

Universidad Evangélica de El Salvador
Facultad de Ciencias Sociales
Prof. Y Dr. Santiago Echevoyén
Licenciatura en Psicología



**INFORME FINAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
PSICOLOGÍA**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“El síndrome de burnout en docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel durante la pandemia del COVID-19”

Presentado por:

Aparicio Rivas, Ismenia Dorinalda CIF: 20130101044

Granados Mejía, María Cristina CIF: 20140106079

San Salvador, septiembre del 2021

Contenido

AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN.....	6
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	9
ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	13
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	13
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	14
CONTEXTO DE ESTUDIO	15
JUSTIFICACIÓN	17
CAPITULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	20
1. ESTADO ACTUAL DEL HECHO	20
2. ANTECEDENTES.....	21
3. BASES TEÓRICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	23
3.1. ETIMOLOGÍA DE SÍNDROME DE BURNOUT COMO UN PROBLEMA PSICOLÓGICO	25
3.2. LOS SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	27
3.3. LAS FASES DEL SÍNDROME DE BURNOUT	29
3.4. LAS CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	29
3.5. LAS CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME BURNOUT.....	30
4. DOCENTES EN PANDEMIA.....	31
4.1. SALUD Y TRABAJO.....	31
4.2. FUENTES DE ESTRÉS EN EL TRABAJO	32
4.3. DESGASTE MENTAL	33
5. DOCENTES EN EL SALVADOR	33
5.1. CAMBIO DE METODOLOGÍA DURANTE EN COVID-19	33

5.2. PAPEL DEL MINED.....	35
6. PREVENCIÓN Y MÉTODOS DE INTERVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	36
6.1. PREVENCIÓN	36
6.2. MÉTODOS DE INTERVENCIÓN	37
<u>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</u>	39
ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	39
POBLACIÓN Y MUESTRA	40
CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	43
TÉCNICAS PARA RECOPIRAR LA INFORMACIÓN.....	46
MATERIALES E INSTRUMENTOS.....	46
RELACIÓN DE CONGRUENCIA DE LOS PRINCIPALES ELEMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN....	48
ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	50
<u>CAPITULO IV: ANALISIS DE LA INFORMACIÓN</u>	52
PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	52
RESULTADOS	53
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	64
<u>CAPITULO V: CONCLUSIONES</u>	92
<u>RECOMENDACIONES</u>	94
<u>REFERENCIAS</u>	95
<u>ANEXOS.....</u>	104

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo lo dedico principalmente a Dios por darme vida, salud y apoyo para lograr una de las metas más importantes de mi vida, porque sin su poder hubiera sido imposible completar mi carrera universitaria y convertirme en una profesional.

Además del apoyo de mi familia; es imposible poder describir lo agradecida que estoy con Dios y la vida por tener a unos padres maravillosos y una hermana increíble que en todo momento he recibido su amor y apoyo incondicional en cada una de mis decisiones, esto también es por y para ustedes.

Dedicado a nuestra Asesora, quien ha sido un pilar fundamental para que esto se haya hecho realidad, agradezco no solamente su asesoramiento profesional sino también la calidez humana que nos brindó en todo momento; agradezco sus orientaciones y consejos llenos de amor y sabiduría la admiro Licda. Brendhaly Mejía y sin lugar a duda conocerla ha marcado mi vida de estudiante como personal.

Mi familia elegida, tengo la dicha de estar rodeada de personas que son parte de mi familia; mis amigos y amigas sobre todo a una en especial Astrid Navidad, gracias por todo su apoyo, por darme su cariño y amistad, por compartir y celebrar mis alegrías y triunfos y por estar allí en mis momentos más difíciles. Sin lugar a duda este éxito les pertenece, son parte de mi vida y tienen un lugar especial en mi corazón.

Dedico esta investigación a toda mi familia y amigos en general, con la cual estuve ausente en muchas celebraciones y actividades importantes, por cumplir mi sueño, quiero decirles que no fue en vano y este resultado es gracias a su sacrificio, muchas gracias por todo el apoyo y al amor de Dios que siempre me acompañó en todo momento y me cuidó.

“Vale la pena luchar por lo que vale la pena tener”

Aparicio Rivas, Ismenia Dorinalda

Quiero agradecer primeramente a Dios, quien me ha dado vida, salud y amor incondicional, también a mi familia, quienes siempre han sido mi más grande apoyo para alcanzar mis objetivos y mis metas, definitivamente sin ellos nada de esto podría ser igual.

De igual manera, quiero agradecer a nuestra asesora, Licda. Brendhaly Mejía, quien ha sido de gran ayuda y guía no solamente como asesora, sino también como docente y como persona, muchas gracias por su apoyo, su orientación y su calidez humana, ha sido todo un honor y un placer haber sido su estudiante.

Finalmente quiero agradecer a todos mis amigos, que ya sea con su presencia, su ayuda o con sus palabras de aliento me dan dado ánimos y apoyo para salir adelante con mi carrera y en mi vida, aunque para ellos haya sido algo insignificante realmente han impactado en mi vida y en mi corazón.

Por todo eso y mucho más, muchas gracias a todos, desde lo más profundo mi corazón.

Granados Mejía, María Cristina

Resumen

El síndrome del burnout también conocido como síndrome del quemado o desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés laboral y se produce cuando las expectativas en el ámbito profesional y la realidad de la vida laboral diaria se desequilibran. Este síndrome es un mal invisible que afecta directamente la calidad de vida y fue descrito en 1986 por Maslach y Jackson como un síndrome de desgaste profesional, despersonalización y un nivel bajo de satisfacción personal, que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas. El sistema educativo se vio fuertemente afectado en nuestro país en el 2020 debido al confinamiento y el distanciamiento social que se tuvo que realizar; durante el mismo, el sistema educativo comenzó a realizar cambios necesarios para adaptarse a la realidad que se estaba viviendo, y fueron el cuerpo docente algunos de los que se vieron, de alguna manera, afectados por la situación y los cambios que se tuvieron que realizar. Se entrevistaron a 10 docentes, con edad promedio de 30 a 58 años, cuyos resultados reflejaran el padecimiento del síndrome y que estuvieran dispuestos a compartir cuales fueron sus experiencias con respecto a la realización de su labor en esta situación.

Palabras clave: *síndrome del burnout, docentes, educación a distancia.*

Introducción

El síndrome de Burnout o "síndrome del quemado " es un estado de agotamiento físico, mental y emocional que es causado por el estrés como resultado de las relaciones con otras personas en un entorno laboral que resulta ser difícil.

El síndrome de burnout es una situación que gradualmente se acumula hasta conducir a un estado de incapacidad para continuar con la realización normal del trabajo. Se le conoce y utiliza como un sinónimo de fatiga, es un padecimiento que se da como respuesta a prolongadas presiones cuando una persona enfrenta factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. "Independientemente de la definición particular de diferentes estudiosos en el campo, la verdad es que el Burnout es una condición que quema o agota totalmente la persona que lo sufre" (Álvarez, 2011).

En todas las profesiones y trabajos existen situaciones y presiones que pueden ser estresantes y pueden generar síntomas que afectan a la persona, no solo en sus actividades laborales, sino también en su vida cotidiana.

Actualmente, el mundo entero se enfrenta a una pandemia a nivel global, lo que ha ocasionado un cambio drástico en la realización de las actividades de niños y jóvenes estudiantes, además de muchos profesionales quienes luego del confinamiento han tenido que adaptarse a los cambios en su vida laboral, algunos teniendo que realizarlos desde sus casas, ocasionando así un aumento del síndrome Burnout en ellos. En el caso de los docentes, se puede considerar al malestar como un estado permanente de exposición al estrés cuyos efectos son percibidos principalmente en un aspecto emocional con repercusiones en su comportamiento (Zavala, 2008). En medio de la emergencia mundial, los centros escolares fueron unos de los primeros en suspender las actividades presenciales y comenzar así el cambio hacia la virtualidad.

Para esto se comienza a apoyarse más en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y establecer nuevas formas de enseñanza-aprendizaje en el cual ya no es tan necesario que el cuerpo, el tiempo y espacio congenien para tener

una experiencia de aprendizaje. Sumado a que no todos los docentes cuentan con el conocimiento o las herramientas para llevar a cabo sus labores de manera virtual y en algunos casos tampoco los estudiantes.

Por lo tanto, en el presente documento se expone el trabajo de investigación titulado “El síndrome de burnout en docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel durante la pandemia del COVID-19”. El objetivo del trabajo es analizar las afectaciones psicológicas y emocionales que el síndrome de burnout produce a los docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel a causa de la pandemia por COVID-19. Esta investigación está estructurado por una serie de capítulos descritos a continuación.

El Capítulo I: Planteamiento del Problema; se describe la situación actual de la problemática desde la definición del síndrome, las profesiones que son más propensas a padecer el síndrome, los atributos de un docente y como el síndrome de Burnout afecta la realización de sus labores, los objetivos que se pretenden con la investigación. Seguido del contexto en la que se realiza la investigación, luego la justificación en el cual se describe la importancia y relevancia social del tema.

Capítulo II: Marco Teórico; se exponen el estado actual de los hechos que se investigan, los antecedentes mediante una reseña de diversas investigaciones resientes. Así como también se exponen las bases teóricas que constituirán el enfoque teórico de la investigación. Las maneras en las que el síndrome afecta laboral y emocionalmente a los docentes, como los docentes en nuestro país han tenido que cambiar su metodología de enseñanza y métodos de prevención e intervención del síndrome.

En el Capítulo III: Metodología de la investigación; se expresan los elementos básicos que orientan la búsqueda de la información. El enfoque metodológico elegido para la presente investigación es un diseño fenomenológico de tipo cualitativo, se ha optado por una muestra de diez docentes del sector público. Además de las categorías

que se tienen en cuenta analizar para la investigación y los instrumentos que se planean utilizar Para el procedimiento de recolección de datos.

En el Capítulo IV: Análisis de la información; se presenta el método elegido para procesar y analizar la información que se ha recabado luego de las entrevistas con la muestra poblacional, así como el resultado y la discusión al relacionar la teoría reunida con los resultados de las entrevistas.

En el Capítulo V: Conclusiones; en el capítulo se presentan las conclusiones a las que se han llegado con la investigación, intentando responder los objetivos que se han planteado.

Para revelar la presencia de Síndrome de Burnout; el Maslach Burnout Inventory (MBI) con nombre en español: Inventario Burnout de Maslach (MBI) “Síndrome del Quemado” como un primer filtro para seleccionar la muestra, a quienes luego se les realiza una entrevista para conocer a profundidad las experiencias individuales que se tienen con el síndrome.

Finalmente, se proporcionan las referencias bibliográficas consultadas que corroboran los fundamentos teóricos expresados en el presente estudio de investigación y como anexos, los documentos que se han utilizado para entrevistar, informar y concientizar a los participantes.

Dicho de esta forma el presente trabajo se ha redactado basado en los lineamiento del formato APA 7ma edición, así mismo, se utilizaron los lineamientos de la Universidad Evangélica de El Salvador.

CAPITULO I. Planteamiento del Problema

Situación Problemática

Frente a las exigencias de la vida cotidiana o del entorno laboral, las personas experimentan niveles de estrés que promueven o mejoran su desempeño y motivación para lograr metas u objetivos personales, pero al pasar cierto límite la presión puede volverse negativa, destructiva e incluso debilitante. Cada vez son más las profesiones que desarrollan contacto humano con una audiencia que impone requisitos, tareas y habilidades específicas, como las asociadas a los servicios educativos; ahora bien los requisitos de la educación coloca a los profesionales docentes en una constante y excesiva necesidad de actualización de conocimientos, formación y manejo de herramientas administrativas (Molina, Vargas, & Calle, 2015).

Según Freudenberger (1974), el término burnout: *“se relaciona con el agotamiento y desgaste causado por un exceso de fuerza y demandas cada vez mayores de energía; esta situación sucede cuando un profesional, se “quema” (agota) y fracasa en su intento por alcanzar sus metas laborales”* (Cfr. Freudenberger, 1974h en Ramírez, 2007, p.4).

Una de las características de las sociedades contemporáneas son las presiones del trabajo debido a las exigencias del entorno laboral. Durante las últimas décadas, el profesional docente ha estado expuesto a presiones sociales debido a la demanda de soluciones a problemas muy diversos y complejos, como convivencia en sociedades marcadas por la diversidad, mejorar la calidad de la educación que contribuye al desarrollo de la competitividad, con el fin de anticipar retos de adaptarse a los cambios que esta sociedad globalizada enfrenta cada día (Guerrero A. R., 2018).

El síndrome de Burnout afecta principalmente a los profesionales que trabajan con otras personas a diario o cuyos servicios tienen un impacto directo en la vida de los demás. En este sentido, la población educativa ha sido reconocida como una de las más vulnerables al desarrollo del síndrome, ya que el papel del docente actualmente requiere diversas habilidades para su desempeño, no solo educa, sino

orienta, planifica, desarrolla clases y atiende a los padres, pero también en muchas ocasiones actúan como padres con los alumnos. Las funciones anteriores pueden transportar a los docentes a altos niveles de estrés laboral, convirtiéndolo en uno de los problemas psicosociales más importantes en el entorno laboral que involucran al deterioro de su salud y calidad de vida (Pérez J. P., 2012).

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (ONU.CEPAL) (2020), la pandemia COVID-19 ha tenido impacto directo en los sistemas educativos de todos los países de la región el cierre de las actividades educativas como parte de acciones para contener la propagación del virus más de 165 millones de estudiantes sin asistir a los centros educativos desde preescolar hasta la educación superior en 25 países de la región ha afectado a estudiantes, hogares, ministerios, secretarías, centros educativos, docentes y directores.

En relación con lo anterior, la cultura y las leyes gubernamentales son otras variables que contribuyen a la insatisfacción del docente, por ejemplo: salario bajo, falta de incentivos, deterioro de beneficios sociales, servicios de salud deficientes, dificultad para ascender y el poco reconocimiento de su trabajo, entre otros, hacen que el docente sienta un distanciamiento institucional, lo que se proyecta sobre la calidad educativa y el desempeño laboral (Gallano, 2020).

Así mismo, se ha observado que los docentes y el personal educativo, en su conjunto, han sido actores fundamentales en la respuesta a la pandemia del COVID-19, han estado respondiendo a una serie de demandas emergentes de diversos órdenes durante la crisis socio-sanitaria. La mayor parte de los docentes ha tenido que volver a planificar y adecuar los procesos educativos, incluyendo ajustes metodológicos, reorganización curricular, diseño de materiales y diversificación de medios, formatos y plataformas de trabajo, entre otros aspectos.

Según Oviedo (2014, pág. 14), son muchas las expectativas que actualmente los docentes llevan sobre sus hombros, son muchísimas las demandas que se les hacen desde los modelos teóricos y desde prácticas institucionales, sin importar el nivel escolar en el que trabajen o la modalidad educativa en la que se ubiquen.

Oviedo nos menciona algunos de los atributos que se esperan que los docentes posean, como lo son:

1. Conocer solventemente su disciplina y poseer una significativa experiencia profesional.
2. Ser ético y mostrar identificación institucional
3. Manifestar una personalidad receptiva, carismática y comunicarse de modo asertivo y comprensible. Además, es necesario que posea habilidades pedagógicas y que manejen apropiadamente estrategias, técnicas y recursos didácticos diversos, tanto los clásicos como los actuales.

Debido a las exigencias del entorno profesional, se causa la saturación física o mental del docente. Bajo esta condición, se generan varias afectaciones que no solo perjudican la salud, sino también la relación con su entorno más cercano, por ejemplo, surge el estrés laboral cuando las exigencias del entorno superan la capacidad de la persona para enfrentarlos. Este trastorno puede presentarse de varias formas, los síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad hasta la depresión (Ramírez, 2007).

Por otro lado, un número considerable de docentes ha demostrado que manifiestan molestias con la institución para la que trabajan por motivos diversos, incluidas las condiciones laborales y la presión que ejercen sobre ellos para la realización de clases y de materiales. Estas condiciones pueden traer como resultado la aparición de estrés, crisis psicológica y falta de motivación, problema que afecta directamente a la calidad educativa porque provoca menos interés en realizar las labores y actitudes negativas por parte de los docentes (Ramírez, 2007).

Si bien, algunos docentes han sido positivos ante los cambios que ha traído la pandemia, para muchos otros impartir clases en línea no ha sido fácil, especialmente para aquellos que no cuentan con las herramientas tecnológicas básicas para poder desempeñarse; tratar de apegarse al nuevo plan de estudios en línea, y hacerlo de manera divertida para captar la atención de sus alumnos, ha resultado abrumador (Moreno, 2020).

El rol del docente es fundamental en estos tiempos de pandemia porque la educación virtual predomina como metodología de aprendizaje en todas las instituciones del país. Se considera que el tema es relevante porque a través de las experiencias de los docentes se pretende detallar cómo ellos han experimentado esos drásticos cambios que se han dado en la nueva modalidad de enseñanza, y así comprender con más profundidad el sentir de los docentes con estos cambios a los que ellos se han tenido que adaptar para cumplir con sus obligaciones laborales.

Otros elementos importantes en la sociedad actual los constituye una fuerte tendencia al consumo y al poder de los medios de comunicación, que nos brindan nuevas referencias a la búsqueda de la satisfacción personal y social. Todo esto ha implicado fuertes exigencias, presiones y nuevos determinantes sociales de la salud, entre los cuales aparecen con mayor trascendencia la situación socioeconómica, con un fuerte impacto sobre la salud a lo largo del ciclo de vida, el estrés laboral, la exclusión social, el desempleo y la precariedad laboral como componentes que aumentan el riesgo de enfermar (Junta de Extremadura, 2001).

En una reciente publicación de la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS), el Síndrome de Burnout se presenta como “uno de los cinco problemas de salud más graves en la actualidad, debido a la alta prevalencia de influencia en los profesionales y las posibles consecuencias para la población asistida por dichos profesionales”. Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), señalaba en el año 2000, respecto al estrés laboral, que constituía una enfermedad que amenaza las economías de los países y afecta la productividad al afectar la salud física y mental de los trabajadores, (Castillo, Flores, & Mejía, 2016).

Por lo tanto, se observa en la actualidad que la presencia del Síndrome de Burnout se ha considerado como una de las alteraciones psicológicas que lleva al límite a las personas que trabajan intensamente, hasta que no se tengan en cuenta sus necesidades personales. Esta situación se acompaña de sentimientos de falta de ayuda, impotencia, actitudes negativas y la potencial pérdida de autoestima que experimenta el trabajador, lo que se describe como síndrome de burnout (Caballero &

Millán, 1999). Por lo que, se considera importante comprender desde las experiencias de los docentes las afectaciones que produce el síndrome del quemado.

Enunciado del problema

Como pregunta general de investigación planteamos:

¿Qué afectaciones produce el Síndrome de Burnout en docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel durante la pandemia del COVID-19?

Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las causas que producen el síndrome del quemado en los docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel?

¿Cuáles son las áreas que representan mayores expresiones de malestar para los docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel, durante la pandemia COVID-19?

¿Cuáles son los sentimientos y pensamientos que se generan en los docentes frente al uso de recursos metodológicos y tecnológicos para llevar a cabo su labor durante la educación no presencial por COVID-19?

¿Cuáles son las estrategias que facilitan la labor del docente de instituciones de educación pública frente a la educación a distancia?

Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Analizar las afectaciones psicológicas y emocionales que el síndrome de burnout produce a los docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel a causa de la pandemia por COVID-19.

Objetivos específicos:

- Explicar las causas que producen el síndrome del quemado en los docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel.
- Identificar las áreas que representan mayores expresiones de malestar para los docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel, durante la pandemia COVID-19.
- Describir los sentimientos y pensamientos que se generan en los docentes frente al uso de recursos metodológicos y tecnológicos para llevar a cabo su labor durante la educación no presencial por COVID-19.
- Explorar las estrategias que facilitan la labor del docente de instituciones de educación pública frente a la educación a distancia.

Contexto de estudio

La presente investigación tiene aspectos teóricos que se han desarrollado por la Psicología Educativa, particularmente desde la corriente constructivista que sugiere que el proceso de enseñanza sea percibido e implementado como un proceso dinámico, participativo e interactivo del sujeto, de modo que el conocimiento es una auténtica construcción que trabaja por parte del aprendiz, cuyos precursores son Piaget, Bruner, Chomsky y Ausubel Kohlberg (Coloma, 1999); con esto identificamos los retos a los cuales se enfrentan los docentes como oportunidades de aprendizaje, cómo reaccionan y aprenden de ellos a medida que los enfrentan constantemente al tener que realizar sus labores y responsabilidades docentes.

La investigación es de naturaleza cualitativa y parte de los fundamentos epistemológicos y metodológicos planteados desde la Fenomenología de acuerdo con la que se procura la interpretación teórica de los significados que los docentes atribuyen a las distintas dimensiones que contrae la nueva modalidad de enseñanza virtual, para ello se diseñó un protocolo de entrevista cuya estructura parte de un sistema de categorías previo, que permite la recolección de un conjunto de argumentos que se distinguen por su densidad y profundidad.

Por motivos de la situación actual de la pandemia, se trabajó con docentes del departamento de San Miguel, el cual, según la base de datos del portal de transparencia del MINED, cuenta con un total de 5,106 docentes de los cuales 4,383 pertenecen al sector público. Luego de todos los cambios a los que se ha sometido el sistema educativo nacional es inevitable pensar que estos cambios que competen a su ejercicio laboral traen consigo malestar psicológico en relación a la sobrecarga de trabajo el cual produce diversos efectos como, por ejemplo: agotamiento físico y emocional.

Para tener una visión más amplia del fenómeno se trabajó con docentes de diferentes centros escolares del sector público los cuales tienen la disposición de colaborar con la investigación, por cuestiones éticas se trabajará de manera independiente de las instituciones en las que laboran, es decir, que la investigación no

tiene como finalidad revelar la identidad de la institución para la cual laboran, sino busca obtener la perspectiva de los docentes para entender la problemática través de la experiencia de ellos, para ello se ha tomado en cuenta a los docentes como sujetos de estudio.

Es importante señalar que aún no se han encontrado suficientes estudios realizados sobre el Síndrome de Burnout en el país. En el caso de la población docente del departamento de San Miguel, se ha observado de primera mano los efectos producidos por el Síndrome de Burnout por lo que consideramos importante estudiar dicho síndrome, las consecuencias en la vida de los docentes y cómo el alto nivel de estrés afecta tanto la realización de su trabajo como su entorno familiar y social.

San Miguel es una de las principales ciudades del país y departamento de la zona oriental de El Salvador, una de las ciudades con mayor número de habitantes del país y con mayor actividad, por lo que es una visión más profunda de lo que podría estar sucediendo a nivel de las experiencias individuales de los docentes del sector público. Por tal razón, se seleccionó trabajar con esta población para la realización de la presente investigación (Gradis, Rubio, & Sorto, 2015).

En cuanto a la actividad económica y productiva de la Región Oriental, en ella se encuentra el 16.12% del total de empresas en el país, esto según datos de DIGESTYC (Directorio economico, 2011-2012).

En los últimos años, la figura del docente en los centros educativos ha perdido su credibilidad y el protagonismo que tenía durante años. En décadas anteriores, los docentes contaban con el respeto de los estudiantes y su labor era reconocida por las familias, lo que ayudó a desarrollar su carrera. Por el contrario, en los últimos años se ha producido un cambio en el concepto de comunidad educativa, hay un cambio importante en estas relaciones y la personalidad del docente está sujeta a una constante falta de respeto por parte de los alumnos y a un constante enfrentamiento con familias y en consecuencia, a diario tener que soportar altos niveles de estrés (Hidalgo, 2017).

Entre los factores estresantes dentro de la práctica docente destaca las condiciones físicas del trabajo, el tipo de asignatura o sección en la que se imparten las clases y, los cambios de lugar de trabajo y problemas de adaptación a los recursos y materiales, las funciones asignadas, y responsabilidades (Hidalgo, 2017).

Justificación

La emergencia nacional provocada por la pandemia COVID-19 ha incitado un cambio radical en la rutina de la población en general y mantiene un impacto considerable en los campos sanitario, social, económico y educativo. Los docentes de las instituciones públicas estaban acostumbrados a las clases presenciales con poco o ningún uso de los recursos digitales. En este sentido, los docentes se vieron obligados a abandonar el aula tradicional, a la que estaban acostumbrados durante décadas, para abruptamente utilizar las herramientas tecnológicas existentes para interactuar de forma remota entre ellos y sus alumnos en el mejor de los casos, ya que en otros casos también se ha dado que buscan medios no tecnológicos por la misma falta de acceso a estos recursos (Aguilar, 2020).

Es necesario el desarrollo de este tipo de investigaciones, ya que el campo de la docencia es fundamental para una sociedad que tiene como objetivo hacer de la educación un pilar fundamental. En este ordenamiento de ideas, la salud física y mental de los docentes debe ser una prioridad, ya que de esta manera se garantiza que los procesos educativos sean responsables de las personas que tienen un bienestar en términos de salud emocional estable. Además de contribuir a la formación de las generaciones futuras de forma relevante, coherente y adecuada (Torres, 2016).

Es importante hacer conciencia acerca del impacto del cierre de las instalaciones de los centros escolares, producto de la emergencia por COVID-19, ya que este acto podrá tener efectos también a largo plazo. Las trayectorias escolares se fragilizarán y puede que algunos y algunas estudiantes nunca regresen a la escuela (Cfr. UNESCO, 2010h en Gallano, 2020). La brecha de acceso y aprendizaje aumentará, lo que reforzará el ciclo intergeneracional de pobreza (Giannini & Grant, 2020), se ampliará la desigualdad y se expandirá el malestar social. Sin embargo,

asegurar la continuidad educativa no es simple y está repleto de desafíos (Gallano, 2020).

Así pues, se observa que el estrés laboral al que están expuestos los docentes, sobre todo durante esta época de enseñanza a distancia, es considerable dadas sus importantes consecuencias. Uno de los principales factores se refiere a las largas jornadas laborales o fuera del horario habitual, el hecho de que el profesor trabaje desde casa parece haberse confundido con que debería estar disponible en cualquier momento del día, además de cumplir estudiantes o padres, así como recibir avisos e instrucciones de las autoridades escolares (Oviedo, 2014).

Dentro de la continuidad educativa existen estrategias y respuestas específicas de educación a distancia o remota que la operativizan. Estos pueden incluir una serie de medidas sectoriales para continuar de manera remota en el hogar, el proceso de enseñanza y aprendizaje y otras actividades socioeducativas (Cfr. UNESCO, 2020h en Gallano, 2020).

Aprender de otras experiencias es un primer paso para configurar políticas y programas en un tema tan nuevo, pero a la vez tan cambiante como la educación virtual. Si bien sabemos que nada puede reemplazar una experiencia educativa y un encuentro presencial, los sistemas escolares, ante el cierre de las instituciones pueden y deben involucrar a estudiantes y docentes en experiencias significativas de aprendizaje para favorecer su desarrollo y formación integral. El aprendizaje a distancia puede asegurar que las y los estudiantes continúen aprendiendo a través de una variedad de vías en escenarios múltiples y contextos diversos de la vida, utilizando diferentes métodos y satisfaciendo una amplia gama de necesidades (Cfr. UNESCO, 2015h en Gallano, 2020).

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación son de gran utilidad para comprender las afectaciones que produce el burnout en los docentes, especialmente durante la educación a distancia. Además, los resultados ayudarán a comprender las vivencias de algunos profesores y que a partir de ahí se puede abrir espacio para hacer investigaciones más amplias sobre el tema.

Dicho esto, es necesario realizar este tipo de estudios para profundizar sobre cuáles son las afectaciones que se relacionan con el desarrollo de Burnout, además de utilizar esta información para realizar una serie de sugerencias y propuestas encaminadas a reducir y prevenir esta patología en los docentes. Además, es importante mencionar que no se trabajó con una institución en específico, sino que se seleccionaron docentes de diferentes instituciones públicas. También es importante que se proporcione información actualizada sobre esta patología, lo que permite una mejor comprensión de este fenómeno y promueve estudios similares en diferentes profesiones.

En relación con lo anterior, contribuye a justificar esta investigación desde varios puntos de vista, a saber que en términos teórico, práctico y metodológico es un aporte valioso, ya que a partir de los datos recopilados, se pueden realizar propuestas y recomendaciones con el fin de plantear alternativas de solución a una problemática inevitable, pero de abordaje preventivo, en donde el estudio de los factores generadores del Síndrome Burnout puede ser enfocado desde una perspectiva válida que permita el reconocimiento de este fenómeno emocional, no sólo por los docentes sino por sus directores, debido a que muchas veces pasa desapercibido. Además de poder ser un punto de referencia en futuras investigaciones acerca de afectaciones o padecimientos emocionales o psicológicos en el área educativa en la realidad de nuestro país.

CAPITULO II. Fundamentación teórica

1. Estado actual del hecho

El síndrome Burnout es un fenómeno que comenzó a ser investigado justo al principio de los años 70, alrededor de ese tiempo se inició una profunda transformación del mundo del trabajo, principalmente a través del desarrollo de nuevas tecnologías, cambios organizativos y gestión, inestabilidad laboral, aumento del desempleo mayor explotación de los trabajadores a través de nuevos flujos de trabajo más flexible que requieren alto grado de especialización entre otros aspectos (Cfr. Maslach, 1982h, 1993h; Maslach & Jackson, 1981h, 1984h en Bambula & Gómez, 2016)

Este síndrome se caracteriza por actitudes negativas hacia los sujetos que constituyen el objeto de su trabajo y a su propio trabajo, incluyendo; pesimismo, apatía, poca o ninguna motivación, baja participación en el trabajo, irritabilidad hacia las personas en el lugar de trabajo, preocupación excesiva por comodidad y bienestar en el trabajo, la tendencia a racionalizar los fracasos culpando a los que lo rodean (Guerrero A. , 2019).

En los últimos años el país ha experimentado diferentes cambios algunos relacionados con las estructuras organizativas. Uno de los principales factores afectados por estos cambios es la actividad pedagógica, saturada de responsabilidades y sobrecargas, que predispone a los docentes a problemas de salud.

Los docentes se han convertido en objeto de investigación en varios países. Durante décadas se han analizado sobre su vida diaria y los factores asociados a su sufrimiento en las instituciones educativas. La importancia de estudiar los padecimientos de los docentes radica en que hay una gran cantidad de ellos con graves problemas de salud en el ámbito biológico, psicológico y social (Cfr. Cornejo, 2009h; Esteve, 2011h; Martínez, Collazo & Liss, 2009h; Remedi, 2004h; Uribe, 2010h en Herrera, 2019).

Cabe señalar que el estrés es muy común en la actualidad; incluso está vinculado a enfermedades cardiovasculares como infartos, dolores articulares, entre

otros. Se ha dicho que debido al estilo de vida de las personas hoy en día, nadie está exento del estrés y muchos de ellos desarrollan el síndrome de burnout. Por tanto, este síndrome es una respuesta provocada por el estrés crónico en el trabajo relacionado con sus requisitos, horarios, responsabilidades y circunstancias. Cabe mencionar que este síndrome es tridimensional y se caracteriza por fatiga emocional, despersonalización y baja realización personal (Guarate, Gutierrez, Naranjo, & Tenecota, 2020).

Este síndrome, además, afecta negativamente la salud de los trabajadores, conduce al insomnio, aumenta la susceptibilidad a enfermarse y su capacidad para relacionarse adecuadamente con los demás, de la misma manera la probabilidad de conflictos familiares, profesionales y sociales en general (Menghi & Oros, 2014).

La educación es una de las profesiones asistenciales como, por ejemplo; los médicos, enfermeras y otras que tienen mayores riesgos psicológicos y sociales. En los ochenta, la Organización Internacional del Trabajo publicó información de que la docencia estuvo dentro de una de las profesiones en riesgo de agotamiento físico y mental y destacó que el problema del estrés era uno de los principales motivos para dejar este empleo (Cfr. Marqués Pinto, Lima & López Da Silva, 2005 en Menghi & Oros, 2014).

2. Antecedentes

Según Salanova y Llorens, Desde mediados del siglo XX se ha prestado especial atención a un fenómeno que pocos han abordado y tratado en el pasado en el ámbito académico, que es el "burnout" o "síndrome del quemado". De hecho, este fenómeno comenzó a cobrar importancia en la literatura de los años setenta a través del campo de la psicología. Esta aparición del Burnout se debe a una serie de cambios económicos, sociales y culturales ocurridos en la primera mitad del siglo XX (Cfr. Salanova y Llorens, 2008; Schaufeli et al., 2009h en Carballeira, 2017).

El término Burnout proviene de la novela de Graham Greene "A Burn Out Case", publicada en 1961, que cuenta la historia de un arquitecto atormentado mentalmente que decide dejar su carrera profesional y retirarse a la jungla africana. El término se

comenzó a utilizar en la literatura especializada sobre estrés laboral a partir de la década de 1970. A lo largo de la historia ha existido una gran variedad de ocupaciones o trabajos relacionados con los servicios humanos, donde se crea una relación de ayuda, el resultado de este trabajo es el agotamiento de energías que los hace sentir abrumados por los problemas ajenos (Gracia., Varela., Zorrilla., & Olvera, 2007).

Sin embargo *“Este síndrome ha sido estudiado desde hace más de 30 años por diversos autores, entre los que a menudo se encuentran diferencias derivadas de la dificultad de definir un proceso complejo como el Burnout”* (Gracia., Varela., Zorrilla., & Olvera, 2007).

Burnout, es un término anglosajón cuya traducción más cercana y común es estar quemado, agotado y perder la ilusión por el trabajo. El concepto de estar quemado debe su origen a Freudenberger 1974 y fue reconocido como característica de los trabajos de servicio humano, es decir, aquellas profesiones que deben mantener una relación de ayuda permanente con el cliente: médicos, profesores, enfermeras, trabajadores sociales, psiquiatras, psicólogos, policías, etc. Por esta razón, uno de la característica del síndrome es el "agotamiento emocional que esta interacción está produciendo en el trabajador" (Izquierdo, 1991).

La gran mayoría de casos se notan o padecen principalmente a profesiones relacionadas con la labor asistencial o de servicios, tales como asistente clínico, que, por su organización y características del trabajo, ha recibido mayor atención por parte de los investigadores (Cfr. Berdejo, 2014h en Marín, 2016). La profesión docente se ha convertido en uno de los campos en los que el síndrome de burnout se desarrolla con gran facilidad por el hecho de tener contacto directo con el estudiantado (Marín, 2016).

Desde su definición y aceptación como enfermedad, se han realizado diversas investigaciones sobre el síndrome de burnout, que se aplican a diferentes campos de trabajo, y el campo de la docencia no era ajeno a este fenómeno, ni a su observación por parte de investigadores que prestaron especial atención y desarrollo de diversos trabajos sobre este tema (Correa & Posada, 2020).

En España, en 2007 se realizó una investigación entre una muestra de 89 docentes, la característica de esta investigación fue que se realizó con un grupo de profesores experimentados, con el objetivo de excluir los procesos estresantes asociados a la primera etapa de la docencia. Los resultados mostraron una tendencia moderada a desarrollar el síndrome, con manifestaciones de fatiga física y emocional. En esta investigación se recomienda la promoción de una nueva cultura de formación y cogestión de acuerdo con la realidad de la escuela y el contexto en el que se ubica (Cfr. Redo, N. A. 2009h en Correa & Posada, 2020).

En México, en 2012, se realizó un estudio de caso con un docente a quien se le diagnosticó síndrome de burnout; Los resultados arrojaron manifestaciones físicas en el docente diagnosticado, un impacto global en todos los ámbitos de su vida, no solo profesionalmente, también tiene un claro impacto en la calidad de la enseñanza y la atención al alumno (Cfr. Rodríguez, J., Guevara. A, & Viramontes, E., 2017h en CORREA. & POSADA, 2020).

3. Bases teóricas del síndrome de Burnout

Los primeros indicios de la presencia de Burnout se identifican con los avances de carácter de eventos sociales, económicos y culturales que ocurrieron durante la década de 1960 en Estados Unidos (Schaufeli et al., 2009), Aunque no cobró protagonismo hasta la década de 1970. La popularidad inicial del Burnout se debe a la descripción de las condiciones de los trabajadores en ocupaciones con un alto grado de contacto con terceros como los voluntarios que laboraban en una institución alternativa de salud mental “Free Clinic”, en los que Freudenberger pudo observar durante un año, que experimentaron una serie de sentimientos negativos en relación al trabajo (Cfr. Schaufeli et al., 2009h, en Carballeira, 2017).

Son numerosos los autores que han estudiado este síndrome, pero fue el psiquiatra norteamericano Herbert Freudenberger en 1974 quien le dio el concepto médico de síndrome de burnout, definiéndolo como *“la progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, así como la desmotivación para el trabajo, junto con varios síntomas de ansiedad y depresión que los mencionados profesionales*

experimentaban hacia el año de trabajar como voluntarios” (Cfr. Hernández & Luna, 2009h, p, 5 en Marín, 2016).

A partir del trabajo de Freudenberger, comienza la fase conocida como fase pionera de la investigación sobre Burnout (Maslach y Schaufeli, 1993). Esta etapa se caracteriza por la publicación de las primeras descripciones clínicas del fenómeno y la confirmación de su frecuencia. Como resultado de estas consideraciones, la psicóloga social Christina Maslach se enfoca en desarrollar una imagen de las respuestas de los trabajadores en las profesiones de apoyo cuando se sienten amenazados por el estrés emocional. Para ello, utiliza la terminología empleada por los abogados Californianos para explicar el proceso gradual que han sufrido como resultado de la pérdida de responsabilidad y la falta de interés (Cfr. Maslach y Schaufeli, 1993h; Carlin y Garcés de los Fayos Ruíz, 2010h en Carballeira 2017).

Maslach y sus colegas iniciaron investigaciones en California en 1976, cuando entrevistaron a varios empleados de servicios profesionales humanos sobre cómo los trabajadores que usaban estrategias cognitivas como la ansiedad a veces se sentían emocionalmente agotados y desarrollaban percepciones y sentimientos negativos hacia sus pacientes o clientes. Esto lleva a la definición de burnout como una respuesta a estresores crónicos emocionales e interpersonales en el trabajo, provocados por largos períodos de exposición continua y alta implicación en la vida de las personas en situaciones de alta demanda social (Garro. & Leitón., 2013).

Maslach (1976) describía *“el síndrome indicando que eran las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer, las que producían las vivencias de fracaso personal, luego de haber investido al trabajo de una significativa carga emocional”* (Cfr. Maslach 176h en Bittar, 2008).

Al mismo tiempo Spaniol y Caputo (1979) definieron el burnout *“como el síndrome derivado de la falta de capacidad para afrontar las demandas laborales o personales”*. (Cfr. Spaniol y Caputo 1979h en Carlin., Enrique, & Ruiz, 2010)

Por otro lado Edelwich y Brodsky (1980) plantean *“una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como*

resultado de las condiciones del trabajo” (Cfr. Edelwich y Brodsky 1980h en Carlin, Enrique, & Ruiz, 2010). Estos autores proponen cuatro fases por las que pasa todo individuo que padece burnout:

- Entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro.
- Estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración
- Frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales, con lo que esta fase sería el núcleo central del síndrome
- Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

De hecho, más tarde Maslach y Jackson lo definieron como *“la respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional”* (Cfr. Maslach y Jackson 1981h en Carlin., Enrique, & Ruiz, 2010).

Por último La Organización Mundial de la Salud reconoce que el *“burnout es un síndrome que se ha transformado en un grave problema enfrentado por los que cuidan la salud de las personas afectadas por enfermedades crónicas, que inciden tanto en el staff como en los miembros de una familia”* (Cfr. Carrillo & Nieves, 2009h en Marín, 2016. P. 4).

3.1. Etimología de síndrome de burnout como un problema psicológico

La palabra burnout proviene del inglés y se traduce al español como "estar quemado". Freudenberger definió esto como una patología psiquiátrica vivida por ciertos profesionales que laboraban en un tipo particular de institución cuyo propósito son las personas, consiste en una serie de síntomas médico-biológicos y psicosociales que se desarrollan en la actividad profesional como consecuencia de una excesiva demanda energética. Aunque no es una enfermedad en sí misma, se reconoce como

desencadenante de otros problemas graves de salud física y mental (Gracia., Varela., Zorrilla., & Olvera, 2007).

Este síndrome se define como el agotamiento debido a la angustia interpersonal crónica en el lugar de trabajo. Es una condición que se presenta de forma paulatina y se caracteriza por las emociones, lo que lleva a un estado de no continuar el trabajo normal muchas veces de disminución de la autoeficacia, desánimo, despersonalización y fatiga, asociados con estados crónicos de la vida y demandas excesivas en el lugar de trabajo (Cfr kahill,1988h en Gracia., Varela., Zorrilla., & Olvera, 2007).

Hasta la década de los 80, se postularon muchas definiciones sobre el término burnout. El Burnout es claramente una construcción diferente de otros conceptos. En primer lugar, se distingue del estrés en el trabajo. Si bien el síndrome de burnout del trabajador es una respuesta al estrés ocupacional y, por tanto, incluso se podría decir que es un tipo de estrés ocupacional, la principal diferencia es que el burnout solo tiene consecuencias negativas para el sujeto y la organización, mientras que el estrés laboral puede tener consecuencias tanto positivas como negativas (Otero, 2015).

Cristina Maslach y Susan Jackson (1981) quienes, tras varios años de estudios empíricos, describieron el burnout como: un síndrome de estrés crónico manifestado en profesiones de servicios caracterizadas por una atención intensa y prolongada a personas necesitadas o dependientes (Cfr. Maslach y Susan Jackson 1981h en Rojas, 2016).

Más tarde, en 1982, después de crear el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) el término burnout fue conceptualizada por Maslach como una respuesta prolongada al estrés crónico en el cuerpo basada en tres factores: fatiga emocional, despersonalización y bajo rendimiento. Son verificadas por el MBI, que mide el burnout de los educadores y personal de servicios humanos (enfermeras, médicos, psicólogos, trabajadores sociales, etc.), el burnout suele darse en situaciones de trabajo donde los niveles de demanda excesiva ya se han en un hábito inconsciente e incluso socialmente valorado. Las consecuencias para la salud de esta afección pueden ser

muy graves: deterioro de las relaciones interpersonales, desgaste o pérdida de la empatía y síntomas emocionales (depresión) y físicos (insomnio crónico, daño cerebral severo o cardiovascular) (Cfr. Maslach y Jackson 1986, citado por Gil-Monte y Peiró, 1997h en Rojas, 2016).

3.2. Los Síntomas del síndrome de burnout

Según Revuelta (2007, p. 55) las primeras manifestaciones son subjetivas, con sentimientos de agobio, agotamiento, sensación de pérdida de recursos para amortiguar el estrés que implica el trabajo y un debilitamiento de la capacidad de adaptación en general. De manera reactiva, aparece una tendencia al distanciamiento interpersonal, como la autoprotección, con frialdad y desinterés por las personas de las que es responsable. Finalmente, la situación va adquiriendo manifestaciones objetivas, con una evidente disminución del desempeño y compromiso con el trabajo. Una vez establecido el cuadro, el síndrome se caracteriza por la tríada descrita por Maslach:

- Cansancio emocional, que se traduce en agotamiento físico y mental, depresión emocional, sentimientos de impotencia y desesperanza, actitudes negativas hacia el trabajo y la vida en general, dificultad para levantarse por las mañanas, pérdida de motivación y entusiasmo profesional, frustración y sensación de que cualquier trabajo la exigencia laboral es excesiva
- Inhibición empática, con evitación y aislamiento de los demás. La actitud emocional se torna fría, distante y despectiva, y aparecen conductas de evitación laboral, como el absentismo, la ausencia a reuniones y otras actividades profesionales, la resistencia a interactuar con los compañeros o atender al público.
- Baja realización personal, con sentimientos de insuficiencia personal y profesional, deterioro paulatino de la capacidad laboral y pérdida de cualquier sentido de satisfacción personal con el trabajo. El sujeto sufre el contraste entre su anterior adecuación emocional y el sentimiento actual de pérdida de eficiencia. Como ocurre en los grupos profesionales en los que se valoran

mucho las habilidades interpersonales, es habitual el desarrollo de un auto-concepto negativo.

Los efectos sobre la salud personal son variados y pueden afectar las siguientes áreas:

3.2.1. Psicosomáticos

Trastornos psicosomáticos, con disminución de la resistencia inmunitaria, aumento de la frecuencia de resfriados y otras afecciones médicas. En casos prolongados, y si se añaden otros factores de riesgo, el trastorno psicosomático puede expresarse por patologías más graves, como hipertensión arterial o síndrome metabólico. Cuadro de estrés con expresiones variadas de tipo muscular, endócrino, nervioso, circulatorio y otros cuadros psicosomáticos (Revuelta, 2007).

3.2.2. Conductuales

Ausencias en el trabajo, comportamientos violentos y comportamientos que ponen en peligro la vida y la integridad propia y de los demás, como el exceso de velocidad, el juego de azar, las conductas suicidas, el abuso de drogas y alcohol, los conflictos interpersonales (Betancur, et al., 2012).

3.2.3. Emocionales

Las personas muestran distanciamiento emocional, impaciencia, irritabilidad, miedo a convertirse en una persona desvalorizada creando conductas defensivas. Pueden tener problemas para concentrarse, pensar de manera abstracta, memorizar y emitir juicios. Pueden aparecer síntomas psicopatológicos de depresión (Betancur, et al., 2012).

3.2.4. Defensivos

Dificultad para aceptar sus sentimientos y negar sus emociones como mecanismo de defensa ante una realidad desagradable para él o ella. Del mismo modo Para evitar experiencias negativas, presentan una supresión consciente de información y un cambio de sentimientos a otras situaciones, atención selectiva e intelectualización (Betancur, et al., 2012).

3.3. Las Fases del síndrome de burnout

Según (Cfr. Cherniss 1982h en Pallares 2007) Postula que el burnout ocurre en un proceso de ajuste psicológico entre el sujeto estresado y un trabajo estresante, donde el principal precursor es la pérdida de compromiso. El proceso lo describe en tres fases:

- Fase de estrés: esta fase consiste en un desequilibrio entre los requisitos laborales y los recursos de que dispone el individuo para hacer frente a estos eventos.
- Fase de agotamiento: Fase de agotamiento: Se refiere a la respuesta emocional inmediata del sujeto ante tal desequilibrio, lo que significa que el empleado presentará sentimientos de preocupación, estrés, ansiedad, fatiga y agotamiento.
- Fase de afrontamiento: esta fase implica cambios en el comportamiento y actitud del empleado, que se caracterizan por un trato impersonal, frío y cínico a los clientes.

3.4. Las Causas del síndrome de burnout

Suele deberse a múltiples causas, y se origina principalmente en profesiones que se relaciona frecuentemente con personas, con excesivas jornadas laborales. Se ha encontrado en muchos estudios que el síndrome ataca especialmente cuando el trabajo excede las ocho horas al día, cuando el entorno laboral no se ha modificado durante largos periodos de tiempo y cuando la retribución económica es insuficiente (Gallego, Torres, & Díaz, 2015).

Según la Organización mundial de la salud en el informe sobre la salud a nivel mundial, presentado por la OMS en el año 2000, “se enfoca en evaluar la calidad de los sistemas de salud y el proceder para su mejoramiento”; indicando que las condiciones de los trabajadores en cualquier área laboral, especialmente los profesionales de la salud, están expuestos a el síndrome de estar quemado y/o estrés laboral; dado que este influye en la calidad laboral y sobre el servicio que se preste; llevando así al deterioro de las condiciones laborales (Gallego, Torres, & Díaz, 2015).

Según Marrau (2004, p. 56) las evidencias que afectan al individuo en el inicio de la aparición de esta enfermedad se reconocen en varias etapas y son:

- Exceso de trabajo.
- Trabajo excesivo, que conduce a ansiedad y fatiga.
- Estado de ánimo decaído y pérdida de la ilusión.
- Pérdida de vocación, decepción de los valores hacia los superiores

Leiter y Durup (1994) señalan que *“el síndrome de Burnout por el trabajo es fundamentalmente un constructo social que surge como consecuencia de las relaciones interpersonales institucionales, mientras que la depresión es un conjunto de emociones y cogniciones que tiene consecuencias sobre esas relaciones interpersonales”* (Marrau, 2004).

3.5. Las Consecuencias del síndrome Burnout

Gil-Monte et al., Señalan que esta respuesta aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento; Este fracaso implica un sentimiento de fracaso profesional y fracaso en las relaciones interpersonales con los estudiantes. Ante esta situación, la respuesta desarrollada es un sentimiento de escaso crecimiento personal en el trabajo y agotamiento emocional (Cfr. Gil Monte y Peiró, 1997h; Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1998h en Marrau, 2004).

Ante estos sentimientos, el individuo desarrolla actitudes y comportamientos de despersonalización como una forma de afrontamiento. Así, el síndrome de Burnout es el paso intermedio en la relación entre las consecuencias del estrés de modo que, si persiste en el tiempo, pueden surgir consecuencias perjudiciales para el individuo, como enfermedades, dolencia o alteraciones psicósomáticas. (Cfr. Gil Monte y Peiró, 1997h; Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1998h en Marrau, 2004).

Según Marrau (2004) la forma de manifestarse se presenta bajo unos síntomas específicos y estos son los más habituales:

- **Psicosomáticos:** alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, fatiga crónica, trastornos del sueño, úlceras y desórdenes gástricos, tensión muscular, mareos, vértigos, etcétera.
- **De conducta:** predominio de conductas adictivas y evitativas, aumento del consumo de café y alcohol, ausentismo, bajo rendimiento laboral, distanciamiento emocional de pacientes y compañeros, frecuentes conflictos interpersonales en el trabajo y dentro de la misma familia.
- **Emocionales:** irritabilidad, incapacidad de concentración, distanciamiento afectivo.
- **Laborales:** deterioro del desempeño, actos hostiles, conflictos, accidentes, absentismo, traslado no deseado, abandono.
- **Mentales:** Sensación de vacío, agotamiento, fracaso, desamparo, baja autoestima y escasa realización personal. Es común apreciar el estrés, la ansiedad y la dificultad para concentrarse y una tolerancia a la frustración con comportamientos paranoides y/o agresivos hacia pacientes, colegas y la propia familia.

4. Docentes en pandemia

4.1. Salud y trabajo

El nivel de vulnerabilidad de los profesores a los trastornos mentales puede ser muy amplio y tener muchas causas. Entre sus tareas físicas, mentales, emocionales y relacionales, pueden tener un impacto negativo en su bienestar y su salud, sumado a las condiciones sociales y organizacionales en las que desempeñan su trabajo, se convierte en una realidad compleja a ser abordada en su totalidad (Oramas, Almillar, & Fernández, 2007).

Para todo trabajador, hacer su trabajo debe satisfacer la necesidad de sentirse útil. Cuando estas tareas son muy valoradas, reconocidas y consideradas valiosas para la institución, fortalecen la autoestima del trabajador. Debe existir una adecuada sintonía entre las expectativas del trabajador, el ideal profesional y la realidad de lo que se hace, que está conformada por sus propias valoraciones cognitivas y reconocimiento social. Cuando esta armonía se rompe, no se cumplen las

expectativas, no se alcanza el ideal, se daña la autoestima y la frustración tonifica el resultado (Oramas, Almillar, & Fernández, 2007).

La necesidad de verificar de inmediato los logros tangibles en el comportamiento de los estudiantes hace que el maestro asuma soluciones simples a los problemas prácticos que surgen y a veces se pasa por alto la creciente complejidad de la educación y el desarrollo de los estudiantes (Fariñas & De la Torre, 2002h en Oramas, Almillar, & Fernández, 2007).

Cuando no se cumplen las expectativas, surgen sentimientos de frustración e impotencia que inicialmente se compensan con comportamientos reactivos como exigencias excesivas, horas agotadoras, grandes sacrificios hasta el agotamiento final y que finalmente conducen al deterioro de la salud mental y al abandono de la profesión ya sea por parte de la propia decisión del maestro, que ya no puede (Oramas, Almillar, & Fernández, 2007).

4.2. Fuentes de estrés en el trabajo

Este proceso lo ha descrito desde diferentes referentes teóricos. “Malestar docente”, “Burnout”, el “Síndrome de Desgaste”, el “profesor quemado”, “emergentes de sufrimiento docente”, son todos nombres que aparecen en la literatura para identificar estas manifestaciones de problemas de salud, algunas características de los profesionales de la enseñanza y otras también comunes a las profesiones de servicios en general (Oramas, Almillar, & Fernández, 2007).

Existe una relación directamente proporcional entre la calidad de la educación y la salud ocupacional. Un ejemplo de esto es cómo afecta el clima de convivencia entre alumnos o el nivel de interacción durante la clase, puede resultar muy difícil gestionar la autoridad entre un alumno con problemas de convivencia en el ambiente escolar. Si a esto se suma la falta de recursos materiales, las condiciones del espacio físico, la salud personal, las condiciones ambientales, la desmotivación de los alumnos o el nivel de atención que brindan durante la clase, estos producen en el docente una sensación de presión y ansiedad difícil de controlar (Barreto, 2013), especialmente durante las clases con modalidad virtual, donde poco puede hacer el docente para

controlar dichos factores, sumado a la dificultad que puede tener el docente con el uso de la tecnología al preparar, impartir su clase, enviar y recibir las tareas de los alumnos.

4.3. Desgaste mental

Primeramente, se debe tener claro que el Síndrome de Burnout es una manifestación aguda del estrés laboral concretado en cuatro variables: el estrés laboral, el docente, el dicente y el ámbito institucional o las condiciones en las que realiza su labor (Rodríguez, Guevara & Viramontes, 2017h en Mejía, Silva, & Rueda, 2020); Es por ello que ya existe una preocupación latente por la salud mental del docente, que es donde las actividades extenuantes en su jornada laboral, la inmersión de los procesos de enseñanza-aprendizaje de los alumnos y su proceso afectivo. Pero su salud mental se está deteriorando, para ellos es difícil desprenderse de todo lo que viven en el aula y sin querer lo transmite a su hogar, en ocasiones acaba afectando no solo a la persona involucrada más también al núcleo familiar (Mejía, Silva, & Rueda, 2020).

A menudo, el trabajo de los docentes no es recompensado por los estudiantes o por estándares más altos, lo que puede causar fatiga emocional y frustración por parte del docente, hasta el punto en que pueden sentirse totalmente desmotivados. El docente no recibe ninguna formación ni preparación psicológica para afrontar la desmotivación de los alumnos y la falta de recursos para resolver problemas grupales (Barreto, 2013).

Lo anterior, además del estrés generado por la cuarentena, por la espera del encierro, por los cambios que se tuvieron que generar tanto en la vida profesional como familiar, por las nuevas dinámicas que se deben generar para que cada uno de los miembros de la familia pueda cumplir sus responsabilidades, ya sean profesionales o académicas (Mejía, Silva, & Rueda, 2020).

5. Docentes en el salvador

5.1. Cambio de metodología durante en covid-19

La educación a distancia efectiva a través de Internet requiere al menos: a) Un docente capacitado como tutor y con conocimientos tecnológicos; b) Un modelo

educativo y pedagógico digital; c) Planificación educativa diferente a la habitual; d) Una plataforma educativa con foros, recursos digitales, materiales multimedia y herramientas de evaluación digital; e) Ancho de banda de Internet adecuado; f) Equipo de PC o portátil. Considerando la pobreza en la que viven algunos sectores y familias de nuestro país, podemos decir que no todos los estudiantes podrían tener acceso a ella (Picardo, Ábrego, & Cuchillac, 2020).

Por lo anterior, también conocido como 'transformación digital', es mucho más que la digitalización de documentos o el uso de la tecnología, también es una transformación de las instituciones mediante la superación e integración de la educación, la gestión en línea, la tecnología y la digitalización de los académicos y procesos administrativos (Picardo, Ábrego, & Cuchillac, 2020).

Para los profesores, hacer su trabajo en modo virtual ha sido una gran carga de trabajo. No solo fueron desafiados por el uso de las nuevas tecnologías, las redes sociales y su apropiación en la educación, sino también por el diseño de materiales didácticos que prescindan de la mediación de los docentes, los cuales se contextualizan al entorno familiar, a los diferentes contextos de los familiares de los estudiantes, quienes consideran la falta de recursos tecnológicos, materiales de aprendizaje y las condiciones de vulnerabilidad en las que se encuentran los niños (Poblete, 2020).

El contexto de la pandemia obligó a los docentes a adoptar una modalidad nueva para ellos y para la que no estaban preparados. Acostumbrados a estar en el medio del aula y tratar a los estudiantes personalmente, comenzaron a tomar lecciones virtuales y a distancia de la noche a la mañana. Todo se vivió en medio de situaciones de gran estrés y tensión. Muchos profesores comentan lo difícil verse privados de ese contacto físico y cotidiano que llena el corazón y la vida de un docente. Muchos también han sido oprimidos por presiones externas de padres e instituciones educativas, lo que les ha dificultado comprender la flexibilidad que el contexto nos exige (Poblete, 2020).

Sin embargo, no todo fue tan malo. Para muchos docentes, este momento también fue una gran oportunidad para reinventarse y buscar diferentes formas de innovar en sus prácticas docentes, que para muchos ya se han disipado a lo largo de los años. Esta nueva realidad, situación, presentó a los docentes un gran desafío para sacar lo mejor de los demás y mostrar el talento y la creatividad de todos. Durante los meses de encierro hubo historias de docentes que monitoreaban el contacto con los estudiantes de manera virtual y esto también les permitió acercarse a la realidad familiar de cada uno de sus estudiantes (Poblete, 2020).

5.2. Papel del MINED

Desde el 2012, el MINED empezó a implementar un programa en escuelas ubicadas en zonas consideradas violentas y de alta incidencia delincriminal, con el fin de brindar atención psicológica y de manejo del estrés a los maestros para que apliquen estas prácticas en sus aulas y en la atención a sus alumnos (LPG, 2015h en Castillo, Flores, & Mejía, 2016).

El programa inició en el Distrito Italia, Tonacatepeque (San Salvador), además de implementarse en distintas escuelas del país desde entonces, en las cuales se ha logrado reducir los niveles de violencia entre la comunidad educativa, según afirmó el entonces director departamental de Educación de San Vicente, Cándido Ernesto Campos (LPG, 2015h en Castillo, Flores, & Mejía, 2016).

También mencionó que el programa tiene una duración de seis meses y durante este tiempo reciben varias sesiones de ejercicios y técnicas de relajación, además de realizar exámenes médicos a los participantes de los talleres para medir sus niveles de azúcar, colesterol y presión arterial, entre otros, con el fin de comprobar los resultados no solo a nivel emocional sino también en la salud física de los participantes (LPG, 2015h en Castillo, Flores, & Mejía, 2016).

Por parte de la Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial se administra a los participantes una Guía Clínica de atención para los problemas frecuentes en Psiquiatría y Salud Mental, la cual basa sus resultados en los manuales de diagnósticos CIE10 Y DSM5 para identificar Trastornos de ansiedad y de adaptación

(Instituto Salvadoreño de Bienestar Magistral sub Dirección de Salud división de servicios de salud de normalización., 2013).

6. Prevención y métodos de intervención del síndrome de Burnout

Gil-Monte y Peiró (1997h en Andrés, De Juan, Escobar y otros, 2004, p.5) sugieren formar y practicar estrategias de intervención para la prevención y tratamiento, agrupándoles en tres categorías:

- Estrategias individuales
- Estrategias grupales
- Estrategias organizacionales

6.1. Prevención

Individualmente, se puede entrenar y emplear estrategias de afrontamiento centradas en el problema o el control, previniendo el desarrollo del síndrome de agotamiento. En cambio, el uso de estrategias de evitación o escape facilita su ocurrencia. Entre técnicas y programas específicos dirigidos a promover, entre las primeras se encuentran la formación en resolución de problemas, la formación en asertividad y la formación para la gestión eficaz del tiempo. También pueden ser estrategias efectivas para olvidar los problemas laborales al final del trabajo, adquirir pequeños momentos de descanso durante el trabajo y fijar metas reales y alcanzables.

Como grupo, se definen seis formas de ofrecer apoyo: escuchar activamente al sujeto, brindar apoyo técnico, generar necesidades y cuestionar el pensamiento, el desafío y la creatividad, el apoyo emocional y apoyo emocional desafiante, participar de la realidad social del sujeto, ratificando o cuestionando sus creencias sobre sí mismo, la autoestima, la autoeficacia y el auto-concepto. También es importante considerar el apoyo social formal e informal para ayudar a prevenir el síndrome del burnout, ya que mientras los contactos informales previenen el desarrollo del síndrome, los contactos formales pueden incrementarlo, ya que implican una mayor carga de trabajo e implicación. Otro punto importante es que, a la larga, el apoyo social puede generar dependencia de los demás, baja autoestima y sentimientos de inferioridad. El objetivo de los grupos de apoyo es minimizar la sensación de soledad

y el agotamiento emocional de los profesionales, elevar el conocimiento, ayudar a desarrollar formas eficaces de afrontar los problemas y facilitar un trabajo más placentero.

La gestión de riesgos profesionales presupone la organización de la prevención en el centro educativo por lo que debe elegir un modelo organizativo.

Cualquier modelo organizacional debe ser indicativo, ya que la primera característica que debe ser La reunión se está adaptando a la organización general del centro educativo. Debe ser así porque la prevención de riesgos laborales no debe ser algo independiente, sino que debe integrarse en su conjunto en otras políticas educativas.

El modelo adoptado es, por tanto, inclusivo y tiene en cuenta las diferentes variables organizativas de un centro docente:

- La dirección es responsable de la salud ocupacional
- El trabajo de asesoramiento corresponde al personal técnicos en prevención y salud laboral
- Organización en grupos de trabajo de la política de prevención de riesgos

La dirección de la organización debe desarrollar programas preventivos orientados a la gestión del entorno y el clima organizacional, ya que los desencadenantes de este síndrome son estresores percibidos crónicamente, cuyas variables se relacionan en gran medida con el contenido del puesto, disfunciones en el desempeño de funciones y en el entorno laboral.

6.2. Métodos de intervención

Como parte de la intervención individual, es posible desarrollar comportamientos que eliminen la fuente de estrés o neutralicen sus consecuencias negativas. Aumenta y mantiene amistades a través de interacciones gratificantes y emocionales, delega responsabilidades no creerse indispensable, solicitar ayuda cuando el trabajo es excesivo o cuando no se está preparado para afrontarlo, compartir los problemas laborales, las dudas y opiniones con los compañeros.

De manera grupal e interpersonal, es necesario promover el apoyo social de los compañeros: los individuos adquieren nueva información, obtienen nuevas habilidades o mejoran las que ya tienen, reciben apoyo social y retroalimentación sobre el desempeño de las tareas y reciben apoyo emocional, consejos u otra ayuda

CAPÍTULO III. Metodología de la investigación

Enfoque y tipo de investigación

El enfoque metodológico elegido para la presente investigación es de tipo cualitativo. Tal como señalan Sampieri, Baptista y Fernández (2010), este enfoque se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (Individuos o pequeños grupos de personas a investigar) sobre los fenómenos que les rodean, profundizan sus vivencias, perspectivas, visiones y conceptos, es decir, la forma en que los participantes perciben su realidad subjetivamente. Además, si el tema de estudio ha sido poco investigado o si no ha habido investigación sobre este tema en un grupo social en particular, se recomienda que se elija el enfoque cualitativo.

Los objetivos y las preguntas de las investigaciones cualitativas suelen ser más abiertas y se refieren a aspectos como vivencias, experiencias y significados; interesa más conocer los fenómenos “desde adentro”, es decir, tal como los experimentan esta problemática las personas en este caso los docentes de los centros educativos públicos del departamento de san miguel.

- **Diseño de investigación**

Se ha implementado un diseño fenomenológico, el cual, se fundamenta en el estudio de las experiencias de vida, respecto de un suceso, desde la perspectiva del sujeto. Este enfoque implica analizar los aspectos más complejos de la vida humana, lo que está más allá de lo cuantificable. Según Husserl (1998; citado en Fuster, 2019), es un paradigma que tiene como objetivo explicar la naturaleza, esencia y precisión de los eventos. El objetivo que busca es comprender la experiencia vivida en su complejidad; esta comprensión a su vez busca la conciencia y los significados relacionados con este fenómeno (Fuster, 2019).

Se ha trabajado con este diseño, para conocer, independientemente la diferencia de edades, años de experiencia laboral y calidad de conocimientos, la experiencia que cada docente ha tenido en su propio proceso de cambiar su método de enseñanza y el conocimiento que ellos también han adquirido, que les ha permitido

adaptarse a lo que puede ser una modalidad de enseñanza nueva para ellos y cómo estos cambios han influido en sus vidas, las consecuencias que han generado como bajo desempeño laboral, menor creatividad, los conflictos interpersonales y enfermedades.

Población y muestra

Población

En El Salvador durante el año 2018, el MINED contabilizó en el sistema regular un total de 5,143 centros educativos del sector oficial (que representa el 85% del total de centros educativos), 882 centros educativos del sector privado (15% del total de centros educativos) y 31 Escuelas de Educación Especial, las modalidades flexibles son atendidas en centros regulares en días y horas que no son utilizadas las instalaciones por el sistema regular.

La distribución geográfica (urbano, rural) de los centros educativos a nivel nacional es la siguiente: el 75% de Centros Escolares (C.E.) públicos se encuentra en la zona rural y el 25% en la zona urbana; mientras que el 90% de los Centros Educativos privados se encuentran en la zona urbana. Los departamentos con mayor cantidad de C.E. son: San Salvador (1,031), La Libertad (599), Santa Ana (524) y San Miguel (513); mientras que los departamentos con menor cantidad son: Cuscatlán (223), San Vicente (240) y Cabañas (270). En los censos del MINED (2019), como ya se ha dicho antes en San Miguel se encuentra un total de 513 centros educativos y de 5,106 docentes el 86% (4,383 docentes) pertenecen al sector público.

Muestra

Se trabajó con diez docentes que laboran en el sector público, los cuales fueron seleccionados a través de una técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia de tipo intencional. En el muestreo no probabilístico, la selección de participantes dependió de ciertas características y criterios relevantes para la comprensión del aspecto de la realidad que se quería estudiar. Además, se buscó seleccionar aquellos casos accesibles que acepten participar voluntariamente (Otzen & Manterola, 2017).

Debido a que se buscaba profundizar y comprender cómo el síndrome del quemado ha transformado las experiencias de los docentes en su desempeño profesional, no se buscó hacer una selección desde el punto de vista clínico; sin embargo, para la selección de los participantes, y para garantizar que sí se está trabajando con población que ha experimentado o está experimentando un desgaste ocupacional, se utilizó el Inventario del Síndrome del Desgaste Ocupacional “Burnout” de Maslach o Escala Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual consta de 22 ítems, haciendo uso de una escala Likert de 7 niveles al evaluar el “Síndrome de Burnout” o desgaste ocupacional; de esta manera, los docentes con puntuaciones más altas fueron quienes formaron parte de la muestra para la investigación, puesto que estos participantes nos ayudaron a comprender desde sus experiencias y conocimientos lo que representa para ellos/as el cambio radical por el cual está pasando la educación en el país. Se ha considerado que de forma adicional (no como parte de los objetivos de la investigación), se desarrollaron dos sesiones de 30 a 40 minutos en las que se pudo brindar orientación psicológica a los participantes para aliviar un poco el malestar que deviene de este desgaste ocupacional, se buscará también una institución que ofrezca servicio psicológico o médico, de forma gratuita para que ellos sigan un proceso de atención profesional más completa. Todo lo anterior para cuidar la integridad de los participantes y respetar su dignidad como personas que ponen su personalidad y conocimientos al servicio de la sociedad.

Para ampliar la participación de los docentes se presentan los criterios de inclusión y de exclusión de la muestra:

a) Criterios de inclusión

- Docentes de sector público del departamento de San Miguel
- Docentes en un rango de edad de 30 a 58 años.
- Docentes que han participado del proceso de formación nacional de classroom, como aquellos que no lo recibieron.
- Completar el Inventario del Síndrome del Desgaste Ocupacional “Burnout” de Maslach (MBI) y obtener puntuaciones altas en síndrome del quemado. Cabe hacer la aclaración de que la aplicación de esta prueba fue el criterio para

determinar quiénes han experimentado síntomas del burnout y así poder exponer desde sus perspectivas cómo han hecho frente a la tarea educativa.

- Personas que tengan puntuaciones medias o altas en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización. Además, una puntuación baja o media en realización personal.
- Completar el consentimiento informado
- No padecer de ninguna enfermedad grave o degenerativa que le impida su participación o la misma le parezca improbable o incierta.
- Tener un dispositivo móvil o laptop en que pueda recibir llamadas o si es posible conectarse a internet para realizar las actividades.

b) Criterios de exclusión

- Personas que obtuvieron puntuaciones de cero a dieciocho en la dimensión de cansancio emocional, de cero a cinco en despersonalización y puntuaciones superiores a cuarenta en realización personal, según del Inventario del Síndrome del Desgaste Ocupacional “Burnout” de Maslach (MBI).
- Docentes con prescripción médica para manejar el estrés/ los nervios
- Docentes con poco o nulo acceso a servicios de internet o tecnología
- Docentes con alguna condición médica que les impida participar (diabetes, hipertensión, problemas respiratorios, etc.)
- Personas que no completen el consentimiento informado
- No podrán participar docentes que se hayan jubilado en los años de 2019 y 2020.

El proceso de investigación está centrado en un proceso cualitativo, es por esa razón que se trabajó con una muestra de pocos participantes, ya que se busca conocer a profundidad las experiencias que viven los docentes. Por lo que no se pretende que los resultados encontrados en la muestra se extrapolen a la población, sin embargo, pueden servir de base para proponer otros estudios de investigación.

Categorías de análisis

En la presente investigación las categorías de análisis cumplen la función de guías para realizar un análisis más profundo del tema en cuestión. Para este análisis se eligieron como categorías de primer nivel: *El síndrome del quemado* y *Experiencias de los docentes*. Subsecuentemente debajo de los mismos, sus respectivas subcategorías o categorías secundarias.

Tabla 1 Categorías principales y secundarias de la investigación

<p>Categorías de segundo nivel para la categoría principal</p> <p><u>El Síndrome del quemado.</u></p> <p>Comúnmente conocido como "síndrome de agotamiento", el "síndrome de quemado en el lugar de trabajo" es una patología que resulta de la interacción de un individuo con ciertas condiciones psicosociales dañinas en el lugar de trabajo (Guerrero A. , 2019).</p>	<p>Categorías de segundo nivel para la categoría principal:</p> <p><u>Experiencias de los docentes.</u></p> <p>Es una forma de adquirir conocimiento o habilidades que se obtiene a partir de la observación, participación y experiencia de un evento o eventos que ocurren en la vida, es conocimiento desarrollado colectivamente (Barreto, 2013).</p>
<p>Definición psicológica</p> <p>Como se ha mencionado con anterioridad, el burnout se define como síndrome por estrés interpersonal crónico en el ejercicio laboral. Es una situación que se va generando progresivamente hasta desembocar, en muchas ocasiones, en un estado de incapacidad para continuar con el trabajo habitual (Cfr kahill, 1988h en Gracia., Varela., Zorrilla., & Olvera, 2007).</p>	<p>Cambio de metodología</p> <p>En este contexto, la educación en general, y la educación a distancia en particular, deben evolucionar hacia la especialización en tecnologías de la información y la comunicación (TIC). La educación a distancia, como alternativa educativa innovadora, debe constituir un modelo de apertura de las fronteras físicas y psicológicas. Para lograr una adecuada integración de nuevos recursos didácticos y estrategias de enseñanza-aprendizaje basadas en las</p>

	TIC, es necesaria la transformación y adecuación de este modelo de enseñanza, así como la integración y formación de los docentes (Sandoval, s.f.).
<p>Características</p> <p>Cualidad o circunstancia que es propia o peculiar de una persona o una cosa y por la cual se define o se distingue de otras (Coduti, Gattas, Sarmiento, & Schmid, 2013).</p>	<p>Desgaste mental</p> <p>También llamado “fatiga mental” es causada por una oleada de pensamientos. Es un recorrido, que conduce a la producción de estrés que, con el tiempo, se convierte en un estado de ansiedad muy perjudicial para la salud mental. Las situaciones y problemas estresantes son los principales factores de este problema, que en la mayoría de los casos se resuelven una vez que se desencadenan los problemas (Bambula & Gómez, 2016).</p>
<p>Síntomas</p> <p>Alteración del organismo que pone de manifiesto la existencia de una enfermedad o padecimiento y sirve para determinar su naturaleza (Coduti, Gattas, Sarmiento, & Schmid, 2013).</p>	<p>Apoyo del MINED</p> <p>El estado es responsable de la organización, planificación y dirección de la educación. Entre el trabajo que realiza está el garantizar un currículo relevante, adecuado y contextualizado, útil para el desarrollo de las personas, las comunidades y el país. Esto durante la formulación de la política educativa nacional, la reglamentación y el establecimiento de los criterios y parámetros técnicos cualitativos que contribuyan a mejorar la accesibilidad,</p>

	<p>calidad e igualdad en la educación, la atención integral a los preescolares y en todos los niveles y modalidades (MINED, 2009).</p>
<p>Causas y efectos</p> <p>La ley de causa y efecto se basa en la idea de que toda acción causa una reacción, consecuencia o resultado: cuando ocurre A (causa), ocurre B (efecto) como resultado (Coduti, Gattas, Sarmiento, & Schmid, 2013).</p>	<p>Salud y trabajo</p> <p>El empleo es un derecho, un deber, una necesidad económica y también una forma de desarrollo personal. Para trabajar, debemos gozar de buena salud. Según la OMS, la salud se define como “un estado completo de bienestar físico, psíquico y social y no sólo la ausencia de enfermedad” (Esther, 2010).</p>
<p>Fases del síndrome</p> <p>Estado, diferenciado de otro, por el que pasa una cosa o una persona que cambia o se desarrolla. Con respecto al Síndrome se hace referencia a las fases por las que la persona que lo padece pasa, como el entusiasmo inicial, el estancamiento, la frustración, hiperactividad y apatía, para finalizar en la fase de estar quemado (Coduti, Gattas, Sarmiento, & Schmid, 2013).</p>	<p>Fuentes de estrés laboral</p> <p>Los factores estresantes (factores estresantes) pueden ser físicos o psicológicos. Entre los estresores físicos, podemos encontrar ruidos fuertes, temperaturas extremas, cambios bruscos en el medio, enfermedades, entre otras. Estresores psicológicos también llamados sociales y son los que solemos encontrar en la vida cotidiana. Ejemplos de estos factores estresantes son pasar por situaciones comprometedoras antes que los demás, conflictos interpersonales, problemas económico, etc. (Coduti, Gattas, Sarmiento, & Schmid, 2013).</p>

Técnicas para recopilar la información

Como técnica, vamos a entender que son los procedimientos que se utilizan para obtención de la información valiosa que sustente la investigación, para la cual, se utilizó la técnica de entrevista semiestructurada.

En la entrevista semiestructurada se decide de antemano qué tipo de información se requiere y se establece un guion de preguntas, en base a ello. No obstante, las cuestiones se elaboran de forma abierta, lo que permite recoger información más valiosa y con más matices que en la entrevista estructurada. En esta entrevista es esencial que el entrevistador tenga una actitud abierta y flexible para poder ir saltando de temas según las respuestas que se vayan dando o, inclusive, integrar cualquier pregunta nueva de las respuestas dadas por el entrevistado (Bertomeu, 2016).

Para ello, se elaboró una guía de temas o preguntas generadoras como instrumento para la recolección de la información. Se seleccionó esta técnica ya que permite elaborar y administrar preguntas abiertas, de complementación y de exploración de conocimientos, facilitando la recolección de datos cualitativos que permiten recopilar una gran cantidad de información sobre el comportamiento, actitud y percepción de los entrevistados involucrados en el proceso educativo en este caso los docentes.

Materiales e instrumentos

Materiales

Los materiales que se utilizaron en la investigación fueron los siguientes: computadoras tipo laptops, en los cuales se realizó una significativa parte de la búsqueda y recopilación de la información para nuestro anteproyecto, de la misma manera que la conexión de internet; las plataformas Zoom y Google Meet para la comunicación con los docentes quienes fueron de gran apoyo para la investigación, así como dispositivos móviles para comunicarse con los docentes en caso de dificultarse el uso de las plataformas ya mencionadas. Además, del campus virtual de

la universidad y Telegram, plataformas en las cuales se mantiene comunicación con la asesora para todo tipo de consultas respecto a la investigación, fuera del horario de asesoramiento semanal.

Instrumentos

Para la recolección de información se diseñó **la guía de entrevista sobre afectaciones del síndrome del profesor quemado**. El diseño y realización de la entrevista tuvo como punto de partida que la persona entrevistada describiera con conocimientos especiales, entendidos como teorías subjetivas acerca del tema de investigación, lo cual, las justifica como sujetos de información. En este caso, el investigador y los informantes se conectaron cara a cara a través de una cámara web, encuentros que estuvieron dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus experiencias o situaciones, expresadas mediante palabras propias y no como resultado de un intercambio formal de preguntas y respuestas.

Las entrevistas se llevaron a cabo de forma virtual o en su defecto por llamada telefónica. Previo al inicio de estas sesiones, a los potenciales informantes se les remitió vía correo electrónico un consentimiento informado digital en el cual se detalló el propósito del estudio y que la información se manejaría de manera confidencial. Además, se les solicitó permiso de grabar la entrevista y se les proporciono los datos de contacto de las investigadoras. Todo ello de acuerdo con los lineamientos éticos.

Relación de congruencia de los principales elementos de la investigación

Tabla 2 Matriz de congruencia

TEMA: El síndrome de burnout en docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel durante la pandemia del COVID-19					
ENUNCIADO DEL PROBLEMA: ¿Qué afecciones produce el Síndrome de Burnout en docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel durante la pandemia del COVID-19?					
OBJETIVO GENERAL: Analizar las afectaciones psicológicas y emocionales que el síndrome de burnout produce a los docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel a causa de la pandemia por COVID-19.					
PREGUNTAS DE INVESTIGACION:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son las causas que producen el síndrome del quemado en los docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel? 2. ¿Cuáles son las áreas que representan mayores expresiones de malestar para los docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel, durante la pandemia COVID-19? 3. ¿Cuáles son los sentimientos y pensamientos que se generan en los docentes frente al uso de recursos metodológicos y tecnológicos para llevar a cabo su labor durante la educación no presencial por COVID-19? 4. ¿Cuáles son las estrategias que facilitan la labor del docente de instituciones de educación pública frente a la educación a distancia? 					
OBJETIVOS ESPECIFICOS	Unidades de análisis	Categorías de primer nivel	Categorías de segundo nivel	Técnicas empleadas	Instrumento empleado
<ol style="list-style-type: none"> 1. Explicar las causas que producen el síndrome del quemado en los docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel. 2. Identificar las áreas que representan mayores expresiones de malestar para los docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel, durante la pandemia COVID-19. 3. Describir los sentimientos y pensamientos que se generan en los docentes frente al uso de recursos 	10 docentes del sector público de San Miguel	Síndrome del quemado	Definición psicológica Características Síntomas Causas y efectos Fases del síndrome	Entrevista	-Para la selección de los participantes del estudio se utilizó MBI (Maslach Burnout Inventory) - Entrevista semi estructurada

<p>metodológicos y tecnológicos para llevar a cabo su labor durante la educación no presencial por COVID-19.</p> <p>4. Explorar las estrategias que facilitan la labor del docente de instituciones de educación pública frente a la educación a distancia.</p>		<p>- Experiencias de los docentes</p>	<p>- Cambio de metodología - Desgaste mental - Apoyo del MINED - Salud y trabajo - Fuentes de estrés laboral</p>		
---	--	---	--	--	--

Aspectos éticos de la investigación

En cuanto a los aspectos éticos de la investigación, se utilizaron con el fin de garantizar el bienestar de los participantes y el correcto desarrollo de la investigación. Se preservó la identidad de los participantes del estudio, se les informó la posibilidad de que los resultados de este trabajo sean publicados.

La presente investigación no se realizó simplemente por una ocurrencia, sino porque se considera importante y al mismo tiempo relevante el hecho de que el burnout puede generar consecuencias éticas fatales, porque se caracteriza, en primer lugar, por el agotamiento emocional que se traduce en una pérdida de sus recursos emocionales frente a sus pacientes; el profesional se siente cansado por toda una serie de manifestaciones orgánicas como las psicosomáticas.

El primer parámetro para el desarrollo de esta investigación fue informar a los participantes sobre el tema y objetivos de la investigación, enfatizando que la información no se traspasará a terceros. Como primer filtro, los docentes realizaron una preevaluación con el Test Maslach Burnout Inventory (MBI), en el cual se tomó en cuenta a los participantes que puntuaron más alto para posteriormente realizar la entrevista, para esto se les proporcionó un consentimiento que fue firmado para continuar en la investigación.

Cada participante de la investigación firmó el consentimiento informado donde se describieron los objetivos de la investigación, los beneficios, los inconvenientes, los riesgos potenciales, los derechos y responsabilidades del participante.

Los datos generados se mantendrán confidenciales, por lo que, no se divulgó el nombre o cualquier otra información que deje expuesto al participante. Aspecto que quedó claro en el momento en que el participante firmó el consentimiento, expresando su intención de participar en la investigación de forma voluntaria. En cualquier caso, en este documento se especifican los contactos de los responsables de la investigación.

Con los resultados de esta investigación, se pretende discutir diversas posiciones teóricas sobre el tema, proporcionando información al personal docente respecto de la presencia o tipos de afectación del síndrome.

Los datos, aunque sean anónimos, con el consentimiento de los participantes, se pueden utilizar para diseñar planes de prevención grupales y generar la posibilidad de realizar tratamientos en caso de ser necesarios, mejorando así su salud y la atención a la población.

Los riesgos y beneficios de trabajar en forma virtual

Al realizar la entrevista y la preevaluación del Test Maslach Burnout Inventory (MBI) de manera virtual existe una mayor eficiencia y productividad optimizando la colaboración y cerrando la brecha entre la distancia física, se puede grabar y observar nuevamente la grabación, se pueden realizar desde cualquier lugar y dispositivo electrónico, como también permiten ganar tiempo y ahorrar gastos en posibles desplazamientos.

Las conexiones no son confiables como por ejemplo el micrófono o la cámara puedan estar en mal estado y al momento de efectuar la entrevista no se escuche o no se pueda ver al participante o entrevistador, como también la conexión a internet no sea la adecuada. Otro punto importante para tomar en cuenta es el valor del contacto directo las entrevistas presenciales permiten que las partes se conecten y se expresen mejor. A través de las videollamadas las personas no se expresan de la misma manera, son menos naturales y de esta forma se pueden perder puntos importantes de los rasgos de personalidad del participante. La presencia física siempre permite crear un entorno más cercano.

Como último aspecto ético que se tomó en cuenta durante el desarrollo de la investigación y no menos importante, es registrar las fuentes utilizadas, el objetivo es evitar plagio durante la investigación, y respetar los derechos de autor y los derechos intelectuales de las teorías utilizadas.

CAPITULO IV: ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Procesamiento y análisis

Según Duque y Díaz (2019, págs. 10-16), etapas o pasos que fueron seguidos para el análisis de los datos:

Primer paso: Comentarios iniciales. Lo primero que se realizó fue una lectura iterativa de las transcripciones, esto, con el ánimo de familiarizarse con la información ya que, cada lectura genera “nuevos insights” (p.11). Además de anotaciones de las lecturas las cuales toman la forma de un resumen, un parafraseo, asociaciones que surgieron tras la lectura y, finalmente, otras fueron interpretaciones preliminares, tomando en cuenta reflexiones, observaciones sobre las experiencias que se describen, registrando frases y pensamientos con un significado potencial.

Segundo paso: Identificar temas emergentes. Posteriormente de haber generado las notas iniciales y comentarios al margen como un primer intento de interpretación de los datos verbales, se tomó en cuenta esas mismas notas, de las cuales se elaboraron oraciones de los temas emergentes como síntesis de esas primeras notas. Los temas son términos o frases que resumen y sintetizan lo expresado en los comentarios iniciales, solo que adicionalmente se expresan en un lenguaje más técnico, un nivel de abstracción superior, intentando relacionar lo que el participante expresa, con la teoría psicológica correspondiente (p.12) (Cfr. Smith y Osborn 2008h en Duque, 2019).

Tercer paso: Agrupamiento de los temas. En esta parte, todos los temas emergentes fueron trasladados a un documento aparte. Seguidamente se buscó una relación entre cada uno de los temas, agrupándolos con base en principios o similitudes conceptuales o temáticas, es decir, se recurrió a un criterio semántico para el agrupamiento. Con relación a esta etapa, la clave fue encontrar modelos o relaciones lógicas entre los temas que surgieron, para desarrollar una estructura que permitió destacar un grupo de ideas que tienen relación (p.13) (Cfr. Shinebourne, 2011h en Duque, 2019).

Cuarto paso: Elaborar tabla de temas. Una vez realizado el proceso de agrupamiento, se estuvo en condiciones de elaborar la tabla de temas, la cual se acompañaba de una presentación ordenada de los mismos, considerando los temas superordinados y los temas que agrupa.

En este punto, algunos autores (Cfr. Smith y Osborn, 2008 en Duque, 2019) sugieren, que cuando el número de casos sea pequeño, el análisis se haga caso por caso, y posteriormente con base en las tablas individuales, identificar similitudes y diferencias entre los temas (p.14).

Quinto paso: Análisis de datos y discusión. Posteriormente de realizar la entrevista con los docentes, se construyó una narración basada en las tablas que fueron elaboradas previamente, después el investigador toma uno a uno de los temas y realiza una introducción de cada uno y los sustenta a partir de los extractos obtenidos de las entrevistas. Para finalizar, el investigador realiza algunos comentarios analíticos sobre los temas expuestos, lo cual es seguido por una discusión en la cual los temas expuestos son considerados en relación con literatura existente al respecto (Duque, 2019).

Resultados

Las categorías de análisis propuestas en primer momento en investigación continúan en el mismo orden, a continuación, se presenta una tabla con las nuevas categorías primarias emergentes y las categorías secundarias emergentes, las cuales se han obtenido al utilizar el método de análisis fenomenológico interpretativo.

Como ya se ha descrito en el capítulo III, a través de la aplicación de un test Maslach Burnout Inventory se seleccionó a los participantes a entrevistar. Una vez obtenidos los datos de las entrevistas se realizó una lectura de los mismos para luego realizar comentarios iniciales en cada entrevista; tomando en cuenta las expresiones tanto verbales como las no verbales de los entrevistados. Seguido se establecen los temas emergentes, los cuales son los términos o frases que nos ayudan a unificar lo que se ha expresado en los comentarios iniciales utilizando un lenguaje técnico, mientras se relaciona lo comentado por el participante y la teoría reunida. Luego los

temas son agrupados según su relación, con base a similitudes conceptuales, principios o temáticas (categorías secundarias emergentes) y de esta manera se sugieren los temas superordinarios (categorías primarias emergentes), finalmente los temas se organizaron en una tabla para su mejor comprensión véase tabla #3.

Para entrar en el análisis, presentamos algunas características del contexto que creemos importantes de resaltar, pues contribuyen a la comprensión de la investigación. Con los procedimientos señalados en el diseño de la investigación, se produce el siguiente sistema de categorías para seguir el orden en el desarrollo de la investigación, se establecen como **categorías primarias emergente**: *Modalidad virtual, Fuentes de estrés laboral, Salud y desgaste mental, Apoyo de la familia en el proceso de enseñanza y Herramientas tecnológicas*; escritas al izquierdo, a su derecha tenemos sus correspondientes **categorías secundarias emergentes**.

Tabla 3: nuevas categorías y subcategorías luego del análisis

Categorías primarias emergentes	Categorías secundarias emergentes
<p>Modalidad virtual</p> <p>La modalidad virtual brinda la posibilidad, a los alumnos como a los profesores, de comunicar y manipular información en diferentes formas y medios. Los estudiantes tienen una variedad de recursos y actividades y pueden elegir la que mejor se adapte a su estilo e intereses. Además, en la medida en que la estrategia lo permita, incluso pueden crear estos recursos. Las plataformas tecnológicas, a su vez, brindan a los educadores información</p>	<p>Beneficios y dificultades de la educación a distancia.</p> <p>Según Vargas-Murillo (2020), la creciente demanda de la educación virtual se debe en gran medida a diversos beneficios y dificultades, entendiendo como beneficios la flexibilidad en la distribución de los temas, la variabilidad en los tiempos de cada objetivo, flexibilidad en el tiempo, mayor interés por aprender y oportunidades para el error; y como desventajas la necesidad de infraestructura, mayores distracciones, malos hábitos de estudio y la aplicabilidad de nuevas tecnologías.</p> <p>Capacidad de adaptación frente a un nuevo reto.</p>

<p>para la toma de decisiones sobre su estrategia. De esta forma, por ejemplo, pueden determinar qué recursos y actividades prefieren sus alumnos (Cárdenas, 2020).</p>	<p>Según Sánchez (2021), la mayoría de los docentes no estaban capacitados para la digitalización total de sus clases, ellos tuvieron que aprender en pocos días a utilizar los equipos tecnológicos. Dicho de esta manera la capacidad de adaptación a un nuevo reto se define como la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que se generan en la vida cotidiana. Es así como la capacidad de aprendizaje continuo y actualización constante de los conocimientos y habilidades, adaptándolos a las necesidades del entorno, contribuyendo al crecimiento y desarrollo de talento de las personas.</p> <p>Cambio en la relación docente-estudiante y en la relación padre-estudiante.</p> <p>Rujas & Feito (2021) señalan que la nueva dinámica de la educación a distancia se convirtió en un verdadero reto para los padres, los docentes, las escuelas y los sistemas educativos, que en general no estaban preparados para una ruptura tan rápida y radical con la cultura tradicional del aprendizaje presencial. Esto generó un cambio en la relación docente estudiante como también padre y estudiante.</p> <p>Cambio de normativas dentro de la escuela.</p> <p>Según Talavera y Junior (2020), la introducción de nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje, necesitan que la escuela llevara a cabo la transformación por sí misma; No bastaba con introducir recursos tecnológicos, la escuela necesitaba reinventarse y llevar a cabo las reformas necesarias para una</p>
---	---

	<p>verdadera cultura digital para lograr uno de los objetivos de la educación: el aprendizaje a lo largo del proceso de confinamiento.</p>
	<p>Adaptación ante la nueva modalidad de enseñanza</p> <p>Según Rujas y Feito (2021), todos los agentes educativos tuvieron que adaptarse a las nuevas circunstancias de la educación a distancia en un contexto personal y social que ya era difícil de afrontar. Los docentes de todas las titulaciones académicas tuvieron que cambiar su método de enseñanza y adaptarse al uso de tecnologías para continuar su labor docente.</p>
	<p>Actitud positiva hacia un nuevo aprendizaje</p> <p>Según Rujas & Feito (2021), la actitud positiva es un trabajo muy importante porque es un factor clave para liberar su auténtico potencial. La actitud positiva tiene muchos beneficios para la salud, tanto físicos como emocionales y mentales, por lo que los maestros juegan un papel significativo en el proceso de aprendizaje.</p>
	<p>Apreciación del apoyo recibido por parte del MINED.</p> <p>Según Arguello (2020), el ministerio de educación ha sido un pilar fundamental en la continuidad educativa del país, ya que implemento diferentes tipos de herramientas para el desarrollo del aprendizaje, como la elaboración de guías, herramientas para el desarrollo de clases virtuales: Google classroom, teleclase de la franja educativa "aprendamos en casa".</p>
	<p>Mayor carga de trabajo</p>

<p>Fuentes de estrés laboral</p> <p>Según Jaraut, Ozcoide y Salcedo (2002), las fuentes de estrés en el entorno laboral causan mayor impacto en varios contextos, provocando un estado de estrés, debido a la forma en que el individuo percibe un determinado evento, que puede mostrarse de diferentes maneras (física, emocional y conductual), puede deberse a incongruencias en el comportamiento gerencial, como amenaza de despido, cambio de jefe, mala comunicación, cambios constantes en los procesos de trabajo, falta de control sobre la carga de trabajo, falta de apoyo del jefe. De manera que la tolerancia al estrés y las formas de reaccionar varían de persona a persona dependiendo de su personalidad y carácter.</p>	<p>Guerrero L. A (2020) señala que cada trabajo requiere obligaciones y requisitos específicos. Las características de estos requisitos pueden ser físicas o mentales, ambas estarán presentes en el lugar de trabajo, los docentes han tenido una responsabilidad muy grande con la educación el cual genero una mayor carga de trabajo realizando diferentes tipos de actividades que no efectuaban en la modalidad presencial.</p>
	<p>Sobrecarga laboral</p> <p>Según Greenglass, Burke y Moore (2003), <i>“La sobrecarga laboral se refiere a un exceso en la carga de trabajo exceso de actividades, complejidad y dificultad en las actividades que debe efectuarse en un determinado tiempo”</i> (Cfr. Greenglass, Burke y Moore 2003h en Pérez J. P., 2012).</p>
	<p>Distanciamiento familiar</p> <p>Según Rodríguez (2019), el conflicto trabajo-familia puede estar provocado por una serie de presiones en el trabajo, como las características de la jornada laboral, factores que provocan estrés. La mayoría de los docentes, ya sean hombres o mujeres, mencionan que lo más importante en sus vidas es su familia. Sin embargo, la realidad es completamente diferente ya que, en general, se gasta más tiempo y energía en el lugar de trabajo. Este estado de desajuste entre los diferentes intereses y acciones dedicadas al trabajo o la familia hace necesario comprender cómo las personas viven la relación familia-trabajo y cómo les afecta esta situación.</p>

	<p>Implementación e innovación de estrategias eficaces en la enseñanza</p> <p>Oliveira, Junior y Clementino (2021), señalan diversos elementos contribuyen al aumento del tiempo que lleva desarrollar las actividades de enseñanza no presencial, incluidas las habilidades digitales propias de los docentes, la experiencia previa con dispositivos informáticos y otros instrumentos virtuales, y su uso personal de Internet, como las redes sociales. También cabe destacar el impacto de la dimensión generacional en las competencias digitales, ya que se están introduciendo cada vez más en la vida cotidiana de las personas.</p>
<p>Salud y Desgaste mental</p> <p>Según Medina y Valverde (2020), en la población docente, uno de los elementos que potencia el malestar de la salud y el desgaste mental está conectado con el hecho de que se debe conservar un horario de trabajo flexible, generando una sobrecarga de trabajo en horas no laborales. Que por un lado se cumplen con los requisitos del sistema y los jefes, como un gesto de continuidad para la educación mostrando un compromiso y responsabilidad.</p>	<p>Facilidad en el trabajo.</p> <p>Rujas y Feito (2021), señalan que la necesidad de adaptarse a la educación a distancia ha provocado un aumento de la responsabilidad y las exigencias, pero al mismo tiempo la flexibilidad en el tiempo, el espacio, las oportunidades y los recursos a través de un enfoque individual para los docentes.</p> <p>Anhelo de contacto físico.</p> <p>Según Tejada, Flórez, Stanton y Fiszbein (2020), la restricción social es otro punto significativo ya que se ha implementado como una medida para proteger la salud de la población educativa. Esto se ha traducido en una falta de interacción cara a cara entre alumno y el docente, que es un componente fundamental para lograr un aprendizaje satisfactorio; Otra de las actividades frecuentes desarrolladas por el docente era</p>

	<p>la interacción social entre sus compañeros de trabajo. La convivencia entre las personas es necesaria para crear relaciones saludables que ponderen las cargas de trabajo.</p>
	<p>Dificultades de concentración</p> <p>Según Porlán (2020), una realidad es que el aprendizaje virtual, a pesar de sus beneficios, como el poder asistir a clases en cualquier lugar, se enfrenta a una disminución en el enfoque de los estudiantes. Este método permite a los estudiantes conectarse, abrir otras pestañas durante la clase, usar sus teléfonos móviles para chatear con amigos e incluso dormir hasta que termine la clase. El problema con esta situación es que los docentes no pueden estar pendientes de lo que hace cada alumno durante su clase, lo que posiblemente se pueda controlar en el aula.</p>
	<p>Impacto personal</p> <p>Medina y Valverde (2020) señalan que la crisis causada por la pandemia de COVID-19 está afectando el compromiso social, la interacción y el comportamiento en varios niveles. Emocionalmente, el distanciamiento social y el autoaislamiento pueden provocar problemas mentales, ansiedad y depresión. Cada persona responde de manera diferente al impacto psicológico causado por la pandemia COVID-19.</p>
	<p>Altos y bajos emocionales.</p> <p>Medina y Valverde (2020) señalan que durante el tiempo de confinamiento, muchos profesores pasaron por momentos en los que sus emociones pudieron no mantener de manera estable, existían factores que</p>

	<p>tanto profesional como personalmente fueron preocupantes, así como otros que con el tiempo fueron un refuerzo positivo.</p>
	<p>Desequilibrio de la salud mental y física</p> <p>Vivanco y Saraguro (2020), mencionan que el pasar un tiempo constante trabajando o estudiando frente al computador supone una gran cantidad de energía y concentración invertida, al no equilibrar correctamente el tiempo de trabajo con un adecuado descanso puede ocasionar un desequilibrio que podría afectar las facultades de la persona en cuestión (Cfr. Vivanco, Saraguro, 2020h en Nivel, Molina, & Campos, 2020).</p>
	<p>Palabras de ánimo para motivar.</p> <p>Según Nivel, Molina y Campos (2020), es de gran importancia, en estos días, que los estudiantes reciban un feedBack positivo y alentador tanto de sus docentes como de sus padres; restringir su vida social a cuatro paredes puede resultar negativo para su estado de ánimo, es por esto que el recibir motivación en cualquier ámbito es esencial.</p>
	<p>Sentimiento de inseguridad sobre el cambio en la educación.</p> <p>Nivel, Molina y Campos (2020) señalan que al hablar de la educación desde el hogar, se debe tomar en cuenta los diversos elementos que pueden ser distractores tanto para el docente como para el estudiante, es por esto que el docente debe tener habilidades y herramientas para neutralizar todo distractor durante el tiempo de clase.</p>

<p>Apoyo de la familia en el proceso de enseñanza.</p> <p>Vivanco y Saraguro (2002) mencionan que el poseer los recursos tecnológicos necesarios y disminuir el impacto de la transición a modo virtual, no es garantía de que todos los estudiantes aprendan en igual condiciones. Hay una tercera brecha que fue decisiva en estos momentos de educación en emergencias. Está compuesto por padres y madres, que han obligada, como nunca antes, a orientar el proceso educativo de sus alumnos. En ese escenario, existen marcadas diferencias en términos de capacidad y familias para apoyar a los estudiantes (Cfr. Vivanco, Saraguro, 2020h en Nivelá, Molina, & Campos, 2020).</p>	<p>Redes de apoyo familiar en el proceso de aprendizaje.</p> <p>Según Nivelá, Molina y Campos (2020) generalmente, el papel y el mantenimiento de la armonía dentro del círculo familiar durante el aislamiento social es muy importante para no distraer a los niños en cosas negativas añadiendo a lo que ya están viviendo, debido a que no pueden salir a jugar y comunicarse con amigos.</p>
	<p>Nivel de apoyo de los padres de familia</p> <p>Vivanco y Saraguro (2020) sugieren que los padres con un alto nivel educativo y económico pueden apoyar mejor el proceso educativo de sus hijos, así como proporcionar recursos. Estudiantes con padres con un alto nivel educativo tienen garantizado recibir ayuda para llevar a cabo las actividades escolares. Estudiantes cuyos padres y/o madres no tienen altos niveles de educación, están en total desventaja en comparación con los estudiantes cuyos padres si pueden guiarles y ayudarles (Cfr. Vivanco, Saraguro, 2020h en Nivelá, Molina, & Campos, 2020).</p>
	<p>Falta de motivación en los estudios.</p> <p>Según Arguello (2020), puede pasar que debido a la falta de recursos o falta de apoyo para con el estudiante, este pueda perder la motivación en sus estudios, es por esto que tanto los padres como el docente deben saber que hacer en estos casos y saber dar palabras de ánimo además de apoyar, en la medida de lo posible, al estudiante.</p>

<p>Herramientas tecnológicas</p> <p>En Content (2019) se habla acerca de que la era digital ha revolucionado todos los aspectos de nuestra vida diaria y, en educación, no fue diferente. Esto es parte de la transformación digital que introdujo la participación de la tecnología en la educación, también conocida como “tecnología educativa”.</p>	<p>Adaptación al uso de la tecnología</p> <p>En Content (2019), se hace referencia a que la metodología de enseñanza ha cambiado, ya que el alumno ya no utiliza tanto el memorizar, sino que se centra en investigar, analizar e interpretar la información. Además, al llevar la tecnología a las aulas, el personal de la escuela y los estudiantes refuerzan el trabajar en equipo. Es necesario formar a los profesores en el uso de la tecnología para que puedan integrarlas en las clases. Los docentes deben estar constantemente informados sobre los avances tecnológicos para brindar una educación de calidad.</p>
	<p>Apoyo de herramientas tecnológicas</p> <p>En Content (2019) se menciona que el uso de elementos y soluciones tecnológicas en la educación supone varios retos necesarios de sobrellevar. Los beneficios son indiscutibles, pero también lleva de la mano responsabilidades. Adaptarse al cambio suele ser el objetivo principal de muchas instituciones educativas.</p>
	<p>Búsqueda de nuevas técnicas de aprendizajes</p> <p>Según Vargas-Murillo (2020), las técnicas de aprendizaje son un conjunto de acciones que un estudiante realiza, integra y adquiere en la resolución de problemas y para alcanzar sus objetivos, teniendo como base, además, un pensamiento crítico el cual le ayuda al construir conocimientos durante su formación académica y estas pueden adaptarse/modificarse según la necesidad del estudiante.</p>
	<p>Disponibilidad de tiempo y recursos tecnológicos.</p>

Vivanco y Saraguro (2020) mencionan que a partir de la pandemia se señala una nueva desventaja para los estudiantes pertenecientes a los estratos medios, medio bajos y bajos, esto debido a los pocos o nulos recursos con los que se contaba para continuar con la modalidad no presencial (Cfr. Vivanco, Saraguro, 2020h en Nivel, Molina, & Campos, 2020).

Fallas con la comunicación

Según Porlan (2020), al principio, mientras docentes y estudiantes aprendían a utilizar las plataformas al estar en clases, el no estar acostumbrados a su uso ocasionaba que existieran algunas interferencias al momento de la comunicación mutua, las cámaras, audífonos o micrófonos podían no estar correctamente conectados o incorrectamente activados y esto causarles obstáculos al comunicarse durante la clase.

Discusión de resultados

Uno de los aspectos que más llamó la atención en este estudio fue el desconocimiento de la población docente sobre el síndrome de Burnout, otros reconocieron el término Burnout, pero no sabían lo que significaba el concepto y fueron unos pocos quienes tenían conocimientos significativos sobre el tema. Se pudo observar a demás que, a pesar de haber vivido situaciones muy similares, no todos lo vivieron al mismo nivel; de los 10 docentes entrevistados 5 de ellos obtuvieron puntuaciones altas en cuanto a cansancio emocional y despersonalización, mientras que en cuanto a realización personal las puntuaciones fueron alrededor de la media, siendo estos los docentes que experimentaron niveles más altos del síndrome burnout.

Con el desarrollo de esta investigación, bajo esta modalidad cualitativa se ha podido profundizar sobre algunas de las experiencias de los profesores, entre las que se resalta que los docentes tuvieron la oportunidad de aumentar el desarrollo de sus habilidades de adaptación y aprendizaje, aun teniendo en cuenta lo apresurado y agotador que pudieron haber percibido ese proceso de aprendizaje.

Uno de los aspectos más reveladores y concluyentes indicaba que, con el trabajo diario en la escuela los profesionales no tienen mucho tiempo para pensar en su salud mental. Por lo tanto, era necesario explicarles qué es exactamente este síndrome y se les recomendó algunas instancias para tal efecto.

A continuación, para esta discusión de resultados, primeramente, se ofrece la definición conceptual de las categorías primarias, seguido de sus categorías secundaria correspondientes, con un ejemplo basado en las respuestas de los participantes en sus entrevistas, finalizando con las observaciones y reflexiones realizadas en el proceso de investigación.

Categoría principal emergente: Modalidad virtual

Como primera categoría primaria emergente tenemos la modalidad virtual, la cual brinda la posibilidad, a los alumnos como a los profesores, de comunicar y manipular información en diferentes formas y medios. Los estudiantes tienen una variedad de recursos y actividades y pueden elegir la que mejor se adapte a su estilo

e intereses. Además, en la medida en que la estrategia lo permita, incluso pueden crear estos recursos. Las plataformas tecnológicas, a su vez, brindan a los educadores información para la toma de decisiones sobre su estrategia. De esta forma, por ejemplo, pueden determinar qué recursos y actividades prefieren sus alumnos (Cárdenas, 2020).

La modalidad virtual en la educación fue la principal alternativa a la que se debieron acoplar las instituciones educativas para poder seguir realizando procesos académicos y formativos en tiempos de pandemia. La variedad de servicios y la inmediatez asociada a las distintas opciones virtuales que se ofrecen, se convirtieron en las nuevas aulas y formas de educar.

Si bien son muchos los beneficios y aportes que los avances tecnológicos han hecho a la sociedad actual, también ha sido un desafío para estudiantes y docentes adaptarse a esta nueva realidad no ha sido fácil, pero tampoco ha sido imposible.

- **Categoría secundaria de la modalidad virtual: Beneficios y dificultades de la educación a distancia.**

Entrando en las categorías secundarias emergentes y citando a Vargas-Murillo (2020), nos mencionan que la creciente demanda de la educación virtual se debe en gran medida a diversos beneficios y dificultades, entendiendo como **beneficios** la flexibilidad en la distribución de los temas, la variabilidad en los tiempos de cada objetivo, flexibilidad en el tiempo, mayor interés por aprender y oportunidades para el error; y como **desventajas** la necesidad de infraestructura, mayores distracciones, malos hábitos de estudio y la aplicabilidad de nuevas tecnologías.

De acuerdo con la información anterior y tomando en cuenta las respuestas de los docentes participantes, se puede ejemplificar muy bien este enunciado con las siguientes frases:

“Creo que por un lado ha facilitado el trabajo, el enviar y recibir las cosas es más rápido; por otro lado, también ha sido algo que ha dificultado el aprendizaje de

los alumnos y el estar seguros, como docente, que han entendido lo que se les explica” (Docente-D, 2021)

“En algunos casos si, hemos tenido que repasar o hacer retroalimentación de algunos temas con los alumnos y de estos es que se les está evaluando ahora que algunos están de manera presencial” (Docente-D, 2021).

La introducción de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito académico no solo ha aportado apoyo a las actividades educativas, sino que también ha facilitado el intercambio dinámico de información entre alumnos y docentes mediante el uso de herramientas tecnológicas, lo que ha propiciado la creación de nuevos entornos de aprendizaje basados en el uso de Internet como medio de difusión de conocimientos. Es decir que este enfoque de la educación incluye nuevos modelos pedagógicos en los que el docente tuvo que desarrollar funciones de liderazgo proponiendo ideas y métodos virtuales de colaboración para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

- **Categoría secundaria de la modalidad virtual: Capacidad de adaptación frente a un nuevo reto.**

Según Sánchez (2021), la mayoría de los docentes no estaban capacitados para la digitalización total de sus clases, ellos tuvieron que aprender en pocos días a utilizar los equipos tecnológicos. Dicho de esta manera la capacidad de adaptación a un nuevo reto se define como la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que se generan en la vida cotidiana. Es así como la capacidad de aprendizaje continuo y actualización constante de los conocimientos y habilidades, adaptándolos a las necesidades del entorno, contribuyendo al crecimiento y desarrollo de talento de las personas.

Con base en la información anterior, y teniendo en cuenta las respuestas de los profesores participantes, esta afirmación se puede ilustrar bien con la siguiente frase:

“Definitivamente no, nadie; uno que ya tiene bastantes años desempeñándose de manera presencial, jamás se nos habría pasado por la cabeza que nos íbamos a “topar” con una situación que nos obligara de alguna manera a hacer las cosas a distancia” (Docente-A, 2021).

Es de esa forma que la población educativa fue sorprendida por la pandemia sin estar capacitados para enfrentar a los nuevos retos que se presentarían en la educación, salir adelante dependió en gran medida de la actitud con la que ellos enfrentaron sus responsabilidades, se les presentaron grandes retos, cambios en metodología de enseñanza el cual pudieron solventar para la continuidad educativa. Asimismo, la implementación de estrategias educativas, la flexibilidad de los docentes asociada al proceso educativo, así como su capacidad de adaptación fueron fundamentales a pesar de las limitaciones que se les presentaron en todo el proceso.

- **Categoría secundaria de la modalidad virtual: Cambio en la relación docente-estudiante y en la relación padre-estudiante.**

Rujas & Feito (2021) señalan que la nueva dinámica de la educación a distancia se convirtió en un verdadero reto para los padres, los docentes, las escuelas y los sistemas educativos, que en general no estaban preparados para una ruptura tan rápida y radical con la cultura tradicional del aprendizaje presencial. Esto generó un cambio en la relación docente estudiante como también padre y estudiante.

Con base a la información anterior y teniendo en cuenta las respuestas de los docentes participantes, esta afirmación se puede ejemplificar con la siguiente frase:

“Pues en un principio, para ellos fue difícil también, el acostumbrarse a la dinámica de mandar las actividades, imagino que también cada quien estaba preocupado por sus cosas familiares pues, pero he visto que mucho de ellos le han echado ganas, a los estudios, a las cosas de su casa y ahí van, como se pueda y como docentes pues uno intenta como puede darles palabras de ánimos, intentando que la clase sea un poco más amena” (Docente-B, 2021).

Así pues, los docentes dejaron de lado sus viejas prácticas y aprendieron a ser más que nada un amigo para el estudiante, aprendieron a escuchar y responder positivamente a las necesidades de los alumnos y comenzaron un camino hacia una calidad y mejora en la educación. Existió una relación de apoyo entre el alumno, el docente y el padre de familia, esto mejoro el rendimiento académico del estudiante. El positivismo de los estudiantes aumento la satisfacción en el trabajo crucial que los profesores realizaron.

- **Categoría secundaria de la modalidad virtual: Cambio de normativas dentro de la escuela.**

Según Talavera y Junior (2020), la introducción de nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje, necesito que la escuela llevara a cabo la transformación por sí misma; No bastaba con introducir recursos tecnológicos, la escuela necesitaba reinventarse y llevar a cabo las reformas necesarias para una verdadera cultura digital para lograr uno de los objetivos de la educación: el aprendizaje a lo largo del proceso de confinamiento.

Con base a la información anterior y teniendo en cuenta las respuestas de los docentes participantes, esta afirmación se puede ejemplificar con la siguiente frase:

“Yo le doy un 6, porque hasta el momento no todos los estudiantes han recibido la ayuda que han dicho que se ha dado, de milagro creo que le han dado a los docentes, también el nivel restrictivo en las escuelas ha bajado, los alumnos llegan sin uniforme, ahí andan con los celulares siendo distractores, los padres no están tan pendientes de ellos como lo estaban antes con respecto a sus actividades”. (Docente-C, 2021).

Por lo antes mencionado una de las principales enseñanzas que deja la pandemia es la importancia de los docentes para que los estudiantes continúen el proceso de aprendizaje. Cuando las escuelas comenzaron con la reapertura de las clases presenciales, dependieron de gran medida de la colaboración de los docentes para que los estudiantes pudieran continuar sus estudios en un entorno seguro y saludable, recuperar los conocimientos y las habilidades que han perdido durante el

confinamiento y los malos hábitos que crecieron en ellos, así como lo menciona uno de los entrevistados que los alumnos han llegado a las instrucciones con sus teléfonos provocando en ellos distracciones, de la misma manera el bajo rendimiento con las actividades.

- **Categoría secundaria de la modalidad virtual: Adaptación ante la nueva modalidad de enseñanza**

Según Rujas y Feito (2021), todos los agentes educativos tuvieron que adaptarse a las nuevas circunstancias de la educación a distancia en un contexto personal y social que ya era difícil de afrontar. Los docentes de todas las titulaciones académicas tuvieron que cambiar su método de enseñanza y adaptarse al uso de tecnologías para continuar su labor docente.

De acuerdo con la información anterior y tomando en cuenta las respuestas de los docentes participantes, se puede ejemplificar muy bien este enunciado con la siguiente frase:

“[...] muchas! el cómo se preparan y se hacen las actividades, y pues ahora se ha hace difícil saber si los alumnos al menos las hacen a conciencia, si realmente aprenden de ellas” (Docente-C, 2021).

Tomando en cuenta las respuestas del entrevistado no todos los docentes tienen conocimientos de un tema o campo específico, el sistema educativo enfrente nuevos desafíos, los docentes se vieron en la necesidad de dar un giro radical a toda su organización y planificaciones para poder desarrollar sus clases, se requirió de mucho tiempo y esfuerzo, que pudo resultar agotador pero que no fue algo imposible. La educación en línea se enfocó en encontrar nuevos medios para llegar a los estudiantes, utilizando diversas herramientas tecnológicas, redes informáticas y aplicaciones que ayudaran a que la información llegara a los estudiantes de una manera más atractiva permitiendo así la realización de las clases de forma más dinámica.

- **Categoría secundaria de la modalidad virtual: Actitud positiva hacia un nuevo aprendizaje**

Según Rujas & Feito (2021), la actitud positiva es un trabajo muy importante porque es un factor clave para liberar su auténtico potencial. La actitud positiva tiene muchos beneficios para la salud, tanto físicos como emocionales y mentales, por lo que los maestros juegan un papel significativo en el proceso de aprendizaje.

Con base en la información anterior, y teniendo en cuenta las respuestas de los profesores participantes, esta afirmación se puede ilustrar bien con la siguiente frase:

“Bueno, el uso de la tecnología es la mejor experiencia que uno puede tener porque en cuanto a la tecnología, uno como maestro no está muy avanzado en esa área porque las clases presenciales son las que más trabajamos” (Docente-B, 2021).

Es así como cada cambio produce cierta ansiedad, y con ella el miedo a no lograr los objetivos, incluido el miedo a equivocarse frente al aula virtual. En los últimos meses, los docentes han experimentado una serie de cambios al pasar de un mundo de educación presencial a uno de educación en línea. Para muchos de los docentes fue una experiencia muy grata, el crecer como profesional y aprender nuevas técnicas para la implementación de la educación.

- **Categoría secundaria de la modalidad virtual: Apreciación del apoyo recibido por parte del MINED.**

Según Arguello (2020), el ministerio de educación ha sido un pilar fundamental en la continuidad educativa del país, ya que implemento diferentes tipos de herramientas para el desarrollo del aprendizaje, como la elaboración de guías, herramientas para el desarrollo de clases virtuales: Google classroom, teleclase de la franja educativa "aprendamos en casa".

Con base en la información anterior, y teniendo en cuenta las respuestas de los profesores participantes, esta afirmación se puede ilustrar bien con la siguiente frase:

“Creería que entre 7 y 8, porque a pesar de que como país no estábamos preparados para una situación y un cambio así, el MINED supo hacerle frente al problema, apoyó a los docentes con computadoras y con los talleres del uso de las plataformas, también se les dieron computadoras a algunos alumnos, también con la creación de las franjas educativas en la televisión y la radio que sirvieron como complemento. Dentro de lo que se pudo se hizo un buen trabajo” (Docente-D, 2021).

La opinión de los docentes fue positiva hacia todo el apoyo que han recibido por parte del ministerio de educación ya que hizo y sigue haciendo todo lo posible porque la educación no se descuide en ningún momento, con la implementación de diferentes técnicas para la continuidad educativa, apoyando a los docentes brindándoles herramientas tecnológicas como también talleres y manejo del uso de las plataformas virtuales. Muchos de los docentes están satisfechos por el papel fundamental que está desempeñando el MINED y por las medidas que se tomaron durante el confinamiento como con las que se están tomando con el retorno a clases de forma presencial.

Categoría principal emergente: Fuentes de estrés laboral

Para la segunda categoría primaria emergente, Jaraut, Ozcoid y Salcedo (2002), nos mencionan que las fuentes de estrés en el entorno laboral causan mayor impacto en varios contextos, provocando un estado de estrés, debido a la forma en que el individuo percibe un determinado evento, que puede mostrarse de diferentes maneras (física, emocional y conductual), puede deberse a incongruencias en el comportamiento gerencial, como amenaza de despido, cambio de jefe, mala comunicación, cambios constantes en los procesos de trabajo, falta de control sobre la carga de trabajo, falta de apoyo del jefe. De manera que la tolerancia al estrés y las formas de reaccionar varían de persona a persona dependiendo de su personalidad y carácter.

El estrés representa una respuesta ante cualquier situación física, biológica o psicosocial que el docente puede presentar en un momento determinado producto del desempeño de su trabajo.

- **Categoría secundaria de fuentes de estrés laboral: Mayor carga de trabajo**

Guerrero L. A (2020) señala que cada trabajo requiere obligaciones y requisitos específicos. Las características de estos requisitos pueden ser físicas o mentales, ambas estarán presentes en el lugar de trabajo, los docentes han tenido una responsabilidad muy grande con la educación el cual genero una mayor carga de trabajo realizando diferentes tipos de actividades que no efectuaban en la modalidad presencial.

Con base en la información anterior, y teniendo en cuenta las respuestas de los profesores participantes, esta afirmación se puede ilustrar bien con la siguiente frase:

“Pues, esta situación nos ha hecho cambiar todo el sistema de educación que se tenía o gran parte de este, especialmente en el 2020 que no se tenían preparadas técnicas o recursos tecnológicos, creo que a muchos docentes se le hizo realmente difícil y también a muchos estudiantes” (Docente-A, 2021).

Por lo anterior mencionado la labor docente estuvo expuesto a diferentes tipos de exigencias según el tiempo, espacio y el rol que desempeñó y sigue desempeñando. Los cambios que se están produciendo, especialmente el uso de la tecnología es totalmente radical. Estos cambios, además de roles y responsabilidades adicionales, revolucionaron el trabajo de los docentes, la mayor carga de trabajo que se les presentó involucró tanto su salud física como emocional

- **Categoría secundaria de fuentes de estrés laboral: Sobrecarga laboral**

Según Greenglass, Burke y Moore (2003), “La sobrecarga laboral se refiere a un exceso en la carga de trabajo exceso de actividades, complejidad y dificultad en las actividades que debe efectuarse en un determinado tiempo” (Cfr. Greenglass, Burke y Moore 2003h en Pérez J. P., 2012).

Con base en información previa, y teniendo en cuenta las respuestas de los docentes participantes, esta oración se puede ilustrar bien en la siguiente manera:

“Pues, todos hemos tratado de adaptarnos a los cambios que ha habido. Los docentes estamos trabajando de manera virtual y presencial, el trabajo se ha

hecho más fuerte todavía, con más tiempo de trabajo, por eso dije “tiempo completo” aunque anteriormente fue solo matutino, ahora con los grupos separados se ha vuelto “tiempo completo” hasta fin de semana” (Docente-A, 2021).

La modalidad virtual ha llevado a los docentes a sentir un aumento de la jornada laboral, la intensidad del trabajo, responder a los sistemas administrativos de la institución, el cambio de métodos, la responsabilidad por lograr buenos resultados de aprendizaje en los estudiantes, el apoyo a estudiantes que se encuentran en contextos difíciles, como algunos de los factores que tienen implicación importante en la sobrecarga laboral física y mental de los docentes.

- **Categoría secundaria de fuentes de estrés laboral: Distanciamiento familiar**

Según Rodríguez (2019), el conflicto trabajo-familia puede estar provocado por una serie de presiones en el trabajo, como las características de la jornada laboral, factores que provocan estrés. La mayoría de los docentes, ya sean hombres o mujeres, mencionan que lo más importante en sus vidas es su familia. Sin embargo, la realidad es completamente diferente ya que, en general, se gasta más tiempo y energía en el lugar de trabajo. Este estado de desajuste entre los diferentes intereses y acciones dedicadas al trabajo o la familia hace necesario comprender cómo las personas viven la relación familia-trabajo y cómo les afecta esta situación.

Con base en la información anterior y teniendo en cuenta las respuestas de los docentes participantes, esta frase se puede ilustrar bien de la siguiente manera:

“Física y mental no puedo decir que me haya afectado, lo que, si es que ahora es más la carga de trabajo que se ha extendido hasta los fines de semana pues, uno necesita dejar de lado el trabajo un rato y pasar tiempo con la familia y siento que eso es lo que se ha perdido ahorita” (Docente-D, 2021).

La pandemia ha desencadenado una crisis sin precedentes en todos los ámbitos. Afectando el tiempo de los docentes ya que a causa de la mayor carga de

trabajo que generó es totalmente imposible dedicar o convivir con la familia, porque tienen que cumplir con su trabajo y cumplir con un sin fin de actividades, como mencionaba una de las entrevistadas, que muchas veces hasta los fines de semanas debía realizar actividades correspondientes a su trabajo.

- **Categoría secundaria de fuentes de estrés laboral: Implementación e innovación de estrategias eficaces en la enseñanza**

Oliveira, Junior y Clementino (2021), señalan diversos elementos contribuyen al aumento del tiempo que lleva desarrollar las actividades de enseñanza no presencial, incluidas las habilidades digitales propias de los docentes, la experiencia previa con dispositivos informáticos y otros instrumentos virtuales, y su uso personal de Internet, como las redes sociales. También cabe destacar el impacto de la dimensión generacional en las competencias digitales, ya que se están introduciendo cada vez más en la vida cotidiana de las personas.

Con relación a la información previa, y teniendo en cuenta las respuestas de los docentes participantes, esta oración se puede ilustrar bien en la siguiente manera:

“Hay estudiantes que, si tiene dificultades en casa, ya sea por discusiones o los mandan a comprar algo o los mandan a hacer limpieza durante las horas de clase, hay padres que no respetan horas de clase, en ese caso se habla con los padres para pedirles que no interrumpen a su hijo durante la clase” (Docente-B, 2021).

Fue un arduo trabajo implementado por los docentes, ya que buscaban diferentes tipos de técnicas para que a los estudiantes no se les dificultara recibir sus clases y entenderlas de la mejor manera, fomentando un acercamiento con los padres de familia para el apoyo con la continuidad del aprendizaje, permitiendo que los estudiantes tuvieran un espacio donde pudieran recibir sus clases sin ningún tipo de interrupciones.

Categoría principal emergente: Salud y Desgaste mental

En la tercera categoría primaria emergente, Según Medina y Valverde (2020), en la población docente, uno de los elementos que potencia el malestar de la salud y el desgaste mental está conectado con el hecho de que se debe conservar un horario de trabajo flexible, generando una sobrecarga de trabajo en horas no laborales. Que por un lado se cumplen con los requisitos del sistema y los jefes, como un gesto de continuidad para la educación mostrando un compromiso y responsabilidad.

Los efectos psicológicos creados por la pandemia fueron variados, algunos son síntomas nuevos, y otros pueden agravar patologías mentales previas. Las intervenciones de salud mental son indispensables y las estrategias para mitigar y abordar estos efectos deben basarse en hechos.

- **Categoría secundaria de salud y desgaste mental: Facilidad en el trabajo.**

Rujas y Feito (2021), señalan que la necesidad de adaptarse a la educación a distancia ha provocado un aumento de la responsabilidad y las exigencias, pero al mismo tiempo la flexibilidad en el tiempo, el espacio, las oportunidades y los recursos a través de un enfoque individual para los docentes.

Con respecto a la información anterior, teniendo en cuenta las respuestas de los profesores participantes, esta frase se puede ilustrar bien de la siguiente manera:

“Pues por un lado a uno le parece más fácil, ¿porque uno está en su “lugar seguro” no?, el que las cosas cambiaran para digital ha facilitado la rapidez de lo que se ha podido; pero por el otro lado, como seres sociables, sentimos que algo más nos hace falta, no solo el estar fuera de las misma 4 paredes sino el tener más contacto con las personas como antes” (Docente-D, 2021).

Mediante las respuestas obtenidas de los y las entrevistadas se pudo observar que al principio para ellos fue fácil el saber que tendrían que estar trabajando desde casa, que las clases y toda la información llegaría mucho más rápido a los estudiantes y que no asistirían por un tiempo a la institución, ya que el trabajo lo realizarían desde casa el cual generó un sentimiento de tranquilidad al saber que no estarían expuestos

a contagiarse del virus. Pero con el paso del tiempo existió una frustración el ya no poder salir de casa y no tener interacción con los demás.

- **Categoría secundaria de salud y desgaste mental: Anhelos de contacto físico.**

Según Tejada, Flórez, Stanton y Fiszbein (2020), la restricción social es otro punto significativo ya que se ha implementado como una medida para proteger la salud de la población educativa. Esto se ha traducido en una falta de interacción cara a cara entre alumno y el docente, que es un componente fundamental para lograr un aprendizaje satisfactorio; Otra de las actividades frecuentes desarrolladas por el docente era la interacción social entre sus compañeros de trabajo. La convivencia entre las personas es necesaria para crear relaciones saludables que ponderen las cargas de trabajo.

Con respecto a la información anterior y tomando en cuenta las respuestas de los docentes participantes Esta oración se puede describir bien con la siguiente frase:

“Por el confinamiento uno pudo llegar a sentir como síntomas depresivos, nuestra labor como docentes nos mantiene en un constante contacto físico con otras personas, los alumnos, los padres, los colegas y durante el confinamiento, al menos personalmente, fue algo que me hizo falta. Laboralmente, como le mencionaba antes, todo lo relacionado al uso de la tecnología fue un tanto abrumador, por lo apresurado que se tenía que encontrar una solución” (Docente-B, 2021).

En relación con la respuesta de los docentes ciertamente, el distanciamiento con los seres queridos, los estudiantes, los compañeros de trabajo, el hecho de no poder verlos personalmente si no que todo era a través de una pantalla, el no estar con ellos e interactuar pudo haber provocado en mayor o menor grado, según las características de personalidad de cada uno de los docentes, ansiedad, vivencias de soledad, y tristeza.

- **Categoría secundaria de salud y desgaste mental: Dificultades de concentración**

Según Porlán (2020), una realidad es que el aprendizaje virtual, a pesar de sus beneficios, como el poder asistir a clases en cualquier lugar, se enfrenta a una disminución en el enfoque de los estudiantes. Este método permite a los estudiantes conectarse, abrir otras pestañas durante la clase, usar sus teléfonos móviles para chatear con amigos e incluso dormir hasta que termine la clase. El problema con esta situación es que los docentes no pueden estar pendientes de lo que hace cada alumno durante su clase, lo que posiblemente se pueda controlar en el aula.

De acuerdo con la información anterior y tomando en cuenta las respuestas de los docentes participantes, se puede ejemplificar muy bien este enunciado con la siguiente frase:

“Bueno pues, al estar uno trabajando de la casa podría pensar que es más cómodo, y lo es hasta cierto punto, pero ahí está uno pendiente también de las cosas que hay que hacer en la casa no se tiene un verdadero respiro de una cosa y ya tiene que estar pendiente de otra” (Docente-A, 2021).

Tanto para los docentes como para los alumnos existieron inconvenientes con poder concentrarse en una sola actividad, por el hecho de que coexistieron muchas distracciones en su entorno que podía ser un obstáculo para el desarrollo de las clases.

- **Categoría secundaria de salud y desgaste mental: Impacto personal**

Medina y Valverde (2020) señalan que la crisis causada por la pandemia de COVID-19 está afectando el compromiso social, la interacción y el comportamiento en varios niveles. Emocionalmente, el distanciamiento social y el autoaislamiento pueden provocar problemas mentales, ansiedad y depresión. Cada persona responde de manera diferente al impacto psicológico causado por la pandemia COVID-19.

Con relación a la información previa, y teniendo en cuenta las respuestas de los docentes participantes, esta oración se puede ilustrar bien en la siguiente manera:

“Es cierto que estar en la casa es un poco más cómodo al principio, luego se siente uno más cansado y cargado por el hecho de que no existe esa separación entre los dos ámbitos, el laboral y el personal familiar, uno está en casa y tiene no solo que hacer su trabajo sino también está pensando en los deberes de la casa, es mucho más agotador” (Docente-C, 2021).

Uno de los mayores desafíos que se les presentó a los docentes, fue el hecho de trabajar desde casa, romper con sus rutinas diarias y modificar sus vidas, para poder adaptarse a un método de enseñanza que para algunos no era desconocido, pero para otros resultó un poco desafiante. De igual manera se observó un alto nivel de agotamiento, de sensación de fatiga el hecho de tener más responsabilidades trabajando desde casa.

- **Categoría secundaria de salud y desgaste mental: Altos y bajos emocionales.**

Medina y Valverde (2020) señalan que durante el tiempo de confinamiento, muchos profesores pasaron por momentos en los que sus emociones pudieron no mantener de manera estable, existían factores que tanto profesional como personalmente fueron preocupantes, así como otros que con el tiempo fueron un refuerzo positivo.

Con base en información previa, y teniendo en cuenta las respuestas de los docentes participantes, esta oración se puede ilustrar bien en la siguiente manera:

“Esto ha sido como una montaña rusa, o así lo he sentido yo pues. Nos preocupamos por el bloqueo completo del principio, luego fuimos aprendiendo de a poquito y pensamos que teníamos buenas opciones y luego surgen más preocupaciones y obstáculos, nos volvemos a preocupar y todo así, creo que eso aplicaría para lo físico y emocional” (Docente-B, 2021).

Todo docente se enfrenta a diversas situaciones al momento de realizar cualquier actividad relacionada con su trabajo, cosas que pudieron servir de motivación así como otras que pudieron representar un obstáculo o algo que puedo generar

sentimientos negativos, como uno de los entrevistados nos mencionaba el alivio que sentía al pensar que de alguna manera el trabajo desde casa sería algo sencillo y luego se sentía un tanto frustrado mientras tenía que aprender lo relacionado al uso de las plataformas.

- **Categoría secundaria de salud y desgaste mental: Desequilibrio de la salud mental y física**

Vivanco y Saraguro (2020), mencionan que el pasar un tiempo constante trabajando o estudiando frente al computador supone una gran cantidad de energía y concentración invertida, al no equilibrar correctamente el tiempo de trabajo con un adecuado descanso puede ocasionar un desequilibrio que podría afectar las facultades de la persona en cuestión (Cfr. Vivanco, Saraguro, 2020h en Nivelá, Molina, & Campos, 2020).

Basado en la información anterior y teniendo en cuenta las respuestas de los profesores participantes. Esta oración se puede describir bien de la siguiente manera:

“Emocionalmente pues, como mucho estrés, mal humor por ratos, a veces dejando de lado las cosas familiares o que le gustan por el trabajo, o también de pronto uno sentía que no había descansado lo suficiente” (Docente-D, 2021).

Al comparar el tiempo de trabajo pre-pandemia con el tiempo actual, desde el confinamiento, los entrevistados nos mencionan que el tiempo invertido en la labor docente se ha extendido, esto hace que los docentes se sientan más cargados, con cambios de humor y que sus cuerpos y mentes no tomen el descanso necesario para recobrar las fuerzas necesarias.

- **Categoría secundaria de salud y desgaste mental: Palabras de ánimo para motivar.**

Según Nivelá, Molina y Campos (2020), es de gran importancia, en estos días, que los estudiantes reciban un feedBack positivo y alentador tanto de sus docentes como de sus padres; restringir su vida social a cuatro paredes puede resultar negativo

para su estado de ánimo, es por esto que el recibir motivación en cualquier ámbito es esencial.

Sin embargo, con relación a la información previa, y teniendo en cuenta las respuestas de los docentes participantes, esta oración se puede ilustrar bien en la siguiente manera:

“La verdad es que siempre hay problemas [...] los jóvenes se empiezan a desanimar, a desmotivar, bajan lo guardia, uno como docente tiene que ser su apoyo en los estudios y en ocasiones, cuando hay más confianza en más cosas” (Docente-D, 2021).

Al pasar mucho tiempo dentro de casa por la situación actual, los ánimos de algunos estudiantes tienden a disminuir, deseando poder salir y volver pasar tiempo fuera de casa, es por esto que los docentes tienen un papel importante como motivadores en el ámbito académico, deben alentarlos con una actitud positiva y los padres seguirlos animando en casa a que permanezcan activos pero seguros.

- **Categoría secundaria de salud y desgaste mental: Sentimiento de inseguridad sobre el cambio en la educación.**

Nivela, Molina y Campos (2020) señalan que al hablar de la educación desde el hogar, se debe tomar en cuenta los diversos elementos que pueden ser distractores tanto para el docente como para el estudiante, es por esto que el docente debe tener habilidades y herramientas para neutralizar todo distractor durante el tiempo de clase.

Con base a la información anterior y teniendo en cuenta las respuestas de los docentes participantes, esta afirmación se puede ejemplificar con la siguiente frase:

“Al principio no sabía lo que me esperaba, en parte, un tanto más tranquilo porque uno no tenía que salir apurado para cumplir con la hora de llegada, no se preocupada uno de que olvidaba algún documento o algo que tuviese que entregar a los alumnos” (Docente-A, 2021).

Los entrevistados comentaban que al principio no sabían que esperar de la situación y de la nueva modalidad de enseñanza, aunque de alguna manera algunas de las responsabilidades se aligeraron, otras se convirtieron en algo más crucial para la realización de sus labores, como el uso correcto de la tecnología, el mantener la atención de los alumnos y procurar un correcto proceso de enseñanza-aprendizaje.

Categoría principal emergente: Apoyo de la familia en el proceso de enseñanza.

En la cuarta categoría primaria emergente, Vivanco y Saraguro (2002) mencionan que el poseer los recursos tecnológicos necesarios y disminuir el impacto de la transición a modo virtual, no es garantía de que todos los estudiantes aprendan en igual condiciones. Hay una tercera brecha que fue decisiva en estos momentos de educación en emergencias. Está compuesto por padres y madres, que han obligada, como nunca antes, a orientar el proceso educativo de sus alumnos. En ese escenario, existen marcadas diferencias en términos de capacidad y familias para apoyar a los estudiantes (Cfr. Vivanco, Saraguro, 2020h en Nivelá, Molina, & Campos, 2020).

- **Categoría secundaria de apoyo de la familia en el proceso de enseñanza: Redes de apoyo familiar en el proceso de aprendizaje.**

Según Nivelá, Molina y Campos (2020) generalmente, el papel y el mantenimiento de la armonía dentro del círculo familiar durante el aislamiento social es muy importante para no distraer a los niños en cosas negativas añadiendo a lo que ya están viviendo, debido a que no pueden salir a jugar y comunicarse con amigos.

Con relación a la información previa, y teniendo en cuenta las respuestas de los docentes participantes, esta oración se puede ilustrar bien en la siguiente manera:

“Al principio fue difícil, hacer el cambio que se necesitaba, tomó tiempo hacer y luego hacerlo adecuadamente; a mi parecer, esto en parte nos hizo perder tiempo de clases, se nos atrasaron los temas. Luego estaba el uso de la tecnología, uno que no estaba muy acostumbrado a tener que usarlo tan seguido, nos vimos en la situación en que debíamos aprender rápido a hacerlo,

eso fue un tanto estresante, mi hijo mayor me estuvo ayudando bastante en esa parte” (Docente-C, 2021).

Los docentes, al igual que algunos estudiantes, fueron quienes pasaron un momento difícil con respecto a tener que aprender a usar más la tecnología, es en situaciones así en donde es de mucha ayuda el apoyo y colaboración de la familia, en especial cuando algún otro miembro posee más conocimiento de esta, de esta manera también se fortalecen los lazos familiares lo cual también ayuda a generar un buen ambiente familiar.

- **Categoría secundaria de apoyo de la familia en el proceso de enseñanza:
Nivel de apoyo de los padres de familia**

Vivanco y Saraguro (2020) sugieren que los padres con un alto nivel educativo y económico pueden apoyar mejor el proceso educativo de sus hijos, así como proporcionar recursos. Estudiantes con padres con un alto nivel educativo tienen garantizado recibir ayuda para llevar a cabo las actividades escolares. Estudiantes cuyos padres y/o madres no tienen altos niveles de educación, están en total desventaja en comparación con los estudiantes cuyos padres si pueden guiarles y ayudarles (Cfr. Vivanco, Saraguro, 2020h en Nivel, Molina, & Campos, 2020).

En cuanto a la información preliminar y teniendo en cuenta las respuestas de los docentes participantes, esta frase se puede ilustrar bien de la siguiente manera:

“Estamos claros que una de las mayores dificultades ha sido el uso más frecuente de las tecnología y las técnicas, en algunos casos los padres “se ha puesto las pilas” para ayudarles a sus hijos, como han podido, para que no les afectara en sus clases” (Docente-B, 2021).

Según lo que varios de los entrevistados nos comentaban, habían casos en los que los padres priorizaban las clases de sus hijos, al estar al lado de ellos durante las clases o disponer de espacio y recursos que necesitaban, es entonces que puedes observar el nivel de compromiso que los padres pueden llegar a tener con la educación

de sus hijos, además que de alguna manera esto también puede ser de apoyo para el docente al estar al tanto de las actividades que se realizan.

- **Categoría secundaria de apoyo de la familia en el proceso de enseñanza: Falta de motivación en los estudios.**

Según Arguello (2020), puede pasar que debido a la falta de recursos o falta de apoyo para con el estudiante, este pueda perder la motivación en sus estudios, es por esto que tanto los padres como el docente deben saber que hacer en estos casos y saber dar palabras de ánimo además de apoyar, en la medida de lo posible, al estudiante.

Con respecto a la información preliminar y teniendo en cuenta la respuesta de los docentes participantes, esta frase se puede ilustrar bien de la siguiente manera:

“Pues, ha sido muy difícil también, primero porque no en todos los estudiantes existe ese compromiso o sentimiento de ser autodidactas, otro punto sería la precaria situación que se vive en algunos hogares, se hace difícil planear la realización o entrega de actividades en cierta plataforma si los niños no tienen dispositivos o por “x” o “y” razón no poseen internet” (Docente-C, 2021).

Como lo mencionábamos anteriormente, el prestar atención al estado de ánimo y motivación de los estudiantes es muy importante para saber cuándo es necesario dar palabras de ánimo o buscar la manera de contar con los recursos necesarios, tanto por parte de los docentes como de los padres y evitar que se pierda la motivación en el estudio.

Categoría principal emergente: Herramientas tecnológicas

En Content (2019) se habla acerca de que la era digital ha revolucionado todos los aspectos de nuestra vida diaria y, en educación, no fue diferente. Esto es parte de la transformación digital que introdujo la participación de la tecnología en la educación, también conocida como “tecnología educativa”.

- **Categoría secundaria de herramientas tecnológicas: Adaptación al uso de la tecnología**

En Content (2019), se hace referencia a que la metodología de enseñanza ha cambiado, ya que el alumno ya no utiliza tanto el memorizar, sino que se centra en investigar, analizar e interpretar la información. Además, al llevar la tecnología a las aulas, el personal de la escuela y los estudiantes refuerzan el trabajar en equipo. Es necesario formar a los profesores en el uso de la tecnología para que puedan integrarlas en las clases. Los docentes deben estar constantemente informados sobre los avances tecnológicos para brindar una educación de calidad.

Con base a la información anterior y teniendo en cuenta las respuestas de los docentes participantes, esta afirmación se puede ejemplificar con la siguiente frase:

“Bastantes, de la manera en la que se realizan las actividades, en ocasiones puede ser difícil saber si el estudiante está realizándolas, siempre hay maneras en las que el docente puede verificar esto pero siempre varía por el número de estudiantes de la clase, pero en sí las metodologías han cambiado, si bien habían docentes que ya utilizaban diapositivas antes, pero a través de un micrófono que podría fallar o la cámara” (Docente-B, 2021).

A nivel global hemos podido presenciar que a raíz del confinamiento por la crisis socio-sanitaria, el sistema educativo se ha visto en la necesidad de realizar diversos cambios para poder continuar con la educación de los estudiantes, el tener que digitalizar el método que se utilizaba ha sido prueba de que algunos países no contamos con la preparación o los recursos suficientes para continuar o acoplarnos a esta nueva modalidad de manera rápida y eficaz como se desearía, pero a medida que pasa el tiempo esperamos acoplarnos más y mejor a la situación.

- **Categoría secundaria de herramientas tecnológicas: Apoyo de herramientas tecnológicas**

En Content (2019) se menciona que el uso de elementos y soluciones tecnológicas en la educación supone varios retos necesarios de sobrellevar. Los

beneficios son indiscutibles, pero también lleva de la mano responsabilidades. Adaptarse al cambio suele ser el objetivo principal de muchas instituciones educativas.

Nivela, Molina y Campos (2020) señalan que la tecnología disponible en casa es fundamental para poder tomar un curso a distancia, tener acceso a internet, computadora o móvil donde puedes interactuar con los profesores lo hace más llevadera la nueva situación.

Con base en la información anterior y teniendo en cuenta las respuestas de los docentes participantes, esta afirmación se puede ilustrar con la siguiente frase:

“[...] en algunos casos los padres han buscado la manera de, si bien puede que no tengan toda la tecnología que quisieran, que puedan tener algo de donde poder hacer las actividades y ahí se las arreglan” (Docente-D, 2021).

Igualmente lo mencionamos antes, los entrevistados nos mencionan que si bien es cierto que pueden no contar con todos los recursos que quisieran para poder dar a sus hijos y que estos continúen con sus clases respectivas y no atrasarse en su educación.

- **Categoría secundaria de herramientas tecnológicas: Búsqueda de nuevas técnicas de aprendizajes**

Según Vargas-Murillo (2020), las técnicas de aprendizaje son un conjunto de acciones que un estudiante realiza, integra y adquiere en la resolución de problemas y para alcanzar sus objetivos, teniendo como base, además, un pensamiento crítico el cual le ayuda al construir conocimientos durante su formación académica y estas pueden adaptarse/modificarse según la necesidad del estudiante.

En cuanto a la información preliminar y teniendo en cuenta las respuestas de los docentes participantes, esta frase se puede ilustrar bien de la siguiente manera:

“Problemas hay y habrá siempre, y la respuesta de ellos no ha sido muy aceptable, la solución es saber motivarlos, escucharlos, ser empático y ayudarles a mantenerse enfocados” (Docente-C, 2021).

Con todos los cambios que se han tenido que realizar actualmente en el sistema educativo, es normal que algunas técnicas de aprendizaje pierdan en alguna manera un poco de efectividad, es por eso que tanto el docente como los estudiantes han tenido que aprender nuevas técnicas que sean más efectivas para el aprendizaje virtual

- **Categoría secundaria de herramientas tecnológicas: Disponibilidad de tiempo y recursos tecnológicos.**

Vivanco y Saraguro (2020) mencionan que a partir de la pandemia se señala una nueva desventaja para los estudiantes pertenecientes a los estratos medios, medio bajos y bajos, esto debido a los pocos o nulos recursos con los que se contaba para continuar con la modalidad no presencial (Cfr. Vivanco, Saraguro, 2020h en Nivel, Molina, & Campos, 2020).

Con base en información previa, y teniendo en cuenta las respuestas de los docentes participantes, esta oración se puede ilustrar bien en la siguiente manera:

“Definitivamente no, y ha sido un tanto difícil adaptar el sistema que uno tiene como docente a la modalidad virtual, no solo porque muchos docentes no contaban con este tipo de conocimiento tecnológico sino también porque el contexto del nuestro país no daba, porque puede que no se cuente con una computadora o en el caso de que sí, cuando hay más de 1 hijo en la familia, los horarios chocan y luego llevar de la mano tanto el virtual como el presencial” (Docente-A, 2021).

Son muchos los estudiantes de familias de escasos recursos que asisten a las escuelas públicas, es a ellos a quienes se les ha hecho más difícil adaptarse a los cambios de la modalidad virtual actuales, es con estos estudiantes con quienes usualmente los docentes se les hace un poco más difícil llevarles continuidad con las actividades en comparación de los demás estudiantes con quienes se comunican a través de un ordenador, pero hacen un esfuerzo para también trabajar con ellos.

- **Categoría secundaria de herramientas tecnológicas: Fallas con la comunicación**

Según Porlan (2020), al principio, mientras docentes y estudiantes aprendían a utilizar las plataformas al estar en clases, el no estar acostumbrados a su uso ocasionaba que existieran algunas interferencias al momento de la comunicación mutua, las cámaras, audífonos o micrófonos podían no estar correctamente conectados o incorrectamente activados y esto causarles obstáculos al comunicarse durante la clase.

Con base a la información anterior y teniendo en cuenta las respuestas de los docentes participantes, esta afirmación se puede ejemplificar con la siguiente frase:

“La mala cobertura que podía tener el internet, el cambio de la metodología que resultó de alguna forma, afectándonos y el proceso apresura de tener que aprender a utilizar las plataformas” (Docente-A, 2021).

Al ser principiantes en la utilización de las plataformas, muchos docentes y estudiantes teníamos problemas con las conexiones, el internet, las cámaras, los micrófonos se debía estar atento a que todo estuviese en correcto orden antes de comenzar las clases para que nada presentara fallas durante las mismas.

Como análisis final, junto con las nuevas categorías agregadas luego del análisis de los datos recabados, las categorías de primarias y secundarias son las siguientes:

Tabla 4: Cuadro final de categorías primarias y secundarias

Categorías primarias	Categorías secundarias
El Síndrome del quemado	<ul style="list-style-type: none"> • Definición psicológica • Características • Síntomas • Causas y efectos • Fases del síndrome

Experiencias de los docentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de metodología • Desgaste mental • Apoyo del MINED • Salud y trabajo • Fuentes de estrés laboral
Modalidad virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios y dificultades de la educación a distancia. • Capacidad de adaptación frente a un nuevo reto. • Cambio en la relación docente-estudiante y en la relación padre-estudiante. • Cambio de normativas dentro de la escuela. • Adaptación ante la nueva modalidad de enseñanza • Actitud positiva hacia un nuevo aprendizaje • Apreciación del apoyo recibido por parte del MINED.
Fuentes de estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor carga de trabajo • Sobrecarga laboral • distanciamiento familiar • Implementación e innovación de estrategias eficaces en la enseñanza
Salud y Desgaste mental	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad en el trabajo. • Anhelos de contacto físico. • Dificultades de concentración • Impacto personal • Sentimiento de inseguridad sobre el cambio en la educación. • Altos y bajos emocionales • Desequilibrio de la salud mental y física • Palabras de ánimo para motivar.
Apoyo de la familia en el proceso de enseñanza	<ul style="list-style-type: none"> • Redes de apoyo familiar en el proceso de aprendizaje. • Nivel de apoyo de los padres de familia

	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de motivación en los estudios.
Herramientas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptación al uso de la tecnología • Búsqueda de nuevas técnicas de aprendizajes • Disponibilidad de tiempo y recursos tecnológicos. • Apoyo de herramientas tecnológicas • Fallas con la comunicación

A partir de las entrevistas realizadas a la población docente seleccionada, se ha podido conocer nueva información que dio paso a la creación de nuevas categorías y subcategorías con las cuales se puede entender de mejor manera las experiencias que han vivido los participantes con respecto al síndrome burnout, las causas que generaron el síndrome en los docentes como la falta de recursos que se presentaron para la realización de sus clases, del mismo modo el exceso de trabajo ya que el hecho de estar en casa no solo cumplía el rol de docente, sino que también como padres de familia, así mismo el estado de ánimo fue muy cambiante ante la frustración de no comprender el manejo de las herramientas tecnológicas.

Los docentes presentan un alto nivel de agotamiento emocional, el cual, es manifestado a partir del cansancio físico y emocional, que es reflejado por sentimientos de incapacidad y sus pocas expectativas sobre si hicieron un buen trabajo con los estudiantes en tiempos de pandemia, así mismo nos mencionaban como la falta de recursos que se presentaron para la realización de sus clases, es por eso que el docente pensaba constantemente si su trabajo lo estaba realizando de la mejor manera o si los estudiantes entendían la temática, del mismo modo se redujo la actividad física tanto para el estudiante como para el docente, ya que el asistir a una institución el docente se mueve dentro de las instalaciones y el cambio fue totalmente radical al estar sentado frente a un computador.

Otro punto importante obtenido fueron los sentimientos y pensamientos que generaron en los docentes frente al uso de los recursos metodológicos y tecnológicos para llevar a cabo su labor y aceptaron haber tenido dificultades educativas y

personales debido a la falta de competencias emocionales, entre las cuales mencionan: conflictos con los alumnos, compañeros y con los jefes, falta de motivación de su parte, comunicación pobre, estrés y práctica educativa rutinaria.

Otro aspecto que generó incertidumbre y estrés a los docentes de las instituciones educativas, fue que debían estar constantemente en reuniones virtuales que involucran capacitación con el Ministerio de Educación, reuniones con la institución educativa, directores, posterior a ello, las clases que debían darle a los estudiantes, la verificación del cumplimiento de las actividades por parte de los estudiantes, mantener una comunicación constante con los estudiantes, que hayan entendido el contenido del tema expuesto y contestar las preguntas que pudieran presentarse.

La importancia de la educación en línea en el 2020 es un hecho sin precedentes que marcará un antes y un después en las prácticas pedagógicas y los sistemas educativos actuales. Asimismo, se han resaltado las desigualdades sociales, culturales y económicas, según las respuestas obtenidas por las entrevistas hacia los docentes que nos informaron sobre esta problemática, ya que muchos de los estudiantes por la zona donde viven no podían conectarse y recibir sus clases al no contar con tecnología y recursos. Los padres de familia fueron un apoyo fundamental para que el proceso de educación continuara ya que fueron trabajando de la mano con los docentes incentivando a sus hijos, para la elaboración de las tareas y estar pendientes de las clases. Muchos de los docentes en las entrevistas mencionaban que los padres de familia fueron una red de apoyo muy positiva al cambio y no solo ellos, sino que también el ministerio de educación, con todos los recursos materiales que proporcionaron para que la educación no se estancara y se realizara de la mejor manera posible. A pesar de las muchas dificultades que se les presentaron.

Se puede decir que también que, el nivel de afectación puede ser diferente para cada docente, pero no hay duda que a los participantes les ha afectado significativamente el cambio que el sistema de enseñanza ha tenido que realizar, desde el confinamiento, el convertirse en estudiantes en un proceso apresurado, el cambiar su método de enseñanza y asegurarse de que todos sus estudiantes,

contaran o no con dispositivos tecnológicos, recibieran las guías con las actividades correspondientes para cada grado o materia que impartían.

Sin embargo, manifestaron que se fueron adaptando a esta modalidad de enseñanza pero que deseaban regresar a su ambiente escolar, en donde iban a interactuar con los estudiantes, con los padres de familia y cuerpo de docentes de la institución educativa; por otro lado, dan a conocer que extrañaban la institución para la cual laboran y a los estudiantes.

Considerando todo lo anterior podemos decir que los objetivos de la investigación fueron cumplidos, ya que se analizaron las afectaciones psicológicas y emocionales que el síndrome de burnout produce a los docentes, del mismo modo las causas que produce el síndrome, las áreas que representaron mayor malestar así mismo se describieron los sentimientos y pensamientos que se generaron en los docentes frente al uso de recursos metodológicos y tecnológicos con los que llevaron a cabo su labor durante la educación no presencial por COVID-19. Por lo cual resulta evidente que el confinamiento por la pandemia COVID-19, el uso de tecnologías con las que no se estaba familiarizado, la preocupación por la salud y la nueva normalidad ha afectado el desempeño de los docentes.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

El síndrome del quemado puede ser entendido desde esta investigación como un fenómeno multicausal, en el caso del Síndrome del quemado en los docentes participantes de esta investigación, presentaron un nivel intermedio de despersonalización, que implica una serie de factores estresores, vinculados con el ámbito personal familiar, académico y principalmente laboral.

En relación con lo personal-familiar, se asume en estos casos como el detonante del burnout, la preocupación por llegar a cubrir las necesidades familiares, entre lo más relevante ya que existió temor, pues consideraban que los alimentos se estaban escaseando. Otro de los planos importantes tiene que ver con el plano académico-laboral, suma la presión competitiva relacionada con las exigencias de fortalecimiento de la formación profesional continua (capacitaciones y especializaciones para el entendimiento de la continuidad educativa virtual), las evaluaciones de ascenso y permanencia, la documentación administrativa y pedagógica, entre otros. Todo lo cual, influye en su mal humor, el sentir frustración, su sentido de aburrimiento, su molestia, disconformidad; sintiéndose indiferente, llegando a aislarse, y en ocasiones, rompiendo la fluidez en la comunicación con el entorno familiar.

De acuerdo con las experiencias relatadas por los docentes participantes se concluye que las áreas que se vieron más afectadas en los docentes fueron el área emocional y el psicosomático, siendo que muchos de los docentes entrevistados presentaban expresiones de tipo muscular, nerviosas, circulatorias y en algunos casos distanciamiento emocional, exteriorizándose como irritabilidad, episodios constantes de inhabilidad para concentrarse, episodios de insomnio, dificultad en la toma de decisiones, sentimiento de frustración, fatiga y en algunos casos tensión muscular, esto como resultado de la presión que sentían por el cambio en la modalidad de enseñanza, el tener que aprender el uso de las plataformas, el pasar gran parte del día sentados frente a un monitor para preparar e impartir sus clases y sentir que sus horas de trabajo se habían extendido.

Durante el confinamiento, los docentes expresaron sentirse preocupados, tanto por sus trabajos como por sus alumnos, en un principio que no se conocía de qué manera se iba a continuar con los procesos educativos de los estudiantes o de qué manera se podía mantener contacto y continuar con el año escolar. Los docentes mencionaron sentirse frustrados con los resultados de sus alumnos ahora que han regresado a clases presenciales sin lograr las metas marcadas, se sienten presionados frente a la sociedad, ocupándolos con un sentimiento de incapacidad para llegar a los alumnos.

Hubo estrategias que les facilitaron a los docentes la realización de su trabajo, como por ejemplo el hacer que los estudiantes trabajaran en grupo, que los mismos expusieran un resumen de un tema de clase a sus compañeros, así el tema era explicado de una manera breve y sencilla, también que los estudiantes vieran un video, escogido por el docente, referente a un tema y que presentaran un resumen o ensayo del tema, de esta manera no solo se les fomentaba a los estudiantes a ser autodidactas, sino también la comunicación y organización entre los estudiantes.

RECOMENDACIONES

A nivel institucional se recomienda a las instituciones públicas del sector de San Miguel, Implementar estrategias de información para docentes sobre el síndrome de burnout y la salud mental, a través de conferencias, charlas y talleres, con ejemplos y experiencias específicas donde puedan conocer y reconocer los signos y síntomas desde el inicio.

Crear diferentes formas de incentivar al profesorado en relación con el trabajo humano que realizan, permitiéndoles ejercer su profesión a través de actividades cognitivas, desarrollo de habilidades manuales, sin caer en la rutina, el agotamiento o la monotonía, así como actividades sensibles y el compromiso con la educación.

Desde la perspectiva de la investigación se recomienda hacer investigaciones del Síndrome de Burnout relacionándolo con variables de índole social, factores externos a los sujetos en evaluación u otras profesiones que brinden servicio a terceros.

Se recomienda un diseño de investigación fenomenológico ya que conduce a la descripción e interpretación de la esencia de las experiencias vividas, reconoce el significado y la importancia desde la perspectiva de los sujetos que participan en la investigación, sin embargo, no se descarta que una investigación de corte cuantitativa pueda aportar datos importantes y relaciones de variables significativas para el diseño de programas de atención o para la mejor comprensión de este fenómeno.

A nivel profesional se recomienda apoyar y promover programas de intervención en docentes, orientados a reducir la presencia de burnout enfocados en el área emocional, los cambios conductuales y efectos psicosomáticos, brindando asistencia psicológica y psicoterapéutica a los docentes que lo ameriten, para el fortalecimiento de su entorno laboral, familiar y social.

REFERENCIAS

- Aguilar, R. M. (2020). Cambio de paradigma en la educación. *Medigraphic*, 132-1337.
- Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Gegesti*, 1-4.
- Arguello, A. (17 de septiembre de 2020). *mined.gob*. Obtenido de https://www.mined.gob.ni/biblioteca/wp-content/uploads/2020/09/PPPI-Proyecto-AME-COVID19-BM_NI-sept-2020.pdf
- Bambula, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *psicología desde el caribe*, 114-124.
- Barreto, M. E. (2013). *Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesores*.
- Bertomeu, P. (2016). *Técnica de recogida de información: La entrevista*. Obtenido de Deposit Digital: <http://hdl.handle.net/2445/99003>
- Betancur, A., Guzmán, C., Lema, C., Pérez, C., Pizarro, M., Salazar, S., . . . Vásquez, E. (2012). Síndrome de Burnout en trabajadores del sector salud. *Revista CES Salud Pública*, 184-192.
- Bittar, M. C. (2008). INVESTIGACIÓN SOBRE BURNOUT Y ESTILOS DE PERSONALIDAD EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS. *DigitalAssets*, 1-112.
- Caballero, L., & Millán, J. (1999). *La aparición del síndrome de Burnout o de estar quemado*.
- Carballeira, A. L. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. [Tesis doctoral, Universidad de Vigo]: http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burn%2520out_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1&fbclid=IwAR2iPjN3gOTHikJLLILg6BsGkcMmex8k3pNSL80C_xQQ3xyMazJsSP_s0og.

- Cárdenas, I. Z. (7 de Julio de 2020). *fundacioncarolina.es*. Obtenido de <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/07/AC-42.-2020.pdf>
- Carlin, M., Enrique, J., & Ruiz, G. d. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, vol. 26, num. 1, 169-180.
- Castillo, A., Flores, M., & Mejía, B. (2016). Diagnostico y Elaboración de propuesta de intervención del Síndrome Burnout (trabajador quemado) en maestros y maestras del distrito escolar 0602 del municipio de San Salvador. [Tesis de pregrado, Universidad de El Salvador], <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/12637/>.
- Coduti, P., Gattas, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: Cómo afectan el entorno organizacional*. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf: [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo].
- Coloma, C. &. (1999). El constructivismo y sus implicaciones en educación. *EDUCACIÓN*. vol 8 (16), 217-244.
- Content, R. R. (08 de mayo de 2019). *Rock Content Blog*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/tecnologia-en-la-educacion/>
- Correa, E. J., & Posada, B. I. (2020). *Estrategias para la prevención del síndrome de Burnout en los docentes de educación media del Taller Psicopedagógico de los Andes*. [Tesis, especialización en docencia]: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17927/2/2020_estrategias_prevenccion_sindrome.pdf?fbclid=IwAR210FsBpnGnRUHmIv8uws4QyQIDgyn-EMZuOtuwPIRQjLnWJ3echC9QhQw.
- Directorio económico*. (2011-2012). https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_k2&view=item&id=332:directorio-economico-digestyc&Itemid=168.

Docente-A. (22 de julio de 2021). (C. Propia, Entrevistador)

Docente-B. (22 de julio de 2021). (C. Personal, Entrevistador)

Docente-C. (20 de julio de 2021). (C. personal, Entrevistador)

Docente-D. (20 de Julio de 2021). (c. personal, Entrevistador)

Duque, H. &.-G. (2019). Análisis fenomenológico interpretativo. Una guía metodológica para su uso en la investigación cualitativa en psicología. *Pensando Psicología*, 15(25), 1-24.

Esther. (16 de abril de 2010). *Tiempos Modernos*. Obtenido de Web de Formación y Orientación Laboral: <http://www.tiemposmodernos.eu/relacion-salud-trabajo-fol/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20OMS%2C%20la%20salud,perjudicar%20la%20salud%20del%20trabajador.>

Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermeneutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229.

Gallano, H. R. (17 de Junio de 2020). *El derecho a la educación en tiempos de crisis*. Obtenido de <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/El%20derecho%20a%20a%20educaci%C3%B3n%20en%20tiempos%20de%20crisis%20-%20alternativas%20para%20la%20continuidad%20educativa.pdf>

Gallego, Y., Torres, F., & Díaz, M. (2015). *Prevenir el Burnout como problema de salud pública*. [Tesis, UNIVERSIDAD CES FACULTAD DE MEDICINA]: http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/2496/1/Prevenir_Burnout.pdf.

Garro., P. A., & Leitón., M. C. (2013). *Prevalencia del síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros (as) profesionales del Hospital Nacional de Niños durante el mes de Setiembre 2012*. [Tesis final de posgrado, Universidad de Costa Rica]: <https://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/textos/tesis38.pdf>.

- Giannini, S., & Grant, S. (2020). *Tres formas de planificar la equidad durante los cierres de escuelas por coronavirus*. Informe GEM.
- Gracia., T. J., Varela., O. E., Zorrilla., D. M., & Olvera, A. L. (2007). El síndrome del burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición . *Files.sld*, 50-68.
- Gradis, G., Rubio, P., & Sorto, J. (2015). *Análisis y valoración histórica y . anguitectónica del portal plunery funebrel y su entorno en la ciudad de San Miguel*. [Tesis de Arquitectura, Universidad de El Salvador]: El Salvador, URL <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/13273/1/50108261.pdf>.
- Guarate, Y., Gutierrez, G., Naranjo, E., & Tenecota, G. (2020). Síndrome de Burnout en el personal docente de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica. *Enfermería investiga*, 19-26. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/download/905/850/>.
- Guerrero, A. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, 1-7.
- Guerrero, A. R. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *AVFT*, 7.
- Guerrero, L. Á. (Marzo de 2020). *Salud mental en el ámbito laboral docente y directivo en tiempos de pandemia*. [Tesis de posgrado, Universidad Ecci]: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1078/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1078/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Herrera, S. L. (2019). Síndrome Adquirido por el Trabajo Académico en Instituciones Educativas Latinoamericanas. *Archivos Analíticos de políticas educativa*, 1-17.

- Hidalgo, A. M. (2017). *Estrés en la profesión docente: Estudio de su relación con posibles variables laborales y de contexto*. . [Tesis doctoral, Universidad de Sevilla]:
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/65269/tesisV5.pdf?sequence=1>.
- Instituto Salvadoreño de Bienestar Magistral sub Dirección de Salud división de servicios de salud de normalización. (2013). *Guías Clínicas de atención a los problemas frecuentes en Psiquiatría y Salud Mental*.
- Izquierdo, M. G. (1991). Una Escala para la Evaluación del Burnout. *Anales de Psicología*, 1-2.
- Jaraut., J. P., Ozcoid., M. E., & Salcedo, A. (febrero de 2002). www.cfnavarra.es/isp.
Obtenido de <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/704DF043-D19D-479D-B1B1-709BA5D08F40/191205/estresfolleto1.pdf>
- Junta de Extremadura. (2001). *Sociedad de la información y educación*. Merida: Tajo Guadiana. Disponible en:
<http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsciberprome/blanquez.pdf>.
- Marín, G. A. (2016). *Características y comportamientos del Síndrome de Burnout en profesionales de la salud y docencia, una aproximación en Colombia España y México, en el periodo de 2008 a 2015*. [Tesis de Especialización en Gerencia Seguridad y Salud en el Trabajo, Fundación Universitaria de Área Andina.]:
<https://core.ac.uk/download/pdf/326424188.pdf>.
- Marrau, C. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en humanidades*, Año 5, n° 2 (10) 53-68.
- Medina., R. M., & Valverde, L. J. (12 de Mayo de 2020). *ScieLo Preprints*. Obtenido de <file:///C:/Users/MINEDUCYT/Downloads/567.pdf>
- Mejía, J., Silva, C., & Rueda, Y. (2020). Ruta de atención psicológica 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, ISSN: 2711-2934.

Menghi, M., & Oros, L. (2014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. *Revista de Psicología*, 47-59. <https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/9968/selection.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.

MINED. (28 de diciembre de 2009). *Funciones y deberes. Artículo 2 / Decreto 5012* . Obtenido de https://www.mineduccion.gov.co/1759/w3-article-85252.html?_noredirect=1

MINED. (Mayo de 2019). *Educación de El Salvador en Cifras. Período 2004 al 2018*. Obtenido de <http://informativo.mined.gob.sv:8090/DNP/GPE/DPlan/Planificacion-Estrategica/Educacion-de-El-Salvador-en-Cifras-2014-2018-pdf.pdf>

Molina, Y., Vargas, F., & Calle, M. (2015). *Prevenir el Burnout como problema de salud pública*. [Tesis de especialización, Universidad CES]: Medellín. URL https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/2496/1/Prevenir_Burnout.pdf.

Moreno, A. G. (2020). *Educación en tiempos de crisis sanitaria: Pandemia y educación*. Praxis, 16.

Nivela, M., Molina, C., & Campos, R. (2020). *El rol de la familia en la educación en casa durante el confinamiento*. Ecuador: Universidad Estatal de Guayaquil.

Oliveira, D. A., Junior, E. P., & Clementino, A. M. (2021). *Belo Horizonte*. Obtenido de Trabajo docente en tiempos de pandemia: https://ei-ie-al.org/sites/default/files/docs/trabajo_docente_en_tiempos_2505_final_reduce_1.pdf

ONU.CEPAL. (2020). *La educación en tiempos de la pandemia del COVID-19*. Obtenido de UNESCO: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45904>

- Oramas, A., Almillar, P., & Fernández, I. (2007). Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos. *Salud de los Trabajadores*, V. 15 n° 2.
- Otero, A. A. (2015). *El síndrome del Burnout en profesores: relación con el trabajo emocional y el tecnoestrés*. [Tesis Master universitario en prevención de riesgos laborales]:
https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/33958/TFM_Alba%20%C1guila.pdf?sequence=6.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232.
- Oviedo, P. E. (2014). *Investigaciones y desafíos para la docencia del siglo XXI*. Bogotá D.C.: Kimpres.
- Pallarés, J. T. (2007). QUEMARSE EN EL TRABAJO: EL SÍNDROME DEL “BURNOUT”. *Revista de salud pública y nutrición, volumen 8, num 2*, 1-9.
- Pérez, J. P. (2012). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Elsevier*, 11.
- Pérez, S. A. (2020). Qué es el síndrome de Burnout o síndrome del quemado. *Revistaconsultoria*.
- Picardo, O., Ábrego, A. M., & Cuchillac, V. (2020). *Educación y COVID-19: Estudio de factores asociados al rendimiento académico online durante la pandemia (caso El Salvador)*. San Salvador: UFG Editores.
- Poblete, P. (2020). El rol docente en tiempos de pandemia. *Universidad Alberto Hurtado*, <https://www.uahurtado.cl/el-rol-docente-en-tiempos-de-pandemia/>.
- Porlán, R. (2020). El cambio de la enseñanza y el aprendizaje en tiempos de pandemia. *REVISTA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL Y SOSTENIBILIDAD*, 1-7.
- Ramírez, J. A. (2007). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la*, 1-24.

- Redó, N. A. (2009). El Síndrome de Burnout en los docentes. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 1-20.
- Revuelta, G. d. (2007). Síndrome de desgaste profesional Burnout o síndrome del quemado. *EL estrés crónico*, 53-60.
- Rodríguez, J. J. (2019). La interacción trabajo-familia en el contexto actual del mundo del trabajo. *Equidad y desarrollo* , 121-135.
- Rojas, E. S. (2016). *SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA LATINO- CHUPACA*. [Tesis, Universidad Nacional del centro de Perú]: http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/822/TTS_74.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Rubio, J. (2013). PREVALENCIA Y FACTORES PREDICTIVOS DEL BURNOUT EN DOCENTES DE LA ENSEÑANZA PÚBLICA: EL PAPEL DEL GÉNERO. *Ansiedad y estrés*, 15.
- Rujas., J., & Feito, R. (2021). La educación en tiempos de pandemia: una situación excepcional y cambiante. *Revista de Sociología de la Educación (RASE)*, 4-13.
- Sampieri, R., Baptista, P., & Fernandez, C. (2010). Metodología de la investigación. *Mexico DF: McGraw-Hill*.
- Sánchez, D. D. (2021). Retos de la pedagogía en los tiempos de Covid-19 . *medigraphic*, 59-62.
- Sandoval, S. (s.f.). *Metodología didáctica en entornos virtuales de aprendizaje*. Obtenido de Etic@net: https://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/Numero3/Articulos/Formateados/metodologia_didactica.pdf
- Talavera., H., & Junior, F. (2020). La educación en tiempo de pandemia: Los desafíos de la escuela del siglo XXI. *CIEG, Revista arbitraria del centro de investigación y estudios generales*, 176-187.

- Tejada., A. H., Flórez., A., Stanton., S., & Fiszbein, A. (03 de septiembre de 2020). <https://www.thedialogue.org>. Obtenido de <https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2020/10/Cambios-e-innovacion-en-la-practica-docente-durante-la-crisis-del-Covid-19.pdf>
- Torres, J. A. (2016). El bienestar emocional del docente. *Revista nacional e internacional de educación inclusiva*, 183-194.
- Vargas-Murillo, G. (2020). *Estrategias educativas y tecnología digital en el proceso enseñanza-aprendizaje*. La Paz, Bolivia.: Cuad. - Hosp. Clín. vol.61 no.1 .
- Zavala, J. (marzo de 2008). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Educación vol. 17, n°32*, págs. 67-86.

ANEXOSAnexo 1: guía de entrevista a docentes

UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A DOCENTES

OBJETIVO: Analizar las afectaciones psicológicas y emocionales que el síndrome de burnout produce a los docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel a causa de la pandemia por COVID-19.

I. DATOS GENERALES

Nombre del/a docente/a:

Años trabajando como docente/a: _____

Grado/s que atiende actualmente: _____

Sección: _____ Turno: _____

Tiempo en que labora dentro de la institución:

Medio tiempo _____. Tiempo completo _____.

II. PREGUNTAS

- Definición y característica

1- ¿Alguna vez ha escuchado de la palabra “burnout”?

2- ¿Qué entiende por síndrome burnout?

- Causas, efectos y síntomas

3- ¿Cuáles consideran que son las causas del síndrome?

4- ¿Cuáles considera que son los síntomas del síndrome?

5- ¿Conoce las repercusiones que tiene al presentarse este síndrome?

- Cambio de metodología

6- ¿Cuál es su opinión acerca del impacto de la pandemia en la educación?

7- ¿Qué experiencias han generado sobre el cambio de metodología de enseñanza en la educación?

8- ¿Considera usted que estaba preparados para realizar la educación a distancia?

- Desgaste mental

9- ¿Cómo considera que ha afectado el trabajo en casa a su salud física y emocional?

10- ¿Cómo se sintió durante el proceso de confinamiento en su dimensión personal y laboral?

- Fuentes de estrés laboral

11- ¿Cómo ha sido la respuesta de los estudiantes? ¿Ha habido dificultades? Y de ser así ¿cómo lo ha solucionado?

- Apoyo del MINED

12- ¿Cuánto considera usted que las estrategias utilizadas por el MINED aportan a la educación de calidad de los y las estudiantes?

Anexo 2: consentimiento informado

UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



San Salvador ____ de _____ del 2021

Consentimiento Informado

La presente investigación, llamada El síndrome de burnout en docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel durante la pandemia del COVID-19, tema de investigación elegido para optar al título de grado de licenciatura en psicología.

El objetivo de esta investigación es, Analizar las afectaciones psicológicas y emocionales que el síndrome de burnout produce a los docentes de Centros Escolares del sector público del departamento de San Miguel a causa de la pandemia por COVID-19.

La participación que solicitamos de su parte se hará en una sola visita y el proceso se realizará de la siguiente manera:

- Una vez que haya completado este instrumento y haya dado su consentimiento para ser parte de este estudio, se realizará una conversación (entrevista) las afectaciones psicológicas y emocionales que el síndrome de burnout produce en los docentes. Esta entrevista durará aproximadamente una hora y puede extenderse si no tiene problemas, o se puede reprogramar una segunda reunión en caso de que no se pueda completar el guion del tema.
- La entrevista se desarrollará en el lugar que usted considere más propicio y cómo, por ejemplo, su oficina, un lugar alejado del ruido o el lugar que le parezca conveniente, donde se sientas cómodo para la realización de la misma.

- Se mencionará que por cuestiones éticas toda la información que facilite será confidencial y manejada únicamente por el personal autorizado para realizar esta investigación.
- Toda la información obtenida luego de realizada la entrevista, será de uso estrictamente académico, investigativo acorde a los fines de la presente investigación. Por lo que puede tener la seguridad que su información personal no será divulgada.
- Posteriormente se procederá a realizar una transcripción de la sesión conversada o entrevista, y antes de manejar los datos o información para su interpretación se le enviará una copia de la transcripción para que usted la lea y señale lo que consiente que se pueda usar en la investigación. Igualmente, si desea que se use toda la transcripción, debe notificar por escrito vía virtual que está de acuerdo en ello.
- Se subraya, asimismo, el carácter “**voluntario**” de su participación y colaboración en esta investigación, pudiendo retirarse de la misma en el momento que Ud. estime conveniente, no acarreándole ninguna responsabilidad posterior o consecuencia negativa.
- Reiteramos que los instrumentos que responda serán confidenciales garantizándole que su nombre será identificado solo con su autorización. Así también la información obtenida será administrada con absoluta reserva, teniendo acceso a ella, los investigadores responsables y su persona en el momento que usted lo solicite.
- Tanto este documento debidamente firmado, como las transcripciones, serán almacenados y guardados, de forma reservada por los investigadores, una vez finalizada la investigación y luego de dos años se descartarán por completo.

- Su participación es de gran relevancia científica para nuestro tema de investigación. Al formar parte de esta investigación usted contribuye a nuestro objetivo y también aportará una serie de estrategias que darán espacio para la creación de diversos proyectos académicos.
- En el proceso podría ocurrir que se sienta agotado o cansado. En caso que presente algún tipo de molestia o el simple hecho de contestar genere algún tipo de malestar emocional, usted está en la libertad de consultar de forma individual o puede solicitar un cambio de fecha para trabajar.

Si Usted tiene preguntas acerca de sus derechos como participante de este estudio, reclamos o dudas acerca de esta investigación, por favor contáctese con las investigadoras Ismenia Aparicio y Cristina Granados: isme_dori@hotmail.com y crissgranados1@gmail.com

Luego de haber leído el proceso usted si está de acuerdo en participar, complete la siguiente parte:

He leído el proceso y declaro que participaré en el proceso de investigación, completaré los instrumentos que se me entreguen y contestaré las preguntas que se hagan en relación con las afectaciones psicológicas y emocionales que el síndrome de burnout produce a los docentes. Reconozco que el proceso de participación es voluntario, pudiéndome negar a responder cualquier pregunta o dejar de participar en el momento que lo estime conveniente; además tengo claridad de que no recibiré retribución económica por este hecho.

Sé también que se deja constancia, de este documento (consentimiento informado) por eso será firmado en dos copias, quedando una de ellas en manos del investigador responsable y la otra copia en manos del entrevistado.

Nombre de participante:

DUI N°:

Teléfono de contacto o e-mail:

Declaro estar en conocimiento de los objetivos y condiciones de participación en la investigación del tema y acepto participar en ella.

Firma

Dado en San Salvador, a los _____ días del mes de _____, del año _____.

Licda. Brendhaly Mejía
Asesora

Aparicio Rivas, Ismenia Dorinalda
Investigadora

Granados Mejía, María Cristina
Investigadora

Anexo 3: Presupuesto

La investigación implica una inversión económica, puesto que exige aseguramientos y recursos que se utilizaron en la medida que fueron requeridos, para alcanzar los objetivos plasmados.

	CANT.	MENSUAL	GLOBAL
Estimación de energía eléctrica		\$2.50	
Uso de dispositivo telefónico		\$27.00	
Internet		\$10.00	
Aranceles del taller	8	\$92.53	\$740.24 (+\$10 seguro)
Recursos bibliográficos		\$25.00	
Imprevistos		5% del total	
TOTAL			

Anexo 4: Cronograma

Actividades/etapas	NOV	DICI	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT							
Semanas						--	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1
Trámites administrativos, formación de grupo	■	■	■	■														
Elaboración del perfil.				■	■													
Etapa I. ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN O DE INNOVACIÓN.																		
Capítulo I. Planteamiento del problema. En caso de Innovación, corresponde Capítulo I: Necesidad y estado actual de la Innovación. (Para ambos iniciar con búsqueda de antecedentes)				■	■													
Justificación, Objetivos e Hipótesis (esta última si fuera necesario). En Innovación: Necesidades o estado actual de la innovación. Propuesta de Innovación. Objetivos, justificación.					■	■												
Capítulo II. Fundamentación Teórica.																		
Capítulo III. Metodología de la Investigación Para Innovación: Diseño de propuesta y proceso de implementación. Capítulo III. Resultados esperados. Resultados de corto, mediano y largo plazo, plan de socialización de resultados.					■	■												
Cronograma de actividades y presupuesto					■	■												
Entrega de anteproyecto finalizado al CIC Facultad o a la coordinación de carrera						■	■											
Entrega, Revisión CE y presentación oral a CE						■	■	■										
Correcciones al anteproyecto (si hubieran)							■	■										

--- Semanas de vacación: Semana Santa y Fiestas de agosto

Etapa II. EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN O INNOVACIÓN (Elaboración del informe final)																												
		MAR			ABR			MAY				JUN				JUL				AGOS				SEPT				
Semanas					--	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	--	7	8	9	0	1
	Capítulo IV. Análisis de la Información En Innovación . Se retoma el capítulo III: Resultados de la innovación.																											
	Realización de la prueba piloto																											
0	Recolección de datos y elaboración de base de datos Para Innovación : Desarrollo del proyecto innovador																											
1	Tablas, gráficos y/o pruebas estadísticas. Análisis descriptivo e inferencial si es necesario. Para Innovación : Desarrollo del prototipo o proyecto innovador																											
2	Prueba de hipótesis (cuando sea necesario)																											
3	Interpretación y análisis de la información obtenida Para Innovación Análisis de resultados de la innovación, los mejores modelos, mejor prototipo, etc.																											
4	Discusión de resultados. Para Innovación : Escribir informe de resultados obtenidos.																											
	Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones																											
5	Revisión del borrador y del informe final																											
6	Corrección de observaciones (si hubieran)																											
7	Entrega del informe finalizado al CIC Facultad o a la coordinación de carrera																											
8	Entrega, Revisión CE y correcciones.																											
9	Correcciones al informe final (si hubieran)																											
0	Entrega de ejemplares a biblioteca.																											

--- Semanas de vacación: Semana Santa y Fiestas de fin de año