



# UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS

Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano

Escuela de Desarrollo Humano

Trabajo de grado para optar al título de Licenciatura en Psicología con énfasis  
en Psicología Educativa

Tesis

Burnout en docentes de la licenciatura en psicología de UDELAS  
sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de  
COVID-19

Presentado por:

Vargas Aguilar, Alexandra Benita 8-926-2435

Asesor:

Dr. Pedro Arcia

Panamá, 2021

## DEDICATORIA

Mis padres, modelos de superación quienes, con amor y esfuerzo, me han brindado su incondicional apoyo y confianza, para cumplir mis metas.

A mis hermanos, ustedes han contribuido a este propósito con su colaboración y palabras de aliento.

Alexandra Vargas

## AGRADECIMIENTO

Eternamente agradecida con Dios por la oportunidad, la fortaleza y la salud, para cumplir este objetivo. Serán muchos más.

A mi asesor, el doctor Pedro Arcia, por su atinada guía y dedicación, durante el desarrollo de esta investigación.

Raúl Eduardo Montenegro, por compartir sus saberes y estar siempre dispuesto a ayudar.

Y a todos aquellos que fueron parte de este proceso, mil gracias.

Alexandra Vargas

## RESUMEN

El estrés crónico es una afección que agobia a los individuos desde hace varias décadas y por su constante crecimiento, es sometido a estudios, que buscan brindar respuestas al por qué de su manifestación.

Este estudio tiene la finalidad de identificar la presencia del síndrome de Burnout, en 23 docentes de la Licenciatura de Psicología de la Universidad Especializada de las Américas, sede modalidad virtual, como consecuencia a la pandemia de COVID-19. Para desarrollar el mismo, se utilizó un diseño cuantitativo, no experimental de corte transversal y estudio descriptivo, para el cual se aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI), y una entrevista.

Los resultados indican que los docentes de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Especializada de las Américas, sede modalidad virtual, no presentan síndrome de burnout; no obstante, se encontró un caso en riesgo a desarrollar Burnout y otros dos con altos niveles de agotamiento, lo que los hace vulnerables al síndrome.

A partir de la entrevista, se identificó un incremento en la jornada laboral de los docentes en modalidad virtual, manifiestan tener buenas relaciones interpersonales con los alumnos y colegas, pero expresan sentir más estrés dictando clases en la modalidad virtual, que en clases presenciales. Además, la mayor dificultad que han enfrentado con la modalidad virtual, es la conexión a internet, pues es vital, para el desarrollo de las clases.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout, estrés crónico, docentes universitarios, modalidad virtual, MBI.

## ABSTRACT

Chronic stress is a condition that has plagued individuals for several decades and due to its constant growth, it is subjected to studies that seek to provide an answer to the reason for its manifestation.

The purpose of this study is to identify the presence of burnout syndrome in 23 teachers of the psychology degree of the Specialized University of the Americas headquarters, virtual modality as a consequence of the COVID-19 pandemic. To develop it, a quantitative non-experimental cross-sectional design and descriptive study were used, for which the Maslach Burnout Inventory (MBI) and an interview were applied.

The results indicate that the teachers of the degree in psychology of the Specialized University of the Americas, headquarters do not present burnout syndrome; however, one case was found at risk of developing burnout and another two with high levels of exhaustion, which makes them vulnerable to the syndrome.

From the interview, an increase in the working hours of teachers was identified in virtual mode, they state that they have good interpersonal relationships with students and colleagues, but they express feeling more stress teaching classes in virtual mode than in face-to-face classes. In addition, the greatest difficulty they have faced with the virtual modality is the internet connection, as it is vital for the development of the classes.

**Keywords: Burnout syndrome, chronic stress, university teachers, virtual modality, MBI.**

## CONTENIDO GENERAL

Página

### INTRODUCCIÓN

#### **CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN ..... 12**

1.1 Planteamiento del problema: antecedentes teóricos, situación actual y problema de investigación .....	12
1.2 Justificación .....	23
1.3 Hipótesis de investigación.....	25
1.4 Objetivos de la investigación.....	26
1.4.1 Objetivo general .....	26
1.4.2 Objetivos específicos.....	26

#### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO ..... 28**

2.1 Origen del estrés.....	28
2.1.2 Tipos de estrés.....	30
2.1.3 Estrés laboral .....	31
2.2 Síndrome de burnout .....	32
2.2.1 Origen .....	32
2.2.2 Delimitación conceptual .....	34
2.2.3 Dimensiones .....	35
2.2.4 Síntomas.....	37
2.2.5 Fases .....	39

2.2.6 Modelos explicativos del burnout .....	41
2.2.7 Burnout en docentes .....	45
2.2.8 Modalidad virtual como consecuencia a la pandemia .....	46
2.3 Teoría Cognoscitiva social .....	50
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>54</b>
3.1 Diseño de investigación y tipo de estudio .....	54
3.2 Población, sujetos y tipo de muestra estadísticas .....	54
3.3 Variables, definición conceptual y definición operacional .....	55
3.4 Instrumentos y/o herramientas de recolección de datos .....	56
3.5 Procedimiento.....	56
3.5.1 Etapa 1: Revisión literaria y aspectos generales .....	57
3.5.2 Etapa 2: Validación y tratamiento del instrumento .....	57
3.5.3 Etapa 3: Análisis de los datos .....	58
3.5.4 Etapa 4: Síntesis.....	59
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>61</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>73</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS E INFOGRÁFICAS.....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>82</b>
Anexo 1 Instrumento .....	83

Anexo 2 Formato de validación.....	85
Anexo 3: Observaciones de los expertos.....	89
Anexo 4: Validez y confiabilidad del instrumento .....	90
Anexo 5: Carta de aval para la población.....	94
Anexo 6: Documentos del profesor de español .....	95
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>99</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>100</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICAS.....</b>	<b>101</b>

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, miles de profesionales han expresado sentirse estresados en algún momento de su trayectoria laboral, este fenómeno se genera a partir de un sin número de estresores. El resultado es un impacto negativo en la salud y el bienestar de las personas.

El gremio docente no es ajeno a esta realidad, pues el estrés laboral crónico sostenido en el tiempo los hace vulnerables a desarrollar el síndrome de Burnout o síndrome de quemarse por el trabajo; este ha mostrado principalmente gran incidencia en aquellos individuos cuya labor es ofrecer algún servicio, donde hay interacción directa y continua con otras personas.

Esta afección se caracteriza por la presencia del agotamiento físico como emocional, la despersonalización, endiéntase, un trato frío y apático con terceros y la baja o falta de realización personal, donde el profesional autoevalúa negativamente sus capacidades y destrezas, para cumplir las asignaciones propuestas; cabe resaltar que su desarrollo es gradual, un proceso acumulativo pues su aparición, no es repentina.

Con base en lo antes mencionado, es necesario contextualizar el alcance que pueda tener esta afección por lo cual, esta investigación tiene la finalidad de identificar la presencia del burnout en docentes de la licenciatura en psicología de la Universidad Especializada de las Américas sede, modalidad virtual, como consecuencia a la pandemia de COVID-19.

Esta investigación esta formulada con una estructura capitular que desarrolla puntos vitales para este estudio.

En el capítulo I; se encuentran las generalidades de la investigación, desde los antecedentes y la situación actual nacional como internacional, junto a los objetivos, la hipótesis y la justificación en la que se expone la importancia del estudio.

En el capítulo II; se desarrolla el contenido teórico de la variable, en este caso todo el marco de referencia del síndrome de burnout, toda esta información se complementa con un enfoque de la teoría cognoscitiva social.

El capítulo III; contempla a detalle los elementos metodológicos como, el diseño y tipo de investigación, seguido de la población, tipo de muestra estadística, la descripción de la variable e instrumento a utilizar.

En el capítulo IV; se presenta el análisis y discusión de los resultados con las gráficas y porcentajes respectivos que dan respuesta a los objetivos propuesto en la investigación.

Finalmente; en el último apartado, se encuentran las conclusiones, limitantes y recomendaciones que se presentaron en esta investigación, además de las referencias consultadas y los anexos que enriquecen esta investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema: antecedentes teóricos, situación actual y problema de investigación**

A lo largo del tiempo se encuentran diversos significados para el concepto de estrés. Para Herrejón y Salinas (2010), es la respuesta a nivel psicológico o fisiológico a eventos internos o externos que generan cambios que repercuten en afecciones en casi todos los sistemas del cuerpo de un individuo.

Ahora bien, el estrés se presenta en diferentes facetas de la vida. Dentro de la faceta profesional, se encuentra el síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional, o bien, de “estar quemado” por el trabajo, en respuesta a una situación de estrés laboral crónico (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, 2006).

Dicho de otra forma, “Burnout” se refiere aquellos fenómenos que ocurren en el contexto laboral, por lo que no se aplica a otras experiencias de la vida de las personas.

Por eso, luego de un largo periodo de estudio y análisis de esta afección que expresan sentir miles de personas alrededor del mundo la Organización Mundial de la Salud (OMS), la incluirá en la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-11 que saldrá en el 2022 (Mouzo, 2019). Cabe resaltar, que el Burnout fue incluido en la clasificación de 1990; se encontraba de una forma más genérica en relación con “problemas relacionados con dificultades en el control de la vida”.

Especialistas coinciden que, dar a conocer el síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, puede ayudar a sensibilizar a la población normalizando el término. Por ende, al conocer información sobre los síntomas las personas pueden acudir por la atención que necesitan.

Profesionales de diferentes disciplinas han manifestado en algún momento de su trayectoria como colaborador de una institución, sentirse francamente agotados, cansados y estresados por sus labores.

Llama poderosamente la atención que este síndrome, se presenta mayoritariamente en personas, cuya labor se relaciona con brindar atención o servicio a otros; entre ellos el personal médico, entidades de seguridad, docentes, personal de servicio al cliente y otros varios.

Enfocando la profesión de enseñanza, es decir, los docentes, Cisneros y Druet (2014), citado por Calzado (2016), argumentan que la docencia es una profesión que se ve afectada por el burnout; por razones como compromisos constantes, el trabajo intenso que realizan dentro y fuera del salón de clases, el aumento de exigencias formativas, saturación con deberes administrativos y las crecientes horas laborales que no reciben remuneración económica.

Apoiando esta premisa, Extremera, Rey y Pena (2010), citado por Martín (2014), exponen que los docentes son una población que puede presentar síntomas que se asocian al estrés medio-alto, reiteran que son profesionales con vulnerabilidad elevada para sufrir estrés crónico o burnout, como ha quedado evidenciado en estudios anteriores. Mencionan también la posibilidad de presentar sintomatología de carácter físico, psicológico y social.

Son una variedad de razones y factores psicosociales que acarrea el Burnout en los profesores. Aparte de los ya mencionados, están la disponibilidad de los materiales para trabajar, limitaciones con el tiempo para realizar algunas tareas, en cuanto al trato con los alumnos influye la motivación que estos puedan tener, por último, en un nivel más personal se puede mencionar expectativas que por alguna razón no se han podido cumplir.

Conociendo este panorama y preocupados por ello, investigadores de diferentes países han presentado estudios que permiten documentar este fenómeno en la población docente.

Acosta y Burguillos (2014), estudiaron a 92 docentes, a quienes aplicaron una batería de pruebas, entre ellas la Escala de apreciación del estrés (EAE), y el Maslach Burnout Inventory (MBI). Encontraron que los docentes presentan estrés laboral según el AEA; mientras el burnout, se encuentra un 9.8% con altos niveles, el 44%, presenta nivel moderado y un 45.7%, nivel bajo. Se observó, casos que se sitúan en colegios grandes, céntricos y áreas urbanas, de igual forma la mayoría de estos casos corresponden a féminas en edades inferiores a 40 años sin hijos, pero con una experiencia en la docencia mayor a diez años.

Posteriormente, (Hernández M. J., 2020), en una entrevista al Dr. José Antonio Younis, docente de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, sobre la “satisfacción y la fatiga por compasión en distintos colectivos profesionales durante el COVID-19”. Menciona que los educadores encuentran satisfacción con respecto a su trabajo en esta crisis sanitaria, aunque confiesan estar más estresados y quemados laboralmente en comparación con los sanitarios y/o trabajadores sociales.

Esa situación, puede deberse a factores como: el cambio brusco que se ha dado en la metodología de enseñanza, la disponibilidad de recursos que va de la mano con la formación adecuada del profesor para el correcto uso de las herramientas, en algunos casos, hay docentes que han tenido que hacer ser el rol de consejeros con los estudiantes y tutores encargados.

En América Latina, Gómez y Rodríguez (2020), investigaron el “estrés percibido durante el tiempo de cuarentena por la pandemia de COVID-19, en los docentes de la carrera de Enfermería, en la Facultad de Enfermería y Obstetricia, de la Universidad Nacional de Asunción, Filial Coronel Oviedo”, descubrieron que la

mayor parte de los docentes, presentan niveles de estrés considerables, pues la tensión y el agotamiento emocional fueron altos en la mayoría de las encuestas, seguida por la sobrecarga de tareas.

Mientras en México, documentaron el burnout en médicos de hospital, quienes además desempeñan el rol de docentes universitarios, a nivel de pregrado y posgrado. Los datos evidencian la presencia de Burnout: un 40% de médicos de pregrado tienen altos niveles de Burnout, otro 40% presenta un nivel medio; mientras que los médicos docentes de posgrado hay un 13.33%, con nivel alto y un 6.66%, en un nivel medio de burnout. (Chavarría, Colunga, Loria, & Peláez, 2016).

En su investigación destacan algunos factores asociados que muestran mayor incidencia a la presencia de burnout como: la especialidad, la cantidad de hijos, la situación laboral en la que se encuentra el individuo, las preocupaciones personales y la condición organizacional. Importante, he de mencionar que no hay mayor relevancia en cuanto al sexo y la edad.

Más adelante, Villarruel, Et Al (2018), encontraron un nivel bajo de Burnout en una muestra de 188 maestros de cuatro institutos pertenecientes al Tecnológico Nacional de México. A pesar, del bajo nivel de Burnout registrado, se debe considerar la tendencia a aumentar del síndrome. El respaldo, que da sostén a dicha inquietud se ubica en un porcentaje de los maestros que expresan dificultades en los aspecto psicológicos y emocionales, que puede detonar el síndrome de Burnout.

Del mismo modo, en Nicaragua, documentaron este fenómeno en docentes universitarios de Bluefields; para la recolección de los datos, se administró el Maslach Burnout Inventory (MBI), (Hodgson & Soto, 2013). Los datos reflejan puntuaciones muy bajas, aunque reconocieron a seis profesores, quienes presentan burnout.

Analizando las dimensiones se encuentran porcentajes casi nulos en el agotamiento emocional, la despersonalización en nivel medio- alto y alto nivel de realización profesional.

Un año después en Ecuador, (Pineda, Rivera, y Ríos, 2014), determinaron la prevalencia del burnout con la participación de 148 profesores de los cuales un 64.9% tiene burnout y el otro 35.1% no presenta el síndrome. En este caso, la prevalencia se encuentra en el género masculino con un 69.2%.

Destacan que los grupos vulnerables a desarrollar y padecer burnout se encuentran entre los 50 y 59 años, profesores sin hijos y aquellos que no hacen quehaceres domésticos. Aparte, encontrado en menor grado de prevalencia están los profesores casados.

Por su parte, Carpio Et. Al (2017), amplió su estudio con administrativos y trabajadores aparte de docentes universitarios. Los resultados indican que la muestra estudiada mayoritariamente no presenta el síndrome de quemarse por el trabajo; de igual forma, ubicaron el rango de prevalencia de edad entre los 31 y 40 años.

En una porción de la muestra se observó altas puntuaciones en la indolencia, la culpa, el desgaste psíquico y bajas puntuaciones en ilusión por el trabajo, debido a esto, se sugiere se haga una intervención.

En otra evaluación de los niveles de estrés y burnout, utilizando la Escala ED-8 para el estrés docente y el Maslach Burnout Inventory (MBI). Evidencian niveles elevados de estrés y una ligera tendencia al burnout en el profesorado. En algunos de los casos presentados, se encontró niveles muy bajos del síndrome de burnout.

Aunque, se hace la observación de dificultades con respecto a la despersonalización y el desgaste psíquico. Esto amerita, dar seguimiento a este aspecto, o bien, brindar intervención temprana para prevenir el desarrollo del síndrome (Acosta y Lascano, 2020).

Con una metodología descriptiva correlacional González, Carrasquilla, Latorre, Torres y Villamil (2015) recolectaron datos que demuestran indicios que la presencia de burnout es proporcional al período de tiempo de servicio que el profesional docente ha brindado en la Facultad de Enfermería, en la Universidad Cooperativa de Colombia, Sede Santa Marta.

La explicación de este hallazgo se sustenta en el tipo de tareas realizadas en las actividades con alumnos y los pacientes. Se debe recalcar, que esta dinámica puede acarrear efectos acumulativos orgánicos en consecuencia a las labores realizadas durante años

De forma similar Bedoya, Vega, Severiche y Meza (2017), midieron el burnout en profesores en un estudio transversal, en el que los participantes reflejan que la sintomatología del estrés y la realización personal están asociados al género, ambos elevados en el género femenino.

Además de esto, se encontró que los profesores que tienen un pregrado y poca antigüedad, reflejan altas puntuaciones de agotamiento emocional, que, a su vez, cambia significativamente según el área en la que se desempeñe el profesor.

En otro particular, Mejía, Silva y Rueda (2020), elaboraron una “ruta de atención psicosocial dirigida a los docentes que presentan síndrome de burnout en consecuencia a la pandemia de COVID-19”. En el presentan un listado de factores que aumentan la incidencia del burnout, entre los ellos: la indisciplina en el aula, la falta de dominio del grupo, el pobre control emocional, el poco autocuidado, la saturación y el agotamiento laboral, la sensación de descontrol en su labor, las

condiciones de trabajo con poca satisfacción, el cambio al teletrabajo sumado al poco tiempo libre, en este punto se hace la observación que gran parte de los docentes son mujeres, que además de las actividades laborales también están al cuidado de los niños y los quehaceres domésticos.

De los estudios presentados en Colombia, se logró recopilar una serie de factores, importantes, pues pueden propiciar la creciente tendencia a presentar el síndrome de burnout. Otro punto de importancia es la prevalencia del burnout en el género femenino, esto se observó en las poblaciones estudiadas.

Álvarez (2012), opina que, para realizar futuras investigaciones se debe considerar facetas propias del entorno social en el que se desenvuelven los profesionales, además de las particularidades intrínsecas individuales de la propia personalidad, pues podrían ser factores vulnerables a la evolución y prevalencia del síndrome de burnout.

En una documentación bibliográfica, a la información científica publicada entre 2010 y 2018, se hizo una selección de artículos redactados en español, portugués e inglés, 18 en total. Los cuales fueron analizados y se concluye que no está clara la presencia del síndrome de burnout en profesores de enseñanza superior (Cabellos, Loli, Hernán, y Velásquez, 2020).

Con base en las investigaciones consultadas, se encuentra una relación con elevados niveles de agotamiento con docentes jóvenes con menor experiencia; aspectos de la formación académica como la cantidad de tiempo dedicado a la enseñanza.

En esa misma línea de revisión literaria, en esta ocasión burnout en tiempos de pandemia. Para esta labor consultaron publicaciones entre el 2018 y 2020. De esta revisión, concluyeron que el tópico de desgaste profesional, no es propio de un grupo de profesionales, sino que involucra a cualquier colaborador que

mantengan un estado de estrés crónico que se atribuye a las actividades laborales del cargo que ocupe como profesional (De Arco y Castillo, 2020).

En Panamá, el panorama indica que muchos profesionales que ofrecen servicios de asistencia (maestros, médicos, enfermeros, abogados, psicólogos), sufren lo que clínicamente conocemos como síndrome de Burnout, lamentablemente es común que los afectados, se abstengan de buscar ayuda (Morales, 2017).

Recientemente, (Peña, 2019), encontró que luego de implementar un programa cognitivo conductual de 12 sesiones, una a la semana logró una diferencia significativa en la disminución de síntomas de burnout de los docentes de un colegio en la provincia de Herrera. Durante las sesiones se hizo psicoeducación para que los participantes supieran como identificar el síndrome, que estrategias aplicar y cuando es necesario recurrir por ayuda profesional, es decir, un psicólogo.

En síntesis, muestro mi acuerdo al argumento de Morales, al decir, que los profesionales que brindan servicios de asistencia, tienen la probabilidad de presentar el Burnout. Lamentablemente, la información del tema en la población docente, se encuentra escasa, impidiendo conocer la frecuencia y el alcance que puede tener esta afección.

Considerando toda la documentación antes mencionada, es de suma importancia continuar los estudios sobre el síndrome de burnout, o síndrome de quemarse por el trabajo. Más aun con la aparición del síndrome respiratorio agudo grave SARS-CoV-2.

Esta enfermedad, tuvo su primer brote en Wuhan China, en diciembre de 2019 y por su rápida propagación el 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS), la declara pandemia de coronavirus o COVID-19 (Cuero, 2020).

Juárez (2020), alude que antes de la pandemia los países con trabajadores que muestran una mayor fatiga por estrés laboral eran México con 75% de los colaboradores, seguido por China con 73% y Estados Unidos con 59%.

Mientras, Travaglino (2020), señala que los países europeos con altos niveles de estrés son Polonia, Portugal y Croacia, mientras que Dinamarca, Países Bajos y Finlandia tienen los niveles más bajos.

Para evitar la propagación del virus se han tomado numerosas medidas sanitarias que repercuten en alteraciones bruscas en la vida de los individuos, siendo la cuarentena la medida de elección que comparten muchos países.

En consecuencia, millones de personas han tenido que cambiar la forma en la que desarrollaban sus actividades laborales. En el vecino país, Costa Rica encontraron que el 18% de 802 individuos de un estudio, presentan el síndrome de burnout. Los expertos anunciaban que este porcentaje es muy elevado, ya que normalmente lo esperado es de 4% a 5%; por mucho un 8% (Rodríguez, 2020).

El pasado mes de marzo, la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco), publicó que 102 países mantenían cerrado su sistema educativo, mientras otros 11 contaban con cierres locales, en acción para disminuir los contagios por el virus. Esto se traduce en 850 millones de alumnos sin acceso a las escuelas ni universidades (Pérez, 2020).

La pandemia ha forzado muchos cambios. En el área de la educación alrededor del mundo los centros o casas de estudios de todos los niveles desde primaria, bachiller y educación superior han tenido que pasar forzosamente de aulas presenciales a aulas virtuales donde miles de estudiantes y docentes han tenido que aprender la nueva forma de impartir y recibir el conocimiento.

En Panamá, durante una reunión, los rectores de las universidades estatales y privadas, discutieron las nuevas normas a implementar para el inicio de clases del presente año. Anunciaban también, que las autoridades de cada casa de estudio, debían encontrar una metodología, para continuar dictando las clases a los estudiantes de forma virtual (TVN Noticias, 2020).

Importante resaltar que, el cuerpo estudiantil panameño, según datos de los últimos cinco años, está formado por unos 160 mil alumnos, de ellos un 67%, asiste a universidades estatales, los demás se reparten entre las universidades particulares. Sin olvidar unos 15 mil docentes, que se encargan del proceso de formación (Urriola, 2020).

Es importante mencionar que, a nivel nacional, había universidades privadas como estatales que ofrecían algunas carreras mediante la modalidad virtual, antes de la pandemia.

Ahora el reto para todas las universidades ha sido adecuar la oferta académica en su totalidad a esta modalidad que permite darle continuidad al proceso de formación de miles de estudiantes y se adapta a las circunstancias pandémicas que estamos atravesando.

En la Universidad Especializada de las Américas, es la primera vez que las clases son totalmente virtuales, por lo que se ha recurrido a plataformas como: Google Classroom, Google Meet, WhatsApp, Zoom Meetings, Moodle Campus Virtual, ya que permiten continuar el proceso de formación educativa.

Pero, la adecuación del factor humano, es decir, los estudiantes y docentes, siendo estos últimos los que han tenido que modificar sus esquemas, técnicas y estrategias de impartir la enseñanza, sumado a otros factores han afectado su calidad de vida.

Con base en lo anterior, debo mencionar que, en la Universidad Especializada de las Américas, no cuenta con un estudio sobre el síndrome de Burnout en los docentes por eso busco dar solución a esa problemática, partiendo de la siguiente interrogante:

¿Existe el síndrome de burnout en los docentes de la Licenciatura en Psicología de UDELAS sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de COVID-19?

## 1.2 Justificación

La pandemia del coronavirus de la enfermedad SARS-CoV-2, ha traído consigo una gama de complicaciones en múltiples áreas a escala mundial. En el área de la salud mental sobresale el estrés, término que con el pasar de los años ha incrementado su popularidad, y es que depende en gran medida de la situación y/o condición en la que se encuentre el individuo que lo padece.

En el área laboral, el síndrome de burnout se presenta en diferentes niveles dentro de algunas profesiones a lo largo del mundo, por lo que es necesario documentar el fenómeno durante la crisis sanitaria sin precedentes del COVID-19.

Lamentablemente, en Panamá, los especialistas ni las autoridades se han pronunciado sobre la probabilidad de que los colaboradores desarrollen el síndrome de burnout, en tiempos de pandemia.

Hay que reconocer que la docencia es una profesión de suma importancia, aunque muchas veces no recibe el crédito que se merece; debemos recordar que su finalidad es impartir conocimientos y contribuir en el proceso de formación educativa de millones de individuos, dicha labor trasciende generaciones. Es por esto, a la interacción constante entre el docente y muchas otras personas, que es una profesión vulnerable para padecer el síndrome de burnout.

Con base en lo anterior, este estudio surge de la necesidad de analizar la presencia del burnout en docentes de Psicología, en la Universidad Especializada de las Américas sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia.

El mismo permite mantener la información actualizada, y simultáneamente ampliarla con bases científicas llenando así el vacío de información que se tiene en relación con el burnout en docentes universitarios, pues la mayoría de la

literatura encontrada del país se enfoca en el sector salud, de ahí la importancia de ampliar el tema con la población docente.

A efectos prácticos, el estudio va a aportar con los datos recopilados, información sobre el estado de los docentes de la licenciatura en psicología de UDELAS sede, en cuanto al burnout se refiere, por lo que va a servir a las autoridades pertinentes de la Universidad Especializada de las Américas como marco de referencia, para decisiones futuras sobre medidas, técnicas y estrategias para disminuir o prevenir la presencia de este síndrome entre el profesorado, pues las autoridades pertinentes estarían resguardando el bienestar de los docentes, o bien, de los colaboradores de su prestigiosa institución. Recordemos, que un individuo estresado difícilmente aporta todo su potencial.

De igual manera, se busca contribuir a la sociedad con información que estará a disposición, para consultas en investigaciones futuras, con indicios sobre los niveles del burnout en los docentes, basados en las tres dimensiones del síndrome: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, ya que obviar este fenómeno repercute en la afectación de otras facetas de la vida de los individuos, como lo son las relaciones interpersonales e interacción familiar, además de cambios el comportamiento que podrían influir en su desempeño laboral.

Finalmente, el estudio permite enriquecer el valor metodológico de la investigación al validar el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), lo que permite su posterior utilización en futuros estudios de investigación dentro del territorio nacional.

### 1.3 Hipótesis de investigación

Hi= La mayoría de los docentes de la Licenciatura en Psicología, de la Universidad Especializada de las Américas sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de COVID-19, presentan burnout.

Ho= La mayoría de los docentes de la licenciatura en psicología de la Universidad Especializada de las Américas sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de COVID-19, no presentan burnout.

## 1.4 Objetivos de la investigación

### 1.4.1 Objetivo general

- Identificar la presencia del burnout en docentes de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Especializada de las Américas sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de COVID-19.

### 1.4.2 Objetivos específicos

- Describir las dimensiones del burnout en docentes de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Especializada de las Américas sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de COVID-19.
- Identificar las edades de prevalencia del Burnout en docentes de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Especializada de las Américas sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de COVID-19.

## **CAPÍTULO II**

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Origen del estrés**

Con años de investigación se ha determinado que el estrés no es totalmente negativo, sino una respuesta natural adaptativa que ha permitido la supervivencia de los individuos. Ahora bien, existe un punto en el que el estrés se vuelve nocivo.

En consecuencia, a las dificultades de carácter físico y psicológico, que puede acarrear el estrés para la salud mental de la población, pues el alcance de esta afección comprende la faceta personal, laboral y otras varias; por ello, investigadores continúan presentando estudios y propuestas con el fin de conocer y prevenir esta condición.

Los orígenes del estrés se encuentran esparcidos en diversos acontecimientos de la historia de la humanidad. Se evidencia, que el término proviene del griego stringere, que se traduce como provocar tensión, esto respeta un enfoque físico el cual indica que la acción de respuesta que ocurre en el interior de un objeto es inseparable de su estructura en consecuencia a una fuerza ejercida desde el exterior.

Así pues, partiendo del siglo XIX, por la notoria importancia del término en la física como disciplina, emigro a otras ciencias, entre ellas la psicología, la medicina, biología, etc.

En los inicios del siglo siguiente, el fisiólogo Walter Bradford Cannon, concibe el estrés como la alteración en la homeostasis frente a condiciones como la oxigenación insuficiente, bajas temperaturas o la glucemia en decreciente nivel.

El desequilibrio de este proceso orgánico acciona funciones específicas, que predisponen al individuo, para otorgar una réplica adecuada ante la situación, ya que, esta respuesta será enfrentar, evadir o escapar de la amenaza.

Posteriormente, Hans Selye en 1936, elaboró un patrón al que denominó síndrome general de adaptación (SGA), con la recopilación de las manifestaciones fisiológicas de los individuos generadas por una variedad de estímulos dañinos, como amenazas de entorno social y psicológico; lo complementó con los posibles efectos en el organismo por la larga exposición sostenida de ellas (Portero, 2019). Las mismas se describen en la siguiente tabla:

**Tabla 1** Síndrome General de Adaptación (SGA) Selye (1936)

Fases	Descripción
Fase de alarma	Se produce una reacción frente al estresor, iniciando la activación de adrenalina, que se traduce en energía, esta es necesaria para la respuesta física a efectuar
Fase de resistencia	Se reconoce si el estresor se mantiene y el estado de alarma se vigoriza, en este punto el organismo está listo para enfrentar al estresor
Fase de agotamiento	Al disminuir la habilidad de respuesta frente a un estresor, merma la habilidad de adaptación. Evidenciándose agotamiento fisiológico, acompañado de ideas irracionales junto a otros síntomas que contribuyen al deterioro de la calidad de vida

**Fuente:** (Ospina, 2016)

Más adelante, Lazarus y Folkman (1984), argumentan que el estrés es la dependencia entre una persona y el ambiente en el que se desarrolla, este es valorado por la propia persona como amenazante, es decir, el individuo entiende que su bienestar peligra. Este postulado, recibe el nombre de “perspectiva transaccional del estrés” (Cárdenas, Méndez y González, 2014).

### 2.1.2 Tipos de estrés

Se puede categorizar el estrés en dos tipos; el primero de ellos es el eustres, también llamado estrés positivo y su contraparte es el distrés o estrés negativo.

- El eustres: emerge cuando el individuo sostiene una presión considerable e inconscientemente comprende que los acontecimientos de un escenario resultan en su beneficio, ya que las respuestas emitidas son armónicas de forma fisiológica, entiéndase las partes psicológica y fisiológica respectivamente.
- El distrés: en este caso el individuo prevé un acontecimiento negativo, y este tipo de ideas y/o pensamientos producen ansiedad al sujeto que puede llegar a detenerse completamente. Se relaciona al distrés cuando hay un desequilibrio en el organismo y las respuestas emitidas son excesivas o escasas con respecto a las demandas del entorno (Orozco, 2018).

Dicho de otra forma, el eustres facilita que los individuos respondan de forma positiva ante una situación. Mientras que el distrés puede generar efectos nocivos, para el bienestar psicológico de la persona.

Miller y Dell mencionados por Barreto y Piamonte (2020), sostienen que el estrés según su duración se puede categorizar de la siguiente manera:

- Estrés agudo: dura poco tiempo, se puede mantener aproximadamente de 3 a 30 días. Es el tipo que comúnmente afecta a las personas. Su aparición se deriva de inseguridades futuras, tensiones vividas en hechos ocurridos con anterioridad.

- Estrés agudo episódico: se manifiesta cuando los individuos se autoexigen a un nivel irreal, ya que intentan cumplir numerosas actividades y al final sobrepasan su habilidad de organización.
- Estrés crónico: es el grado más dañino del estrés; quienes lo padecen manifiestan agotamiento físico y mental, acarrea dificultades significativas para la salud de quien lo presenta. Aquí, el individuo carece de habilidad para solucionar los hechos que le generan estrés; muchas veces la persona no se percata de la presencia de esta afección ya que se ha adaptado o acostumbrado a esta condición, quizás es lo único que le es familiar por lo que ha normalizado vivir estresado.

### 2.1.3 Estrés laboral

Es pertinente conocer cómo se define el estrés desde el enfoque laboral exclusivamente. En una de sus múltiples conceptualizaciones menciona que este término corresponde a un patrón de respuestas producidas cuando los colaboradores enfrentan demandas laborales que se escapan de sus capacidades y que desafían sus destrezas para afrontar el hecho; entonces ocurren respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y de comportamiento (Posada, 2011).

Mientras, Osorio y Cárdenas (2017), citan a Moreno y Báez quienes explican al estrés laboral como el efecto de la presencia de aspectos psicosociales de riesgo que padece la elevada posibilidad de alterar la salud de los colaboradores y el manejo de la empresa a medio o largo plazo.

Quispe (2016), aporta el concepto por parte de la Organización Internacional del Trabajo OIT; esta entidad lo ve como un trastorno que afecta la salud mental como física, la economía y la producción de colaboradores en una institución ya establecida o institución en crecimiento.

En síntesis, los postulados presentados indican que la salud mental de los colaboradores de una empresa se ve afectada por algunos factores, de ello derivan dificultades en el desempeño del trabajador, que generan alteraciones en la organización, institución o empresa.

## 2.2 Síndrome de burnout

### 2.2.1 Origen

En 1974, el psiquiatra Herbert Freudenberger, fue pionero en el síndrome de burnout, lo atribuía a una sensación de decepción y prácticas extenuantes producidas por exceso demandante de energía, recursos propios o fuerza espiritual del colaborador (Oramas, 2013).

Años después, en 1979, aparece Christina Maslach, psicóloga, que estudió a los colaboradores sanitarios y personal de asistencia social; en ambos grupos determino elevados niveles de estrés. En el siguiente escrito se encuentra la síntesis que realizó Maslach en cuanto al significado del burnout:

“El burnout, fenómeno característico de profesionales que, por la naturaleza de su trabajo, debían permanecer en contacto directo y continuado con personas necesitadas de atención o asistencia” (De Rivera, 2010, p.147).

Ya en los años ochenta, se incrementan los aportes al tema. Se encuentra a Cherniss, indicando que la evolución del síndrome es continuo y cambiante en el tiempo; pues se basa en una sucesión donde la actitud y el comportamiento de los colaboradores se tornan negativos como resultado al estrés laboral.

De igual forma, Brill (1984), aporta que es un estadio disfuncional asociado con el trabajo; en un individuo que no tiene una alteración mental, que exceda un cargo laboral en el cual anteriormente se da desenvuelto bien, en aspectos como el

rendimiento, la satisfacción propia y luego no puede volver a ese estado nuevamente, sin una intervención o un cambio de trabajo.

Seguidamente, Maslach y Jackson (1986), mencionan tres elementos que componen el síndrome, iniciando con el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal; además, presentan la primera prueba para la evaluación del síndrome de burnout, prueba que hoy en día sigue siendo muy utilizada para estudiar el tema.

En otro apartado Pines y Arosón (1988), amplían el síndrome más allá de profesionales que brindan un servicio. Ellos lo generalizaron como un estadio de cansancio emocional, físico y mental, producto de una relación crónica en su puesto laboral en acontecimientos emocionalmente exigentes. Además, la evolución del burnout, puede resultar en renunciar al cargo laboral o dedicarse a otra profesión en la que se disminuya la interacción con más personas (Valenzuela, 2010).

Gil Monte, Peiró y Valcárcel (1995), sintetizan el burnout como el resultado del estrés laboral generado de la incapacidad de gestión de las técnicas de afrontamiento (López, 2017).

Como se evidencia, la historia del origen del síndrome de burnout, es vasta en aportes según los diferentes autores. Cabe resaltar que, a pesar de las particularidades del enfoque de cada uno de ellos, todos convergen en la existencia de un síndrome orientado al cargo laboral de un individuo, que se ve superado por el cansancio y la falta de realización con respecto a sus actividades laborales.

### 2..2.2 Delimitación conceptual

Una vez fundamentadas las bases, del estrés como el estrés laboral; se entiende que de ahí deriva el síndrome de burnout, también conocido como síndrome de trabajador quemado. Actualmente hay definiciones más modernas, aunque mantienen la idea central de los postulados clásicos.

Este síndrome es el resultado del estrés laboral crónico, compuesto por las impresiones y la actitud negativa dirigida a individuos que asocian a su cargo profesional, además de la sensación de agotamiento (Castillo, Morales, Hernández y Sánchez, 2019).

En tanto, en la Clasificación Internacional de Enfermedades (2020), CIE-11, se encuentra el burnout en el apartado “problemas asociados con el empleo o desempleo”, con el código QD85. Lo conceptualizan como el producto del estrés crónico en el sitio de trabajo que no ha sido tratado con éxito

De igual forma, es de suma importancia delimitar el concepto, a fin de evitar confusiones con otras afecciones. López (2017), narra las diferencias que existen entre el síndrome de burnout, el estrés laboral y la depresión; pues a pesar de tener algunos síntomas similares, son afecciones diferentes.

El estrés laboral, se refiere al proceso temporal que atraviesa una persona para adaptarse. En cambio, el burnout equivale a la respuesta sostenida por largos periodos de tiempo frente a estresores crónicos a niveles interpersonal y emocional que se desarrollan en el contexto laboral.

Asimismo, la depresión y el burnout comparten síntomas como el agotamiento o cansancio y el aislamiento social auto impuesto.

La depresión se vincula con sentimientos de culpabilidad; un punto importante para tener en cuenta es que el burnout se fundamenta al inicio en el entorno laboral en cambio, la depresión, se manifiesta en cualquier faceta de la vida de un individuo.

### 2.2.3 Dimensiones

**Figura 1** Dimensiones del síndrome de burnout



**Fuente:** Elaboración propia.

La psicóloga Christina Maslach, en su estudio sobre el síndrome de burnout, postuló la multidimensionalidad que lo caracteriza, estas tres dimensiones se manifiestan en orden aleatorio y mezclados entre sí, es decir, no hay un patrón de desarrollo lineal establecido.

Cólica (2018), señala que los factores de vulnerabilidad al síndrome se pueden ver en el ámbito laboral, social y económico. Las dimensiones que caracterizan al burnout se detallan a continuación:

- **Agotamiento emocional**

Es el bajo nivel de recursos en el aspecto emocional de la persona para afrontar a las demandas laborales que se presentan, al ser esta realidad de forma continua.

Al principio, se concebía el agotamiento emocional solamente hasta 1997, Maslach y Leiter, adicionan el agotamiento físico, ya que es un enfoque integral, que se evidencia en la salud mental como física de las personas.

- Despersonalización

La persona lo usa como mecanismo de defensa, debido a que es necesario levantar una barrera con los demás individuos, esto brinda una sensación de protección, concibe la idea de no implicarse, se traduce en no sufrir. Dicho de otra forma, es el trato impersonal e insensible, es decir, interactuar con otros de forma distante, como si fueran objetos en el contexto laboral (Echeverría, 2013).

La despersonalización, también recibe el nombre de cinismo, que es un mecanismo por el cual se disminuyen emociones que pueden llegar a influir en la funcionalidad de un individuo en acontecimientos críticos. Para algunas profesiones es necesario algún tipo de distanciamiento con otros para realizar el trabajo, esto sin llegar al distanciamiento insano que categoriza al burnout (Pepi, 2013).

- Baja realización personal

Ocurre cuando las metas, logros u objetivos propuestos por la persona no se están cumpliendo o no son lo esperado, desencadenando la autocrítica negativa, el sentimiento de insuficiencia para las labores profesionales, o bien, la persona empieza a sentirse inútil.

En general, la persona no encuentra satisfacción con el desempeño laboral, ya que hay frustración al no poder realizar las tareas con la eficiencia o calidad esperada (Echeverría, 2013).

## 2.2.4 Síntomas

Los síntomas del síndrome de burnout son numerosos, por lo que se han hecho categorías que permiten su clasificación, el psicólogo Pedro Gil Monte en 2005, presenta cinco categorías que reúnen los síntomas que manifiestan las personas con esta afección; se ilustran en el siguiente cuadro:

**Tabla 2** Síntomas del burnout

Categorías	Síntomas
Síntomas cognitivos	Negativismo, disminución de la autoestima, sentir que terceros no valoran su trabajo, pensamientos de incapacidad para cumplir con las asignaciones, de realizar un pésimo trabajo, sensación de descontrol y la sensación de que las cosas no mejoran.
Síntomas afectivo-emocionales	Ansiedad, angustia, tristeza, nerviosismo, irritabilidad, frustración. Se acompaña de mal humor y sentimientos de culpa.
Síntomas actitudinales	Apatía, intolerancia e indiferencia, irresponsabilidad, interponer quejas frecuentes y culpar a terceros por la condición en la que se encuentra, además, pocas ganas de trabajar.
Síntomas conductuales	Aislamiento, confrontamientos, mala forma al contestar.
Síntomas físicos	Cansancio y/o agotamiento.

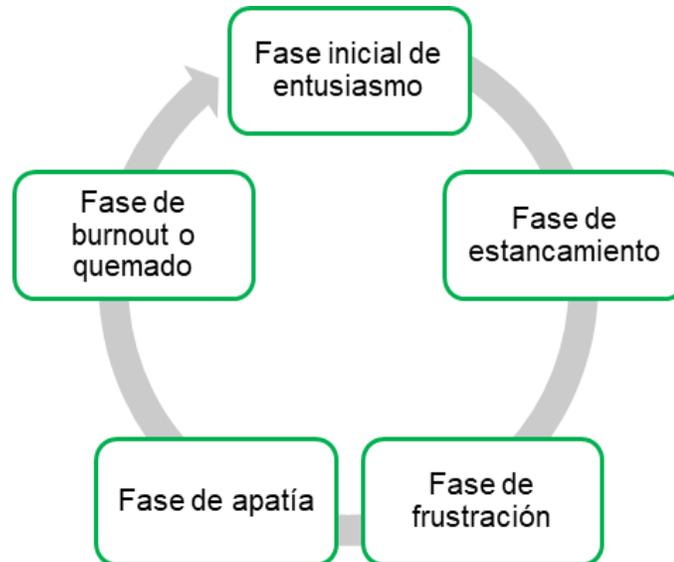
**Fuente:** (Huacani Figueroa, 2019) (Aguilar y Aquino, 2018)

Apoyando, la categorización de los síntomas, Werner (2010), en su escrito alude que los síntomas se expresan de la siguiente manera:

- Síntomas psicológicos: perspectiva negativista de la vida, desmotivación, se muestra un deterioro a nivel emocional; además, la persona tiene irritación constante.
- Síntomas físicos: alteración del sueño, dolor de espalda, en el cuello y/o la cabeza, alteraciones en el apetito; además, genera la vulnerabilidad a cualquier enfermedad.
- Síntomas conductuales: disminuye el desempeño de la persona, impuntualidad y ausentismo, poca iniciativa para hacer y proponer actividades, inconsistencia para trabaja en equipo, sentimientos de irritabilidad que se acompañan de dificultad en la toma de decisiones.
- Síntomas relacionales: las personas se muestran irritables entre compañeros, de forma global hay aislamiento de las relaciones interpersonales y las tareas a cumplir.
- Síntomas organizacionales: como el nombre lo indica, a nivel de organización o institución entre colaboradores puede haber niveles insanos de competencia, enfrentamiento entre compañeros y disminución de la colaboración entre los miembros del personal.

## 2.2.5 Fases

**Figura 2** Fases del burnout de Edelwich y Brodsky (1980)



**Fuente:** Elaboración propia.

Según Jerry Edelwich y Archie Brodsky en 1980, citados por Pepi (2013), argumentan que, para llegar al síndrome de burnout la persona debe atravesar las siguientes fases:

1. Fase de entusiasmo o inicial: esta fase empieza, cuando se obtiene cargo laboral deseado en el que se depositan numerosas expectativas; el trabajo a pesar de las exigencias y demandas que acarrea la persona lo encuentra estimulante, es posible que se vean abrumadas por presentarse en exceso de voluntariado. No obstante, las dificultades que se pueden presentar se consideran pasajeras y se pueden resolver.
2. Fase de estancamiento: se pone en marcha cuando la persona cae en cuenta que las expectativas propuestas no se están cumpliendo, los resultados que esperaba, no se alcanzan.

Esto lo precede el desánimo, debido a la incapacidad de otorgar una solución óptima, por lo que, a pesar del esfuerzo, los objetivos se perciben con un alto nivel de dificultad para lograr.

3. Fase de frustración: al llegar a esta fase la persona se encuentra bastante desmotivada con la aparición de la frustración, y la decepción por lo que se pierde el entusiasmo que se tenía. Este proceso también es llamado periodo del desencanto, pues la persona empieza a manifestar dificultades de tipo físico, emocional y conductual. Esto abre paso a una actitud irritable y conflictos entre colegas.
4. Fase de la apatía: la persona se resigna frente a la incapacidad de modificar los sucesos, por lo que la esperanza se agota. A su vez, se evade asignaciones que puedan crear estrés, la forma en la que se desenvuelve se hace mecánica, nace y se incrementa el distanciamiento con respecto al ámbito laboral, es posible llegar a privarse de la profesión, a modo de mecanismo frente a la frustración.
5. Fase de burnout o quemado: son evidentes el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal en cuanto al ámbito laboral. Prevalcen en un estado crónico de frustración derivados del trabajo.

Encontraste a este desglose, Cherniss (1982), lo sintetiza en tres fases, pues concluye que el burnout es un proceso para acomodarse en términos psicológicos, entre la persona estresada y su cargo laboral estresante, donde el detonador es la merma del compromiso. Las fases postuladas por Cherniss son:

- Fase de estrés: equivale al desbalance de las exigencias laborales y los medios o recursos de la persona para afrontarlos.

- Fase de agotamiento: generado con la respuesta emocional de la persona que precede dicho desbalance; se manifiesta ansiedad, cansancio, tensión y otros varios.
- Fase de afrontamiento defensivo: hay una modificación en el comportamiento de la persona, se asocia con una interacción cínica e impersonal.

### 2.2.6 Modelos explicativos del burnout

Para explicar el síndrome de burnout se han postulado una serie de modelos psicosociales basados en diferentes líneas, cuya finalidad es ayudar a la comprensión de este síndrome. Martínez, (2010), documenta a Pedro Gil Monte y José María Peiró quienes, en 1997, postularon cuatro modelos; aun en la actualidad mantienen su relevancia.

**Figura 3** Modelos explicativos del burnout Gil Monte y Pieró (1997)



**Fuente:** Elaboración propia.

#### 1. Modelos basados en la teoría sociocognitiva del Yo

Los modelos de esta categoría siguen los lineamientos de la teoría cognitiva, en especial dos principios, el primero indica la influencia de las cogniciones en la percepción de la realidad del individuo, dichas

cogniciones cambian conforme a las consecuencias que evidencia el actuar del individuo; seguidamente esta la perseverancia y la confianza en las propias capacidades para alcanzar logros establecidos, ya que por difícil o sencillo que sea la acción trae consecuencias o bien, respuestas a nivel emocional; los siguientes tres modelos siguen estos lineamientos:

- Modelo de competencia social de Harrison (1983): infiere que una porción de los profesionales que inician a laborar brindando un servicio poseen elevados niveles de motivación al ser de ayuda a otros, en el trabajo habrá elementos de ayuda o bien obstáculos, que decretaran el desempeño del profesional.

En síntesis, este autor indica el nivel de competitividad y eficiencia que percibe el profesional. Pues con elementos de ayuda las respuestas serán enriquecedoras, de beneficio. En el caso de los obstáculos que impiden el éxito laboral, el nivel de eficiencia disminuye y sostener esta situación en el tiempo crea vulnerabilidad a la aparición del burnout.

- Modelo de Pines (1993): menciona que los trabajadores que se “queman” son aquellos con niveles elevados de motivación y expectativas, ya que al disminuir la motivación la persona puede dar inicios de estrés y agotamiento, sin llegar al burnout. Dicho esto, Pines concluye al burnout como la respuesta a un procedimiento de desilusión en el cual la habilidad para adaptarse ha disminuido de forma considerable.
- Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993): Alcanzar los objetivos establecidos eleva la eficacia del profesional, cuando estos objetivos no se cumplen disminuye la percepción de la eficacia como

trabajador, lo que acarrea fracaso a nivel psicológico y en última instancia el síndrome de burnout.

## 2. Modelos basados en las teorías del intercambio social

Estos modelos indican que, al entablar relaciones interpersonales, paralelamente se inicia un proceso de comparación con otras personas. El resultado de estas comparaciones puede acarrear la percepción de desigualdad, que, a su vez, eleva la posibilidad de padecer burnout. Los modelos correspondientes a esta línea son:

- Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993): este modelo intenta dar respuesta y explicación al síndrome de burnout en las enfermeras. Sus autores resaltan que hay dos procesos importantes, el primero de ellos es la interacción con los pacientes, en especial los mecanismos.
- Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy (1993): es un tipo de teoría motivacional, señala que, al comprometerse la motivación del profesional, se genera el estrés y este último puede provocar burnout. La idea central señala que los profesionales se empeñan para sostener sus recursos elevados, entonces, la presencia del burnout se da si dichos recursos se ven amenazados o disminuidos o bien, la persona invierte mucho más de lo que recibe.

## 3. Modelos basados en la teoría organizacional

Los modelos desarrollados en este apartado respetan las bases de acuerdo con los estresores del entorno organizacional y los mecanismos y/o estrategias para afrontar las demandas utilizadas por los profesionales frente al síndrome de burnout.

- Modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter: en este se postula un avance en secuencias sostenido en el tiempo, es decir, al finalizar un hecho, seguidamente se precipita otro evento. En la primera fase de este modelo se produce estrés como resultado de la sobrecarga en el trabajo y merma del rol. La siguiente fase el trabajador implementa el desarrollo del alejamiento como estrategia para enfrentar la demanda laboral; finalmente, la tercera fase aparece la poca realización personal que da paso al agotamiento a nivel emocional.
- Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993): nace de una perspectiva transaccional del estrés laboral, pues indica que el síndrome de burnout se presenta en labores humanitarias. Además, dice que la despersonalización es un mecanismo de afrontamiento frente al agotamiento, siendo la baja realización personal la respuesta de la valoración cognitiva del estrés que atraviesa el profesional.
- Modelo de Winnubst: indica que las particularidades que dan una cultura propia a la organización se fundamentan en la estructura, por lo tanto, la presencia del burnout varía de acuerdo con el tipo de cultura que tiene la organización.

#### 4. Modelos basados en la teoría estructural

Finalmente, para la última clasificación son necesarios diferentes factores ya que busca explicar el burnout desde una perspectiva integral, puesto que se basa en modelos transaccionales estos indican que el estrés es efecto del desequilibrio en la percepción de las exigencias y la habilidad para responder de la persona.

- Modelo de Gil Monte y Peiró (1997): Contempla aspectos personales, organizacionales y los mecanismos de afrontamiento.

Señala que el síndrome es una consecuencia del estrés laboral generado como el resultado de un procedimiento de valoración al modo de afrontar un evento amenazante.

### 2.2.7 Burnout en docentes

En el sector educativo, las figuras que cumplen la importante tarea de acompañar el proceso de formación de los futuros profesionales de la sociedad son los docentes o profesores, que a su estela tienen una variedad de actividades a cumplir entre ellas se rescata las asignaciones dentro y fuera del aula, trámites administrativos, hacer evaluaciones, brindar orientación y la más importante de todas educar, esta última muchas veces se complica por atender un cúmulo diferente de tareas.

Así pues, De la Fuente (2017), expone las causas que influyen en el desarrollo del síndrome de burnout que se pueden sintetizar en variables sociodemográficas (la edad, cantidad de hijos, el estado civil etc.), el exceso de asignaciones laborales, conflictos en las relaciones interpersonales, el clima organizacional paupérrimo, los grupos numerosos de estudiantes y otras varias. Esto lo complementa agrupando posibles consecuencias de este síndrome en tres facetas:

En la faceta personal se presentan cefaleas, dificultad para dormir, irritabilidad, dolor muscular, etc.; seguidamente en la faceta familiar se puede ver un trato indiferente e impersonal a terceros, y la faceta laboral hay una disminución considerable en la motivación del docente junto a la insatisfacción, que le genera su profesión.

Cabe resaltar que en ocasiones el docente debe enfrentar un número de exigencias que se escapan de su control, o atender las demandas, que se le

presentan sin el conocimiento adecuado, la falta de control de algunos recursos (Ramos, 2012).

Farber (1991) citado por Águila Otero (2015), infiere que la docencia es una profesión que posee características propias que favorecen a la gravedad de las dificultades del síndrome de burnout; estas son las siguientes:

- Es necesario la constante interacción personal con los estudiantes, dicha interacción es paciente y sensible.
- Su trabajo es sometido a evaluaciones por parte de diferentes figuras, que, a su vez, pueden o no competir entre sí, además de los intereses diferentes que posean.
- La docencia puede derivar en la carencia de oportunidades de descanso, relajación y relacionarse con adultos en el transcurso de la jornada (este último, en caso de dictar clases a nivel de colegios).
- Pueden recibir una menor remuneración económica por su trabajo en comparación a otros cargos.

## 2.2.8 Modalidad virtual como consecuencia a la pandemia

Nos enfrentamos a un evento sin precedentes, una emergencia sanitaria que trajo consigo una gama de cambios abruptos, necesarios para salvaguardar la salud de la población mundial.

Con su impacto multidimensional, los dirigentes de cada nación han tenido que tomar medidas que varían en nivel de rigurosidad, pero comparten el fin de disminuir los contagios. Buscando cumplir este objetivo, se dictaminó la cuarentena, medida de aislamiento social. Se traduce en millones de trabajos

paralizados durante unos meses; de esta realidad surge la necesidad de buscar una opción que permita a las personas continuar laborando.

En el contexto educativo, las escuelas y universidades se mantienen cerradas, reflejando una cifra de alumnos afectados no antes visto, ya que, a nivel mundial hasta el 26 de octubre había 580,317,581 alumnos perjudicados por 31 cierres nacionales. En el caso puntual de Panamá, se tiene un registro de 998,348 estudiantes afectados (UNESCO, 2020).

La alternativa que permite continuar el proceso de formación académica es la modalidad virtual, la cual conlleva esfuerzo de diversas partes involucradas, la organización o institución, el factor humano, docentes, estudiantes, padres de familia y otros varios.

En vía de adaptación a esta modalidad, se desarrolló el pasado mes de junio un webinar a fin de debatir los retos que enfrentaba la formación superior derivados de la pandemia por coronavirus. Durante esta presentación se planteó un informe por parte del IESALC, que indicaba un listado de aspectos que fueron golpeados por esta situación: la clausura de las casas de estudio (universidades), la disminución de los honorarios, destituciones de los docentes y demás personal universitario (UNESCO, 2020); dichos aspectos perturban el funcionamiento de la educación superior.

A su vez, Castillo (2020), expone que los docentes han realizado tareas dirigidas al éxito de la clase en la modalidad virtual. Muchos iniciaron creando contacto con su grupo de alumnos que permite conocer los recursos al alcance del estudiante, su conocimiento y habilidad sobre las herramientas digitales necesarios para cursar la materia.

De igual forma, mantener la comunicación por canales como WhatsApp y otras plataformas han incrementado el tiempo de la jornada laboral sumado a

dificultades con la disponibilidad de los recursos tecnológicos en casa, ya que en algunos casos debe compartirse con otro miembro la familia.

A esto se añade desde la perspectiva del docente la preocupación latente de elegir la mejor forma de comunicar y explicar la lección a los estudiantes de tal forma que ellos comprendan los contenidos que se han abordado.

Siguiendo esta línea, Suárez (2020), presenta tres factores a reflexionar para enfrentar la situación de crisis que atraviesa el mundo; estos se desglosan a continuación:

1. El modelo virtual universitario, para su funcionalidad se debe contar con los recursos tecnológicos por parte de los docentes y los estudiantes, esto es una de las líneas vitales de comunicación, sumado a las evaluaciones del aprendizaje con esta modalidad.
2. Nuevas exigencias del cuerpo docente para adaptarse al contexto virtual; de ellas se puede derivar miedo, ansiedad, estrés, sobrecarga, agotamiento, sentirse abrumado al ser un migrante desde el aula presencial.
3. Los docentes pueden formar parte del grupo que formula un modelo que lleva orientación al desempeño en un entorno virtual, para que más adelante el estudiante se lleve el conocimiento de lo que se está buscando en el mercado.

De forma semejante, De Vincenzi (2020), rescata tres retos a fin de optimizar la gestión de clases en modalidad virtual; estos son:

- Fomentar la colaboración laboral entre colegas docentes: se incentiva creando zonas de retroalimentación de buenas experiencias, es decir,

intercambiar soluciones frente a dificultades del quehacer profesional que muchas veces son anécdotas. Además, la interacción y comunicación se apoya muchísimo en la tecnología, una propuesta es crear una pizarra en la que se postean los hechos, dudas y preguntas que se pueden debatir, se suma a esto los populares Webinars.

- Perfeccionar la forma de evaluación: ya que es un proceso que permite funciones diagnósticas, conocer intereses y en general, conocer el conocimiento previo. Por eso, al seleccionar un método de evaluación con fluctuaciones, se crea una tensión con respecto al proceso de enseñanza que trae como resultado una valoración meramente numérica perdiendo la esencia de la evaluación.
- Incursionar en la modalidad híbrida aun cuando se regrese a la modalidad presencial: luego de este proceso de distanciamiento social forzado ha sido la cuna, que permitió el descubrimiento del potencial, que poseen los docentes frente a la tecnología, para la enseñanza; y la experiencia de estos meses no se puede desperdiciar. De ahí, la necesidad de apoyarse más en estrategias multimedia para presentar los contenidos.

Para concluir, no se puede olvidar los aspectos que pueden afectar el desarrollo de las clases en la modalidad virtual que se escapan del control de los docentes y por qué no de los estudiantes, aspectos como fluctuaciones eléctricas, dificultades con la conexión a internet, deterioro o falta de equipo que permita acezar y participar activamente en las clases.

Además, importante tener en cuenta que, en esta modalidad el rol del estudiante debe ser mucho más activo. En síntesis, esta situación de aislamiento a abierto la puerta a la reinención para algunos docentes, mientras que los estudiantes se han responsabilizado y empoderado aun más de su proceso de formación académica.

### 2.3 Teoría Cognoscitiva social

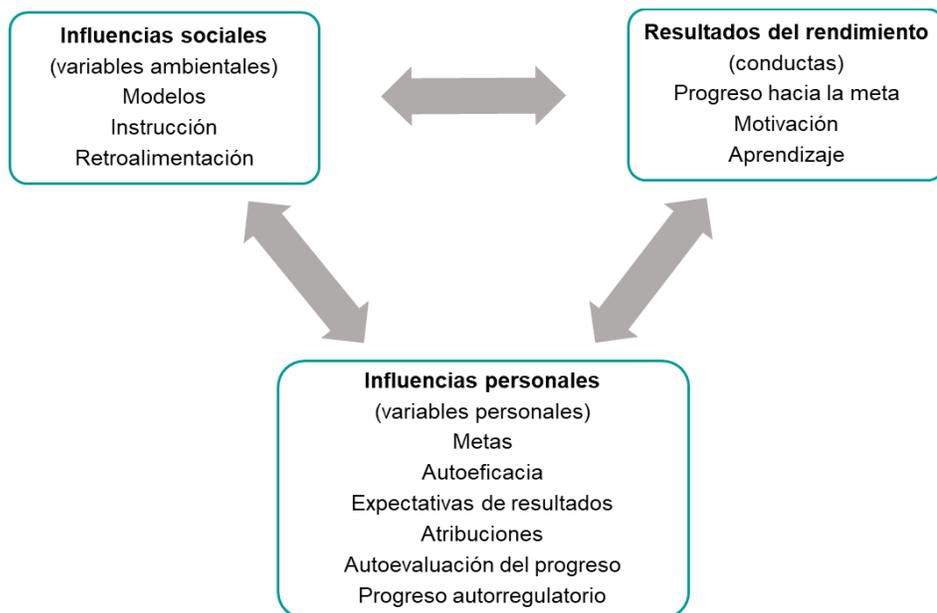
Con el tiempo se han postulado una variedad de teorías con la finalidad de responder interrogantes con respecto al comportamiento y/o conducta humana; de estas se encuentra el conductismo como pionera, se enfoca en explicar los sucesos que son visibles al ojo humano. Si bien es cierto esta teoría goza de un gran respaldo, otros investigadores continuaron estudiando, para ampliar este panorama.

A partir de dichos avances científicos, una de las teorías generadas es la cognoscitiva social, cuya idea central integra el enfoque conductual, y va más allá interesado en los procesos cognitivos.

Dicha teoría tiene en sus lineamientos aspectos básicos como el comportamiento, el entorno, las particularidades individuales, además, las creencias del individuo en sus capacidades, aspecto motivacional y el aprendizaje por medio de la observación.

La teoría cognoscitiva social posee una estructura dinámica llamada determinismo recíproco que expone el intercambio constante existente entre las influencias personales, del entorno o ambientales y las conductuales de una persona (Woolfolk, 2010).

**Figura 4 Influencias recíprocas**



**Fuente:** (Woolfolk, 2010)

La figura anterior que representa la premisa de la teoría cognoscitiva social es un enlace, para desarrollar una óptima explicación sobre síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo.

Al iniciar a desempeñar el cargo profesional el colaborador tiene muchas expectativas con respecto a su trabajo, alta disposición y motivación; entiéndase las influencias personales: las creencias y actitudes propias. Por lo que su conducta va encaminada a ser competente con respecto a su campo de especialidad, es decir, brindar el cien por ciento de su capacidad, para conseguir sus objetivos y sentirse realizado laboralmente, este punto se puede relacionar con los resultados de rendimiento. No se escapa de esto las influencias sociales que puede abarcar los recursos que estén disponible, además de la retroalimentación recibida y las consecuencias que acarrea el comportamiento propio y de los colegas.

Ahora bien, planteado este escenario en el burnout es posible encontrar las influencias personales en niveles bajos, las personas manifiestan sentirse agotada

física como emocionalmente por sus actividades laborales, quizás las expectativas que se había propuesto con respecto al cargo y la institución resultan no ser lo esperado por lo que los resultados del rendimiento se verán afectados, con la suma de todos estos factores sostenidos en el tiempo sería normal que el colaborador exprese estar estresado y que todo esto se desarrolle en un clima laboral que carece de armonía puede ser la puerta de entrada para el desarrollo del síndrome de burnout.

Este síndrome no se manifiesta en una edad específica, pero durante la adultez media, la cual, cronológicamente hablando se encuentra entre los 40 y 65 años, aunque no se ha unificado un periodo que limite este rango como tal, el mismo sirve de referencia. En ella los individuos pueden experimentar estrés con mayor frecuencia derivados de una variedad de estresores en comparación a los jóvenes y personas de la tercera edad.

Sin embargo, si los comparamos con personas de otros grupos etarios los individuos que se encuentran en la adultez media pueden gozar una mayor preparación para afrontar el estrés, pues en su experiencia han aprendido algunas técnicas y/o estrategias funcionales para disminuir el estrés.

Dentro de las principales fuentes de estrés propias de esta edad están las generadas de cambios laborales y/o profesionales, la independización de los hijos que se traduce en una reorganización de la interacción y las relaciones interpersonales, el factor económico y la condición de la vivienda. Ya que, en personas de la tercera edad, una fuente principal de estrés son las posibles dificultades en lo que a salud se refiere (Papalia, Feldman y Martorell, 2012).

## **CAPÍTULO III**

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Diseño de investigación y tipo de estudio**

La investigación se trabajó bajo el enfoque cuantitativo, que corresponde a una variable que se somete a medición numérica. Así mismo, el diseño es no experimental, ya que no hubo manipulación de variable alguna; sino la medición, el análisis y posterior descripción de los datos recopilados sobre el síndrome de burnout en docentes de la licenciatura en psicología de la Universidad Especializada de las Américas sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de COVID-19 (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

De igual forma, el tipo de estudio es descriptivo, pues su finalidad es la medición y descripción de la variable en la población determinada, a su vez, es de un estudio trasversal ya que los datos fueron recolectados solo una vez, es decir, en un momento único en el tiempo.

### **3.2 Población, sujetos y tipo de muestra estadísticas**

La población fue delimitada a los docentes que dictan clase en la licenciatura de psicología de la Universidad Especializada de las Américas, sede bajo los siguientes criterios de inclusión:

- Docentes universitarios, que dictan clase mediante la modalidad virtual, durante el segundo semestre del año lectivo 2020.
- Brindar su consentimiento de participación voluntaria.

Los sujetos seleccionados, para la aplicación del instrumento fueron 34 docentes, de esta muestra 23 son féminas y 11 varones, Con edades comprendidas entre los 30 y los 71 años.

Para esta investigación se seleccionó el tipo de muestra no probabilística por conveniencia, pues la selección de los participantes se hizo bajo los criterios antes mencionados (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

### 3.3 Variables, definición conceptual y definición operacional

**Tabla 3** Variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Síndrome de burnout	Es una respuesta al estrés laboral crónico en la que intervienen actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el mismo rol profesional, así como al agotamiento emocional. (Espinoza, 2018).	Corresponde al tratamiento de los resultados obtenidos en el Maslach Burnout Inventory.	Agotamiento emocional	Disminución de recursos emocionales.
			Despersonalización	Contestación fría e impersonal.
			Realización personal	Sentimientos competitivos y eficaces en el trabajo.

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.4 Instrumentos y/o herramientas de recolección de datos

El instrumento para aplicar es el Maslach Burnout Inventory (MBI), en español, el Inventario de Burnout de Maslach, de la autoría de Christina Maslach y Susan Jackson, que se adaptó al español por Seisdedos (1997) (Oramas, 2013).

Está compuesto por 22 reactivos redactados como afirmaciones, que se reparten en las siguientes tres dimensiones:

**Tabla 4** Dimensiones y reactivos del instrumento

Dimensiones	Reactivos
Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20
Despersonalización	5,10,11,15,22
Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21

**Fuente:** elaboración propia.

Los ítems son valorados en escala Likert iniciando en (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.

De igual forma, se elaboró una pequeña entrevista de cinco interrogantes que buscan enriquecer las respuestas por parte de los docentes, conociendo su opinión sobre la modalidad virtual.

### 3.5 Procedimiento

El desarrollo de esta investigación se realizó cumpliendo las etapas descritas a continuación:

### 3.5.1 Etapa 1: Revisión literaria y aspectos generales

La primera tarea fue la elección de un tema a investigar, en este caso, el síndrome de burnout. Con el tema seleccionado, se hizo una exhaustiva revisión literaria a las fuentes disponibles.

Para esta investigación se utilizó referencias de repositorios como: Google Académico, Redalyc, Repositorio Centroamericano y otros varios; de todas estas se obtuvo artículos de revistas indexadas, tesis y libros que fundamentan los antecedentes y la situación actual que se encuentran en el capítulo I, además de esto, se encuentra redactado la interrogante de la investigación, los objetivos e hipótesis.

Seguidamente la elaboración de las bases teóricas que apoyan esta investigación. Luego, se desarrolló el marco metodológico con todos elementos que la componen.

### 3.5.2 Etapa 2: Validación y tratamiento del instrumento

Con el instrumento seleccionado se inicia un proceso de validación de contenido, en la que se busca conocer si los reactivos tienen claridad, es decir, si el ítem es entendible; la pertinencia si el ítem corresponde o no al área donde fue colocado; la redacción corrobora que las palabras estén bien empleadas y la relevancia donde indica la importancia del ítem. El primer paso, fue enviar el instrumento a un panel de expertos compuesto por psicólogos generales y psicólogos clínicos.

Luego de realizar la validez de contenido, los expertos sugirieron algunos cambios con respecto a la claridad y la redacción de algunos reactivos, en general, reemplazar términos y ajustar la redacción. Con esto, los expertos concluyeron que el instrumento es aplicable atendiendo a las observaciones realizadas.

Con el aval para su utilización, el siguiente paso fue pasar el instrumento a la plataforma de Google Forms por la cual se va a hacer la aplicación.

Debido a las circunstancias pandémicas en las que se elaboró la investigación, se tomó en cuenta las medidas sanitarias dictaminadas por las autoridades nacionales, siendo una de primera línea evitar la concentración de personas. Por lo que, respetando las medidas, dado el tamaño de la muestra para el estudio se adapta el instrumento a un formato virtual que permite su aplicación sin mayor dificultad.

Una vez finalizada esa parte se hizo el proceso para la confiabilidad, esta se obtuvo mediante una aplicación piloto a 15 docentes universitarios, que se encontraban dictando clases mediante la modalidad virtual. El pilotaje, demuestra que los resultados obtenidos, tienen una consistencia interna óptima para su aplicación (Ver anexo 3).

Finalmente, se envió el enlace del instrumento generado por Google Forms a los participantes, mediante el correo institucional electrónico de la Universidad Especializada de las Américas, este es de uso individual y privado de cada docente.

### 3.5.3 Etapa 3: Análisis de los datos

Con los datos recopilados mediante el instrumento, se hace la discusión que tiene la finalidad de responder a la interrogante, que dio pie a la investigación. Los resultados, se acompañan con su respectivo análisis y gráficos a detalle en el siguiente capítulo.

#### 3.5.4 Etapa 4: Síntesis

Con base en toda la documentación recopilada a lo largo de la investigación, se redactan las conclusiones, limitaciones y recomendaciones que pudo aportar esta investigación.

# **CAPÍTULO IV**

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente análisis se realizó a través de los resultados de la aplicación del instrumento que fue previamente validado, el Maslach Burnout Inventory (MBI), y una entrevista que buscaba conocer la opinión de los docentes sobre la modalidad virtual.

Hubo un 67% de participación por parte de la población seleccionada, entiéndase 23 docentes de la licenciatura en psicología de la Universidad Especializada de las Américas sede.

Con los datos recopilados se utilizó Microsoft Excel para su tabulación, seguidamente el análisis con estadístico descriptivo, junto a porcentajes y frecuencia mediante el software SPSS Statistics versión 24, para generar las tablas y gráficas. A continuación, se detallan los hallazgos encontrados que dan respuesta a cada uno de los objetivos establecidos en esta investigación.

### Objetivo general:

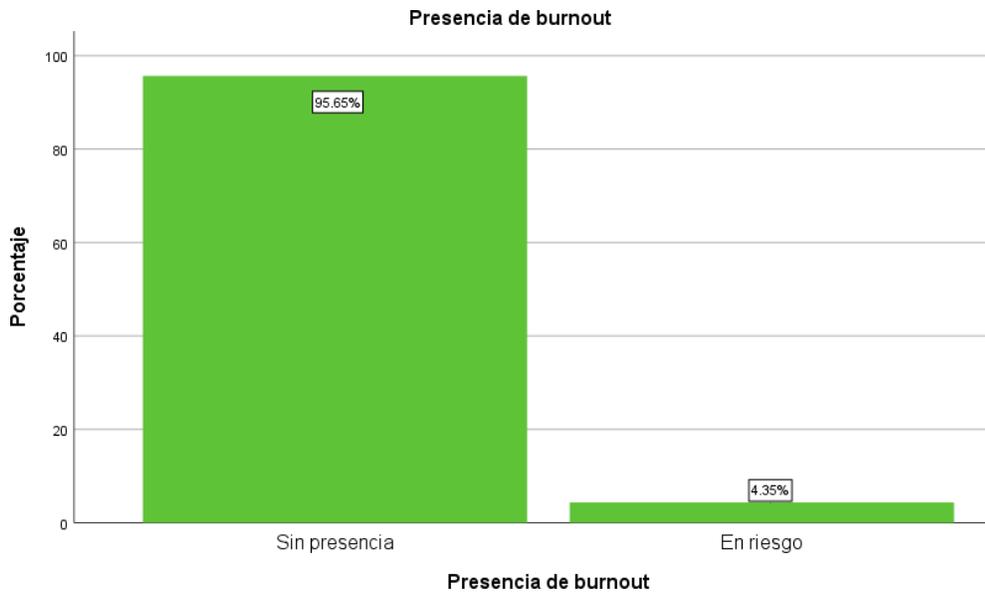
- Identificar la presencia del burnout en docentes de la Licenciatura en psicología de la Universidad Especializada de las Américas sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de COVID-19.

**Tabla 5** Presencia de burnout en docentes que dictan clase en la Licenciatura en Psicología en UDELAS sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de COVID-19.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Síndrome de burnout	Sin presencia	22	95.7	95.7	95.7
	En riesgo	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfica 1** Presencia del síndrome de burnout en docentes que dictan clase en la Licenciatura en Psicología en UDELAS sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de COVID-19.



**Fuente:** Tabla 5.

En la tabla 5 y la gráfica 1, se evidencia claramente que el 95.65% de los docentes, que dictan clases en la Licenciatura en Psicología de la Universidad Especializada de las Américas sede, no presentan síndrome de burnout, mientras que el 4.35% restante está en riesgo a desarrollar esta afección.

Estos datos son sumamente interesantes puesto que en esta casa de estudios la mayoría de las clases de la licenciatura en psicología son presenciales, y a pesar de la condición de modalidad virtual en la que se ha desarrollado el proceso de formación académica este 2020, los docentes han implementado estrategias, que previenen la evolución del burnout.

Simultáneamente, estos resultados rechazan la hipótesis de la investigación; pues esta indicaba que la mayoría de los docentes que dictan clase en la Licenciatura en Psicología, de la Universidad Especializada de las Américas sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de COVID-19, presentan burnout.

### Objetivo específico N°1

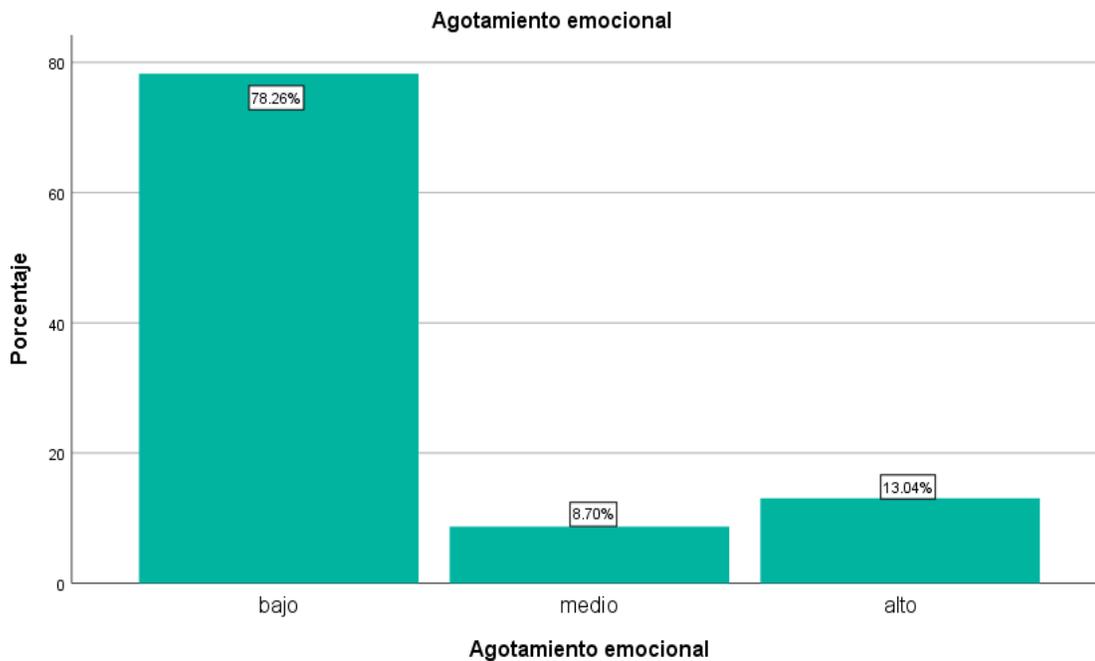
- Describir las dimensiones del burnout en docentes de la Licenciatura en Psicología, de la Universidad Especializada de las Américas sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de COVID-19.

**Tabla 6** Dimensión de agotamiento emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Agotamiento emocional	Bajo	18	78.3	78.3
	Medio	2	8.7	87.0
	Alto	3	13.0	100.0
	Total	23	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfica 2** Dimensión de agotamiento emocional



Fuente: Tabla 6.

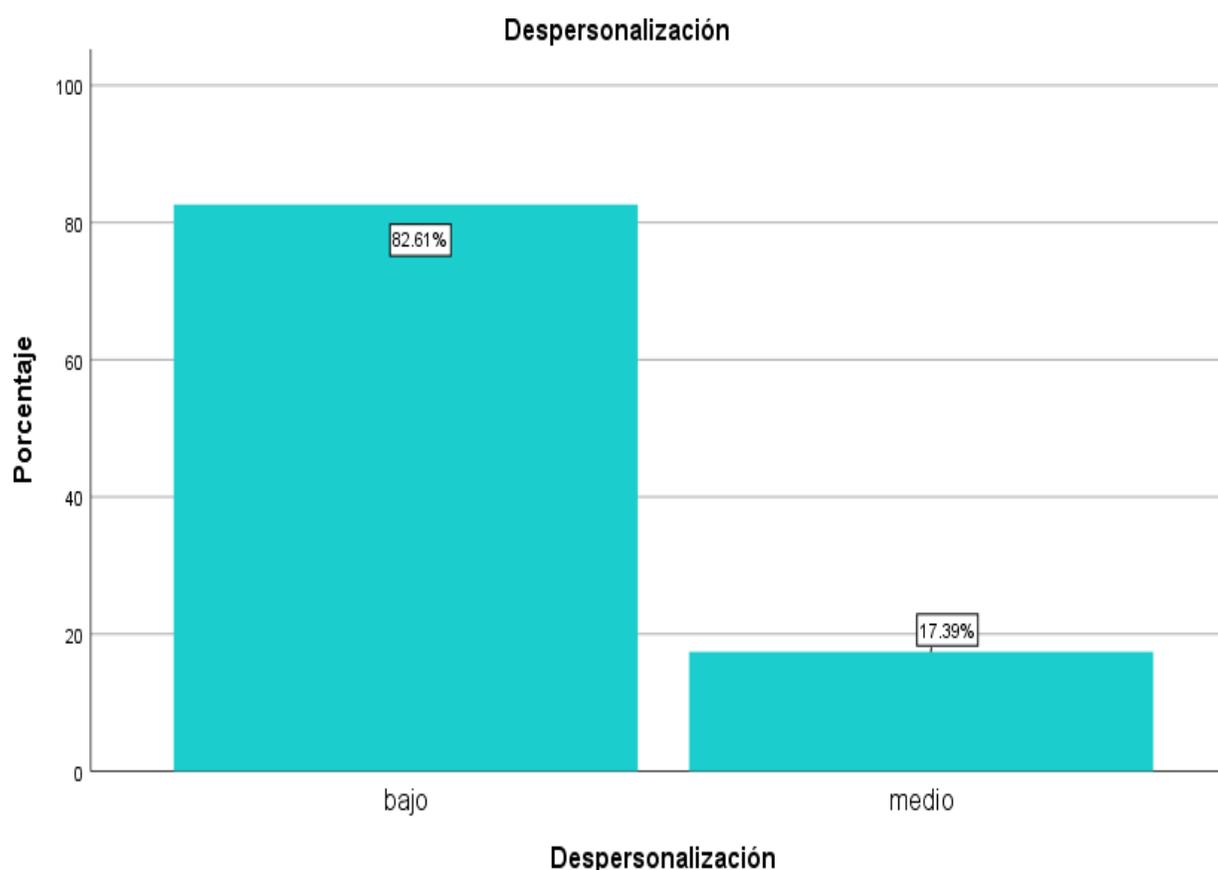
Vemos en la tabla 6 y la gráfica 2 que el 78.26% de los docentes de la Licenciatura en Psicología, tienen un bajo nivel de agotamiento emocional, seguido por un 8.70% en un nivel medio y en última instancia un 13.04% de alto nivel de agotamiento emocional respectivamente.

**Tabla 7** Dimensión de despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Despersonalización	Bajo	19	82.6	82.6
	Medio	4	17.4	100.0
	Total	23	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfica 3** Dimensión de despersonalización



Fuente. Tabla 7.

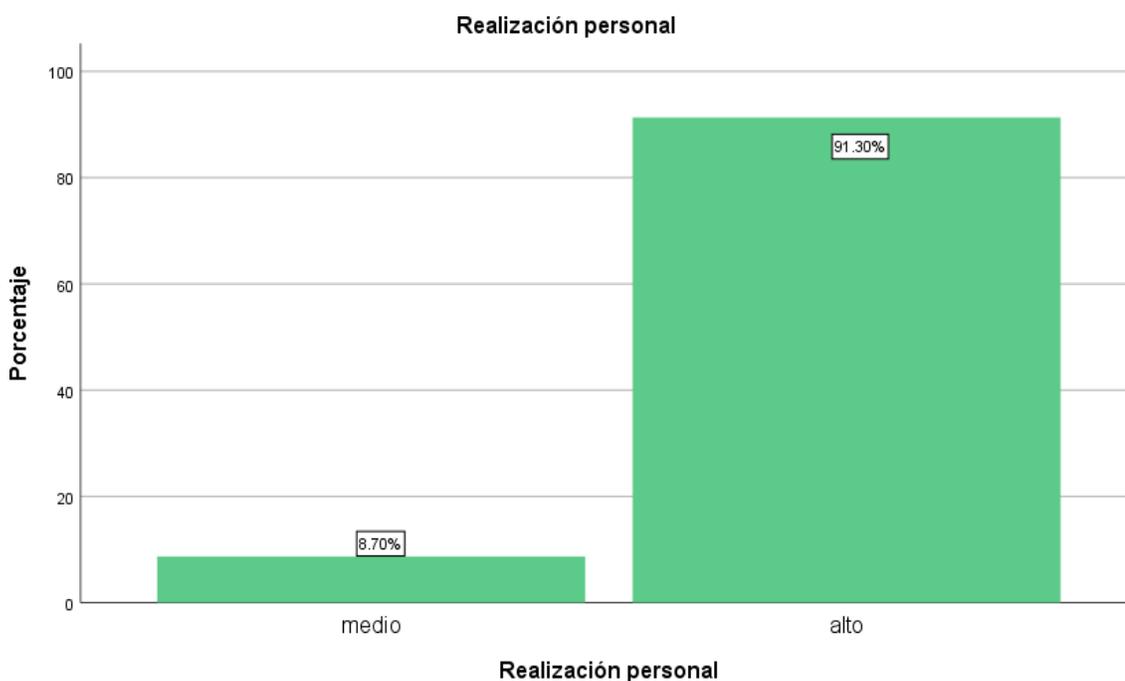
Se evidencia en la tabla 7 y el gráfico 3 que el 82.61% de los docentes de la Licenciatura en Psicología, en la Universidad especializada de las Américas sede, tienen un bajo nivel de despersonalización, mientras que el 17.39% restante se encuentra en un nivel medio.

**Tabla 8** Dimensión de realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Realización personal	Medio	2	8.7	8.7	8.7
	Alto	21	91.3	91.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfica 4** Dimensión de realización personal



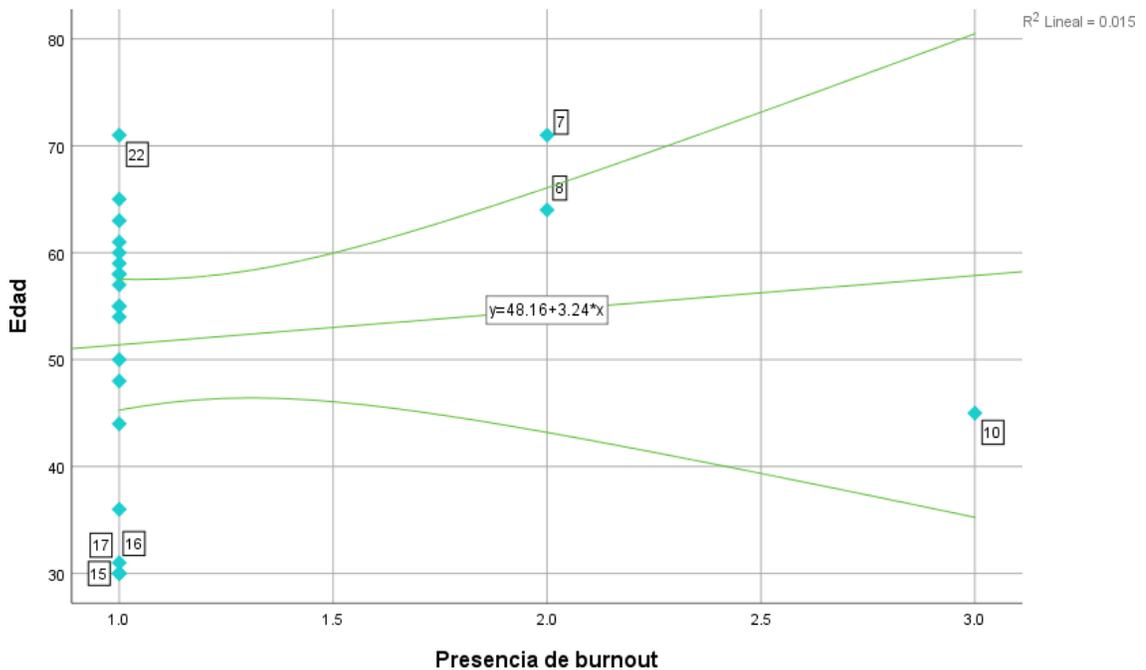
Fuente: Tabla 8.

En cuanto a la tabla 7 y la gráfica 4 muestran que el 8.70% de los docentes de la Licenciatura en Psicología, de la Universidad Especializada de las Américas sede, tienen un nivel medio de realización personal y el 91.30% restante, posee un alto nivel de realización personal.

## Objetivo específico N°2

- Identificar las edades de prevalencia del Burnout en docentes de la Licenciatura en Psicología, de la Universidad Especializada de las Américas sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de COVID-19.

**Gráfica 5** Edades y prevalencia de la presencia del burnout



**Fuente:** Elaboración propia.

En la gráfica 5, se refleja que la mayoría de los docentes de la Licenciatura en Psicología, de la Universidad Especializada de las Américas sede, con edades comprendidas entre los 30 y 71 años no presentan el síndrome de burnout.

Seguidamente, aparecen dos casos de 64 y 71 años a los que se le atribuye un nivel alto de agotamiento emocional y finalmente un caso de 45 años, en el que el riesgo de desarrollar el síndrome de burnout, es una posibilidad muy real.

**Tabla 9** Opiniones de los docentes sobre la modalidad virtual en consecuencia a la pandemia de COVID-19.

N°	Preguntas	Respuestas
1	Dedico más tiempo a la jornada laboral en la modalidad virtual.	<p>Al consultarle a los docentes sobre el tiempo que dedican a su jornada laboral en la modalidad virtual la mayoría indica que sí le dedica más tiempo, sin embargo, algunos docentes expresaron las siguientes opiniones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si. El diseño de las estrategias de aprendizaje en la modalidad virtual me toma mucho más tiempo.</li> <li>• En horario de clases más los vinculados y la atención de consultas a horas no adecuadas.</li> <li>• Sí porque el material que se envía para usar en vía asíncrona requiere que sea el adecuado y que se corresponda al encuentro asíncrono.</li> </ul>
2	He sentido agotamiento al manejar las herramientas para dictar clases en la modalidad virtual	<p>Gran parte de los docentes manifestaron no sentir agotamiento al manejar las herramientas para dictar clases en la modalidad virtual, destaco las siguientes opiniones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca, eso me encanta.</li> <li>• No, porque me gusta la tecnología y dar clases.</li> </ul> <p>El resto de los docentes mencionaba que algunas veces se han sentido agotados, rescato la siguiente opinión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al principio sí, ya mucho menos.</li> </ul>
3	La interacción con mis alumnos y mis compañeros	<p>En su mayoría los docentes argumentan que la interacción con sus alumnos y compañeros de trabajo no se ha vuelto impersonal; a continuación, algunas opiniones de ellos:</p>

<p>docentes se ha vuelto impersonal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca, los disfruto, el aprendizaje es reciproco.</li> <li>• No. Procuramos mantenernos en continua comunicación a través del WhatsApp, el correo electrónico y la aplicación Moodle semanalmente.</li> <li>• No, tengo buena interacción con mis alumnos.</li> </ul>
<p>4 He tenido más estrés dictando clases en la modalidad virtual que en las clases presenciales.</p>	<p>En cuanto a presentar más estrés dictando clases en la modalidad virtual que en las clases presenciales, la mayor parte de los docentes indican que si han tenido más estrés; Estas son sus opiniones sobre el tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bastante, por causa de fallas en la tecnología, por la búsqueda frecuente de nuevas formas de transmitir la información y hacerla interesante, por no tener la suficiente retroalimentación de parte de los alumnos que se logra presencialmente.</li> <li>• La planificación y evaluaciones exige mucho tiempo.</li> </ul>
<p>5 ¿Cuál sería la mayor dificultad que se he presentado al dictar las clases en la modalidad virtual?</p>	<p>La mayor dificultad que se ha presentado a los docentes al dictar clases en la modalidad virtual es la conexión a internet, este factor en ambas vías, la conexión de los docentes y de los estudiantes respectivamente. Otras opiniones sobre la mayor dificultad de los docentes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de alumnos en cada grupo y los muchos grupos que atiendo.</li> </ul>

- 
- Saber si me estoy explicando, si los estudiantes están logrando captar la importancia del material impartido.
  - Adecuar la planificación en modo presencial a virtual con otra metodología. El uso de nuevas herramientas tecnológicas que desconocía.
  - La falta de formación y experiencia en las tecnologías para el aprendizaje.

---

**Fuente: Elaboración propia.**

## CONCLUSIONES

Esta investigación recopiló la información más relevante sobre el síndrome de burnout, como evidencian los antecedentes los docentes son profesionales vulnerables, para desarrollar el síndrome de burnout.

Buscando cumplir los objetivos establecidos en la investigación y comprobar la hipótesis de investigación se aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI), y una entrevista, para delimitar y conocer la opinión de los docentes, sobre la modalidad virtual.

- En respuesta a la interrogante que dio pie a la investigación, se concluye que no existe síndrome de burnout en los docentes de la Licenciatura en Psicología, de la Universidad Especializada de las Américas sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia COVID-19.
- En cuanto al objetivo general, (ver tabla 5 y la gráfica 1, pág.61), no se identifica casos de síndrome de burnout en los docentes de la licenciatura en psicología, aunque si hay un docente con un alto nivel de vulnerabilidad para desarrollar burnout, según los datos recopilados.
- El primer objetivo específico era describir las dimensiones del síndrome de burnout, en este apartado se refleja mayoritariamente nivel bajo de agotamiento emocional con 78.26%, un 13.04% con un alto nivel, mientras que un 8.70%, en nivel medio (ver tabla 6 y gráfica 2, pág. 63). En la segunda dimensión, la despersonalización, mantiene la incidencia de nivel bajo con un 82.61% y nivel medio 17.39% (ver tabla 7 y gráfica 3, pág. 64). Las puntuaciones en estas dos dimensiones deben ser elevadas para identificar burnout, por lo tanto, no hay presencia de este.

En última instancia esta la dimensión de realización personal (ver tabla 8 y gráfica 4, pág. 65), es un contraste con las anteriores ya que el 91.30% mantiene un alto nivel y el 8.70% restante se encuentra en un nivel medio de realización personal, entiéndase que los docentes de la Licenciatura en Psicología, se encuentran a gusto con su labor y rol docente.

- El segundo objetivo específico era identificar la edad de prevalencia de burnout, al no registrar ningún caso de esta afección se concluye que los docentes de la licenciatura en psicología en un rango de edad de 30 a los 71 años, no presentan burnout; (ver gráfica 5, pág. 66), no obstante, se aprecia un caso de un docente de 45 años, con altas probabilidades de padecer burnout.
- En síntesis, las opiniones de los docentes sobre la modalidad virtual (ver tabla 9, pág. 67), indican que, al dictar clases no presenciales su jornada laboral se ha extendido de forma considerable, aun así, se han adaptado puesto que no se han visto agotados por el manejo de las herramientas que utilizan para desarrollar sus clases.
- Al dictar clases en la modalidad virtual los docentes manifiestan que la interacción con terceros, colegas y alumnos no se ha visto afectada, sino que se ha fortalecido, dentro de sus estrategias esta la comunicación activa que se ha mantenido por distintas aplicaciones y plataformas.
- Es interesante conocer que, a pesar de no tener burnout, los docentes de la Licenciatura en Psicología, expresaron sentirse más estresados dictando las clases en la modalidad virtual que presencial, son varias las fuentes de este malestar, parte de esto lo atribuyen a funciones propias de su rol, la necesidad de innovar con técnicas y estrategias de enseñanza, etc.

- Finalmente, la mayor dificultad con la que se han enfrentado los docentes de la Licenciatura en Psicología, de la Universidad Especializada de las Américas sede, es la fluctuación con la conexión a internet; este incordio se presenta de ambas partes, es decir, de los docentes hacia los estudiantes y viceversa.
- Seguidamente, se encuentra la dimensión de los grupos con los que se está trabajando, sumado a la elaboración y forma de abordar los contenidos curriculares en la modalidad virtual se complica, por el desconocimiento de algunas herramientas, o bien, la poca experiencia con las tecnologías orientadas a la educación.

## LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- Una limitante presente en el desarrollo de la investigación fue la poca documentación encontrada con respecto al síndrome de burnout, en Panamá, ya que se cuentan con los dedos las referencias presentadas sobre el tema incluso antes de que apareciera la pandemia. En cambio, en países vecinos desde Latinoamérica hasta Europa la evidencia indica que es un tema que se estudia periódicamente para evaluar a la población en distintas profesiones.
- Dificultad con respecto a la aplicación del instrumento, pues la colaboración de la muestra de estudio fue regular.
- Durante la investigación se presentaron inconvenientes con fluctuación de energía eléctrica y la conexión a internet; esto limitaba el ritmo de avance, o bien, de desarrollo del estudio.
- Se recomienda ampliar el tema de investigación en nuestro país; para los investigadores futuros quizás puedan trabajar un estudio a nivel experimental en caso tal la población tenga síndrome de burnout se puede implementar alguna intervención con la finalidad de disminuir, o bien, eliminar la sintomatología de esta afección. Otro enfoque innovador e interesante sería comparar la presencia del síndrome entre algunas profesiones quedaría a criterio del investigador bajo qué criterios se selecciona la muestra.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS E INFOGRÁFICAS

- Acosta, A. A., & Lascano, M. M. (2020). Relación entre estrés docente y síndrome de burnout en docentes de la Zona 3 de Ecuador. *Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 265-278.
- Acosta, M., & Burguillos, A. I. (2014). Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva: las estrategias de afrontamiento como factor de protección. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 303-310.
- Águila Otero, A. (2015). *El síndrome de burnout en profesores: relación con el trabajo emocional y el tecnoestrés*. España: Universidad de Oviedo.
- Aguilar, N., & Aquino, A. (2018). *Síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional de Huancavelica 2016*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Álvarez, C. B. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de administración*, 117-132.
- Barreto, M. X., & Piamonte, J. C. (2020). *Estrés laboral en comunidad docente*. Bucaramanga, Santander : Universidad Cooperativa de Colombia.
- Bedoya, E., Vega, N., Sereviche, C., & Meza, M. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano. *Formación Universitaria*, 51-58.
- Brill, P. (1984). La necesidad de una definición operativa de burnout. Salud familiar y comunitaria. *La revista de promoción y mantenimiento de la salud*.
- Buunk, B., & Schaufeli, W. (1993). Burnout: una perspectiva desde la teoría de la comparación social. Agotamiento profesional: desarrollos recientes en teoría e investigación. 53-69.
- Cabellos, S., Loli, R., Hernán, M., & Velásquez, R. (2020). Niveles de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación superior. *Revista Cubana de Enfermería*.

- Calzado, I. R. (2016). Burnout en docentes de educación especial de Córdoba (España). *Opción*, 569-588.
- Cárdenas, M., Méndez, L. M., & González, M. (2014). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios. *Actualidades Investigativas en Educación*, S. f.
- Carpio, I., Bravo, G., Campos, N., Padilla, A., Banegas, T., & Méndez, L. (2017). *Estrés Laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios*. Cuenca, Ecuador: Universidad Católica de Cuenca.
- Castillo Castillo, M. A. (2020). La universidad en tiempos de pandemia: una oportunidad para desconolizar el modelo intramuros. *Revista Guatemalteca de Educación Superior*, 121-135.
- Castillo, A., Morales, B., Hernández, Y., & Sánchez, I. (2019). El síndrome de Burnout en docentes de educación básica: sus efectos para la enseñanza de las matemáticas. *Polo del Conocimiento*, 126-147.
- Chavarría, R., Colunga, F., Loria, J., & Peláez, K. (2016). Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2° nivel en México. *Educación Médica*, 254-261.
- Cherniss, C. (1980). *Agotamiento profesional en organizaciones de servicios humanos*. Praeger.
- Cherniss, C. (1982). Cultural trends: political, economic and historical roots of problem. En Paine, W (Ed): Job, stress and burnout: Reseach, theory and intervention perspectives. *Sage publications*, 56-70.
- Cherniss, C. (1993). *Papel de la autoeficacia profesional en la etiología y mejora del agotamiento*.
- Cisneros, I. A., & Druet, N. V. (2014). *Bienestar emocional en los profesores*. México: Universidad Autónoma de Yucatán.
- Clasificación Internacional de Enfermedades, C.-1. (2020). *CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad*. Obtenido de CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad: <https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>

- Cólica, P. R. (2018). *Neurociencias y psicobiología del estrés laboral: el burnout en docentes y personal de salud, y hostigamiento "mobbing"*. Córdoba: Brujas.
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. (2006). *Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout)*. Madrid, España: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.
- Cox, T., Kuk, G., & Leiter, M. (1993). *Burnout, health, work stress, and organizational healthiness*.
- Cuero, C. (2020). La Pandemia del COVID-19. *Revista Médica de Panamá*, <http://access.revistasmedicas.org/pdf/?opensource=rev&openpdf=y&ojl=aHR0cHM6Ly93d3cucmV2aXN0YW1IZGljYS5vcmcvaW5kZXgucGhwL3JtZHAyYXJ0aWNsZS92aWV3RmlsZS84NzlvODE4&o=MDAtZWVpdG9yaWFsLnBkZg==&t=YXBwbGljYXRpb24vcGRm>.
- De Arco, L. K., & Castillo, J. A. (2020). Síndrome de burnout en época de pandemia: caso colombiano. *Interconectando Saberes*, 115-123.
- De la Fuente, R. (2017). *Niveles de burnout y existencia de relaciones entre estos y sus dimensiones, con las variables de identificación de los docentes de cuatro colegios de la Región Metropolitana*. Santiago de Chile: Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación.
- De Rivera, L. (2010). *Los síndromes del estrés*. Editorial Síntesis.
- De Vincenzi, A. (2020). *Debate Universitario Revista académica electrónica semestral*. Obtenido de Debate Universitario Revista académica electrónica semestral: <http://200.32.31.164:9999/ojs/index.php/debate-universitario/article/view/238/242>
- Echeverría, H. N. (2013). *Síndrome de burnout en maestros de educación primaria*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences Press.
- Espinoza, K. (2018). *El síndrome de burnout en el marco del buen desempeño docente en la Institución Educativa Josefa Carrillo y Albornoz, del distrito*

- de Lurigancho, 2015. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Extremera, N., Rey, L., & Pena, M. (2010). *La docencia perjudica seriamente la salud. Análisis de los síntomas asociados al estrés docente*. España: Universidad de Málaga.
- Farber, B. (1991). *Crisis in education: Stress and burnout in the American teacher*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 159-165.
- Gil Monte, P. (2005). Síndrome de burnout . *Psicología del trabajo y organizaciones*, 181-197.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse* . Madrid: Editorial Síntesis.
- Gil-Monte, P., Peiró, J., & Valcárcel, P. (1995). *A causal model of burnout process development: An alternative to Golembiewski and Leiter models*. Gyor Hungría: VII Congreso Europeo sobre Trabajo y Psicología Organizacional.
- Gómez, N., & Rodríguez, P. (2020). Estrés en docentes en el contexto de la pandemia de COVID-19 y la educación, FENOB UNA - FILIAL CORONEL OVIEDO. *Academic Disclosure una FENOB*, 216-234.
- González, G., Carrasquilla, D., Latorre, G., Torres, V., & Villamil, K. (2015). *Síndrome de Burnout en docentes universitarios*. Santa Marta, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia Sede Santa Marta.
- Harrison, W. (1983). Un modelo de competencia social de burnout. *Estrés y agotamiento en las profesiones de servicios humanos*. 29-39.
- Hernández, M. J. (2020). *La Provincia diario de las Palmas*. Obtenido de La Provincia diario de las Palmas: <https://www.laprovincia.es/sociedad/2020/07/12/docentes-sufren-queme-laboral-sanitarios-8166816.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

- Herrejón, J. L., & Salinas, M. E. (2010). APA diccionario conciso de psicología. En J. L. Herrejón, & M. E. Salinas, *APA diccionario conciso de psicología* (pág. 531). México: El Manual Moderno.
- Hobfoll, S., & Freedy, J. (1993). *Conservación de recursos: una teoría general del estrés aplicada al agotamiento*.
- Hodgson, E., & Soto, A. (2013). Factores psicosociales del trabajo y síndrome de burnout en docentes universitarios, Bluefields, Nicaragua. *Ciencia e Interculturalidad*, 131-143.
- Huacani Figueroa, A. (2019). *Síndrome de burnout en los docentes de la institución de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Juárez, B. (2020). *El Economista*. Obtenido de El Economista: <https://factorcapitalhumano.com/salud-laboral/burnout-y-pandemia-covid-19-el-virus-que-tambien-quema-laboralmente/2020/07/>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, coping and adaptation*. New York, EE.UU: Springer.
- López, A. (2017). *El síndrome de burnout: antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública Gallega*. Vigo: Universidad de Vigo.
- Martín, E. (2014). *El Síndrome de Burnout en el profesorado de la ESO*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 42-80.
- Maslach, C. (1979). *The burnout syndrome and patient care*. En C. Garfield (Ed) *Stress and survival: The emotional realities of live-threatening illness*. St. Louis Mosby.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto California : Consulting Psychologist Press.
- Mejía, J. C., Silva, C., & Rueda, Y. (2020). Ruta de atención psicosocial para docentes con síndrome de Burnout a causa de la cuarentena generada por

- el COVID-19. *Revista de Investigación en Gestión Industrial, Ambiental, Seguridad y Salud en el trabajo - GISST*, 133-143.
- Miller, L., & Dell, A. (s.f). *American Psychological association*. Obtenido de American Psychological association: <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
- Morales, J. (2017). *La Estrella de Panamá*. Obtenido de La Estrella de Panamá: <https://www.laestrella.com.pa/nacional/171214/has-burnout-escuchado>
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autonoma de Madrid.
- Mouzo, J. (2019). *El País*. Obtenido de El País: [https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228\\_933147.html](https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html)
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. La Habana, Cuba: Instituto nacional de salud de los trabajadores.
- Orozco, J. G. (2018). *Nivel de estrés de los docentes de la facultad de humanidades de psicología clínica y psicología industrial/ organizacional de dedicación completa de la Universidad Rafael Landívar*. Guatemala de la Asunción: Universidad Rafael Landívar.
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Revista Diversitas- Perspectivas en psicología*, 81-90.
- Ospina, A. (2016). *Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Papalia, D., Feldman , R., & Martorell, G. (2012). *Desarrollo Humano, Duodécima Edición*. México: Mc Graw Hill Education .
- Peña, J. (2019). *Terapia Cognitiva Conductual para reducir los síntomas del síndrome de Burnout en docentes consejeros que laboran en el Colegio*

- Padre Segundo Familiar Cano de Monagrillo, Provincia de Herrera.*  
Veraguas: Tesis Doctoral Universidad de Panamá.
- Pepi, P. A. (2013). *síndrome de burnout en docentes de Mendoza: Estudio comparativo entre docentes de nivel primario y docentes de nivel secundario.* Mendoza: Universida de Aconcagua .
- Pérez, Y. (2020). *La Estrella de Panamá.* Obtenido de La Estrella de Panamá:  
<https://www.laestrella.com.pa/nacional/200318/850-millones-ninos-jovenes-permanecen-alejados-centros-educativos>
- Pineda, M., Rivera, M., & Ríos, P. (2014). *Prevalencia y factores influyentes del síndrome de burnout en los docentes de la facultad de ciencias médicas de la universidad de Cuenca, Enero- Julio 2013.* Ecuador: Universida de Cuenca.
- Pines , A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures .* New York: Free Press.
- Pines, A. (1993). *Burnout: una perspectiva existencial.*
- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias.* Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Posada, E. J. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 60-73.
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima.* Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Ramos Ramos, P. (2012). *Análisis de los riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de burnout (2a. ed.).* Málaga, España: ICB  
<https://elibro.net/es/lc/udelas/titulos/111786>.
- Rodríguez, I. (2020). *La Nación.* Obtenido de La Nación:  
<https://www.nacion.com/ciencia/salud/teletrabajo-a-comienzo-quemar-18-de/CXMFAODRGNG6JALPA2ONJGT6JA/story/>
- Selye, H. (1936). Un síndrome producido por diversos agentes nocivos . *Nature*, 32-32.

- Suárez , N. (2020). Formación docente universitaria y crisis sanitaria COVID-19. *CienciAmérica*, 1-6.
- Travaglino, G. L.-M. (2020). The COVID-Stress International Collaboration How is COVID19 affecting Europeans' Lives? *ResearchGate* , 1-16.
- TVN Noticias. (2020). *TVN Noticias*. Obtenido de TVN Noticias: [https://www.tvn-2.com/nacionales/educacion/oficinas-personal-administrativo-planteles-educativos-Meduca\\_0\\_5691180855.html](https://www.tvn-2.com/nacionales/educacion/oficinas-personal-administrativo-planteles-educativos-Meduca_0_5691180855.html)
- UNESCO. (2020). *Impacto de la COVID-19 en la educación*. Obtenido de Impacto de la COVID-19 en la educación: <https://es.unesco.org/covid19/educationresponse>
- UNESCO. (2020). *UNESCO*. Obtenido de UNESCO: <https://www.iesalc.unesco.org/2020/06/23/24jun-webinar-covid-19-y-educacion-superior-impacto-y-desafios/>
- Urriola, G. (2020). *La Estrella de Panamá*. Obtenido de La Estrella de Panamá: <https://www.laestrella.com.pa/nacional/200816/emergencia-universidades>
- Valenzuela, A. (2010). *Síndrome de burnout de identificación de los factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco (Enero -Junio 2009)*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Villarruel, M., Chávez, R., Hernández, I., Naranjo, F., Salazar, J., Roque, E., & Robert, R. (2018). Estrés y desgaste profesional en maestros de educación superior tecnológica en Veracruz, México. *REXE Revista de estudios y experiencias en educación*, S.f.
- Werner Ipinza, D. (2010). *Percepción del burnout y autocuidado en psicólogos clínicos infantojuveniles que trabajan en salud pública en Santiago de Chile*. Santiago: Universidad de Chile .
- Woolfolk, A. (2010). *Psicología educativa 11a edición*. México: Pearson Education.

# **ANEXOS**

## Anexo 1 Instrumento

### Maslach Burnout Inventory

Edad: \_\_\_\_

Género: \_\_Femenino \_\_Masculino

Indicaciones: Según su consideración, indique el número pertinente a la frecuencia con la que siente los enunciados.

0	Nunca
1	Pocas veces al año o menos.
2	Una vez al mes o menos.
3	Unas pocas veces al mes.
4	Una vez a la semana.
5	Unas pocas veces a la semana.
6	Todos los días.

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

## Cálculo de las puntuaciones

Los puntajes elevados correspondientes a las dos subescalas iniciales y baja en la tercera se traducen como síndrome de burnout.

Se debe analizar a detalle los distintos aspectos para determinar el grado o nivel del síndrome de burnout, este puede ser más o menos severo dependiendo si los indicios aparecen en uno, dos o los tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome.

De igual forma, para analizar los reactivos es una guía sobre los puntos fuertes y débiles de cada individuo en su labor de docente.

## Anexo 2 Formato de validación



### UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS

Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano

Escuela de Desarrollo Humano

Licenciatura en Psicología con énfasis en psicología Educativa

**Tesis: Burnout en docentes de Psicología en UDELAS sede, en modalidad virtual en consecuencia a la pandemia.**

#### **Validez de contenido del instrumento sobre *Síndrome de Burnout***

El objetivo del presente proceso es determinar la validez del contenido del instrumento que se aplicará a la muestra seleccionada con el fin de evaluar sus relaciones interpersonales, este instrumento será utilizado en la investigación **Burnout en docentes de psicología en UDELAS sede en modalidad virtual en consecuencia a la pandemia.**

Esta investigación tiene como *objetivo general*

- Analizar la presencia del burnout en docentes de psicología en UDELAS Sede en modalidad virtual en consecuencia a la pandemia.

#### *Objetivos específicos*

- Describir los niveles del burnout en docentes de psicología en UDELAS Sede en modalidad virtual en consecuencia a la pandemia.
- Identificar las edades de prevalencia del burnout en los docentes en docentes de psicología en UDELAS Sede en modalidad virtual en consecuencia a la pandemia.

El instrumento ha sido diseñado tomando en cuenta tres indicadores estos son: agotamiento emocional por las demandas de trabajo, actitud de frialdad y distanciamiento, finalmente, realización personal. Y se le solicita a los encuestados que contesten en una escala de Likert 6. Todos los días, 5. Unas pocas veces a la semana, 4. Una vez a la semana, 3. Unas pocas veces al mes, 2. Una vez al mes o menos, 1. Pocas veces al año o menos, 0. Nunca.

Se solicita que en respuestas Si o No indique si los reactivos tienen la claridad, pertinencia, redacción y relevancia. También hay un apartado donde puede anotar su observación. La **claridad** del reactivo se refiere a que tan entendible es el reactivo. La **pertinencia** se refiere a que, si corresponde o no a esa área. La **redacción** verificar si están bien empleadas las palabras acordes al reactivo, y por último la **relevancia** que es la importancia del reactivo

Reactivos	Tiene claridad reactivo:		Tiene pertinencia del reactivo:		Correcta redacción del reactivo es:		Tiene relevancia el reactivo:		Observaciones
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
<b>Agotamiento emocional por las demandas de trabajo</b>									
Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.									
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.									
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.									
Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.									
Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.									
Me siento frustrado/a en mi trabajo.									
Creo que trabajo demasiado.									
Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.									
Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.									
Reactivos	La claridad del reactivo es:		Tiene pertinencia del reactivo:		Correcta redacción del reactivo es:		Tiene relevancia el reactivo:		Observaciones
	SÍ	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

<b>Actitud de frialdad y distanciamiento</b>									
Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.									
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.									
Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.									
No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.									
Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.									
<b>Reactivos</b>	<b>La claridad del reactivo es:</b>		<b>Tiene pertinencia del reactivo:</b>		<b>Correcta redacción del reactivo es:</b>		<b>Tiene relevancia el reactivo:</b>		<b>Observaciones</b>
<b>Realización personal</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	
Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.									
Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.									
Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.									

Me siento con mucha energía en mi trabajo.									
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.									
Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.									
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.									
En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.									
Aplicable:	Aplicable atendiendo a las observaciones:				Observaciones Generales:				
Validada por:	C.I.P:				Teléfono:			Correo electrónico:	

### Anexo 3: Observaciones de los expertos

<b>N</b>	<b>Reactivos</b>	<b>Observaciones</b>
<b>3</b>	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	La redacción resta claridad al reactivo.
<b>4</b>	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	Recomendaría el uso de emp como término comprender.
<b>6</b>	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	No discrimina el burno complicado que es
<b>8</b>	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	Para el térmi recomiend
<b>9</b>	Creo que los alumnos/as me culpan de alguno de sus problemas.	Cons es

**10** Me he vuelto más insensib  
gente desde que ejerzo  
docente.

**16** Trabaja  
alum

**19**

## Anexo 4: Validez y confiabilidad del instrumento

### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa  
variables del procedim

El instrumento muestra consistencia interna en los ítems a través del Alpha de Cronbach.

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	86.93	239.781	.100	.755
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	86.53	238.552	.168	.749
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	87.40	255.257	-.159	.780
Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos.	85.73	217.067	.557	.723
Creo que estoy tratando algunos alumnos como si fueran objetos impersonales.	85.27	252.781	-.188	.759
Siento que trabajar todo el día con alumnos supone un gran esfuerzo y me cansa.	88.33	224.667	.376	.735
Creo que trato con mucha eficiencia los problemas de mis alumnos.	86.00	210.286	.705	.712
Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento abrumado por mi trabajo.	87.60	237.543	.088	.760
Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos.	85.47	213.552	.684	.715
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente de forma virtual.	85.60	220.543	.520	.726
Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	85.33	228.238	.439	.734
Me siento con mucha energía en mi trabajo.	86.47	222.124	.385	.734

Me siento frustrado/a en mi trabajo.	88.33	239.381	.060	.763
Creo que trabajo demasiado.	88.07	234.210	.162	.753
No me preocupa realmente lo que le ocurra a alguno de mis alumnos.	89.47	210.552	.672	.714
Trabajar directamente con alumnos me estresa.	85.40	234.686	.284	.742
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos.	85.60	217.400	.539	.724
Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos.	85.87	212.981	.609	.718
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	86.20	248.029	-.056	.771
Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	89.33	222.952	.526	.728
En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	86.20	224.171	.397	.734
Creo que los alumnos me culpan de algunos problemas.	85.67	243.667	.080	.753

---

*Varianza total explicada*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extra		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% a
1	8.560	38.910	38.910	8.560	38.910	
2	4.733	21.514	60.424	4.733	21.514	
3	2.848	12.947	73.371	2.848	12.947	
4	1.822	8.280	81.651	1.822	8.280	
5	1.038	4.717	86.367	1.038	4.717	
6	.993	4.515	90.883			
7	.682	3.098	93.981			
8	.528	2.399	96.380			
9	.339	1.541	97.921			
10	.198	.898	98.820			
11	.121	.550	99.370			
12	.095	.430	99.800			
13	.035	.160	99.960			
14	.009	.040	100.000			
15	1.881E-15	8.548E-15	100.000			
16	9.210E-16	4.186E-15	100.000			
17	7.024E-16	3.193E-15	100.000			
18	2.944E-16	1.338E-15	100.000			
19	1.289E-16	5.858E-16	100.000			
20	-1.306E-16	-5.937E-16	100.000			
21	-1.936E-16	-8.802E-16	100.000			
22	-8.371E-16	-3.805E-15	100.000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

*Matriz de transformación de componente*

Componente	1	2	3	4	5
1	.695	-.523	.348	.343	.071
2	.606	.715	-.301	.174	-.031
3	-.246	.439	.773	.386	-.012
4	.086	.113	.148	-.342	.917
5	.287	.099	.411	-.765	-.391

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Dimensiones del síndrome de burnout .....	35
<b>Figura 2</b>	Fases del burnout de Edelwich y Brodsky (1980).....	39
<b>Figura 3</b>	Modelos explicativos del burnout Gil Monte y Pieró (1997) .....	41
<b>Figura 4</b>	Influencias recíprocas.....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Síndrome General de Adaptación (SGA) Selye (1936) .....	29
<b>Tabla 2</b> Síntomas del burnout .....	37
<b>Tabla 3</b> Variable .....	55
<b>Tabla 4</b> Dimensiones y reactivos del instrumento .....	56
<b>Tabla 5</b> Presencia de burnout en docentes que dictan clase en la licenciatura en psicología en UDELAS sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de COVID-19 .....	61
<b>Tabla 6</b> Dimensión de agotamiento emocional.....	63
<b>Tabla 7</b> Dimensión de despersonalización .....	64
<b>Tabla 8</b> Dimensión de realización personal.....	65
<b>Tabla 9</b> Opiniones de los docentes sobre la modalidad virtual en consecuencia a la pandemia de COVID-19.....	67

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>Gráfica 1</b> Presencia del síndrome de burnout en docentes que dictan clase en la Licenciatura en Psicología en UDELAS sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de COVID-19.....	62
<b>Gráfica 2</b> Dimensión de agotamiento emocional.....	63
<b>Gráfica 3</b> Dimensión de despersonalización.....	64
<b>Gráfica 4</b> Dimensión de realización personal.....	65
<b>Gráfica 5</b> Edades y prevalencia de la presencia del burnout .....	66