manera de proporcionar servicios de excelente calidad. Toda esta situación hace que el individuo se sienta sobrecargado en su trabajo y no pueda alcanzar sus objetivos de una manera óptima.

Esta situación hace que exista una mayor probabilidad de padecer este síndrome. En la actualidad, según Marchena Hernández y Torres Brieva, (2011) es una de las causas más importantes para que la persona se sienta incapacitada laboralmente. Los síntomas del desgaste por el trabajo se han podido observar de manera parcial en las personas que lo padecen, así como en más de 60 profesionales en diferentes grupos poblacionales (Carrillo- Esper, Gómez y Espinoza de los Monteros, 2012).

Gil Monte (2005), menciona que las relaciones interpersonales son la razón principal del padecimiento del estrés que origina el desarrollo del síndrome del desgaste por el trabajo. Las personas son seres integrales, con problemas que demandan ayuda para resolverlos y que generan tensiones emocionales para enfrentarlos. Esto genera en ellos una gran exigencia en sí mismos para poder resolverlos de una manera adecuada. Zaldúa, Bonettinelli y Lodieu (2010), presentaron un estudio donde demostraron que existe una mayor incidencia en el género femenino de padecer este síndrome. Esto sucede debido al complejo equilibrio que existe entre los diferentes roles que esta desempeña en la sociedad, en el trabajo, la vida familiar y la expectativa social. Se mostró que el tiempo que le dedica a la familia y al trabajo es excesivamente alto.

Diferencia entre estrés y síndrome del desgaste por el trabajo

Frecuentemente existe cierta confusión entre estrés y síndrome por el desgaste por el trabajo, esto debido a la gran similitud y semejanza de ambos conceptos. Por tal motivo es necesario comprender las principales características e indicadores del síndrome por el desgaste por el trabajo, para lograr distinguirlo del concepto de estrés. Torrades (2007), indica que la Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción”. En términos generales este funciona como un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia ante cualquier circunstancia o cambio fuera de lo frecuente en la vida de las personas. Por ejemplo, hablar en público, presentarse ante un grupo de personas o realizar una entrevista, cambios o modificaciones en el ámbito

laboral o personal, etc., todo esto puede generar estrés en la persona que lo está viviendo.

Es necesario mencionar que existen grandes diferencias entre el estado físico y psíquico de cada persona. Greenglass, Burke y Ondrack (1990), mencionan que la diferencia entre estrés vital o específico del estrés laboral puede comprenderse como el conjunto de cambios físicos, biológicos y hormonales que experimenta y atraviesa el organismo de una persona ante una situación demandante, por lo que resulta ser una forma de responder o reaccionar ante un estímulo específico. Sin embargo, el síndrome del desgaste por el trabajo es la respuesta prolongada del estrés, el período de latencia es superior, el agotamiento mental y emocional que se encuentra en el estrés viene acompañado de actitudes negativas, distanciamiento personal y niveles bajos en su realización personal.

La diferencia entre ambos términos es la forma en cómo los profesionales actúan ante estas demandas y su capacidad de enfrentarlas. Moreno, Garrosa y González (2000), mencionan que el estrés no posee connotaciones negativas, este sugiere una preparación para la acción. Zavala (2008), indica que las personas poseen diferentes reacciones frente a las situaciones de la vida laboral. Debido a las características del contexto estas pueden dar lugar al síndrome del desgaste por el trabajo de forma individual. Por lo tanto, a continuación, se muestran las principales características clínicas y emocionales en ambos conceptos:

(1) Estrés: Mayor intensidad al experimentar y sufrir las emociones, por lo que no se implica demasiado. Provoca hiperactividad, presenta menos energía, ansiedad y síntomas físicos asociados.

(2) Síndrome del desgaste por el trabajo: Se percibe una disminución de las emociones, generando sentimiento de abandono. No hay ningún tipo de motivación. Existe nula o menor implicación, se puede llegar a asociar depresión y como consecuencia de su actual estado emocional.

El síndrome del desgaste por el trabajo es un efecto secundario a una situación de estrés crónico suelen aparecer cuando el individuo no logra afrontar su trabajo de la manera adecuada. Por lo que Gómez, Guerrero y González (2014), mencionan que la unión entre salud y estrés es un tema muy frecuente debido a los aspectos negativos que generan en las personas a nivel personal y laboral. Las personas con mayor riesgo de padecer este síndrome son los docentes, esto debido al exceso de carga laboral que tienen para impartir clases y la manera en que se involucran con sus estudiantes y su comunidad, de manera más personal y afectiva. El ambiente en el que se encuentran los docentes y la presión que existe por las diferentes actividades, supone un riesgo para la salud mental y física. Debido a los cambios suscitados en los últimos dos años a raíz de la pandemia del COVID-19 el trabajo ha exigido cierto nivel de esfuerzo, que ha generado mayor agotamiento físico y mental (Cortés, 2021).

Gestión de recursos humanos

Cada día la gestión de recursos humanos se ha convertido en algo de gran valor para las empresas, sea cual sea el tamaño de esta. La gestión de RRHH busca involucrar los procesos relacionados con la planificación, organización y administración del trabajo y activos de la empresa, así como con las personas que trabajan para la organización. En las áreas de recursos humanos la administración de las personas está basada en la organización, desarrollo, planeación y coordinación

para alcanzar el alto desempeño en el personal que labora para la empresa (Chiavenato, 2008).

La gestión de recursos humanos busca administrar de manera integral los objetivos individuales del trabajador y que estos impacten de manera directa o indirecta con el trabajo (Dessler y Varela, 2011). Es por esto que la administración de RRHH es considerada un arte, debido a la habilidad que esta requiere para manejar personal, desde sus procesos básicos, de selección, contratación, entrenamiento y capacitación, hasta el cuidando del buen desempeño de todos los empleados. Como se mencionaba anteriormente, esto tendrá un impacto significativo en la empresa (Chiavenato, 2008).

Dessler (2011), menciona que la implementación de un área de recursos humanos cada vez está ganando mayor importancia dentro de las organizaciones. Sin embargo, este no es el caso de las pequeñas empresas (menos de 100 empleados) ya que quienes laboran en ellas no consideran necesario contar con un gerente de recursos humanos y menos aún, con un departamento que sea el responsable de todos los procesos relacionados con la selección y contratación de los empleados. Que no se cuente con ese apoyo, crea una mayor dificultad para gestionar los procesos administrativos. Procesos tales como el de contratación, suelen ser poco eficientes y pueden no crear valor a la empresa.

Importancia de la gestión humana

Los colaboradores juegan un papel sumamente importante para el éxito de las empresas. El equipo humano es quien lleva a cabo y ejecuta el trabajo con el fin de alcanzar los objetivos de manera eficiente. Para que esto se lleve a cabo de manera

efectiva, con una buena producción y de alta calidad, es importante reconocer el talento humano quienes con su formación, conocimientos y experiencia podrán cumplirlos (Latinpyme, 2019).

Chiavenato (2008, p. 40), afirma que la gestión del talento humano se refiere al “conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”. Así mismo hace referencia que el bienestar de las personas que trabajan para una organización son elementos fundamentales y determinantes para la empresa, esto se debe a la gran parte de su tiempo que pasan conviviendo dentro de la organización. Por lo que es imposible tratar de separar la dependencia del éxito personal de los trabajadores con el éxito de la organización, ya que estos aportan energía, creatividad y dinamismo, así presentar y ofrecer los servicios que presta la organización y hacerla crecer cada vez más.

Quesada (2014 quien cita a Eslava, 2004, p. 3), define a la gestión del talento como ...el enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro.

El activo más importante para la organización es el personal que labora para ella y su talento, es lo que lo convierte en un gran aporte de máximo valor para la organización. Koontz y Weihrich (2012), mencionan que las personas son de vital

importancia para la empresa, ya que a pesar de no ser un recurso que pueda verse reflejado en las estadísticas gerenciales como una ganancia monetaria, es su activo más importante.

Juárez (2020; citando a Lledo 2011), menciona que el talento humano es un elemento fundamental para el desarrollo y éxito de los procesos de la organización, debido a que las personas son responsables de ejecutarlos y estos no pueden llevarse a cabo por sí solos. Es importante transmitir y afirmar que las personas son valoradas por sus conocimientos, destrezas y aportes intelectuales a la organización. La motivación y valorar los aportes que la persona realiza en su trabajo, generará un mayor compromiso y lealtad a la empresa (Peña, 2015).

Para poder gestionar el talento humano y reforzar el trabajo en equipo, es importante entender la individualidad de la persona y la manera en que se relaciona con el ambiente laboral que lo rodea. Majad (2016), menciona que no es suficiente proporcionar únicamente recursos materiales, intelectuales o de interrelación y esperar que se incremente la productividad de los mismos, este proceso debe de estar basado en las competencias y características individuales de cada colaborador. Así mismo enfatiza que las organizaciones educativas no están lejos de ser iguales a una empresa con otro giro de negocio, pues estas también se encuentran determinadas en esta categorización.

Cada día son más las tendencias que impulsan a las empresas a enfocarse más en la competitividad, productividad y desempeño laboral. Por lo que Dessler y Varela (2011), lo resume en los siguientes puntos:

(1) Globalización: Es el aumento continuo de expandirse a nuevos mercados extranjeros. La interconexión que tiene con otros mercados creará una mayor competencia y al haber mayor competencia, existe una mayor presión para que la misma sea de clase mundial. Siempre se debe buscar buena calidad en los productos, disminución de costos y lograr que los empleados sean más productivos a un menor costo. Esta situación obliga a los empleados y RRHH a indagar sobre nuevas alternativas de capacitación y prácticas para alcanzar los resultados esperados.

(2) Avances tecnológicos: Este es uno de los aspectos que ha venido a facilitar la vida cotidiana y se ha convertido en una de las demandas actuales de los consumidores y mercados a nivel mundial. Recursos humanos, por consiguiente, se han visto en la necesidad de implementarlos dentro de su gestión, ya que estos ayudan a hacer más eficientes los procesos, operaciones y productividad.

(3) La naturaleza del trabajo: Es uno de los aspectos que ha venido a innovar la tecnología y tiene como resultado los avances actuales en ese campo. Si los empleados de la organización quieren mantenerse dentro de la competitividad y continuar en sus puestos de trabajo, estos deben de potencializar sus habilidades y conocimientos y aprovechar la complejidad de nuevas posiciones. Aunque las herramientas tecnológicas deben de ser dirigidas por una persona, esta debe de capacitarse y actualizarse constantemente, ya que lo que antes lo hacían varios, ahora lo hace uno, ahora son más competitivos.

(4) Subcontratación: Es una de las prácticas que muchas de las grandes empresas han optado, la cual consiste en adquirir servicios de otras empresas. Estos procesos

buscan mayor eficiencia en los empleados y evitar labores administrativas, relacionadas a la nómina, reubicación, despidos y prestaciones.

(5) Capital humano. Este hace referencia a los conocimientos, habilidades, capacidades y experiencias que un empleado debe poseer para un determinado puesto en una organización. Recursos humanos debe centrarse en seleccionar, capacitar y motivar a esos empleados para que se sientan comprometidos con la labor que realizan y con la empresa.

Desempeño laboral y productividad

Según Amanto (2014), el desempeño laboral es el rendimiento que posee una persona en un ambiente laboral y académico. Es decir, cumplir con una obligación y dedicarse a realizar dicha tarea, la cual se encuentra asociada a un papel en específico. Dichos logros se obtienen a través de habilidades, destrezas y esfuerzos de la persona.

Palaci (2004), menciona que el desempeño laboral es un valor que proporciona el empleado para que aporte y favorezca significativamente a la organización. Así mismo, Robbins (2010), indica que el desempeño laboral es uno de los pilares fundamentales para la psicología del desempeño. Es importante dirigir, supervisar y ayudar al personal para que pueda centrarse en sus metas y propósitos.

Robbins y Coulter (2010), define el desempeño laboral como un proceso que evalúa el éxito de una organización de manera individual o proceso, para el alcance y logro de sus metas laborales. Arias y Heredia (2013), menciona que el desempeño laboral contiene los siguientes factores:

(1) Conocimiento: Esta hace referencia que la persona debe poseer aspectos conceptuales y prácticos para la ejecución de sus labores, los cuales deben basarse en los objetivos, planes, estrategias del área y de la organización.

(2) Habilidades: Este factor hace referencia a la capacidad que debe tener la persona para ejecutar su trabajo de manera eficiente y correcta, ya sea física, mental y social.

(3) Personalidad: Esta hace relación al manejo de las relaciones y características psíquicas de la persona, de pensamiento, y la relación que tiene con otros.

(4) Expectativas: Es la intención de cumplir con el propósito y los resultados esperados, así como el bienestar y la felicidad de una persona y la empresa, así como las recompensas y sanciones.

Koontz y Weihrich (2012 p.550), definen la productividad como “el cociente producción-insumos dentro de un periodo, considerando la calidad; esta definición puede aplicarse a la productividad de organizaciones, gerentes, personal de staff y otros trabajadores.” La productividad se usa para medir el rendimiento de la producción y de los empleados, por lo que, al ser puestos diferentes, su productividad será medida según sus habilidades y conocimientos que posea, un puesto operativo es por producción y un administrativo será por la planeación. Robbins y Coulter (2010), por otro lado, hacen referencia a que la productividad es la cantidad de los bienes producidos, divididos entre la cantidad de recursos utilizados para la producción de la organización.

Beneficios de la productividad

Bain (2003), indica que los cambios y variaciones en la productividad generan un gran impacto en los fenómenos sociales y económicos. Ya que estos proporcionan un

ritmo acelerado en el aumento económico, niveles de vida e incluso en la calidad de las acciones recreativas, mejorando y creando pagos más balanceados y un control de la inflación. Así mismo menciona la única manera en que una empresa o negocio genere un mayor crecimiento y rentabilidad en sus utilidades es creando beneficios que permitan desarrollar una mejor productividad. Por lo tanto, la empresa deberá tomar en cuenta que es esencial crear herramientas que permitan acrecentar esta productividad a través de diferentes métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

Almeida y Olivares (2013), señaló en su estudio que existen tres dimensiones de la productividad, que a continuación se mencionan:

(1) Eficiencia: Se refiere a que cuando se emplean de una forma responsable los recursos conseguimos una mejor calidad del servicio; es aprender a utilizar los recursos que se le proporcionan sin malgastarlos o utilizarlos de manera inadecuada.

(2) Efectividad: Hace referencia a la manera o medida en que un colaborador alcanza los resultados propuestos por la organización.

(3) Adaptabilidad. Hace referencia la manera en que la persona se adecua y aplica a los cambios que surgen en la organización.

Factores de riesgo a nivel laboral

Según Cequea, Rodríguez y Núñez, (2010), mencionan que hay factores que impactan en la productividad los cuales son:

(1) Recursos Humanos: Es considerado el factor más importante y determinante para el rendimiento del colaborador, ya que influye en que estos cumplan con sus funciones correspondientes.

(2) Maquinaria y equipo: Contar con la correcta empleabilidad del equipo y la calidad de este es uno de los factores más importantes para la organización.

(3) Organización del trabajo: Establecer una estructura y diseño de los puestos de la organización es fundamental para impactar en la productividad. Es organizar y colocar a las personas correctas en los puestos correctos.

Capítulo 3

Marco metodológico

3.1 Diseño de la investigación

El enfoque de investigación es cuantitativo y el diseño es de investigación acción. El enfoque cuantitativo se caracteriza por la recolección de datos y el análisis de los mismos para responder las preguntas de la investigación y demostrar hipótesis que ya se encontraban establecidas con anterioridad (Sampieri, Fernández y Baptista 2014). El enfoque cuantitativo se basa en la medición numérica, el conteo y el análisis estadístico para fijar patrones de comportamiento en una población, mediante herramientas tales como cuestionarios, encuestas y test para la explicación de un fenómeno en específico.

El diseño de investigación acción es un método que se caracteriza por buscar estrategias de acción y un cambio en la vida social a través de soluciones racionales y adecuadas a la problemática del grupo de estudio. De igual forma busca adquirir conocimiento educativo sobre la realidad social, propiciando autonomía para quien realiza dicha investigación (Latorre, 2005). El alcance será descriptivo, ya que busca medir y recolectar información detallada, para analizar, interpretar y evaluar el fenómeno a investigar (Sampieri, Fernández y Baptista 2014).

3.2 Sujetos

Para este estudio se utilizó el muestreo no probabilístico. Se contó con la participación de 36 maestros de los diferentes niveles (preprimaria, primaria, básico y diversificado) que hayan laborado entre los meses de marzo 2020 a junio 2021 en una

institución educativa del sector privado y público y que se encuentren entre 18 y 55 años.

3.3 Instrumentos

Para esta investigación se utilizó el cuestionario *Maslach Burnout Inventory* (MBI) que fue realizado por Maslach y Jackson en 1986. El documento está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones y se encuentra dividido en las tres siguientes dimensiones: (1) agotamiento emocional, (2) despersonalización y (3) realización personal. Tiene como finalidad medir los sentimientos y actitudes de los profesionales en su trabajo (Hederich-Martínez y Caballero, 2016).

La subescala de agotamiento emocional está conformada por nueve ítems, los cuales buscan evaluar la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado por el trabajo. Los enunciados que la conforman son los siguientes: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. La puntuación máxima es de 54 puntos.

La siguiente subescala es la de despersonalización que está conformada por cinco ítems y buscan evaluar el grado en que cada persona reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Ello se puede mostrar mediante una comunicación de poco interés y altamente técnica. Los enunciados que la conforman son: 5, 10, 11, 15 y 22. La puntuación máxima es de 30 puntos.

Por último, la subescala de realización personal está conformada por ocho ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Los enunciados son: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos.

Los rangos que se utilizan en el cuestionario MBI son: 0: Nunca, 1: Pocas veces al año o menos, 2: Una vez al mes o menos. 3: Unas pocas veces al mes, 4: Una vez a la semana, 5: Unas pocas veces a la semana y 6: Todos los días.

3.4 Procedimiento de investigación

A partir de la aprobación del proyecto, diversos docentes de las diferentes instituciones educativas públicas y privadas participaron en la investigación sobre el síndrome del desgaste profesional por el trabajo y se procedió a recabar la información para sustentar dicha investigación. Se compartió una encuesta en Google forms para la obtención de sus datos personales (nombre completo, edad, correo electrónico y tiempo de laborar como docente, etc.). Al contar con dicha información, se les solicitó a los participantes realizar el cuestionario MBI.

A partir de los resultados obtenidos en el cuestionario realizado a los docentes, se logró determinar la existencia del cansancio emocional y físico que padecen. Con los resultados obtenidos se logró determinar que los participantes no tenían síndrome del desgaste por el trabajo, por lo que se llevó a cabo a la creación y desarrollo de un taller de tipo virtual o presencial, donde se establecieron técnicas y herramientas para la prevención del síndrome del quemado por el trabajo durante la pandemia del COVID-19. Este programa fue de participación voluntaria, en el cual proporcionaron técnicas y estrategias a utilizar para la mejora del estrés y agotamiento emocional que padecen los docentes, así como para mejoras en su salud mental y física.

3.5 Diseño y metodología del análisis de la información recabada

Al ser una investigación cuantitativa se recabaron datos sobre los diferentes niveles de estrés en los que se encuentran los docentes de los diferentes niveles de

las instituciones privadas y públicas. Se utilizó la estadística descriptiva por medio de gráficas con frecuencia de distribución de porcentajes. Al obtener cada uno de los datos obtenidos revelaron porcentualmente los niveles del síndrome del quemado por el trabajo en el que se encuentran los docentes.

Capítulo 4

Resultados del trabajo de campo

4.1 Resultados

Al iniciar la presente investigación se buscaba conocer la existencia del síndrome del desgaste en el trabajo en una población de docentes de instituciones privadas y públicas a raíz de la pandemia del COVID-19 y así poder determinar la existencia de cansancio emocional y físico que se manifestaba en este grupo de profesionales a causa de dicho síndrome. La investigación busca identificar el nivel de agotamiento físico, despersonalización y realización personal que presentan los maestros debido al trabajo que realizan constantemente. Al obtener los resultados se buscaría poder desarrollar talleres de prevención o intervención en dichos docentes para el manejo efectivo del síndrome del desgaste profesional por el trabajo.

Se procedió a realizar una encuesta demográfica para identificar el tipo de población con la que se trabajaría. Se encuestó a una población de 36 maestros de las diferentes instituciones públicas y privadas, con un rango de edad entre 18 a 55 años y que se encontraban laborando actualmente desde el 2020. Dentro de los participantes se encontraban 36.11 % de nivel preprimario, 27.78 % de nivel primario, el 2.78 % de nivel básico y 33.33 % de diversificado. El 22.22 % indicó estar en modalidad presencial, el 38.89 % en modalidad virtual y el otro 38.89 % indicó encontrarse de manera híbrida (presencial y virtual). El 97.22 % de la población era de sexo femenino y solo el 2.78 % de sexo masculino. La encuesta demográfica estaba acompañada de un consentimiento informado que hacía referencia sobre el objeto de

estudio y la confidencialidad de los datos proporcionados, posterior al consentimiento informado encontraban el test de *Maslach Burnout Inventory* (MBI) para llenarlo.

Tanto la encuesta demográfica, el consentimiento informado y el test fueron proporcionados a través de un link en Google forms a los maestros participantes de los diferentes establecimientos educativos. El medio utilizado fue una convocatoria abierta en redes sociales que fue bien aceptada en ese grupo poblacional y su participación fue casi inmediata. Los maestros mostraron mucho interés en conocer sus propios resultados. A continuación, en la Tabla 1 se presentan los datos estadísticos con las respuestas obtenidas, se muestra el mínimo, el máximo, la media y la desviación estándar de los 22 ítems evaluados.

Tabla 1

Datos estadísticos del cuestionario Maslach Burnout Inventory

Pregunta	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
1	36	0	6	3.81	1.79
2	36	1	6	4.36	1.78
3	36	0	6	3.03	2.04
4	36	1	6	5.39	1.32
5	36	0	4	0.39	0.99
6	36	0	6	2.56	2.05
7	36	1	6	5.00	1.66
8	36	0	6	2.89	2.17
9	36	1	6	5.33	1.55
10	36	0	6	1.08	1.96
11	36	0	6	1.14	1.84
12	36	0	6	5.11	1.43
13	36	0	6	1.69	1.97

Pregunta	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
14	36	0	6	3.53	2.22
15	36	0	6	1.08	2.03
16	36	0	6	1.39	1.76
17	36	3	6	5.64	0.76
18	36	4	6	5.67	0.63
19	36	1	6	5.36	1.33
20	36	0	6	2.03	2.12
21	36	0	6	4.58	1.70
22	36	0	5	0.61	1.38

Según se puede evidenciar en la Tabla 2 a continuación, la población en general muestra que existen altos índices de cansancio emocional y realización personal. Sin embargo, se evidencian bajos índices en despersonalización.

Tabla 2

Resultados de los síntomas según valores de referencia en las subescalas en maestros en el sector privado y público.

Síntoma/ Rangos	Alto	%	Medio	%	Bajo	%
Cansancio emocional	17	47.33	8	22.22	11	30.56
Despersonalización	5	13.89	5	13.89	26	72.22
Realización personal	26	72.22	6	16.77	4	11.11

Según la Tabla 3 se muestran índices altos en la escala de cansancio emocional en maestros del sector privado.

Tabla 3

Resultado de la escala de agotamiento emocional según frecuencia y porcentaje en maestros del sector privado.

Rango	F	%
Alto	11	64.71
Medio	6	35.29
Bajo	0	0

En la Tabla 4 se muestran índices bajos en la escala cansancio emocional en maestros del sector público.

Tabla 4

Resultado de la escala de agotamiento emocional según frecuencia y porcentaje en maestros del sector público.

Rango	F	%
Alto	6	31.58
Medio	2	10.53
Bajo	11	57.89

La Tabla 5 muestra un comparativo entre el sector público y privado donde se evidencia que existe un mayor agotamiento emocional en el sector privado que en el público, a lo que se deduce una carga mayor o excesiva de trabajo en comparación a los del sector público.

Tabla 5

Resultado del comparativo de la escala de agotamiento emocional según frecuencia y porcentaje en maestros del sector público y privado.

Rango	Público		Privado	
	F	%	F	%
Alto	6	31.58	11	64.71
Medio	2	10.53	6	35.29
Bajo	11	57.89	0	0

La Tabla 6 muestra bajos índices de despersonalización en maestros del sector privado.

Tabla 6

Resultado en la escala de despersonalización según frecuencia y porcentaje en maestros del sector privado.

Rango	F	%
Alto	3	17.65
Medio	3	17.65
Bajo	11	64.71

Según la tabla 7 se muestra bajos índices de despersonalización en maestros del sector público. Los resultados en la escala de despersonalización son similares en ambos sectores.

Tabla 7

Resultado de la escala de despersonalización según frecuencia y porcentaje en maestros del sector público.

Rango	F	%
Alto	2	10.53
Medio	2	10.53
Bajo	15	78.95

La tabla 8 muestra un comparativo entre el sector público y privado donde se evidencia que existen bajos niveles de despersonalización en ambos sectores de maestros, por lo que no hay cambios significativos en este síntoma.

Tabla 8

Resultado del comparativo de la escala de despersonalización según frecuencia y porcentaje en maestros del sector público y privado.

Rango	Público		Privado	
	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%
Alto	2	10.53	3	17.65
Medio	2	10.53	3	17.65
Bajo	15	78.95	11	64.71

La tabla 9 muestra altos índices de realización personal en docentes del sector privado.

Tabla 9

Resultado del síntoma de realización personal según frecuencia y porcentaje en maestros del sector privado.

Rango	<i>F</i>	%
Alto	11	64.71
Medio	3	17.65
Bajo	3	17.65

La tabla 10 muestra altos índices de realización personal en maestros del sector público.

Tabla 10

Resultado del síntoma de realización personal según frecuencia y porcentaje en maestros del sector público.

Rango	<i>F</i>	%
Alto	15	78.95
Medio	3	15.79
Bajo	1	5.26

Según la tabla 11 muestra un comparativo entre el sector público y privado donde se evidencia que existen altos niveles de realización personal en ambos sectores de maestro.

Tabla 11

Resultado del comparativo del síntoma de realización personal según frecuencia y porcentaje en maestros del sector público y privado.

Rango	Público		Privado	
	F	%	F	%
Alto	15	78.95	11	64.71
Medio	3	15.79	3	17.65
Bajo	1	5.26	3	17.65

4.2 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos de esta investigación fueron presentados en las tablas anteriores. En el análisis se muestran similitudes tanto en los resultados de los maestros de las instituciones privadas, como en los de las instituciones públicas que participaron en la realización de la prueba MBI. Como citó Olivaris (2017), el mismo tiene como finalidad medir y evidenciar la intensidad y frecuencia en que se manifiesta el síndrome del desgaste por el trabajo, así como los sentimientos y actitudes que viven todos los días los profesionales en su trabajo.

Cortés (2021), menciona que, debido a la pandemia, los cambios de rutina, el uso y la accesibilidad a las plataformas virtuales y los cambios de actividades debieron trasladarse a la virtualidad, situación que ha generado un incremento en las horas de trabajo de estos profesionales. En contradicción, en los resultados arrojados se evidencia que los maestros han logrado adaptarse de una mejor manera en el 2022. Se mostró un mayor control sobre los recursos virtuales y la manera de impartir sus clases en todos los niveles educativos, ya que tan solo un 13.89 % manifiesta síndrome del desgaste por el trabajo, mientras que un 86.11 % se encuentra en un rango medio – bajo, para el padecimiento del síndrome.

Dentro de los resultados obtenidos se evidenció que el 47.22 % de todos los participantes manifestaron índices altos dentro de la escala de agotamiento emocional. A través de esta escala se identifican síntomas de cansancio, disminución de recursos emocionales y saturación de trabajo. El mayor porcentaje se mostró en maestros de instituciones privadas, con un 64.71 %, mientras que en maestros de instituciones públicas solo fue un 31.58 %. Dichos datos hacen referencia que existe una saturación y cansancio excesivo por su trabajo.

A diferencia de la escala anterior, en la escala de despersonalización solo el 13.89 % de la población manifestó sentirse identificado con actitudes de frialdad, distanciamiento o poco interés en su trabajo y con sus alumnos. Solo el 17.65 % de la población del sector privado mostró altos índices y el 10.53 % del sector público. Los bajos índices en esta escala de despersonalización se manifiestan en un 72.22 % en la población en general. Esto demuestra que a pesar de los cambios relacionados a la manera en que imparten clases, han mostrado resiliencia y adaptación a los cambios.

En la escala de realización personal los índices deben ser bajos para determinar el síndrome del desgaste por el trabajo y altos para no padecerlo. Los resultados en esta escala, que busca medir los sentimientos de eficacia y competencia en el trabajo fueron similares en ambos sectores, ya que a nivel general el 72.22 % de la población manifestó sentirse realizada con el trabajo que hace constantemente, el 64.71 % de la población del sector privado y 78.95 % del sector público. Lo que esto muestra es que a pesar de la distancia, virtualidad y cambios a los que se han enfrentado el grupo de maestros de los diferentes niveles y sectores, ambos manifiestan sentirse realizados

y satisfechos con el trabajo que realizan día con día con sus alumnos. Así también se puede confirmar que esta profesión es humanista y se considera como una vocación a pesar de las adversidades.

Desde marzo del 2020 la manera de realizar los diferentes trabajos se ha convertido en todo un reto para muchas profesiones. La pandemia del COVID-19 aún se considera una emergencia de salud pública y de preocupación internacional (Maguiña, Gastelo y Tequen, 2020). Sin embargo, esto ha disminuido, ya que actualmente la situación o estado de la pandemia ha cambiado con la vacunación a maestros y alumnos, cambios en las restricciones y mayores conocimientos que se tiene sobre el virus y el impacto de sus diferentes variables en la población.

Según Ramírez, Castro y Lerma (2021), mencionan que el aislamiento social, la poca movilidad y el poco contacto personal, han producido alteraciones psicológicas y trastornos complejos en personas vulnerables. La funcionalidad del individuo se ve afectada a nivel social y ocupacional, a causa de la generación de miedo, estrés, ansiedad, insomnio, depresión, etc. Esto concuerda con los autores, ya que la población manifestó sentirse cansada física y mentalmente por las implicaciones y requerimientos que su trabajo demanda, lo cual afecta a nivel social y laboral.

Molina (2020), menciona que una de las medidas desesperadas por contener la propagación del virus, proteger la salud de los trabajadores y los intereses de la empresa, fue iniciar el teletrabajo, lo que se valida en la actualidad con el grupo de maestros utilizados en este estudio. Actualmente, solo 22.22 % de la población se encuentra trabajando de manera presencial, el 38.89 % se encuentra de manera virtual

y el otro 38.89 % de manera híbrida. Esta situación ha cambiado poco en comparación a lo que se vivió previo al confinamiento.

Rodríguez, Guevara y Anaya (2017), mencionan que la situación que experimentan los maestros ha causado altos niveles de estrés y agotamiento. De acuerdo con la investigación realizada el agotamiento fue uno de los factores con un alto porcentaje. El cumplimiento de los estándares de la institución, los contenidos, la relación con los padres de familia ha causado un desequilibrio emocional y en algunos casos físico.

Cortés (2021), indica que el cambio de trasladar los contenidos, asignación de tareas, evaluaciones y entrega de resultados, así como la falta de interacción alumno - maestro de manera presencial, el distanciamiento social tanto con estudiantes, como con compañeros de trabajo ha provocado un desgaste físico y emocional que ha afectado su salud mental. En contradicción con Cortés, la investigación arrojó que la interacción alumno-maestro no ha sido afectada, en ambos sectores los maestros se sentían satisfechos y realizados con el trabajo que realizan. A su vez continúan con la misma entrega e interés por sus alumnos.

En la investigación realizada se pudo determinar que no existe síndrome del desgaste por el trabajo en los maestros de los diferentes niveles y sectores públicos y privados que participaron en dicha investigación. Sin embargo, existen altos índices de agotamiento emocional que hace necesario crear un programa para la prevención y manejo adecuado de los niveles de estrés y desgaste por el trabajo. Esto permitirá generar mayor conciencia sobre este síndrome y así poder abordarlo de una manera mucho más efectiva. Ello propiciará grandes beneficios en los diferentes ambientes

laborales, así como un gran impacto en la relación social y emocional con los estudiantes de los diferentes niveles.

Dentro de las limitaciones encontradas en el estudio fue que la muestra inicial sería únicamente en una institución privada; sin embargo, debido a los comentarios de diferentes maestras del sector público y privado, se determinó realizar un comparativo entre ambos, para determinar si ambos o solo el sector privado se mostraría leve o significativamente con más altos índices de síndrome del desgaste por el trabajo. Con este estudio se logró observar que no hay mucha diferencia entre ambos sectores. Es importante mencionar que esta encuesta fue realizada una semana después de un descanso prolongado en este sector, por lo que podría causar un leve cambio debido a la percepción de sentirse mucho menos estresados por el tiempo que tuvieron de vacaciones, a pesar de que la prueba indicaba que tomaran en cuenta sus percepciones desde semanas anteriores.

Se considera crear futuras investigaciones para poder concientizar e implementar procesos de prevención o intervención en las diferentes instituciones educativas y así abordar más estrategias adecuadas para el manejo del estrés, el cansancio emocional y físico que todas las profesiones pueden llegar a padecer. Por lo tanto, propiciar ambientes saludables, un mejor desempeño en los colaboradores y resultados satisfactorios tanto en su trabajo como en el impacto que este tendrá en sus estudiantes. Por lo anteriormente expuesto, ¿El síndrome del desgaste por el trabajo se manifiesta de manera significativa en diferentes etapas durante el año escolar?

Capítulo 5

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

En el presente estudio se pudo evidenciar que no existe síndrome del desgaste profesional por el trabajo en los docentes de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles durante la pandemia del COVID-19. Dentro de los resultados obtenidos se puede determinar que si existe una gran prevalencia de agotamiento emocional en un 47.22 % en la población, un 15.89 % en la escala de despersonalización y un 72.22 % en la escala de realización personal de la escala de MBI. Por lo tanto, se considera importante la prevención de dicho síndrome en esta población, ya que dentro de los resultados obtenidos se manifiesta un alto porcentaje de agotamiento personal, que puede llevar a que esta población padezca el síndrome del desgaste por el trabajo.

5.2 Recomendaciones

Debido a los resultados obtenidos se recomienda crear e implementar un taller de prevención para el manejo y control del síndrome del desgaste por el trabajo en los docentes de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles. En dicho taller se estarían abordando temas con relación al agotamiento físico y emocional del síndrome, las consecuencias de padecerlo, el desgaste físico por la alta carga laboral, el estrés, la baja realización personal y sobre todo dificultad para conciliar la vida social, personal y laboral. Así mismo, se abordarán temas relacionados a los beneficios de la prevención como mejorar la capacidad de concentración, la reducción del estrés, mejoras en la regulación de las emociones, motivación, satisfacción y

bienestar en el ámbito emocional, personal y laboral. Así mismo, ofrecer varias técnicas y estrategias a los maestros participantes como lo es el control de respiración y el *mindfulness*.

Referencias

- Almeida Freire, M., Oliveira, E., Guimarães Ximenes Neto, F., Evangelista Lopes, R., Gomes Nogueira Ferreira, A. y Vieira Gomes, B. (2015). Síndrome de Burnout: un estudio con profesores. *Salud de los Trabajadores*, 23(1), 19-28.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382015000100003&lng=es&tlng=es.
- Almeida, J. y Olivares, N. (2013). *Diseño e implementación de un proceso de mejora continua en la fabricación de prendas de vestir en la empresa Modetex*. [Título profesional, Universidad San Martín de Porres].
<https://1library.co/document/y4w0j55q-diseno-implementacion-proceso-continua-fabricacion-prendas-empresa-modetex.html>
- Amanto. C. (2014). Redefinición del concepto de desempeño y sus dimensiones en el marco de la sustentabilidad organizacional. *Técnica administrativa* 13(02),
<http://www.cyta.com.ar/ta1302/v13n2a3.htm>
- Arias Galicia, F. y Heredia Espinoza, V. (2013). Administración de recursos humano: *Para el alto desempeño*. 6ta edición. Trillas.
file:///C:/Users/andre/Downloads/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUMANOS_PARA.pdf
- Carrillo- Esper, R., Gómez -Hernández, K. y Espinoza de los Monteros Estrada, I. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Med Int Mex* 2012; 28(6): 579-584 <https://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2012/mim126j.pdf>
- Castillo Ramírez, S. (2001). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14.

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&tlng=e

Cequea, M., Rodríguez Monrroy, C. y Núñez Bottini, M. (2010, 8-10 de septiembre). *Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones. 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XIV Congreso de Ingeniería de Organización*. [Congreso]. Donostia-San Sebastián, https://oa.upm.es/10151/1/INVE_MEM_2010_92921.pdf

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw Hill Education. <https://gestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>

Cortés Rojas, J. L. (2021). El estrés docente en tiempos de pandemia. *Revista dilema contemporáneos*, 8(6), Edición especial. 1-11. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2560>

De Arco Paternina, L. y Castillo Hernández, J. Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. *Interconectando saberes*, 10(5).

Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta. Ed. Pearson. [file:///C:/Users/andre/Downloads/Administracion de recursos humanos Admin.pdf](file:///C:/Users/andre/Downloads/Administracion_de_recursos_humanos_Admin.pdf)

Díaz Bambula, F. y Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131. <https://doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>

- García – Campayo, J. Puebla-Guedea, M. Herrera-Mercadal, P. (2026). Daudén E. Desmotivación del personal sanitario y síndrome de burnout. Control de las situaciones de tensión. La importancia del equipo. *Actas Dermosifiliogr*, 107(5), 400-406. Doi: [10.1016/j.ad.2015.09.016](https://doi.org/10.1016/j.ad.2015.09.016)
- Hederich-Martínez, C., y Caballero-Domínguez, C. C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *CES Psicología*, 9(1), 1-15.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423545768002>
- Hernández Rodríguez, J. (2020). Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. *Medicentro Electrónica*, 24(3), 578-594.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300578&lng=es&tlng=es.
<https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2675/4570>
- Juárez, C. (2020). Talento. *Alphaconsultoria*, <https://www.alphaconsultoria.com/gestion-del-talento-2/>
- Koontz, H., Wehrich, H., Cannice, M. (2012) Administración una perspectiva global y empresarial (14 ed.). Mc Graw Hil.
https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- La importancia de la gestión del talento humano. (2019). *Revista LatinPyme*.
<https://www.latinpymes.com/la-importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>

- Latorre, A. (2005). *La investigación – acción. Conoce y cambia la practica educativa*. 3ra. Ed. Editorial Graó. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2019/07/La-investigacion-accion-conocer-y-cambiar-la-practica-educativa.pdf>
- Maguiña Vargas, C. y Gastelo Acosta, R. Tequen Bernilla, A (2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del COVID- 19. *Revista Médica Herediana*, 31(2), 125-131. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2020000200125
- Majad Rondón, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 40(88), 148-165. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142016000200008
- Marchena Hernandez, J. y Torres Brieva, D. (2011). *Población a riesgo de desarrollar síndrome de burn - out y cuáles son sus factores de riesgo*. [Especialización salud ocupacional para médicos. Universidad CES] http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/1787/2/Poblacion_riesgo_Sindrom_e.pdf
- Marrau, C. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*. 5(10), 53-68. <https://www.redalyc.org/pdf/184/18401004.pdf>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

- Molina, J. (2020). Trabajo y salud mental en tiempos de pandemia. *Realidad empresarial*, (9), 52–55. <https://doi.org/10.5377/reuca.v0i9.10071>
- Moreno- Jiménez, B., Garrosa Hernández, E. y González Gutiérrez, J. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - 2000*. 16(2), 151-171. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63238.pdf>
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa Hernández, E., Rodríguez Carvajal, R., Martínez Gamarra, M. y Ferrer Puig, R. (2009). El Burnout del Profesorado Universitario y las Intenciones de Abandono: Un Estudio Multi-Muestra. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 49-163. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231316498005.pdf>
- Olivares, V. F. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 59-63. www.cienciaytrabajo.cl <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Palaci. (2004). *Psicología de la organización*. Pearson Educación. <http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>
- Peña Estrada, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión de las organizaciones empresariales*. [Trabajo final de grado. Universidad Pontificia Comillas] <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>
- Pérez, M. (2000). *El síndrome de burn out ("quemarse" en el trabajo) en los profesionales de la salud*. <https://racimo.usal.edu.ar/4552/1/1216-4316-1-PB.pdf>

- Quesada, L. (2014). *Gestión del talento humano, como promotor del desarrollo organizacional*. [Trabajo final de grado. Universidad Militar Nueva Granada]
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11842/Ensayo%20Diplomado%20Alta%20Gerencia%2C%20Adm%C3%B3n..pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=De%20igual%20forma%20Eslava%20Arnao,en%20la%20obteneci%C3%B3n%20de%20los>
- Quiceno, J. M. y Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2),117-125. ISSN: 0123-9155. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79810212>
- Ramírez, J., Castro, D., Lerma., C., Yela Ceballos, F. y Escobar, F. (2021). Consecuencias de la pandemia COVID-19 en la salud mental asociadas al aislamiento social. *Revista colombiana de anestesiología*. 48(4).
<https://doi.org/10.5554/22562087.e930>
- Ribeiro, B., Scorsolini-Comin, F., y Dalri, R. (2020). Ser docente en el contexto de la pandemia de COVID-19: reflexiones sobre la salud mental. *Index de Enfermería*, 29(3), 137-141.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200008&lng=es&tlng=en.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Cuadernos de administración*. 10ma. Ed. Pearson.
<https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administraci%C3%B3n/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Rodríguez, J. Guevara, A. y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8(14).

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045

Saborío Morales, L. e Hidalgo, Luis F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

Sampieri Hernández, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw - Hill Interamericana. 6ta.Ed.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Sevilla, M. y Sánchez-Monge, M. (2021). Síndrome de burnout. *Cuidate plus*.

<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-burnout.html>

Thomaé, M., Ayala, E. y Sphan, M. (2006). Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la VIa Cátedra de Medicina* – 153. https://med.unne.edu.ar/revistas/revista153/5_153.pdf

Torrades, S. (2007). Estrés y burn out. Definición y prevención. *Elsevier* 26(10), 104-107. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,biol%C3%B3gico%20necesario%20para%20la%20supervivencia>.

Zavala Zavala, J. (2008). Estrés y Burnout docente, conceptos, causas y efectos.

Dialnet 17(32), 67-86. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5056868>

Anexos

INVENTARIO - BURNOUT

Este cuestionario *Maslach Burnout Inventory* (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional.

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

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender cómo se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	

8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	

HOJA DE INFORMACIÓN PARA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mi nombre es Andrea Patricia Calderón Estrada, estudio en la Universidad de San Carlos de Guatemala y actualmente participo de una investigación respecto al síndrome del desgaste profesional por el trabajo en maestras de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles educativos durante la pandemia del COVID-19.

Mi número telefónico es 42179893 y la dirección de la universidad es 9ª avenida 9-45 zona 11 de la Ciudad de Guatemala.

El motivo de esta encuesta es solicitar su autorización para participar en la investigación síndrome del desgaste profesional por el trabajo en maestras de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles educativos durante la pandemia del COVID-19.

Por lo anterior, es importante que conozca y comprenda cada uno de los siguientes apartados.

Las razones para realizar este estudio es saber lo siguiente:

¿Cómo se manifiesta el síndrome del desgaste profesional por el trabajo en maestras de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles durante la pandemia del COVID-19?

El objetivo del estudio es el siguiente:

Identificar el síndrome del desgaste profesional por el trabajo en maestras de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles durante la pandemia del COVID-19.

Procedimiento del estudio

Al aceptar en el estudio, se realizará un test que mida el síndrome del desgaste profesional por el trabajo y dependiendo de los resultados obtenidos se planificaron diferentes sesiones para la prevención o intervención del mismo. Posterior a esto se realizará una reevaluación para identificar cómo impactaron las sesiones a las personas que participaron de este estudio y cada sesión tendrá una duración de 45 minutos.

Aclaraciones

- La decisión de participar en el estudio es completamente voluntaria. No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted en caso de no aceptar la invitación.

- Si decide participar en el estudio y posteriormente decide retirarse, se le pide darlo a conocer, pudiendo informar o no, las razones de su decisión, la cual será respetada.
- No tendrá que realizar ningún gasto durante el estudio ni recibirá pago por su participación.
- La información de los participantes será resguardada en las oficinas de la Unidad de Investigación Profesional de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala y será codificada para garantizar la confidencialidad de cada uno de los participantes.
- Los resultados obtenidos se publicarán sin mencionar el nombre de los participantes, por distintas vías como artículos, libros, ponencias, entre otros, manteniendo la confidencialidad y anonimato.

Si considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación, puede firmar la Carta de Consentimiento Informado que forma parte de este documento.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,

he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado (a) y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos, por cualquier medio, sin identificación de las personas evaluadas.

Convengo en permitir mi participación en este estudio.

Correo electrónico del participante

Nombre

DPI

Programa de prevención del síndrome del desgaste por el trabajo en docentes de instituciones privadas y públicas de los diferentes niveles educativos durante la pandemia del COVID-19.

Introducción

Derivado de la pandemia del COVID- 19 varias profesiones se vieron obligadas a realizar cambios drásticos en la manera de realizar su trabajo. Los docentes fueron uno de los grupos más afectados, ya que se vieron obligados a realizar cambios drásticos en sus rutinas de trabajo y con sus alumnos, así con la implementación de nuevas herramientas tecnológicas para el proceso enseñanza- aprendizaje. El proceso de adaptación resultó ser una labor agotadora para este grupo, lo cual causó en ellos un mayor estrés laboral, afectando considerablemente la salud física y mental de los docentes y a su vez impactan grandemente en su vida.

La prolongación del estrés puede llegar a convertirse en síndrome del quemado por el trabajo también conocido como *Burnout*, el cual va más allá de ser un agotamiento físico y psicológico. Los efectos negativos que el estrés laboral causa no afectan únicamente a la persona que lo padece, sino también a la institución a la que pertenece. El trabajador puede llegar a padecer de ansiedad, insomnio, conflictos interpersonales y bajo desempeño laboral, entre otros.

Debido a la pandemia, los docentes se vieron obligados a estar lejos de sus estudiantes y adaptarse rápidamente a una nueva metodología de enseñanza, así como a nuevas herramientas digitales para continuar con su labor. Las jornadas de trabajo se volvieron extensas debido al mayor involucramiento en la resolución de dudas a sus estudiantes como a los padres de familia y continuar cumpliendo con las

expectativas del centro educativo donde trabajan. Sin mencionar que ellos debían equilibrar esto con su vida personal, provocando en ellos un gran impacto en su salud mental y física.

Antecedentes

Por lo que a raíz de esta situación que se encontraban experimentando los docentes de los diferentes niveles y centros educativos, se decidió tomar una muestra y determinar la presencia del síndrome del quemado por el trabajo derivado de los sucesos y cambios sufridos en la modalidad de trabajo por la pandemia de COVID-19. Los resultados arrojaron que la mayoría de la muestra no presentaba burnout. Sin embargo, si se muestran altos índices de cansancio o agotamiento emocional. Por lo que se determinó que era oportuno implementar un programa de promoción para la prevención del Síndrome del quemado por el trabajo.

Propósito u objetivo

Evitar o mitigar el cansancio o agotamiento emocional, la despersonalización y el abandono de la realización personal en los docentes a través de un programa donde se logre apoyar y sensibilizar sobre temas relacionados al estrés laboral y síndrome del desgaste por el trabajo, a través de técnicas y estrategias simples, que podrán ayudarlos durante los momentos de mayor tensión en sus diferentes ambientes de trabajo.

Grupo objetivo

El grupo objetivo a quién va dirigido el programa de promoción y prevención del síndrome del desgaste por el trabajo es a los docentes de instituciones privadas y

públicas de los diferentes niveles educativos, que actualmente se encuentran trabajando.

Metodología

El programa está compuesto por 3 módulos, en los cuales se pretende que los docentes conozcan e implementen estrategias y técnicas de prevención para posibles reacciones estresantes y exigencias de su labor educativa, tanto a nivel individual como colectivas. Los primeros 2 módulos se estarían impartiendo una vez a la semana por dos semanas consecutivas, mientras que el último módulo se estaría impartiendo 3 meses posteriores al módulo 2, ya que éste tendría la finalidad de realizar una reevaluación después de haber conocido e implementado las diferentes estrategias. La duración de cada uno de los módulos es de una hora y media para un mayor alcance.

Módulo 1: Evaluación y Psicoeducación sobre Síndrome del desgaste profesional por el trabajo.

En este módulo se pretende identificar situaciones relevantes que generen estrés en los docentes de las diferentes instituciones, tomando en cuenta las características del trabajo que realizan. Para poder conocer cómo se encuentra la población de esa institución se les estaría compartiendo el Test MBI, determinar y presentar de manera general los niveles de estrés que se encuentran. Posterior a esto iniciar con la sensibilización sobre la importancia y prevención del síndrome del desgaste profesional por el trabajo, así como el impacto que este tiene en la vida de las personas que lo padecen, la institución y su entorno.

Módulo 2: Técnicas y estrategias prácticas para la prevención del síndrome del desgaste profesional por el trabajo.

En este módulo, se estarían compartiendo e implementando diferentes técnicas y estrategias para la prevención del síndrome del desgaste profesional por el trabajo, así como la disminución de los niveles de estrés. Aquí se compartirán técnicas y herramientas que puedan utilizar a nivel individual como colectivo.

Módulo 3: Seguimiento.

Nuevamente se estará implementando el test MBI a los docentes 3 meses después de su participación en el programa, con la intención de validar e identificar el impacto que ha tenido el programa en la población sobre la prevención de este síndrome. A su vez, se pretende crear un compromiso en los participantes para trabajar en sus conductas y su manera para manejar su estrés en sus diversas tareas laborales.

Logística

Habrá un moderador quien será el encargado de dirigir la mayor cantidad de temas y estrategias a abordar dentro de los diferentes módulos. A su vez, estará acompañado de diferentes facilitadores, los cuales servirán de apoyo para las distintas actividades que se realicen en los módulos. Los facilitadores también estarán encargados de resolver dudas a la audiencia, así como la repartición de material didáctico. La cantidad de facilitadores podría llegar a variar según la audiencia de ese momento.

La convocatoria de los grupos y días a impartir el programa quedará a discreción de la institución y la cantidad de docentes que pertenezcan a dicha institución. Si el cliente prefiere, esta podrá estar segmentada según los niveles que imparten los docentes,

para un mayor afianzamiento e identificación con las vivencias y experiencias a compartir.

La participación en los primeros dos módulos es indispensable para la participación del tercero y la reevaluación del test. Por lo que si el docente, no asistió a una de estas podrá optar para recibirlo fuera de su propia institución para continuar en el proceso. De lo contrario, este no podrá finalizar el programa.

El programa está diseñado para trabajarse de manera presencial, pero también puede ser implementado de manera virtual o híbrida si la institución educativa prefiriese.

Recursos Materiales

- Presentación como material de apoyo.
- Dentro de los materiales a utilizar estaría el test MBI tanto de manera física como digital, para uso de toda la población.
- Kits con material físico para los temas a impartirse y para las diversas estrategias y técnicas a implementar para la prevención del síndrome del desgaste profesional por el trabajo. Dentro de este kit se encontrará una libreta, lapicero y material a utilizar en los temas a ver.
- Mobiliario y equipo para la estancia de los docentes, moderadores y facilitadores (mesas, sillas, computadora, cañonera, pizarra para proyección, marcadores, hojas bond, etc.)
- Coffee break, este dependerá de la cantidad de docentes a participar y la temporada en que se imparta.

Módulo 1

Implementación del test de *Maslach Burnout Inventory*

Previo a iniciar los temas impartidos durante este módulo, los participantes del centro educativo realizarán el test *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, con la finalidad de conocer cómo se encuentra el grupo a nivel general. Estos resultados se podrán visualizar en el segundo módulo, previo a iniciar las técnicas y estrategias para la prevención o intervención del síndrome del desgaste por el trabajo.

Dentro de la presentación se les compartirá un código QR, el cual deberá ser escaneado para la realización del test, así mismo se les compartirá un link a través de un grupo en WhatsApp creado previamente para uso práctico del programa o dependiendo de la población con la que se estará trabajando, se les compartirá el test de manera física. Se les dará un tiempo aproximado de 15 minutos para su realización y la resolución de dudas respecto a las cuestionantes que aparecen en la prueba. Posterior a esto, se les explicará a los participantes que los resultados podrán ser visualizados de manera individual y grupal la siguiente semana en el módulo 2.

Al finalizar el tiempo, el moderador comenzará realizando preguntas introductorias a la audiencia para iniciar con los diferentes temas a ver durante esta sesión.

¿Se han sentido sumamente cansados los últimos meses en sus diferentes ambientes de trabajo?, ¿sienten que ya no existe la misma pasión por el trabajo que realizaban antes?, ¿Consideran que a veces ya no les importa los resultados que obtienen de sus alumnos?, ¿Se siente pesado venir a trabajar algunos días de la semana o todos? Bueno sí alguno respondió que sí a estas y otras preguntas, tal vez algunos de ustedes están sufriendo del Síndrome del desgaste por el trabajo o también conocido como

síndrome de burnout, o puede que estemos a punto de padecerlo, por lo que es importante que se conozca más sobre el tema, para así poder abordarlo de una mejor manera y evitar que este sobrepase el control de la persona que lo padece. ¡Iniciamos!

Tema 1: ¿Qué es el estrés?

El estrés se ha definido como un esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, puede ser información que el sujeto interpreta como amenaza de peligro, como frustración y amenaza que no puede reducirse o como imposibilidad de predecir el futuro. Este puede tener consecuencias positivas o negativas en el individuo que lo padece. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud. El estrés es potencialmente contagioso, ya que estar cerca o visualizar a otras personas en situaciones de estrés, puede aumentar los niveles de cortisol del observador.

Tipos de estrés

Estrés agudo: Este es estrés a corto plazo que desaparece rápidamente. Esto le ayuda a controlar las situaciones peligrosas. También ocurre cuando se hace algo nuevo o emocionante. Todas las personas sienten estrés agudo en algún momento u otro.

Estrés crónico: Este es el estrés que dura por un período de tiempo prolongado. Puede continuar por semanas e incluso meses. La persona que lo padece puede acostumbrarse tanto al estrés crónico que no se dé cuenta que es un problema. Si no encuentra maneras de controlar el estrés, este podría causar problemas de salud.

Uno de los problemas más comunes en la actualidad relacionados al trabajo es el estrés laboral. Debido a las exigencias del mercado, la necesidad de tener un mejor trabajo o la sobre exigencia laboral propia y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor, hasta llegar a la depresión, acompañado de agotamiento físico, mental y emocional.

El estrés en el ámbito laboral puede entenderse como un desequilibrio entre las demandas profesionales y la capacidad que tiene la persona de llevarlas a cabo, este puede estar originado por agentes ambientales como por aspectos personales. El estrés no debe ser visto como algo negativo del todo, ya que nos permite estar alerta y nos prepara para la acción, así como a desempeñarnos mejor en nuestro trabajo. Sin embargo, si este no es controlado de una mejor manera, puede provocar daños físicos y psicológicos en un tiempo prolongado.

No todas las personas reaccionamos de la misma manera ante una situación laboral estresante. Algunas personas pueden llegar a experimentar fatiga, dolores de cabeza, insomnio, problemas gastrointestinales o alteraciones en su respiración. El estrés es entendido como una acción natural de la persona por una situación en particular que nos puede impulsar a progresar. Sin embargo, cuando este suele ser prolongado y hace renunciar a todos los propósitos que en algún momento tuvo la persona o que deje de ser la persona que quería ser o la que era antes, deja de ser estrés y se convierte en un síndrome conocido como *burnout* o síndrome del desgaste por el trabajo.

Tema 2: ¿Qué es el síndrome del desgaste por el trabajo o Burnout?

El síndrome del desgaste por el trabajo es también conocido como Síndrome de burnout o Síndrome del quemado por el trabajo. Este es la cronificación del estrés laboral, manifestándose a través de un estado de agotamiento físico y mental prolongado, llegando a afectar a la persona que lo padece en su estado emocional y físico. En este síndrome el trabajador llega a sufrir una gran pérdida de interés por sus labores y va desarrollando una reacción psicológica negativa hacia su ocupación laboral (Quironprevención, 2018).

La OMS (2019), reconoció al burnout como enfermedad, por lo que esta será incluida en la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), entrando en vigor el pasado 1 de enero de 2022. Todos los trabajadores son propensos a padecerlo, con un mayor porcentaje en los trabajadores que deben relacionarse de manera directa con clientes externos, así como el personal con jornadas prolongadas y sumamente agitadas. Estos suelen ser comúnmente el personal de salud, profesores y trabajadores sociales, aunque este no es exclusivo solo para trabajadores que trabajan directamente con personas, este puede padecerlo toda persona que trabaja (Martínez y Sánchez-Monge, 2021).

Desde esta misma perspectiva, el síndrome es conceptualizado a partir de tres dimensiones fundamentales (Martínez, 2010).

Agotamiento o cansancio emocional

El trabajador tiene sentimientos de debilidad y agotamiento ante las exigencias laborales. Incluso la persona puede llegar a creer que no puede llegar a dar más en su trabajo. Esta dimensión se caracteriza por una disminución significativa en el estado

de ánimo. Existe una desproporción entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado.

Despersonalización

Aquí se muestra una respuesta negativa insensible y apática ante las situaciones laborales. Esta se suele desarrollar en respuesta al agotamiento emocional. Esta se caracteriza por que el trabajador empieza a apartarse de su entorno, a reducir la calidad y el nivel de desempeño de lo que está haciendo, cumpliendo solo con lo mínimo necesario.

Falta de realización personal

Se experimentan los sentimientos de fracaso y desilusión. Esta escala representa la autoevaluación del síndrome, refiriéndose a un sentido disminuido de autoeficacia y logros alcanzados en el trabajo, estos pueden estar acompañados de la carencia de recursos del trabajador, la falta de apoyo y oportunidades para desarrollarse profesionalmente. Aquí los profesionales suelen tener una perspectiva de sí mismo y de su entorno de manera negativa.

De este modo, el síndrome del desgaste por el trabajo es una respuesta al estrés laboral crónico y esto se da cuando las estrategias de afrontamiento no suelen llevarse a cabo en el momento oportuno por la persona para manejar el estrés laboral. Su desarrollo se da posterior a la experiencia crónica del estrés laboral. El entorno profesional es el desencadenante del origen de los síntomas y su progreso.

Causas del síndrome del desgaste por el trabajo

Es difícil determinar el momento exacto en el que la personas deja de tener un estrés moderado y aparece el *burnout*. Las causas suelen estar unidas por el entorno laboral

y por las condiciones de trabajo en la empresa que labora. Dentro de las causas para padecer este síndrome encontramos: Carga excesiva de trabajo, malas relaciones laborales, altos niveles de estrés, falta de formación o capacidad para desempeñar el trabajo, ausencia de apoyo por parte de su líder y compañeros de trabajo, etc.

Síntomas del síndrome del desgaste por el trabajo

Las alteraciones psicológicas, fisiológicas y conductuales del proceso del síndrome del desgaste por el trabajo están íntimamente relacionadas con los problemas de salud (Ada,2022). Las principales manifestaciones pueden ser:

- **Físicos:** dolor de cabeza, dolor de espalda, trastornos del sueño, náuseas, tensión muscular, cansancio, nerviosismo, taquicardia, etc.
- **Emocionales:** irritables, tensas, desmotivadas, odio, se muestran indiferentes, etc. Así mismo, las personas pueden llegar a sentir que son poco productivos y sentirse sobrecargados, lo que genera en ellos falta de confianza.
- **Cogniciones:** baja autoestima, poca realización personal, sentimiento de impotencia, bajo rendimiento, dificultad para concentrarse, etc.
- **Actitudes:** Cinismo, despersonalización, falta de interés, aburrimiento e indiferencia.
- **Conducta:** Aislamiento, absentismo, conductas agresivas, etc.

Diferencia entre el síndrome del desgaste por el trabajo o Burnout y el estrés laboral

Estrés	Burnout
<ul style="list-style-type: none">● Se involucra mucho.● Intensidad en las emociones.● Genera hiperactividad.● Menor energía.● Propicia a padecer ansiedad.● Experimenta cambios físicos.● Existencia de mayor riesgo de muerte prematura.	<ul style="list-style-type: none">● Falta de involucramiento o nula.● Disminución de las emociones● Genera sentimiento de abandono● Provoca menor motivación.● Puede generar depresión.● Experimenta cambios emocionales.● Existencia de mayor riesgo a perder enfoque o criterio.

Etapas del síndrome del desgaste por el trabajo

1. Una motivación sin límites

En esta etapa la persona tiende a sobrepasar su energía y dedicarse al 100% en su trabajo. Se muestra con mayor ambición y trata de resaltar sobre los demás, tratando de dar lo mejor de sí mismo. Buscando aprobación, dándose a notar y sentirse valorado por el resto.

2. Las excesivas existencias

En esta etapa la persona se muestra conductas de perfeccionismo. Incluso, se obliga a sobrepasar sus propios límites. Estas pueden ser realizadas horas extra, continuar trabajando desde casa, incluso en la pandemia las personas rara vez se desconectaban a horas prudentes y siempre se quedaba con el sentimiento de que había más pendientes que atender. Los momentos de descanso se vuelven cada vez más escasos y el trabajo ocupa el lugar con mayor prioridad en la persona.

3. No consideración de necesidades especiales

En esta etapa se suele sacrificar los tiempos libres y de ocio, favoreciendo al trabajo. La persona suele salir menos, come a destiempo o demasiado rápido, le cuesta conciliar el sueño o tiende a dormir menos horas, suele prestar menos atención a las reacciones de su cuerpo e incluso tiene pensamientos como “No hay tiempo para eso”

4. La huida

En este momento se comienzan a multiplicar los momentos de malestar, estrés e incluso se empiezan a tener ataques de pánico. Sin embargo, en este momento el trabajador no logra visualizar la causa de su preocupación. Por lo que constantemente suele huir de los conflictos y momentos de mucha tensión.

5. Redefinición de los valores

En este momento, la persona suele tener una alta y absoluta prioridad por su trabajo. Los valores tradicionales como la familia y amigos suelen desatenderse y pasar a estar en segundo plano, por lo que la persona empieza a aislarse de su entorno.

6. La negociación de los problemas

En esta etapa, la persona se vuelve menos tolerante hacia su entorno. Incluso puede llegar a mostrar indicios de agresividad o mostrarse agresivo. Debido al exceso de trabajo, el colaborador considera que el trabajo y los problemas se vuelven más complicados, ya sea por falta de competencias que poseen de sus compañeros de trabajo o la falta de tiempo que posee.

7. Repliegue a uno mismo

En esta etapa empieza a desaparecer la necesidad de salir o convivir con las demás personas. Empieza a tener únicamente interacciones con otras personas que considere estrictamente necesarias. El entorno suele convertirse en algo agotador y angustiante. Puede que la probable que la persona caiga en los excesos de alcohol, fumar o el consumo de otras sustancias para aliviar el estrés.

8. Los cambios manifiestos de comportamiento

La persona se siente invadida por el agotamiento, el estrés y la soledad. Sus círculos cercanos empiezan a manifestar sus cambios y la falta de reconocimiento a conductas que realizaba con anterioridad con frases como “no te ves bien”, y pareciera que la persona que lo padece no se ha podido percatar de su cambio de actitud y comportamiento.

9. La despersonalización

En esta etapa es común la pérdida de confianza en sí misma y en sus capacidades. Empieza a creer que ya no tiene nada bueno que ofrecer. Se percibe una baja autoestima. La realidad de la persona se limita a expresar sus sentimientos y todo tipo de emoción, lo que la convierte una persona que vive una vida en automático.

10. Vacío interior

En este momento la persona se muestra vacía. Por lo que se muestra desesperadamente por llenar este vacío con todo tipo de excesos como por ejemplo el tabaco, alcohol, drogas, sexo, comida, etc.

11. Depresión

Aquí la persona se siente agotada, desesperada y apática. Ya no le da placer nada, ni en el trabajo, amistades, familia, ni en la vida. La persona se encuentra inmersa en la penumbra, mostrando un pensamiento catastrófico en que no existe un mejor futuro para ella. y en la idea de que no haya un mejor futuro para ella, ya que le suele parecer inconcebible.

12. Síndrome del desgaste por el trabajo o Burnout:

Esta es la última etapa. Aquí la persona puede llegar a tener pensamientos e intentos suicidas, ya que su estado físico y emocional se encuentran colapsados. Por lo que en este momento se percatan que existe un sobreagotamiento y desgaste profesional. Derivado de todo esto es momento de recurrir a una ayuda profesional.

Módulo 2

Plenaria general de resultados

En este módulo se podrán visualizar los resultados obtenidos de manera individual y grupal de la prueba de MBI. Esto con la finalidad de conocer cómo se encuentra la población con la que se está trabajando y que tipos de estrategias y técnicas se podrán implementar. Por lo que a cada participante le llegará su resultado de manera individual por correo electrónico o WhatsApp y dentro de la sesión se mostrará una plenaria mostrando los resultados a nivel grupal. Con esto, el moderador iniciará la segunda sesión sobre qué tipo de estrategias y técnicas podrán utilizar las personas que se encuentren participando, para prevenir o intervenir el síndrome del desgaste por el trabajo.

Tema 1: ¿Qué hacer si tengo síndrome del desgaste por el trabajo?

Existen dos pilares fundamentales para la prevención y entrenamiento adecuado para afrontar el síndrome del desgaste por el trabajo. Estas ayudarán a prevenir el estrés laboral y así como sus efectos negativos para la persona que lo padece y la empresa. Cada día existen más personas que sufren síndrome de burnout. Debido al estilo de vida acelerado que la persona está acostumbrada a llevar.

Técnicas de relajación y/o meditación

Las técnicas de relajación y meditación son una excelente manera de ayudar a controlar el estrés. La relajación no es solo de estar tranquilos y de gozar un tiempo de distracción. Este es un proceso que te ayudará a reducir las consecuencias que causa el estrés en la persona de manera física y mental. Por lo que estas técnicas permitirán a la persona aprender a vivir y lidiar con el estrés que se vive día a día.

Estas técnicas podrán ayudar durante el momento de estrés o bien a prevenirlo. Lo mejor de esto es que estas técnicas son sencillas, no requieren de mucho tiempo y no representan ningún costo extra a la organización. Así mismo son de gran beneficio para el bienestar general de una persona y todos sus entornos, por lo que pueden ser utilizadas no solo en el aspecto laboral si no también en el personal. A continuación, veremos algunas técnicas de relajación y meditación:

- **Relajación muscular progresiva**

En esta técnica consiste en que la persona debe centrarse en contraer la respiración suavemente y relajar los músculos del cuerpo. Esto permite que la persona fije su atención en la contracción y la relajación todo el grupo de músculos, siendo

consciente de cada una de las sensaciones físicas que vaya experimentando la persona.

Uno de los métodos más comunes de relajación muscular progresiva se basa en contraer y relajar los músculos de los dedos de los pies y luego de manera progresiva la persona ira subiendo a las piernas, vientre, pecho, manos, brazos, cuello hasta llegar a la cabeza. En este ejercicio la persona también puede contraer los músculos durante un tiempo aproximado de cinco segundos y luego relajarlos por aproximadamente 30 segundos y repetirlo. Dentro de las recomendaciones importantes es que la persona lo realice en un lugar donde se sienta tranquila y no reciba ningún tipo de interrupciones.

- **Relajación autógena**

Autógeno está relacionado a sí mismo. Esta técnica se usa para la visualización dirigida como también para construir consciencia corporal y reducir el estrés. Esta técnica es tan práctica que se puede hacer en cualquier momento del día. Consiste en reproducir diferentes palabras en la mente de la persona y que estas puedan ayudar a relajar y reducir la tensión muscular que pueda estar presentando. Aquí está permitido imaginar o fantasear sobre un ambiente tranquilo, relajando la respiración relajar las extremidades e incluso desacelerar el ritmo cardiaco.

- **Visualización**

En esta técnica consiste en imaginar imágenes mentales que trasladen la persona a una situación o momento tranquilo y que considere relajante. Dentro de las recomendaciones está en cerrar los ojos, centrarte en ese lugar y de ser necesario soltar un poco de la vestimenta para que la persona centre su respiración y recordar

pensamientos positivos y agradables. Es importante tratar de ocupar cada uno de los sentidos. Por ejemplo, imaginar una playa, tratar de escuchar el sonido del océano, sentir el área y el calor en el cuerpo, pensar en el olor peculiar del mar a agua salada.

- **Focalización**

Esta técnica es muy similar a la anterior. Consiste en tratar de enfocar nuestros sentidos en lo que se encuentra a nuestro alrededor, utilizando la técnica 5, 4, 3, 2, 1. La cual nos ayudará a reducir el estrés y la ansiedad del momento. Este ejercicio podría ayudar a la persona a centrarse en lo que está sucediendo en tiempo presente y enfocar sus pensamientos en la situación real. La persona deberá observar detenidamente 5 cosas que lo rodean. Luego tratar de escuchar los 4 sonidos que hay a su alrededor e intentar identificar su procedencia. Luego deberá tocar 3 objetos que tenga a su alrededor y tratar de centrarse en las diferentes texturas. Posterior a esto la persona deberá tratar de percibir 2 olores distintos y tratar de identificar a qué le recuerdan o pertenecen. Por último, la persona tratará de saborear algo que le produzca placer.

Todas las técnicas de relajación precisan práctica y conforme se vayan realizando, la persona irá tomando una mayor conciencia de sus partes del cuerpo y de su entorno. Al momento en que la persona empiece a conocer cómo se siente en respuesta del estrés, podrá hacerse más consciente de practicar una técnica de relajación en el momento en que empiece a sentir estos síntomas y así evitar que el estrés se salga de control y pueda afectar su calidad de vida.

Estas técnicas podrán ser utilizadas por la persona en el momento en que se sienta estresada o incluso en medio de alguna crisis. Sin embargo, también se pueden realizar estos ejercicios en momentos más tranquilos. Por lo que se podría acompañar de música relajante, velas aromáticas, infusiones, un ambiente tranquilo y seguro, para así poder disfrutarlas mejor.

Técnica del diálogo interno

Esta técnica está basada en todos aquellos pensamientos, sentimientos, creencias y deseos que todas las personas tienen de sí mismos. El diálogo interno son todas esas conversaciones automáticas interiores que tiene la persona consigo misma. Estas pueden ser en voz alta o internamente en nuestras cabezas. Algo importante es que el diálogo interno puede ser positivo o negativo, por lo que puede influir significativamente en el estado de ánimo de la persona, en su autoestima, bienestar y sobre todo en su salud mental.

Esta técnica permitirá a la persona controlar su estrés, haciendo que recuerde y tenga pensamientos mucho más realistas, amables y motivadores, y que esto le permite alentarle a tomar decisiones mucho más adecuadas. Un diálogo interno negativo, aumenta el estrés, debido a los pensamientos y creencias que tiene una persona sobre sí mismo, le causará desmotivación, frustración, preocupación y sobre todo le generará mayor estrés. Para realizarla la persona deberá plantearse preguntas acertadas que le permitan ver más allá de una situación negativa, una solución viable al problema que está enfrentando y evitar catastrofizar la situación.

Para poder realizar este ejercicio, la persona puede plantearse las siguientes preguntas analizando su situación laboral. ¿A lo qué me dedico me hace

completamente feliz?, ¿Qué opciones tengo al respecto? ¿Me siento a gusto en mi trabajo? ¿Me gusta lo que hago en mi trabajo? ¿Qué aspectos podría mejorar en mi trabajo? ¿Qué cambios podría realizar para mejorar mi situación actual? ¿Qué recursos tengo para mejorar situación actual? ¿A quién puedo recurrir para pedir ayuda?

El éxito de esta técnica dependerá exclusivamente de la persona que lo practique, ya que podrá ser un recurso eficiente y provechoso, o por el contrario podría llegar a destruir a la persona.

Técnica gestión de emociones

Las emociones suelen jugar un papel importante en la forma en que pensamos y nos comportamos. Son estados psicológicos que desarrollan una acción y cada sentimiento nos da una energía específica y dirección. Las emociones son reacciones fisiológicas de nuestro cuerpo ante ciertos estímulos que se manifiestan en el entorno de la persona y en sí mismos.

La palabra emoción significa “mover hacia”, por lo que estas tienen la función que la persona aprenda a saber cómo actuar y relacionarse con su entorno. Todas las emociones son positivas y es válido sentirlas. Sin embargo, lo que no es válido es la manera en que la persona actúa con base a sus emociones del momento, es decir, cuando estas se apoderan de la persona se convierten en emociones secundarias las cuales impulsan a actuar sin usar la razón, lo que lleva a la persona a cometer errores y pensar que estas son negativas.

Por lo tanto, las emociones las experimentamos todo el tiempo. Estas nos permiten tomar decisiones cruciales, comprender como funciona el mundo y son sumamente

importantes las interacciones. Por lo que sentir es un privilegio, aprender a identificar y expresar las emociones, permitirá a la persona acercarse así misma y a quien realmente es y a quienes ama. Por eso es importante conocer que cada emoción que experimentamos tiene un propósito, cuando lo reconocemos podemos usarlo a nuestro favor como una herramienta para nuestro crecimiento personal y evolución.

- **Miedo:**

Se genera porque sentimos que algo nos puede causar algún daño, una amenaza o incertidumbre. Existe para que luchemos y huyamos de situaciones peligrosas. Debemos cuidar de no dejarnos controlar solo por el miedo, pues en ocasiones esta emoción aparece, aunque no haya peligro real y nos puede hacer actuar sin que sea necesario.

- **Enojo:**

Se genera porque nos sentimos agredidos, nos hace actuar por impulso y nos induce a la destrucción. Existe para que realicemos acciones vigorosas y podamos defendernos. Es una emoción que debemos aprender a utilizar, tratando de no caer en la violencia innecesaria y evitar usarla para atacar en lugar de defender.

- **Alegría:**

Se genera porque hacemos algo que sentimos positivo dándonos sensación de bienestar y seguridad. Existe para que aumentemos el caudal de energía disponible para afrontar cualquier objetivo. Pero debemos tener cuidado de no cegarnos por ella, al hacer cosas que nos hagan sentir bien en el momento pero que nos causen un mal futuro.

- **Tristeza:**

Se genera porque pasa o está pasando algo que sentimos negativo. Existe para que tengamos la oportunidad de llorar una pérdida o frustración, reflexionar y planificar para un nuevo comienzo. Debemos evitar huir de ella como estancarnos en ella, pues es una de las emociones que enseña los aprendizajes más importantes, pero a su vez aprendiendo el mensaje debes desechar.

- **Desagrado:**

Se genera porque sentimos una sensación de rechazo o molestia hacia algo, causando descontento. Existe para que evitemos la aceptación de algo que pueda causar daño a nuestro bienestar físico y emocional asegurando nuestra supervivencia. Si permites que esta emoción te controle se convertiría continuamente en queja e impaciencia causando consecuencias graves.

Recuerda que el objetivo es hacer que las emociones trabajen para nosotros. Utilizándose de manera que nos ayuden a guiar la conducta y los procesos de pensamiento a fin de alcanzar el bienestar emocional (Goleman, 2017). Ahora que ya se conoce por qué y para que, de las emociones, realiza el siguiente ejercicio cuando sientas que en momentos de estrés las emociones se están apoderando de ti. Recuerda que es normal sentir las por eso, pregúntate. ¿Cómo me siento con esta situación? ¿Logro identificar realmente la emoción en mí? ¿Qué situación ha provocado esta emoción?, ¿Qué pensamientos negativos puedo lograr identificar en esta emoción? ¿Qué podría hacer yo, para cambiar esta situación?, ¿Qué podría hacer para no actuar de determinada forma?, ¿Cómo puedes cambiar los pensamientos negativos a positivos? Con este ejercicio la persona logrará conocerse

mejor, validar su emoción y buscar alternativas viables para la mejora de su situación más real de ese momento.

Técnica Auto organización personal y profesional

Es la habilidad que tiene la persona para gestionar la autonomía y poder determinar que actividades que no puede pausar parcial o totalmente, debido a situaciones que se salen completamente de sus manos. Es la capacidad que tiene la persona de lograr establecer las actividades como prioritarias, gestionar tiempo, planear seguimientos, métodos y procesos a seguir, logrando así decidir cuáles son los recursos que deberá utilizar para realizar dicha actividad. El estrés es una parte natural de nuestras vidas cotidianas, así que es algo que no se podrá evitar. Sin embargo, aquí se presentan algunas medidas para aprender a manejarlo mejor.

- **Establezca prioridades:**

Uno de los aspectos más importantes para establecer prioridades es saber cuando decir no, ya que la persona deberá aprender a decidir entre las cosas que son importantes y urgentes a las tareas que pueden esperar, esto permitirá que no se sienta abrumado o muy cargado. Es comprensible que en el trabajo no pueda decir a todo no, pero si poder clasificar las cosas como urgentes - importantes, importantes - pero no urgentes y poco urgentes - poco importantes, así se podrá tener un mejor control de lo que debe hacerse primero. Mantener una agenda o un tablero de resultados, ayudará a visualizar lo urgente y a lo que se le debe de dar prioridad.

- **Mantenerse en contacto con personas:**

El contacto con otras personas puede proporcionar apoyo emocional y de otra índole. Pedir ayuda a los amigos, la familia y la comunidad u organizaciones religiosas no

significa que la persona ha fallado con la carga que se le ha dado, esto ayudará a la persona a darse un respiro y a poder visualizar una mejor estrategia para cumplir con su labor y objetivos. Esto permitirá compartir la responsabilidad en las personas en quien confía y a su vez reducir la tensión y estrés en la persona.

- **Dedica tiempo de ocio:**

Tomarse un tiempo para disfrutar de actividades relajantes o de disfrute no está mal. Un tiempo de respiro durante la jornada laboral, salir a tomar agua, tomar 5 minutos para distraerse, platicar con alguien o simplemente salir del trabajo que se está realizando por horas, permitirá que el cerebro retome nueva energía y pueda lograr concentrarse nuevamente. Así mismo, tomarse un tiempo fuera del ambiente laboral para estas actividades es idóneo para recargar energías, ver una película o serie, leer un libro, practicar algún deporte o comer algo que le gusta a la persona le ayudará a reducir su estrés.

- **Evitar pensar obsesivamente en los problemas:**

La persona deberá tratar de enfocarse en lo que ha logrado y no en lo que no ha podido hacer. Como se vio en las técnicas anteriores, los pensamientos pueden influir de manera negativa o positiva. Observando los logros que se han alcanzado con anterioridad, servirán de motivación para continuar con la labor que aún se encuentra pendiente y que está causando malestar.

- **Practicar ejercicio con regularidad:**

Caminatas de 30 minutos por día permiten elevar el estado de ánimo de la persona y reducir el estrés. Si se piensa que no hay tiempo suficiente, trata de sustituirlo con

otra actividad física o reduce el tiempo. Lo importante es crear estos espacios para su bienestar.

- **Alimentarse sanamente:**

Cuidar de la alimentación, no significa estar a dieta, es aprender a comer más saludable y balanceado. Procura tener una alimentación balanceada durante la semana permitirá una mejora en el organismo y la manera en que se sienta la persona. Si se considera algo difícil de lograr, siempre se podrá acudir con un profesional que pueda ofrecer apoyo en este aspecto.

- **Autocuidado:**

Dedicarse tiempo a sí mismo es fundamental. Tratar de hacer lo que más disfruta hacer la persona en su tiempo libre es ideal en este proceso, tomar duchas largas, tomar una siesta, o bien no hacer nada. No es necesario hacer algo todo el tiempo.

- **Solicitar ayuda con un profesional:**

Si la persona considera, que esta situación ya se encuentra sobrepasando sus límites y el control sobre sí mismo, dirigirse y hablar con un psicoterapeuta es lo ideal. Esto permitirá que la persona exprese su carga y orientado por el profesional podrá tomar mejores decisiones respecto a la afección principal de la persona, recordando que esto no significa que la persona ha fallado.

Al finalizar de compartir los temas impartidos a los participantes, los facilitadores, les compartirán esta información a través de sus correos electrónicos o material físico para que puedan acceder a ello cuando este lo necesite. El moderador compartirá

algunos contactos de psicólogos y clínicas donde podrán ser atendidos si estos llegaran a necesitarlos.

Módulo 3

Para finalizar el programa este módulo se estará realizando 3 meses después del módulo 2, en donde plantearon diferentes técnicas y estrategias para prevenir el síndrome del desgaste por el trabajo en los docentes que participaron. En esta sesión se convocará nuevamente a los docentes para entablar una puesta en común y conocer quienes pudieron implementar algunas de estas estrategias y a quienes se les dificultó. Así mismo se realizará nuevamente el test MBI, para conocer si el programa tuvo un impacto en el grupo objetivo. Al finalizar, dicho módulo se les estará compartiendo nuevamente sus resultados a través de correo electrónico y servirá como referencia para este estudio.

Apéndices

Formulación del proyecto

1. Análisis de participantes

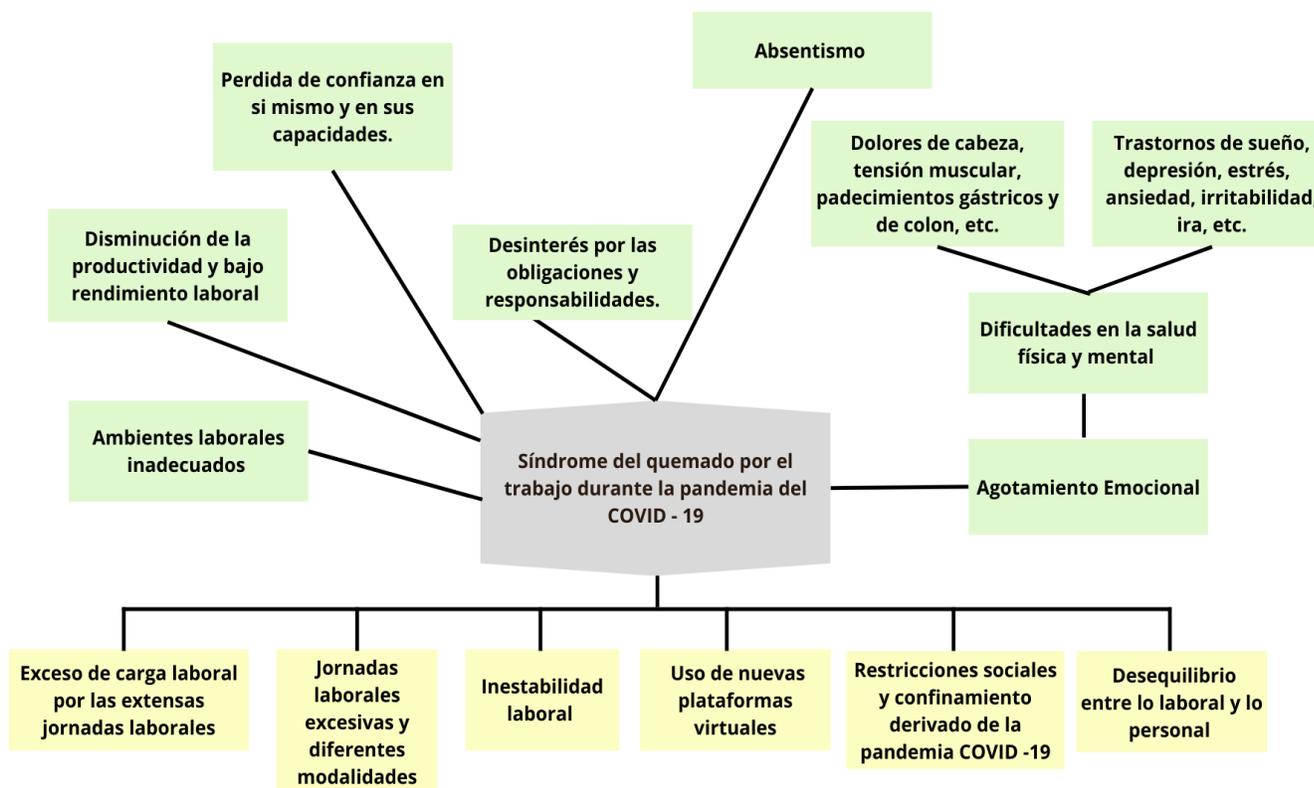
La población que participó en el estudio fueron 36 maestros de diferentes instituciones públicas y privadas de diferentes niveles educativos, 19 de ellos pertenecen a instituciones públicas y 17 en el sector privado. La población utilizada trabaja actualmente en las diferentes modalidades, presencial, virtual e híbrida. La muestra se encuentra comprendida en un rango de edad de entre 25 a 52 años.

Se logró determinar que los docentes no cuentan con altos índices de síndrome del quemado por el trabajo, ya que los resultados arrojados en la escala de MBI, solo un 47.22 % de la población muestra altos índices en la subescala cansancio emocional. Un 72.22 % muestra un bajo rango en la subescala de despersonalización y el 72.22 % muestra altos niveles en la subescala de realización personal. Dentro de las evidencias encontradas, por el porcentaje alto que mostró la escala de realización personal, se logró determinar que a pesar del cansancio emocional que sufren en sus respectivos trabajos, los docentes se encuentran comprometidos y entregados con los alumnos y el trabajo que realizan.

Sin embargo, los índices mostrados con anterioridad pueden llegar a cambiar debido a las diferentes etapas y actividades que se realizan en el año escolar, por lo que no se encuentran exentos de sufrir de este síndrome. Por tal razón se determinó realizar un programa de prevención para el síndrome del quemado por el trabajo, que se impartirá de manera abierta y virtual para los docentes que participaron en dicha

investigación y otros que deseen conocer del tema. En este programa se compartirán técnicas y estrategias para su prevención y manejo.

2. Análisis de problemas



A raíz de la pandemia del COVID-19, la población mundial se vio en la necesidad de resguardarse y tomar distanciamiento para mitigar el contagio de esta enfermedad. Diversas organizaciones y profesionales se vieron en la necesidad de tomar y realizar cambios en la manera de trabajar, obligándolos a hacer cambios drásticos en sus rutinas. La pandemia afectó grandemente a la población trabajadora debido a la incertidumbre sobre cómo se llevarán a cabo sus labores desde sus hogares.

Los docentes no fueron la excepción. La situación dentro de su gremio generó demasiado estrés y ansiedad debido a extensas jornadas laborales, adaptaciones a

programas tecnológicos, falta de relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y alumnos, desistimiento del trabajo y muchas otras situaciones más. A principios de la pandemia del COVID-19, muchos empezaron a padecer de estrés crónico y de síndrome del desgaste por el trabajo, debido al cansancio excesivo que estaban experimentando.

Derivado de esta situación los docentes empezaron a experimentar cambios emocionales y físicos debido al estrés que estaban experimentando por la carga laboral. Dentro de los efectos emocionales causados por el estrés en el trabajo estaba la falta de motivación y pasión por lo que realizaban, frustración e incapacidad por el uso y manejo de algunas plataformas tecnológicas. Adicionalmente la falta de interacción con los alumnos y colegas causó en alguna apatía por el trabajo que realizaban. Dentro de los cambios físicos se pueden mencionar dolores excesivos de cabeza y espalda por las largas jornadas de estar sentados frente a sus computadoras para la creación de contenido educativo e impartir clases, trastornos de sueño y de alimentación. Toda esta situación los hace más propensos a padecer del síndrome del quemado por el trabajo.

3. Análisis contextual y diagnóstico.

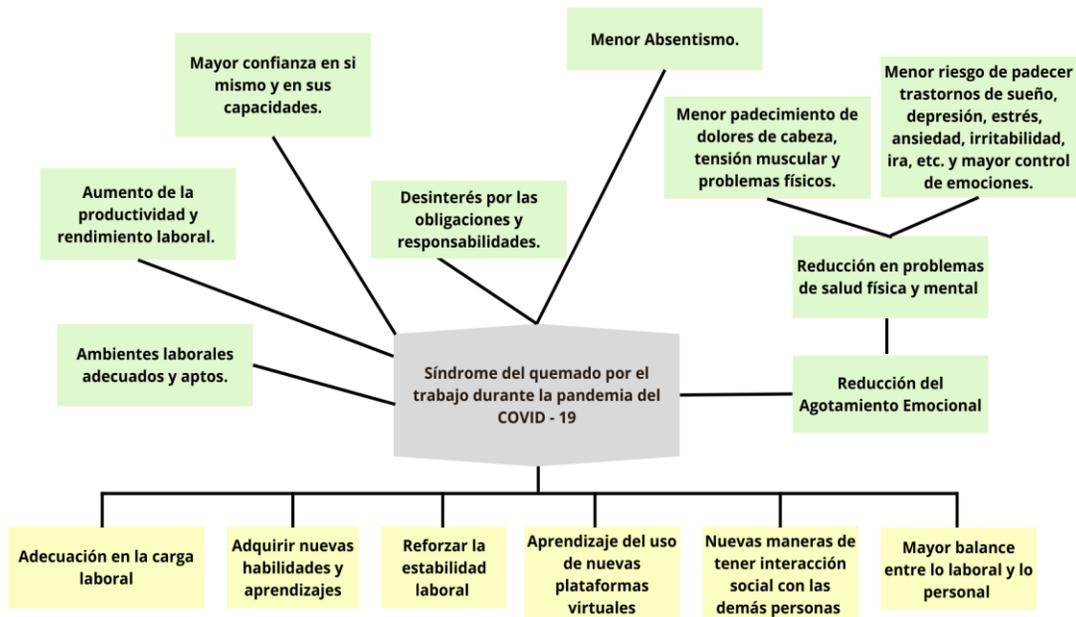
El desarrollo de este proyecto se llevó a cabo con un grupo de docentes de los diferentes niveles educativos, así como en distintas instituciones privadas y públicas. Actualmente los docentes se encuentran impartiendo clases de manera presencial, virtual e híbrida, lo cual los hace sentir inestabilidad en sus funciones, interacción con sus alumnos y la manera de impartir las clases a grupos diferentes (virtuales y

presenciales) al mismo tiempo. Esta situación ha hecho que experimenten un mayor estrés con posibilidad de padecer síndrome del desgaste profesional por el trabajo.

Dentro de los resultados obtenidos se determinó que existe una mayor incidencia en el agotamiento emocional en la mayoría de los docentes. presentando algunos síntomas físicos y emocionales derivado del estrés laboral que están experimentando como el cansancio físico y emocional, ansiedad, dolores musculares y de cabeza, apatía y desinterés por algunas actividades relacionadas a lo laboral. Sin embargo, se evidencio que la mayoría de los docentes mostraba altos índices de realización personal, lo que hace notar es que a pesar de las dificultades y retos que esta modalidad ha presentado, los docentes se sienten realizados y comprometidos con los aportes que realizan a sus estudiantes y a su profesión.

Por lo anteriormente expuesto, se decidió delimitar este proyecto a trabajar un programa de prevención del manejo del síndrome del desgaste por el trabajo. El cual busca ayudar a los docentes con diferentes técnicas y estrategias para el manejo del estrés y sus emociones. Dentro de los beneficios que pretende el programa son: (1) Psicoeducación sobre el síndrome de desgaste por el trabajo, (2) impartir técnicas y estrategias prácticas para que puedan utilizarlas en los momentos que consideran necesarios, tanto a nivel laboral como personal, (3) identificar los factores de estrés y cómo abordarlos de una manera preventiva y no como una intervención.

4. Análisis de objetivos, objetivos de la intervención.



5. Análisis de opciones

Posterior al análisis de las posibles soluciones a los problemas planteados, se logró identificar que los docentes son un grupo de colaboradores que reciben pocas capacitaciones de desarrollo personal y de autocuidado. Por lo que se pudo identificar varias propuestas a desarrollar con ellos y lograr un balance óptimo entre su vida laboral y personal. (1) Realizar programas relacionados con la inteligencia emocional y la gestión de sus emociones. (2) Impartir programas de autocuidado y autoaceptación incondicional, para que puedan llevar a cabo de manera personal como con sus alumnos. (3) Implementar talleres sobre la gestión del tiempo y programas de motivación para sus empleados, para así lograr obtener mejores resultados para las instituciones educativas y un mayor compromiso con la misma.

Por el momento la creación de un programa de prevención para el síndrome del desgaste por el trabajo es lo más oportuno para esta investigación. Este programa permitirá que los docentes aprendan a identificar las señales de alerta sobre el estrés laboral y su vez puedan gestionar sus emociones en ese momento utilizando las diferentes técnicas y estrategias que aprenderán en dicho programa. Esto permitirá reducir la posibilidad de padecer del síndrome del desgaste por el trabajo.

6. Marco conceptual. Enfoque teórico que sustentará la intervención a desarrollar, en consistencia con lo trabajado en el estado del arte de la primera fase.

¿Qué es el estrés?

El estrés este es considerado como el esfuerzo agotador que realiza una persona para sostener cierto nivel de ocupaciones, trabajo o funciones esenciales requeridas. Esta información proporcionada puede llegar a ser interpretada por la persona de manera amenazante y conforme esta no se vaya cesando puede llegar a imposibilitar a la persona en un futuro. El estrés puede llegar a generar consecuencias negativas en el individuo que lo padece. El estrés también puede verse de manera positiva en las personas, ya que este en algunos casos puede llevar a la persona a cumplir con sus objetivos o evitar ciertos riesgos en lo que realiza. Sin embargo, se debe tener un especial cuidado con el tiempo de duración del estrés, ya que este puede llegar a repercutir en la salud de la persona que lo padece ya que eleva considerablemente los niveles de cortisol y este incluso puede ser contagioso con las personas que lo observan en otros.

Tipos de estrés

Estrés agudo

Este tipo de estrés suele desaparecer rápidamente y permanece en un corto plazo. Suele observarse cuando se experimentan cosas nuevas y emocionantes, así como también permite tener cierto control en situaciones de peligro. De alguna manera todas las personas han experimentado este tipo de estrés en algún momento.

Estrés crónico

Este tipo de estrés suele tener duración mucho más prolongada, siendo periodos que pueden durar desde varias semanas e incluso meses. Las personas que experimentan este tipo de estrés pueden llegar a sentirse cómodos o incluso acostumbrarse a estar en este estado, por lo que para ellas representa un riesgo al no notar ningún problema. Por lo que al no notar ciertos signos de estrés este podría llegar a causar inconvenientes en su salud por no lograr controlarlo.

Uno de los problemas más comunes en la actualidad relacionados al trabajo es el estrés laboral. Debido a las exigencias del mercado, la necesidad de tener un mejor trabajo o la sobre exigencia laboral propia y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor, hasta llegar a la depresión, acompañado de agotamiento físico, mental y emocional.

El estrés en el ámbito laboral puede entenderse como un desequilibrio entre las demandas profesionales y la capacidad que tiene la persona de llevarlas a cabo, este puede estar originado por agentes ambientales como por aspectos personales. El estrés no debe ser visto como algo negativo del todo, ya que nos permite estar alerta y nos prepara para la acción, así como a desempeñarnos mejor en nuestro trabajo.

Sin embargo, si este no es controlado de una mejor manera, puede provocar daños físicos y psicológicos en un tiempo prolongado.

No todas las personas reaccionan de igual manera una situación laboral estresante. Algunas personas pueden llegar a experimentar fatiga, dolores de cabeza, insomnio, problemas gastrointestinales o alteraciones en su respiración. El estrés es entendido como una acción natural de la persona por una situación en particular que nos puede impulsar a progresar. Sin embargo, cuando este suele ser prolongado y hace renunciar a todos los propósitos que en algún momento tuvo la persona o que deje de ser la persona que quería ser o la que era antes, deja de ser estrés y se convierte en un síndrome conocido como *burnout* o síndrome del desgaste por el trabajo.

¿Qué es el síndrome del desgaste por el trabajo o Burnout?

El síndrome del desgaste por el trabajo es también conocido como Síndrome de burnout o Síndrome del quemado por el trabajo. Este es la cronificación del estrés laboral, manifestándose a través de un estado de agotamiento físico y mental prolongado, llegando a afectar a la persona que lo padece en su estado emocional y físico. En este síndrome el trabajador llega a sufrir una gran pérdida de interés por sus labores y va desarrollando una reacción psicológica negativa hacia su ocupación laboral (Quironprevención, 2018).

La OMS (2019), reconoció al burnout como enfermedad, por lo que esta será incluida en la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), entrando en vigor el pasado 1 de enero de 2022. Todos los trabajadores son propensos a padecerlo, en especial aquellos que tienen un trato

directo con los clientes o personal que cuente con jornadas prolongadas y sumamente agitadas. Estos suelen ser comúnmente el personal de salud, profesores y trabajadores sociales, aunque este no es exclusivo solo para trabajadores que trabajan directamente con personas, este puede padecerlo toda persona que trabaja (Martínez y Sánchez-Monge, 2021).

Desde esta misma perspectiva, el síndrome es conceptualizado a partir de tres dimensiones fundamentales (Martínez, 2010).

- Agotamiento o cansancio emocional
- Despersonalización
- Falta de realización personal

De este modo, el síndrome del desgaste por el trabajo es una respuesta al estrés laboral crónico y esto se da cuando las técnicas de afrontamiento no suelen llevarse a cabo en el momento oportuno por la persona para manejar el estrés laboral. Su desarrollo se da posterior a la experiencia crónica del estrés laboral. El entorno profesional es el desencadenante del origen de los síntomas y su progreso.

Causas del síndrome del desgaste por el trabajo

Es difícil determinar cuál es el momento exacto en que el estrés deja de ser normal y se convierte en *burnout*. Las causas suelen estar unidas por el entorno laboral y por las condiciones de trabajo en la empresa que labora. Dentro de las causas para padecer este síndrome encontramos: Carga excesiva de trabajo, malas relaciones laborales, altos niveles de estrés, falta de formación o capacidad para desempeñar el trabajo, ausencia de apoyo por parte de su líder y compañeros de trabajo, etc.

Síntomas del síndrome del desgaste por el trabajo

Las alteraciones psicológicas, fisiológicas y conductuales del proceso del síndrome del desgaste por el trabajo están íntimamente relacionadas con los problemas de salud (Ada,2022). Las principales manifestaciones pueden ser:

- **Físicos:** dolor de espalda, dolor de cabeza, trastornos del sueño, náuseas, vómitos, cansancio, taquicardia, cansancio, tensión muscular, etc.
- **Emocionales:** irritables, tensas, desmotivadas, odio, se muestran indiferentes, etc. Así mismo, la falta de confianza en si mismo y en el trabajo que realizan puede llegar a sentir sobrecargada a la persona e incluso poco productiva.
- **Cogniciones:** baja autoestima, poca realización personal, sentimiento de impotencia, bajo rendimiento, dificultad para concentrarse, etc.
- **Actitudes:** Cinismo, despersonalización, falta de interés, aburrimiento e indiferencia.
- **Conducta:** Aislamiento, absentismo, conductas agresivas, etc.

Etapas del síndrome del desgaste por el trabajo

- 1.Una motivación sin límites
2. Las excesivas existencias
- 3.No consideración de necesidades especiales
- 4.La huida
- 5.Redefinición de los valores
- 6.La negociación de los problemas
- 7.Repliegue a uno mismo
- 8.Los cambios manifiestos de comportamiento

9. La despersonalización

10. Vacío interior

11. Depresión:

12. Síndrome del desgaste por el trabajo o Burnout:

¿Qué hacer si tengo síndrome del desgaste por el trabajo?

Existen dos pilares fundamentales para la prevención y entrenamiento adecuado para afrontar el síndrome del desgaste por el trabajo. Estas ayudarán a prevenir el estrés laboral y sus consecuencias negativas para el trabajador y su organización. Cada vez son más los trabajadores que padecen el síndrome de burnout, una patología severa relacionada con el estilo de vida acelerado que estamos acostumbrados a llevar.

Técnicas de relajación y/o meditación

- Relajación muscular progresiva
- Relajación autógena
- Visualización
- Focalización

Técnica del diálogo interno

Técnica gestión de emociones

Técnica auto organización personal y profesional

- Establezca prioridades
- Mantenerse en contacto con personas:
- Dedicar tiempo de ocio
- Evitar pensar obsesivamente en los problemas
- Practicar ejercicio con regularidad

- Alimentarse sanamente
- Autocuidado
- Solicitar ayuda con un profesional

7. Matriz del proyecto (marco lógico)

Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores verificables objetivamente (IVO)	Medios de verificación	Supuestos
<p>Fin Fomentar una mejor salud mental en el gremio de maestros.</p>	<p>Encuestas de salud mental del Ministerio de Salud.</p> <p>Índices o tasa, porcentajes de Digeeduca.</p>	<p>Encuesta de satisfacción del ministerio de salud y del ministerio de educación. (buscar fuente)</p> <p>Digeeduca</p>	<p>Que el ministerio de educación brinde capacitaciones sobre temas relacionados a la salud mental en los maestros de los diferentes niveles educativos.</p>
<p>Propósito Implementar más programas de salud mental a los docentes de las diferentes instituciones públicas y privadas.</p>	<p>Realizar una evaluación para conocer cómo se encuentra la salud mental de los docentes.</p>	<p>Encuesta nacional sobre violencia y clima escolar (Informe Final del Mineduc)</p>	<p>Que el Estado proporcione un presupuesto para la realización de estos programas.</p> <p>Que se proporcione un adecuado seguimiento para conocer los resultados y genera impacto en los docentes.</p>
<p>Componentes Programa de prevención para el manejo del síndrome del quemado por el trabajo</p>	<p>Tiempo de capacitación de</p> <p>Comprobación de conocimientos adquiridos.</p>	<p>Estadísticas de participación de los docentes en el programa</p>	<p>Desarrollo de habilidades para manejar el estrés laboral de manera adecuada.</p>
<p>Actividades Desarrollar una plataforma virtual para que puedan realizar dicha evaluación o test. Realizar un diagnóstico oportuno para conocer cómo se encuentra la salud mental del gremio de maestros. Elaborar un plan de programas y capacitaciones sobre temas relacionados con la salud mental.</p>	<p>Evaluar el funcionamiento de la plataforma virtual.</p> <p>Evaluar la viabilidad del sistema y el acceso de todos los docentes.</p> <p>Establecer parámetros saludables en los docentes para tipificarlos y poderlos orientar hacia qué programa deben recibir, según su propia necesidad.</p>	<p>Registros internos del proyecto</p>	<p>El proyecto recibe apoyo financiero por parte del Estado, proporcionando más plazas de contratación para estos profesionales.</p> <p>Se proporciona un mayor presupuesto para la creación de la plataforma virtual.</p> <p>Se aprueba un nuevo presupuesto para la propaganda de los programas.</p>

<p>Crear un grupo con profesionales para impartir dichos programas y capacitaciones.</p> <p>Realizar dichos programas con todas las instituciones públicas y privadas</p> <p>Dar seguimiento al resultado e impacto que dichos programas tienen en el gremio.</p>	<p>Verificación y supervisión de los programas, así como en la implementación de los mismos.</p> <p>Evaluar la ejecución de los programas con una encuesta de satisfacción al finalizar cada sesión.</p> <p>Continuar con el seguimiento de nuevos programas para promover la salud mental en docentes y en sus aulas.</p>		<p>La comunidad docente se muestra con apertura y entusiasmo para recibir este tipo de programas.</p> <p>El gremio de docentes se muestra comprometido con sus resultados y con mejorarlos de ser necesarios.</p>
---	--	--	---

8. Presupuesto

Presupuesto					
No.	Descripción	Cantidad horas/ personas	Monto parcial	Monto total	Observaciones
1	Diagnostico de la organización	6	Q 250.00	Q 1,500.00	Esta seria la cantidad de horas que se invertirían en la evaluación del grupo a participar (implementación del test MBI) y la re evaluación del mismo.
2	Creación del diseño del programa	16	Q 250.00	Q 4,000.00	Este seria un aproximado de horas para la creación y diseño del programa de prevención
3	Implementación del programa	4	Q 400.00	Q 1,600.00	Aquí aparecen un aproximado de la cantidad de horas en que se estaría llevando el programa
4	Material de participación	-	Q 600.00	Q 600.00	Aquí estaría el material didáctico y tecnológico a utilizar
5	Coffe break	108	Q 54.00	Q 5,832.00	Se colocó 108 personas pero aquí ya se encuentran incluidas las 36 personas que participaron en dicha investigación
Suma total			Q 1,554.00	Q 13,532.00	

11. Referencias

Ada. (2022). *Síndrome de burnout o de desgaste profesional.*

<https://ada.com/es/conditions/burnout/>

Delgado, P. (2020). Burnout, el efecto de la cuarentena. *Instituto para el futuro de la educación. Tecnológico de Monterrey.*

[https://observatorio.tec.mx/edu-](https://observatorio.tec.mx/edu-news/burnout-docencia-familias)

[news/burnout-docencia-familias](https://observatorio.tec.mx/edu-news/burnout-docencia-familias)

Fernández, P. (2019). Burnout laboral o síndrome de desgaste profesional. *Asepeyo Salud.*

[https://salud.asepeyo.es/pacientes/recomendaciones/burnout-laboral-o-](https://salud.asepeyo.es/pacientes/recomendaciones/burnout-laboral-o-sindrome-de-desgaste-)

[sindrome-de-desgaste-](https://salud.asepeyo.es/pacientes/recomendaciones/burnout-laboral-o-sindrome-de-desgaste-)

[profesional/#:~:text=El%20burnout%2C%20tambi%C3%A9n%20llamado%20s](https://salud.asepeyo.es/pacientes/recomendaciones/burnout-laboral-o-sindrome-de-desgaste-profesional/#:~:text=El%20burnout%2C%20tambi%C3%A9n%20llamado%20s)

Martínez y Sánchez-Monge. (2021). Síndrome de burnout. *Cuidate plus.*

<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome->

[burnout.html](https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-burnout.html)

Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat academia*, (112) 42-80.

<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

(“Síntomas del síndrome de ‘burnout’: ¿cómo identificarlo”, 2018). Quiroprevención.

<https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome->

[burnout-identificarlo](https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo)

s.a. (2018). El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo.

Prevencon, seguridad salud y medio ambiente. <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

s.a. (2022). Estilo de vida saludable control del estrés. Técnicas de relajación: prueba

estas medidas para reducir el estrés. *Mayo Clinic* .

<https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/relaxation-technique/art-20045368>