

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INTERCONTINENTAL FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD CARRERA DE  
PSICOLOGÍA CLÍNICA

**AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN DOCENTES DE LA EDUCACIÓN  
ESCOLAR BÁSICA DE LA ESCUELA N° 435 “SAN BLAS” DE LA CIUDAD  
DE YPACARAÍ-2021, EN TIEMPO DE PANDEMIA**

Sandra Elizabeth Galeano de Garcete

Tutora: Lic. Sandra Romeiro

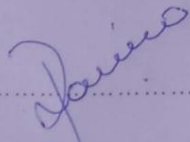
Trabajo de Conclusión de Carrera presentado en la Universidad Tecnológica  
Intercontinental como requisito parcial para la obtención de título de  
Licenciatura en Psicología Clínica

CAACUPÉ, 2021

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Lic. Sandra Romeiro con documento de Identidad N° 7.033.688 tutora del trabajo de conclusión de carrera titulado “Agotamiento emocional en docentes de la educación Escolar Básica de la Escuela N° 435 “San Blas” de la Ciudad de Ypacaraí-2021, en tiempo de pandemia” elaborada por la alumna Sandra Elizabeth Galeano de Garcete para obtener el título de Licenciatura en Psicología Clínica, hace constar que el mismo reúne los requisitos formales exigidos por la Universidad Tecnológica Intercontinental y puede ser sometido a evaluación y presentarse ante los docentes que fueron designados para integrar la Mesa Examinadora.

En la ciudad de Fernando de la Mora, a los 29 días del mes de octubre de 2021.

  
.....  
Lic. Sandra Romeiro

## **Dedicatoria**

Es para mí una gran satisfacción, con todo el amor, cariño y esperanza, dedicar este trabajo a cada uno de mis seres queridos;

A mi amado esposo, por todo su esfuerzo, comprensión y apoyo incondicional;

A mi hijo; su ser la fuente de mi motivación e inspiración para superarme cada día más;

A mis padres y hermanos, por brindarme los valores y principios para ser la persona de hoy y su ayuda constante para seguir adelante.

## **Agradecimiento**

A los profesores por las enseñanzas en los años de la carrera;

A la tutora por su labor de guía durante el desarrollo;

A toda la comunidad educativa que conforma la escuela San Blas por abrirme sus puertas desde el primer momento;

Y a todas las personas que de alguna forma hicieron posible la culminación de esta investigación.

## Tabla de contenido

Constancia de aprobación del tutor.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Tabla de contenido.....	v
Lista de tablas .....	viii
Lista de figuras.....	viii
Nota del autor.....	1
Resumen.....	2
Capítulo I .....	3
Marco Introductorio .....	3
Tema de Investigación .....	5
Título de la investigación.....	5
Planteamiento del problema.....	5
Preguntas de investigación.....	7
Pregunta General.....	7
Preguntas Específicas.....	7
Objetivos de investigación.....	8
Objetivo General .....	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación .....	9
Limitaciones del trabajo.....	10
Capítulo II.....	11
Marco teórico .....	11
Antecedentes de la investigación en el Paraguay.....	11
Antecedentes de investigaciones en América Latina .....	14
Bases Teóricas .....	16
Modelos Explicativos.....	16
Teoría organizacional con sus modelos de Golembiewski, Munzenrider y Carter; y Cox, Kuk y Leiter. ....	16
Modelo de Michigan.....	17
Modelo de ajuste entre Individuo y Ambiente Laboral .....	18

Modelo de Demandas Laborales – Control - Apoyo, propuesto por Karasek (1992)	18
Modelo de Estrés Docente, propuesto por Kyriacou y Sutcliffe (1978)	19
Teoría basada en el estímulo	20
El síndrome del agotamiento	21
La desilusión laboral	23
Agotamiento docente y factores	25
Factor de ansiedad	26
Factor de depresión	26
Factor de presión	26
Factor de creencias desadaptativas	27
Factor de desmotivación	27
Factor de mal afrontamiento	27
Excesiva exigencia emocional del docente	28
La educación y situación docente en Paraguay	29
Calidad de vida en el trabajo	31
Salud ocupacional y calidad de vida en el trabajo	32
Aspectos Legales	35
Marco Conceptual	36
Agotamiento emocional	36
Despersonalización	36
Falta de auto realización	37
Síndrome de burnout	37
Docente	37
Riesgos laborales	38
Riesgo Psicosocial	38
Definición y operacionalización de variables	40
Capítulo III	41
Marco metodológico	41
Tipo de investigación	41
Nivel de Investigación	41
Diseño de la Investigación	41
Población	42
Muestra	42

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
Descripción de los procedimientos del análisis de datos .....	44
Consideraciones Éticas.....	45
Capitulo IV .....	46
Marco Analítico .....	46
Conclusión .....	51
Recomendaciones .....	53
Bibliografía .....	55

## **Lista de tablas**

Tabla 1. Dimensión cansancio .....	46
Tabla 2. Dimensión despersonalización .....	48
Tabla 3. Dimensión falta de auto realización .....	49
Tabla 4. Resultado General.....	50

## **Lista de figuras**

Figura 1. Dimensión cansancio.....	46
Figura 2. Dimensión despersonalización .....	48
Figura 3. Dimensión falta de auto realización .....	49
Figura 4. Resultado General .....	50



**Agotamiento emocional en docentes de la educación Escolar Básica de la Escuela  
N° 435 “San Blas” de la Ciudad de Ypacaraí-2021, en tiempo de pandemia**

Sandra Elizabeth Galeano de Garcete

Universidad Tecnológica Intercontinental

**Nota del autor**

Facultad de Ciencias de la Salud  
Carrera de Psicología Clínica  
[alvasandri@gmail.com](mailto:alvasandri@gmail.com)

### **Resumen**

Esta investigación tuvo como objetivo; Determinar el nivel de agotamiento emocional en docentes de la educación escolar básica de la escuela N° 435 “San Blas” de la ciudad de Ypacaraí-2021, en tiempo de pandemia. Se utilizó como herramienta el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) en su versión validada al español, mediante una encuesta auto administrado. Se realizó el análisis descriptivo sobre las tres dimensiones (Agotamiento, Despersonalización y Realización Personal). En cuanto al diseño metodológico fue con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Se tomó como muestra 35 docentes. En relación a los resultados en la dimensión de cansancio el 49% de la muestra total clasifico en el nivel alto, en la dimensión de despersonalización el 43% de la muestra clasifica en rango medio y en la última dimensión la falta de autorrealización personal que presentan los docentes el 46% clasificó en el rango medio. En relación al objetivo general se constató que los niveles de agotamiento en la muestra estudiada el mayor porcentaje es 51% de la clasificación alta, por otro lado, la clasificación media con el 29% y en la clasificación baja el 20% de la muestra. Estos hallazgos indican índices elevados de agotamiento emocional que provoca el síndrome del burnout.

*Palabras clave:* cansancio emocional, despersonalización, falta de realización personal, síndrome del burnout, docentes

## **Capítulo I**

### **Marco Introductorio**

Hoy en día se vive en ritmos acelerados cada día se tiene más requerimientos principalmente concentrada en la obtención de resultados haciendo énfasis al ámbito laboral sin tener en cuenta las consecuencias sobre la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas.

Como determina Pérez Jáuregui (2015), en los últimos tiempos se ha dado un papel creciente al estudio e investigación de lo que acontece al hombre en su experiencia laboral, ya que el mundo del trabajo ha cobrado gran importancia al punto de definirse el valor de una persona por su profesión o empleo, por su ubicación en la estructura formal de una organización o empresa, o por los títulos y honores logrados.

Es así que ante la aparición del Covid-19 catalogado como pandemia mundial por la Organización mundial de la salud, en el sistema educativo paraguayo se implementó la modalidad virtual, creando cambios sin precedentes en el proceso de la enseñanza aprendizaje. Los docentes junto a los alumnos han atravesado muchos cambios en esta nueva modalidad.

De esta manera en esta investigación se estudió el agotamiento emocional como dimensión del síndrome de Burnout haciendo referencia a un estado de adaptación, producido por la sobrecarga o inadecuado desbalance de esfuerzo, producto de las demandas psicológicas laborales diarias que afectan la calidad de vida y el entorno familiar de la persona que lo experimenta, disminuyendo la eficacia en su vida diaria.

La presente investigación tuvo como finalidad determinar el nivel agotamiento emocional en los profesionales docentes encargados de la enseñanza de la educación escolar básica en tiempo de pandemia (Covid-19) estudiando en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Tomando como problemática la sobrecarga de trabajo en sus jornadas laborales diarias quienes enfrentan frecuentemente situaciones de diferentes niveles de responsabilidad por las exigencias institucionales.

La investigación se desarrolló de la siguiente manera;

En el capítulo I: Se describió el planteamiento del problema, la pregunta general de investigación, el objetivo general y los objetivos específicos que se espera lograr, la justificación y las limitaciones del trabajo investigativo.

En el capítulo II: Se desarrolló los antecedentes de investigaciones tanto en el ámbito nacional e internacional, el marco referencial y conceptual y aspectos legales.

En el capítulo III: Se describió detalladamente el diseño metodológico de la investigación, como también se presentó las variables operacionales.

En el capítulo IV: Se detalló el análisis de los resultados de las evaluaciones, utilizando cuadros y figuras estadísticos respectivamente.

Por último, las conclusiones finales de la investigación como las recomendaciones, también las bibliografías utilizadas y el anexo correspondiente.

### **Tema de Investigación**

Agotamiento emocional en docentes

### **Título de la investigación**

Agotamiento emocional en docentes de la educación Escolar Básica de la Escuela N° 435 “San Blas” de la Ciudad de Ypacaraí-2021, en tiempo de pandemia

### **Planteamiento del problema**

Según Maslach y Jackson (1981) definieron el agotamiento emocional como una situación de falta de energía o de los recursos emocionales propios, experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y sostenido con las personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

Teniendo en cuenta que la pandemia por coronavirus (Covid- 19) ha originado una gran crisis en todos los ámbitos es así que desde marzo 2020 desde la declaración de la Organización Mundial de la Salud como pandemia mundial el gobierno paraguayo ordenó el cierre de las todas las instituciones de educación primaria, secundaria y superior; para resguardar la seguridad tanto de su alumnado como también de sus docentes y funcionarios.

A pesar de esto, las instituciones de educación mantuvieron sus actividades académicas a través de la modalidad virtual para continuar con el proceso formativo pero esto trajo consigo muchas consecuencias debido al poco tiempo para la planificación y preparación por ejemplo para muchos docentes la utilización de las tecnologías de información y comunicación (TICS) resultó algo totalmente nuevo.

Otro factor importante fue las herramientas tecnológicas de los alumnos, algunos sin aparatos telefónicos o notebook en sus hogares para remisión de la tareas en tiempo y forma esto permitía que los alumnos sigan enviando tareas hasta altas horas de la noche cuando sus padres lleguen del trabajo además muchas veces la explicaciones debían ser en forma personalizada.

Así desde el año 2020 se ha producido un cambio en el rol docente, al que se le exige no solo transmitir conocimientos desde una nueva modalidad sino también a tener

resultados óptimos en la enseñanza, eso conlleva a tener más responsabilidad, el trabajo docente en el Paraguay a traviesa por muchos tipos de exigencias que pueden ser motivos de agotamiento emocional.

Los docentes de la educación escolar básica de la escuela N° 435 “San Blas” de la ciudad de Ypacaraí no se encuentran ajeno a la realidad actual con las exigencias en el cumplimiento de metas de parte del Ministerio de Educación y Ciencias (MEC), presentaciones de documentaciones que en los inicios cambiaba constantemente la forma de remisión a esto se suma comportamientos inadecuados de parte de los alumnos en las salas virtuales como falta de respeto hacia el docente, retrasos en la presentación de tareas, sobrecarga de trabajo en las jornadas laborales diarias etc.

Así el trabajo docente diariamente están sometidos a situaciones tensión antes exigencias impuestas por el medio a las que es necesario adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida, usando todos los recursos que tiene a su disposición, esto llevará a la persona a que realice un esfuerzo agotador para lograr tal respuesta.

La presente investigación es oportuna ya que tiene como finalidad determinar el nivel de agotamiento emocional en los profesionales docentes encargados de la enseñanza de la educación escolar básica en tiempo de pandemia (Covid-19) abordando el estudio de la variable en las dimensiones cansancio, falta de realización personal y despersonalización.

Por último, se presenta como pregunta de investigación; ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional en docentes de la educación escolar básica de la escuela N° 435 San Blas de la ciudad de Ypacaraí 2021, en tiempo de pandemia?

### **Preguntas de investigación**

#### **Pregunta General**

¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional en docentes de la educación escolar básica de la escuela N° 435 “San Blas” de la ciudad de Ypacaraí-2021, en tiempo de pandemia?

#### **Preguntas Específicas**

¿Cuál es el nivel de cansancio en docentes de la educación escolar básica de la escuela N° 435 “San Blas” de la ciudad de Ypacaraí-2021, en tiempo de pandemia?

¿Cuál es el nivel de despersonalización en docentes de la educación escolar básica de la escuela N° 435 “San Blas” de la ciudad de Ypacaraí-2021, en tiempo de pandemia?

¿Cuál es el nivel falta de autorrealización en docentes de la educación escolar básica de la escuela N° 435 “San Blas” de la ciudad de Ypacaraí-2021, en tiempo de pandemia?

### **Objetivos de investigación**

#### **Objetivo General**

Determinar el nivel de agotamiento emocional en docentes de la educación escolar básica de la escuela N° 435 “San Blas” de la ciudad de Ypacaraí-2021, en tiempo de pandemia

#### **Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de cansancio en docentes de la educación escolar básica de la escuela N° 435 “San Blas” de la ciudad de Ypacaraí-2021, en tiempo de pandemia

Identificar el nivel de despersonalización en docentes de la educación escolar básica de la escuela N° 435 “San Blas” de la ciudad de Ypacaraí-2021, en tiempo de pandemia

Identificar el nivel falta de autorrealización en docentes de la educación escolar básica de la escuela N° 435 “San Blas” de la ciudad de Ypacaraí-2021, en tiempo de pandemia



### **Justificación**

La investigación surge de la necesidad de verificar el agotamiento emocional en los docentes, teniendo en cuenta el momento estresante que se vive mundialmente por la pandemia del Covid-19. Al evaluar el agotamiento emocional, se podrá saber cómo tratar y cómo prevenir el estado de sobrecarga, para que no afecte en sus vidas en general.

Todas las investigaciones realizadas en relación al bienestar del personal en épocas de la pandemia mundial en este caso los docentes podrían abrir caminos para proponer mecanismos de acciones adaptables a la población para minimizar los efectos que va dejando los cambios en la vida cotidiana de esta manera contribuyendo significativamente en la salud mental de las personas.

Esta investigación también se justifica desde tres puntos de vista, teórico, práctico y metodológico:

Desde el punto de vista teórico, los resultados de la investigación beneficiarán, tanto a los sujetos investigados como a los directivos de la institución puesto que podrán confrontar los hallazgos con los conocimientos que fundamentan teóricamente el proyecto. Además, podrán contribuir para aumentar conocimiento sobre el tema y despejar dudas de los docentes de la institución.

Desde el punto de vista práctico, puede generar la posibilidad de plantear estrategias para la prevención o tratamiento especial a la situación debido al ambiente atípico que se vive con la pandemia del Covid-19, así esa intervención puede ayudar a que los docentes se conecten consigo mismo buscando el equilibrio entre las exigencias del medio ambiente y sus propias necesidades.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación incorpora un diseño metodológico muy completo, en cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para investigadores que presenten situaciones similares a la que aquí se plantea, sirviendo como marco referencial a estas.

Por último, profesionalmente pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos durante la carrera y permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática aquí especificada.

El trabajo es viable de realizar porque se cuenta con todos los recursos necesarios para su elaboración, los materiales para la recolección de datos, el interés y el permiso correspondiente de la institución.

### **Limitaciones del trabajo**

En el desarrollo de la presente investigación se presentan las siguientes limitaciones:

La comunicación con la población de estudio y la aplicación del instrumento a ser utilizado será a través de formatos virtuales, debido a la situación de pandemia, cumpliendo así con el protocolo de seguridad contra el Covid-19.

## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

#### **Antecedentes de la investigación en el Paraguay**

En este apartado se hace una revisión bibliográfica de investigaciones realizadas en nuestro país haciendo énfasis a la misma población y variables relacionadas;

Una investigación realizada por Frachi Rodríguez (2016) tuvo como objetivo establecer la relación entre las horas laborales, la calidad de vida profesional y el desgaste de los profesionales y funcionarios que se hallan expuestos a presenciar situaciones altamente traumáticas.

El estudio es de tipo correlacional con alcance descriptivo, de corte transversal. La recolección de datos se realizó en un hospital público de referencia sito en la ciudad de Asunción con los profesionales y personal administrativo implicados en la atención directa a pacientes. La muestra estuvo constituida por 154 sujetos seleccionados mediante el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia.

Los instrumentos utilizados fueron el CVP-35, el CESQT y el Inventario de Desgaste por empatía. Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el paquete estadístico R Commander. Se obtuvo una relación estadísticamente significativa entre la calidad de vida y el Desgaste Profesional obteniendo una correlación de Pearson de -0,18 entre Desgaste por Empatía y Calidad de vida y una correlación de Pearson de -0,29 entre Síndrome de Estar Quemado y Calidad de Vida aceptándose la hipótesis de que a mayor Síndrome de Estar Quemado y Desgaste por Empatía menor Calidad de Vida.

En esta investigación realizada en hospital público de la ciudad de Asunción se evidencia la relación existente entre la calidad de vida y el desgaste profesional es decir a mayor desgaste menor calidad de vida.

Una investigación realizada por Comas de Álvarez (2017) como título fue el Estrés laboral y estrategias de afrontamiento que utilizan los docentes de la Educación Inicial y Escolar Básica. Como objetivo fue conocer cuáles son las estrategias de afrontamiento que utilizan los docentes frente al estrés laboral.

Se reporta la investigación comparativa y correlacional que fue realizada para constatar el nivel de estrés laboral de los docentes de Educación Inicial, Primer, Segundo y Tercer Ciclos, de colegios privados confesionales cristianos de Asunción y Gran Asunción.

La muestra estuvo conformada por 24 docentes en cada ciclo fue de diseño no experimental, transversal, se analizaron las estrategias de afrontamiento utilizadas por los docentes a través de la administración de tres cuestionarios que midieron los factores organizacionales y los factores personales que favorecen la aparición del estrés laboral, llamado en un estado crónico el Síndrome de Burnout. Además, se aplicó la Técnica de Grupo Focal con los docentes, separados en grupos por ciclos, para conocer cuáles son los factores de estrés laboral predominantes en cada ciclo. A través de estas técnicas e instrumentos, la investigación logró determinar que las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los docentes frente al estrés laboral son: Autocrítica, Retirada Social, Evitación de Problemas, Apoyo Social y Expresión Emocional. También se pudo constatar la hipótesis de la investigación: A mayor utilización de las estrategias de afrontamiento, menor nivel de estrés en los docentes.

Haciendo mención a esta investigación que es una variable relacionada a la investigación que abarco la misma población se comprobó la importancia de los estilos de afrontamiento ante el estrés laboral que entre los más utilizados se constató retirada social donde el sujeto prefiere el aislamiento y la evitación de problemas que consiste en suprimir los estresores que provocan malestar que con el tiempo pueden causar síntomas más severos.

Como otra investigación a nivel nacional se cita; realizado por Aranda (2013) titulado Análisis del nivel de síndrome de Burnout en Docentes que trabajan en todas las Facultades de la Universidad Iberoamericana. El objetivo del presente estudio fue evaluar el nivel del síndrome de burnout en profesores Universitarios de una universidad privada de la capital.

Para la realización de este trabajo fueron aplicados el MBI, que provee dimensiones relevantes para el contexto seleccionado y un cuestionario para levantamiento socio demográfico en torno a 100 participantes. El enfoque del estudio es cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y no experimental. Como conclusión, se

puedo señalar que los profesionales presentan niveles de cansancio emocional y despersonalización altos, estando así en mayor riesgo de padecer el burnout si no se toman las medidas necesarias para bajar dichos niveles. Además, se presentan niveles altos de disminución en la realización Personal.

Según la investigación citada se trabajó con las mismas dimensiones aplicados a docentes del nivel de educación superior encontrándose riesgos de padecimiento de burnout.

Otra referencia es una investigación nacional realizado por Rojas (2012) como objetivo fue determinar el nivel de estrés en docentes de nivel inicial de escuelas públicas de la ciudad de Asunción. Para ello utilizó el Test de Escalas de Apreciación del Estrés (EAE) de J. L. Fernández Seara y M. M. Robles. Los sujetos de este estudio fueron 26 personas, siendo 30 de sexo femenino de 30 años en adelante. Concluyó que el 69% de los sujetos se encuentra en un nivel “medio” de estrés, mientras que el 31% con un nivel “bajo”.

Finalmente, una investigación más actual fue realizado por Gómez Dávalos, Rodríguez y Fernández (2020) Estrés en docentes en el contexto de la pandemia de covid-19 y la educación, FENOB UNA - FILIAL CORONEL OVIEDO.

El objetivo fue determinar el estrés percibido durante el periodo de cuarentena por la pandemia de COVID-19 en docentes de la carrera de Enfermería, Facultad de Enfermería y Obstetricia, Universidad Nacional de Asunción, Filial coronel Oviedo. Fue un estudio de diseño observacional, descriptivo, de corte transversal, con enfoque cuantitativo. Se realizó la encuesta adecuando al formato Google Forms, el cual fue distribuido enviando el link correspondiente por vía de correos electrónicos y grupos de WhatsApp de docentes catedráticos y técnicos.

El instrumento que se utilizó fue la Escala de Estrés Percibido (CEP): instrumento desarrollado por Levenstein et al. 1993, con el fin de evaluar el nivel auto percibido de estrés. Participaron un total de 37 docentes. Respondieron con una escala de tipo Likert. Se analizaron tres factores estandarizados: 1) Tensión y agotamiento; cansancio que ocurre como consecuencia de las sobre exigencias. 2) Sobrecarga, en tareas, percepción de falta de tiempo y de demandas externas. 3) Indefensión, desprotección, frustración desesperanza, temor al futuro.

A partir de los resultados obtenidos, se observa que la tensión y agotamiento emocional es considerable en la mayoría de las encuestadas, como así también la sobrecarga de tareas y demanda extrema se hacen notorios y significativa estadísticamente, así también sobresalen el temor y la preocupación referente al futuro y presión por los plazos de tiempo y con responsabilidades que cumplir, según las pruebas psicométricas realizadas.

Los resultados de la investigación proponen desafíos importantes en cuanto a promoción y prevención de un estado de salud y bienestar en el docente teniendo en cuenta que todas las investigaciones constataron estados de riesgos altos para el padecimiento de estrés laboral incluso algunos ya verificados los altos niveles.

Las investigaciones relacionadas a los efectos que va dejando la pandemia todavía vigente en nuestro país son varias, es muy relevante desde la posición de cada profesional medir variables como estrés, ansiedad tanto en docentes como en el alumnado, ya que permiten verificar cómo puede afectar a la salud mental la situación actual que se vive.

### **Antecedentes de investigaciones en América Latina**

Una investigación realizada por Martínez Lupera y Guerrón Guaigua (2017) titulado agotamiento emocional en psicólogos con el objetivo de identificar el nivel de agotamiento emocional.

La metodología utilizada para determinar la información relevante en el trabajo fue cuantitativa descriptiva, realizada mediante: la aplicación de un cuestionario de Burnout (Inventario de Burnout de Maslach MBI) en una encuesta a 22 profesionales de la rama de psicología. La modalidad de la investigación fue de campo debido a que los datos se adquirieron directamente del objeto de estudio, elementos que permitieron la redacción descriptiva y cuantitativa de los resultados obtenidos.

Resultados: Con el análisis de la información adquirida, se evidenció que existe una alta prevalencia de agotamiento emocional y falta de realización personal, acompañado de despersonalización, con una gran fatiga física, sensación de pesadez e imposibilidad de valorarse positivamente. Conclusión: El agotamiento emocional

repercute en el adecuado desempeño laboral de los profesionales de salud mental y en los resultados óptimos que deben presentar sus clientes.

Otra investigación realizada por Lavaggi Jacobs (2020) titulado Cansancio Emocional y Engagement en estudiantes de una universidad privada de Lima.

El cansancio emocional es conocido como la forma básica en la que se presenta el estrés, tanto en los trabajadores como en los estudiantes; llevándolos a sentirse sobrecargados y a tener dificultades para desempeñarse en sus tareas, lo que genera consecuencias negativas. Por el contrario, el engagement o compromiso académico implica altos grados de vigor, dedicación y absorción, e influye positivamente en el desempeño del estudiante. Estos constructos han sido presentados como opuestos teóricos, aunque la relación entre ambos no sea necesariamente excluyente.

Por ello se decidió enfocar la investigación hacia la medición de la relación entre ambos constructos, utilizándose una muestra de 182 estudiantes de Psicología, a quienes se les aplicó la ECE y la UWES-S-9; encontrándose que existe una relación negativa y significativa entre el cansancio emocional y los tres factores del engagement, lo cual confirma la hipótesis planteada al inicio. Se encontró a su vez que son las mujeres quienes presentan un mayor grado de cansancio emocional y que éste es un factor que se presenta de manera inversa con relación a la edad del estudiante. Asimismo, se halló una relación directa entre la absorción y el promedio ponderado de los estudiantes.

Por último, una investigación realizada por Gurrero et al. (2020) titulado síndrome de Burnout en docentes en un contexto de emergencia sanitaria, Lima.

El objetivo general del presente estudio fue determinar las diferencias significativas entre las dimensiones que componen el Síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas de secundaria en el contexto de emergencia sanitaria, Lima Este. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental, nivel comparativo, corte transversal; la población constituida por docentes de secundaria; la muestra extraída fue de 107 docentes y el muestreo probabilístico; siendo el instrumento de Maslach et al. (1996) adaptado al Formulario Google.

Los resultados indicaron en la situación de emergencia sanitaria que se vive, afecta en formas diferentes los niveles de despersonalización, cansancio emocional y realización personal del Síndrome de Burnout; además, se observa que en los docentes existe una prevalencia media con un 82.2%, respecto al cansancio emocional; igualmente, prevalece un nivel alto con el 59.8%, respecto a la despersonalización prevalece un nivel bajo con un 53.3%. Por último, respecto a la realización personal prevalece un nivel alto con el 57.9%.

### **Bases Teóricas**

#### **Modelos Explicativos**

Son numerosos los modelos teóricos que existen respecto al agotamiento que desencadena el estrés, los primeros modelos tenían una visión simplista de este fenómeno, implicaban la consideración de una causa un efecto. Eran modelos lineales, basados en un estímulo estresante y como resultado una respuesta, eran muy simples, creando muchas lagunas explicativas.

Estos modelos dieron paso a otros cuyas características fundamentales son la multidimensionalidad y el carácter interactivo los nuevos modelos consideran el agotamiento como un fenómeno complejo que tiene influencias tanto directas como indirectas. Por tanto, se cita los modelos que sustentan esta investigación;

***Teoría organizacional con sus modelos de Golembiewski, Munzenrider y Carter; y Cox, Kuk y Leiter.***

Según Manzano y Ayala (2013), describen los siguientes modelos teóricos: Teoría organizacional con sus modelos de Golembiewski, Munzenrider y Carter; y Cox, Kuk y Leiter, asimismo la teoría del intercambio social con el modelo de Buunk y Schaufeli que se describen a continuación.

Según lo planteado por Manzano y Ayala (2013) en la teoría organizacional hace referencia al modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter, señalan las deficiencias de las funciones del trabajo y la sobrecarga del mismo, contribuyendo a la aparición del síndrome de burnout.



Asimismo, mencionan que el agotamiento presenta tres dimensiones: despersonalización, baja satisfacción personal en el trabajo y agotamiento emocional. Relacionándose con el trabajo el estrés que genera dichas demandas del mismo llevando a una sobrecarga de actividades, pérdida de autonomía, sentimientos de irritabilidad del trabajador y autoimagen distorsionada.

Teniendo en cuenta por Manzano y Ayala (2013) en el segundo modelo de Cox, Kuk y Leiter, mencionan que el ambiente de la organización de trabajo influye en profundidad la sensación de bienestar o el incremento de estresores para el desarrollo del síndrome.

Además, plantean que el agotamiento es un episodio particular dentro del estrés laboral en especial a profesiones que brindan servicios humanos y en ambientes donde las estrategias de afrontamiento no son funcionales. Por ello Manzano y Ayala (2013) mencionan en el mismo modelo de Cox, Kuk y Leiter, que el agotamiento emocional es “sentirse agotado”, siendo la indiferencia una estrategia de afrontamiento ante el cansancio emocional y el bajo logro personal estando relacionada con la autoevaluación consciente de la persona hacia la vivencia de estrés que padece.

Esta investigación tiene como base esta teoría partiendo de factores como sobre cargas laborales, ambiente y otros factores que desencadenan un agotamiento pudiendo desarrollar patologías más graves.

### ***Modelo de Michigan***

Fue planteado por French y Kahn en la década de los sesenta, conocido también como “Modelo Socio ambiental”.

Los elementos que lo conforman responden a una secuencia causal, van desde las características del contexto objetivo de trabajo, a través de la experiencia subjetiva del profesional y de sus respuestas ante él, hasta los efectos a largo plazo sobre la salud física y mental que todos los elementos anteriores pueden desencadenar en el trabajador. Este modelo tiene en cuenta también dos elementos que juegan un papel importante en las relaciones que se establecen en la secuencia descrita. Se trata de las variables socio demográficas o de personalidad.

Las características personales influyen en la forma de percibir el contexto físico y la forma de responder ante la realidad percibida y la forma en que esas respuestas del individuo afectan a su salud física y psicológica. La otra variable se refiere a las relaciones interpersonales que el individuo establece con otras personas, como son las relaciones con sus superiores o con los propios compañeros de trabajo.

### ***Modelo de ajuste entre Individuo y Ambiente Laboral***

Este modelo fue propuesto por Harrison (1983) y señala que lo que produce el agotamiento desencadenado el estrés es el desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de la persona para hacer frente a las demandas. El agotamiento se produce por una falta de ajuste entre las habilidades y capacidades disponibles y las exigencias y demandas del trabajo, también entre las necesidades de los sujetos y los recursos disponibles para satisfacerlas. Según este modelo la falta de ajuste entre la persona y su entorno puede provocar una serie de efectos y consecuencias que, si se prolongan en el tiempo, le llevarían a desarrollar enfermedades físicas y/o mentales. Si se produce un buen ajuste entre el entorno laboral y la persona se obtendrán resultados positivos de bienestar y de desarrollo personal.

Este modelo defiende también la existencia de una serie de mecanismos de retroalimentación mediante los cuales el individuo procura contrarrestar los efectos negativos del desajuste. Es decir, a través de los mecanismos de afrontamiento las personas tratan de modificar las características objetivas del ambiente o su propia persona para obtener un mejor ajuste entre ambos.

### ***Modelo de Demandas Laborales – Control - Apoyo, propuesto por Karasek (1992)***

En la primera formulación de este modelo que hace Karasek en 1979, indica que es muy importante tener en cuenta las demandas laborales y la capacidad de decisión en el puesto de trabajo para comprender el fenómeno de estrés laboral y la satisfacción laboral del trabajador. Para este autor son las diferentes combinaciones de las demandas con las competencias en la toma de decisiones en el trabajo las que explicarían las diferencias en las consecuencias físicas y psicológicas del estrés. Las dificultades aparecerían cuando las demandas en la profesión que el individuo desempeña son elevadas y combinan con unas escasas competencias para tomar

decisiones. En este caso el sujeto tiene que hacer frente a una situación difícil sin el control necesario para afrontarla, desarrollando estrés (Davidoff, 1973).

El autor añade una tercera dimensión al modelo, el apoyo social, la cual funciona como una variable moduladora de los desajustes que pueden darse entre demandas laborales y control. El estrés y los problemas de salud aparecerían cuando hay un aumento de las demandas laborales junto con una disminución del control del trabajador en su ambiente laboral y el nivel de apoyo social es escaso. Por tanto, el apoyo social contribuye significativamente al bienestar psicológico de los trabajadores. Según este modelo, el desencadenante del estrés laboral es la falta de ajuste entre demandas, control y apoyo social.

***Modelo de Estrés Docente, propuesto por Kyriacou y Sutcliffe (1978)***

Este modelo consta de ocho componentes que explican el estrés laboral de los profesores:

Estresores ocupacionales potenciales: Son los aspectos objetivos del trabajo del profesor: elevado número de alumnos en el aula, los ruidos, interrupciones continuas durante el desarrollo de las clases, el excesivo número de horas de clase, etc. que pueden originar estrés.

La valoración: Es la evaluación cognitiva que hace el profesor sobre las características de su ambiente laboral, es decir, la forma en la que el docente percibe los estresores potenciales de su entorno laboral. Percepción que está fuertemente influida por las características individuales de cada docente, siendo esta interacción la que determine finalmente si el estresor potencial se convierte o no en un estresor real.

Estresores reales: Se trata de los estresores ocupacionales potenciales que un determinado profesor percibe como una amenaza para su bienestar físico y/o psicológico.

Estrategias de afrontamiento: Son aquellas estrategias o esfuerzos que realiza cada docente para controlar esa circunstancia o suceso que ha evaluado cognitivamente como un estresor real.

Respuesta de estrés del docente: Es la respuesta particular de un profesor cuando se ve sometido a uno o varios estresores reales. Esta respuesta puede ser una reacción fisiológica (aceleración del ritmo cardíaco, subida de la tensión, etc.), psicológica (estado de ánimo negativo, ansiedad, etc.) y conductuales (consumo de sustancias tóxicas, etc.)

Síntomas crónicos: Son los efectos negativos persistentes y prolongados como respuesta al estrés. Estos síntomas pueden ser de naturaleza física (problemas de corazón, úlceras, cefaleas, etc.), psicológica (depresión, burnout, etc.) y comportamental (rendimiento bajo en el trabajo, absentismo, etc.)

Características individuales del docente: Hace referencia a los aspectos propios que definen a cada docente y que influyen en la experiencia de estrés. Incluye las variables de personalidad, los valores personales, aspectos socio demográfico, la actitud del docente, así como la capacidad de cada profesor para hacer frente a las demandas laborales.

Estresores potenciales no ocupacionales: Están relacionados con aspectos de la vida del docente externos a su lugar de trabajo pero que pueden potenciar el estrés que experimentan en el contexto laboral, entre ellos estarían los problemas familiares, las dificultades económicas, los problemas de salud y las pocas relaciones sociales. El estrés se explicaría, por tanto, a partir de la valoración (evaluación cognitiva) que los individuos hacen de las características de su trabajo y de su capacidad para enfrentarse a los aspectos amenazantes de su profesión modificándolos o reduciéndolos por medio de estrategias de afrontamiento.

### ***Teoría basada en el estímulo***

Holmes y Rahe (1967) son los responsables del desarrollo de este enfoque, conocido también como “enfoque de sucesos vitales”, cuyos fundamentos defienden que las personas poseen ciertos límites de tolerancia al estrés, variando en cada individuo según sus características (temperamento, carácter, etc.), cuando sobrepasa el límite, el estrés se hace intolerable dando lugar a problemas tanto físicos como psicológicos.

Sin embargo, esta teoría también ha tenido críticas. Una de ellas es el problema para delimitar cuáles son las situaciones que se consideran “estresantes” ya que para una persona una determinada situación puede resultar estresante, pero para las demás, poco o nada. Por ello en un intento por subsanar esta dificultad, se ha hecho diferencias entre los llamados “sucesos vitales mayores” y “sucesos menores”.

El primero, se entiende como aquellos sucesos o experiencias objetivas que amenazan con alterar o perjudicar las actividades cotidianas del individuo, causando un reajuste y cambio en su conducta, que puede ser incluso, extraordinariamente traumáticos como, por ejemplo: el matrimonio, el divorcio, el luto, la pérdida de trabajo, violaciones a la ley, etc. El segundo, se refiere a aquellos sucesos que ocurren diariamente y son menos impactantes sobre los individuos, pero a veces más frecuentes y próximos como: conflictos familiares, problemas económicos, disputas conyugales y amicales, etc. (Sandín y Chorot, 2003).

Finalmente, cabe resaltar que esta teoría le otorga gran importancia al ambiente y las situaciones sociales, por lo que se le conoce como perspectiva psicosocial del estrés. Asimismo, niega la esencia de la actividad humana, porque considera al ser humano incapaz de revolver situaciones que alteren el equilibrio o que pueda evolucionar a través del sacrificio y el esfuerzo. Sin embargo, agrega Llontop (2016), que “un aspecto importante de esta teoría es que permite a las empresas tomar acciones de prevención porque si las causas del estrés son externas y conocidas se pueden evitar”.

### **El síndrome del agotamiento**

El síndrome del agotamiento ha sido definido como una respuesta a situaciones estresantes laborales, afectando mayormente a los profesionales que brindan servicios. (Tonon, 2003). Es así que se mencionan los factores desencadenantes del síndrome.

La influencia situacional es desencadenante para el desarrollo del síndrome, para este se considera según (Tonon 2003) cuatro tipos de potenciadores del Burnout.

Social: son las variables del contexto social que generan cambios en el ejercicio profesional y en el proceso de formación profesional, como las condiciones en el entorno laboral y las funciones definidas en el rol que se desenvuelve

profesionalmente. Los profesionales que no tienen claro las funciones a desarrollar, así como su desempeño laboral son más propensos a desarrollar síntomas de estrés pueden desencadenar al síndrome de burnout.

Organizacional: está centrado en los cambios en las relaciones entre los grupos de la organización, así como el proceso de socialización laboral de los miembros de este, donde se pone en práctica los valores, normas y la conducta. Al principio se consideraba que la organización por si sola producía el síndrome, sin embargo, son los efectos que esta genera en los procesos de interacción entre los profesionales y los usuarios al cual está dirigido el servicio.

Interpersonal: se dirige a las relaciones personales que los profesionales tienen con sus compañeros de trabajo y con los usuarios.

Individual: están las características de personalidad y afronte de cada profesional a cargo.

Otros factores de riesgo en el síndrome de agotamiento siguiendo con el mismo autor son;

La edad: generalmente los primeros años de experiencia laboral en los profesionales son vulnerables, dado que en ese periodo ocurre la idealización de la práctica cotidiana, así como aumento de expectativas enfrentándose a la realidad donde las recompensas económicas, profesionales y personales no son iguales a lo esperado.

Sexo: el femenino es usualmente el más afectado, desempeñando varias funciones en el plano laboral y familiar dando una doble carga emocional.

Estado civil: las personas que no tienen pareja estable, pueden experimentar mayor presencia del síndrome, ya que no cuentan con el soporte emocional por parte del otro, teniendo más responsabilidades que asumir en el día a día.

Turnos laborables: los cambios de horario pueden influir en el estado emocional de los profesionales, siendo en los trabajadores de salud los más afectados por ello.

Tiempo laboral: a menor tiempo laboral pueden presentar el síndrome de Burnout, por que experimentan la nueva etapa de adaptación en los primeros años laborales, en cambio los profesionales que llevan mayor tiempo en un puesto de trabajo presentan menos relación a desarrollar el síndrome ya que han experimentado el proceso de estabilidad.

Sobrecarga laboral: a mayor interacción con las personas a las cuales brindan servicios, tienden a ser vulnerables al síndrome de desgaste, así como las horas adicionales que emplean en contacto con los usuarios aumentaría este factor (Caballero, Hederich y Palacio, 2010).

### **La desilusión laboral**

Autores de investigaciones como Gil Monte, Peiró, y Valcárcel (1996) describen la evolución de la desilusión profesional, como un sentimiento de inadecuación personal y profesional, que surge y se inicia al comprobar que las demandas exceden la capacidad para atenderlas.

Autores como Sandín (1999) describe el estrés como un proceso de aparición paulatina, que puede presentarse en mayor o menor grado y con un incremento progresivo en severidad, distinguiendo las siguientes fases en su desarrollo:

Entusiasmo: las expectativas se idealizan y se produce una sobre identificación con los usuarios, clientes, alumnos o pacientes.

Ajuste: el sujeto se da cuenta de que sus expectativas iniciales no se ajustan a la realidad, no se siente recompensado por sus superiores o usuarios y duda sobre si el esfuerzo merece la pena, tomando conciencia de que comprometerse mucho puede llevar al abandono de las necesidades personales.

Frustración: el profesional se cuestiona el valor del trabajo, se produce una sensación de frustración, descende su motivación y surgen actitudes negativas hacia los usuarios, clientes, alumnos o pacientes.

Apatía: como mecanismo de defensa aparece una gradual indiferencia y una falta de interés hacia los otros, un distanciamiento emocional (desprecio o cinismo) hacia los usuarios.

Como menciona Selye (1951) a nivel humano hay un conjunto de reacciones, denominado Síndrome de Adaptación General, está conformado por determinadas respuestas a nivel fisiológico que parten desde la cognición, la cual, a su vez, se origina en la percepción de la realidad por parte del individuo; en atención a esto, el síndrome de adaptación general es un conjunto de reacciones de orden biológico que experimenta el organismo frente a situaciones estresantes y que lo preparan para la acción; esto se evidencia cuando los estímulos ambientales se presentan más rápido de lo que el organismo los puede procesar, generando desequilibrio cognitivo y conductual. Por tratarse de una serie de respuestas biológicas, cuenta con diferentes fases o etapas dentro de las cuales se pueden observar las siguientes:

Fase de alarma o de alerta. Es aquella donde se reacciona ante el estresor. El hipotálamo activa las glándulas suprarrenales y estas, a su vez, segregan adrenalina que se libera al torrente sanguíneo cuya función primordial es proporcionar energía al organismo. Su manifestación es la hipervigilancia, que se caracteriza por el incremento de la frecuencia cardíaca, de la tasa respiratoria y de la vasodilatación facial, entre otros efectos. Así mismo, se produce la activación del Sistema Nervioso Simpático, generando las condiciones apropiadas en el organismo para una eventual respuesta física mediante la liberación de adrenalina al torrente sanguíneo.

Fase o etapa de resistencia. Esta fase se presenta únicamente si se mantiene el estresor y la condición de alerta se refuerza. Se presenta una activación de las glándulas suprarrenales, segregando cortisol, que es la sustancia encargada de mantener los niveles de glucosa elevados en la sangre, a fin de que esta nutra de manera inmediata los principales órganos tales como corazón, cerebro y sistema muscular; simultáneamente, el cortisol mantiene activa la generación de reservas energéticas. En esta etapa, el organismo se encuentra preparado para afrontar el estresor de manera inmediata, aunque si bien es cierto, el organismo tiene mayor capacidad para enfrentar un estresor en particular, también lo es que pierde la capacidad de mantener el control sobre otros.

Fase o etapa de agotamiento. En condiciones normales de estrés, la persona experimenta un incremento en su capacidad de respuesta por un tiempo determinado. Sin embargo, cuando dicho estado se mantiene, sobreviene una disminución ostensible



en la activación, presentándose un déficit en las capacidades cognitivas y/o intelectivas, manifestadas en la falta de concentración y de memoria.

Adicionalmente, se presenta agotamiento fisiológico, dada la activación repentina y posterior declive del estado anímico; sin embargo, prevalecen las ideas irracionales, lo cual contribuye al deterioro de la calidad de vida de la persona debido al mantenimiento de sintomatología propia del estrés, como son las manifestaciones ansiosas y/o depresivas.

Según Davis y Palladino (2008) esta etapa se presenta cuando la capacidad de respuesta del organismo, ante la activación por algún estresor, agota su capacidad de adaptación. El agotamiento puede derivar en respuestas patológicas que generan una mayor vulnerabilidad del organismo ante las enfermedades.

### **Agotamiento docente y factores**

La salud mental del profesorado centra con frecuencia la atención tanto de los profesionales como de la sociedad en su conjunto. En algunas ocasiones, por ejemplo, saltan a la prensa noticias en las que los docentes son desafortunados protagonistas de sucesos, también se ha incrementado el estudio psicológico de las alteraciones mentales que puede provocar el trabajo educativo.

En el ámbito escolar se han extendido los problemas de estrés, ansiedad y depresión que se traducen frecuentemente en bajas laborales. En ocasiones, los docentes experimentan "malestar docente", que para Esteve (2003) es el origen de múltiples problemas de insatisfacción como:

La inquietud e incertidumbre ante el futuro legislativo (el cambiante marco normativo genera desasosiego en un considerable sector del profesorado), merma del prestigio social (como los conflictos en las relaciones entre padres y profesores), las conductas antisociales de algunos estudiantes (algunos profesores son objeto de desafíos, amenazas, incluso agresiones por parte de algunos alumnos), el sistema de promoción y la remuneración no son del agrado de todos. A esto hay que añadir que algunos docentes trabajan con contratos precarios y carecen de la mínima estabilidad laboral. Tampoco hay que olvidar el impacto de los posibles conflictos laborales de la personalidad de cada docente. Se sabe que los docentes más propensos a padecer

trastornos psíquicos son los que presentan inclinación a competir, alto nivel de aspiraciones, inseguridad, sentimientos de culpa y baja autoestima (Martínez y Pérez, 2003).

En este caso en nuestro país los docentes se encuentran de huelga luchando por mejorar salarios que ha contribuido a extender la crisis en la educación.

### **Factor de ansiedad**

Factor de ansiedad junto con la depresión son las dos respuestas más características ante el agotamiento laboral. La ansiedad se manifiesta en intranquilidad, tendencia a elevar el consumo de sustancias que en concepto de la persona, alivian el malestar, tensión en el trabajo, dificultad para dormir, temor para afrontar algunas situaciones difíciles del día a día la ansiedad es una experiencia emocional que todos estamos familiarizados con ella, pero no por eso fácil de definir (Gutiérrez y Sanz, 2005).

### **Factor de depresión**

En ocasiones, todas las personas en algún momento llegan a sentirse melancólicos o tristes, pero estos sentimientos, por lo general, son pasajeros y desaparecen en el transcurso de los días. Cuando una persona tiene un trastorno depresivo, este interfiere con la vida cotidiana y el desempeño normal causando dolor tanto para quien padece el trastorno como para quienes se preocupan por él o ella. La depresión es una enfermedad común pero grave y la mayor parte de quienes la padecen necesitan tratamiento para mejorar. (Instituto Nacional de Salud Mental, 2012).

### **Factor de presión**

La presión es una situación en la que se percibe que algo importante depende del resultado de su desempeño. La presión implica sentimientos de ansiedad y a veces temor, que se relacionan con situación que consideramos de “vida o muerte”. En otras palabras, cuando solo tiene una oportunidad para conseguir algo, es común sentir presión (Forbes, 2015).

**Factor de creencias desadaptativas**

Gutiérrez y Sanz (2005) manifiestan que las creencias desadaptativas hacen referencia al grado de acuerdo y aceptación que tiene el docente, respecto de una serie de cuestionamientos en el tema de la enseñanza. Dentro de este factor los docentes creen que en general la sociedad valora muy poco su trabajo y pierden el sentido trascendente de la enseñanza, no viendo el impacto en la formación de los alumnos. Tienden a ver la profesión en desventaja frente a otras profesiones y a creer que hay poco que puedan hacer para mejorar los problemas que encuentran en su entorno.

**Factor de desmotivación**

La motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y conduce a la persona hacia sus objetivos (Naranjo, 2009).

Por el contrario, la desmotivación, según Llontop (2016) es la falta de esas razones para guiar nuestro comportamiento, es la pérdida del entusiasmo, la disposición y la energía para llevar a cabo determinadas actividades. La motivación se entiende como un sentimiento de desesperanza ante las trabas, o como un estado de angustia y pérdida de entusiasmo, disposición o energía. Aunque la desmotivación puede verse como una consecuencia normal en las personas cuando se ven bloqueados o limitados sus esfuerzo por lograr algo, pueden causar serios problemas que deben prevenirse (Román y Hernández, 2011).

**Factor de mal afrontamiento**

Mientras que el afrontamiento es la respuesta adaptativa al estrés según entendida también como el proceso por medio del cual los sujetos manejan las demandas de la relación individuo-ambiente que evalúan como estresantes y las emociones que ello genera (Lazarus y Folkman, 1984).

El mal afrontamiento es la incapacidad y limitación para enfrentar y vencer ciertas dificultades que presenta la vida, ocasionando en el personal distanciamiento, descontrol, irresponsabilidad, negarse al apoyo social, desorganización, pensamiento negativo.

### **Excesiva exigencia emocional del docente**

La tarea docente trasciende la labor instructiva. Al docente le corresponde el afrontamiento de múltiples realidades complejas, como la motivación del alumnado, los vínculos interpersonales con cada estudiante y su familia, la disciplina en la clase, los problemas de los estudiantes en medios familiares disfuncionales, los conflictos escolares, las situaciones de violencia en las escuelas y los conflictos de autoridad (Esteve, 2000).

Esta amplitud de tareas junto con la propia estructura organizacional y el clima que se produce en el centro educativo, por ejemplo, participación en la toma de decisiones, jerarquía laboral, supervisión, etc., pueden ser desencadenantes relevantes de las experiencias de malestar laboral en los docentes y de poder desarrollar estrés.

Según Cherniss (1990) analizando las interacciones entre las variables laborales y las personales (la carga de trabajo, la autonomía, el estilo de dirección o el aislamiento social) consideró que la indefensión podía ser el mecanismo de mediación, de modo que los sujetos expuestos a resultados no controlables podían aprender que esos sucesos son independientes de sus acciones y generalizar la creencia de ser incapaces, lo que podría conducirles a un aislamiento apático.

Desde este modelo, se explica el estrés como una crisis de competencia que aleja al profesional de un desempeño eficaz y le hace adoptar una actitud no comprometida, con respuestas de afrontamiento desadaptativas, como tratar a los usuarios de forma distante, defensiva o evitativa.

En los docentes, la disponibilidad de recursos personales y laborales que le permitan afrontar las situaciones difíciles con los alumnos puede ser esencial para su percepción de éxito y mantener su implicación en una tarea tan comprometida.

Por otra parte, los aspectos relacionados con el alumnado o las familias tienen una exigencia emocional añadida con un potencial efecto sobre la salud del profesor. Están expuestos a los riesgos de trabajar con personas o al servicio de personas, lo que supone en ocasiones contener las propias emociones o expresar algunas emociones que no se sienten (por ejemplo, frente a un alumno disruptivo), un sobreesfuerzo, para manejar sus sentimientos y elaborar una determinada imagen pública de sí mismo,

observable. Por otra parte, a los profesores se les exige una gran implicación emocional con los alumnos, con los padres y con los compañeros y en muchas ocasiones esta exigencia y relación puede ser conflictiva y suponer una sobrecarga emocional para los docentes (Salanova, Llorens, García, Cifre ,2006).

Algunos estudios han mostrado el efecto sobre la salud de la disociación entre los sentimientos que se exhiben y los que interiormente se sienten, así, el control emocional está estrechamente relacionado con la falta de salud mental, como han puesto de manifiesto (Adelmann, 1995).

### **La educación y situación docente en Paraguay**

En este apartado se realiza una revisión bibliográfica algunas investigaciones realizadas en relación a la profesión docente así también algunos efectos de la implementación de la modalidad virtual en la actualidad.

En una investigación centrada de la percepción de los y las docentes en cuanto a la implementación de la “Campaña Nacional de Apoyo Pedagógico a Docentes y Directivos” en los años 2010, 2011 y 2012, desarrollados en todos los departamentos del país y a los temas que creen necesitar para mejorar su formación. El resultado en la investigación confirma la necesidad de seguir mejorando la calidad de la formación continua de los docentes, creando oportunidades de aprendizaje y asegurando que los docentes potencien sus habilidades para seguir aprendiendo. El diseño metodológico de la investigación se definió como no experimental con un enfoque mixto, el alcance del estudio fue descriptivo. En la misma se utilizó la técnica de encuesta estandarizada y un cuestionario con preguntas abiertas que fueron aplicados en forma individual a docentes de la educación inicial, educación escolar básica y educación media, que han participado del programa de formación continua brindado por el MEC entre los años 2010, 2011 y 2012.

La formación docente continua en servicio, es un proceso de ampliación, fortalecimiento y actualización de los conocimientos adquiridos durante la formación inicial. En este sentido, como línea de formación, se enmarca en el Plan 2024 del Ministerio de Educación y Cultura (MEC) que apunta como objetivo a “mejorar la calidad de la educación en todos los niveles modalidades educativos, atendiendo la diversidad y multiculturalidad” y que tiene como acción definida el “fortalecimiento e

innovación de los programas de formación continua en servicio de los educadores y las educadoras, acordes a las necesidades y prioridades de mejora del desempeño”.

A consultar sobre investigaciones realizadas en relación al trabajo docente en Paraguay se encuentra sobre estadísticas, de actualizaciones el plan 2024, pero ¿cuál es la realidad del docente en las aulas? Una necesidad impostergable de invertir más y mejor tanto en infraestructura, herramientas pedagógicas pero también en el bienestar laboral del docente, protegerla de toda influencia político-partidaria son los principales.

Según datos del Ministerio de Educación y Ciencias (MEC), al 2018, en Paraguay se cuenta con 79.935 docentes matriculados, de los cuales 29.924 son hombres y 50.011 son mujeres. La mayoría de los y las docentes se concentran en zonas urbanas y en el sector oficial.

En Paraguay, muchas comunidades educativas ya vienen gestionando como pueden la educación en contextos de emergencia, previos a la pandemia de la covid-19, que usualmente son vistos como casos aislados, pero que en realidad son la mayoría.

Es así que en el año 2020 El Poder Ejecutivo tomó la decisión de no retornar a clases presenciales por la pandemia de la covid-19 desde mediados de marzo del 2020 y, en consecuencia, el MEC adoptó la modalidad de educación a distancia para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en todos los niveles y modalidades del sistema educativo nacional.

El MEC presentó el documento Plan de Educación en tiempos de pandemia ¡Tu escuela en casa! La plataforma digital habilitada para las clases virtuales se denominaba de igual forma. El ministerio planteó garantizar “las clases” apelando a la estrategia de aprendizaje consistente en envío y descarga de tareas y no como proceso pedagógico a través del cual se generan actividades de enseñanza adecuadas al contexto, características de los estudiantes y en función a posibilidades/limitaciones de los recursos digitales.

El bajo acceso a las TIC es un gran obstáculo para la educación a distancia y se da principalmente en las zonas más vulnerables de Asunción y el departamento Central, en las zonas rurales y las comunidades indígenas. Existen incongruencias

entre los datos de acceso presentados por el MEC, el presidente de la República y por organismos internacionales. Entre los estudiantes matriculados en el sector público, el 92% no posee acceso a Internet en los hogares y 50% en el caso del sector privado (TEDIC 2020).

Es así que el docente estuvo y está inmerso en estas situaciones aculando con otros que ya se venían arrastrando ya que el MEC impulsó una propuesta de educación virtual dirigida a docentes y establecimientos escolares que no contaban con las experiencias ni con los recursos culturales y tecnológicos básicos para garantizar la continuidad pedagógica en entornos virtuales.

Es fundamental recordar que los maestros son el corazón de la educación. Nos vemos tentados a desviar la atención hacia las herramientas tecnológicas, que si bien aportan al proceso educativo, no hacen a su esencia.

Se descuidó mucho el factor humano que es el elemento fundamental. Es importante centrar la atención en los docentes, en su desarrollo personal y profesional, apuntar a su revalorización y generar condiciones laborales dignas. Toda iniciativa que pretenda una innovación en el aula no puede ser concebida sin antes involucrar a los maestros, los verdaderos facilitadores de aprendizaje.

### **Calidad de vida en el trabajo**

El surgimiento de la calidad de vida en el trabajo obedece a la necesidad de humanizar los espacios de trabajo, democratizar los entornos laborales, diseñar puestos de trabajo con autonomía y más ergonómicos, con condiciones de trabajo seguras y saludables, y con oportunidades de desarrollo laboral para los trabajadores.

La calidad de vida en el trabajo es un constructo complejo, multidimensional y multifactorial. Se le ha definido desde múltiples perspectivas, como variable, método, proceso, programa, o estrategia. La calidad de vida en el trabajo es un proceso dinámico y continuo en donde el trabajo está organizado objetiva y subjetivamente en todos sus aspectos a fin de lograr el desarrollo más pleno del empleado. En síntesis, se relaciona con los aspectos del entorno de trabajo y la experiencia psicológica de la persona (Segurado y Agulló, 2002).

Para definir la calidad de vida en el trabajo se consideraron las recomendaciones de González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), quienes señalan que es la percepción del individuo sobre su trabajo y las posibilidades que ofrece el empleo y la organización para satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas personales importantes, en especial, en el ámbito laboral y profesional, mediante un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para la realización personal, familiar y social del trabajador, y como un medio para preservar la salud y la economía del trabajador.

De esta forma, la calidad de vida en el trabajo es el grado en que los empleados satisfacen una amplia gama de necesidades y expectativas personales (laborales y profesionales) importantes por medio de un trabajo que le proporciona al trabajador: Oportunidades de desarrollo personal y profesional, condiciones de trabajo seguras y saludables, satisfacción, motivación y bienestar en el trabajo, incremento en la libertad, la autonomía y la participación en la toma de decisiones, contribución al desarrollo laboral y profesional, en forma individual y en equipo, desenvolvimiento profesional, psicológico y social del individuo, un trabajo creativo, estable y remunerado de manera adecuada.

La calidad de vida en el trabajo es importante porque representa el resultado de un conjunto de acciones y factores que repercuten en la salud ocupacional, entendida como el completo estado de bienestar físico, mental y social en relación con el contexto de trabajo y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral. Los objetivos de la salud ocupacional son la mejora de la calidad de vida laboral, así como proteger y promover la salud y el bienestar de los trabajadores (Salanova, 2009).

En el futuro las organizaciones deberán ser más dinámicas, participativas e incluyentes deberán contribuir al más completo desarrollo del personal y a preservar su salud, bienestar y economía. La calidad de vida en el trabajo debe ser una prioridad para las organizaciones y un derecho para los trabajadores, con lo cual podrán aspirar a tener una mejor calidad de vida.

### **Salud ocupacional y calidad de vida en el trabajo**

En la sociedad actual existe un interés cada vez mayor por el bienestar, el fomento de la salud y la mejora de la calidad de vida. En todo eso, el trabajo tiene un



papel muy importante ya que contribuye al aumento y mejora de estos aspectos. Después del bienestar, la salud y la calidad de vida de los individuos. Después de todo, el trabajo proporciona un modo de vida, ocupa la mayor parte del tiempo, proporciona una compensación económica y ayuda a desarrollar una identidad (Martínez y Ros, 2010).

Al hablar de este tema nos referimos a la contribución que hace la psicología a la salud ocupacional, e incluye las áreas de psicología de la salud, psicología organizacional y de trabajo, y psicología social y ambiental (Cox, Baldursson y Rial-González, 2000). La psicología de la salud ocupacional (PSO) involucra la contribución de los principios y práctica de la psicología aplicada a aspectos de la salud ocupacional, es decir, se refiere al estudio de aspectos psicológicos, sociales y organizacionales de la relación dinámica entre el trabajo y la salud (Hudmont, Leka y Bulger, 2008).

Las características mencionadas hacen que la psicología de la salud ocupacional supere el enfoque tradicional y utilitario, cuya meta se centraba en el logro de una mayor productividad y beneficio para las organizaciones, por un enfoque dirigido a lograr no sólo la salud laboral de los trabajadores sino también la calidad de vida en el trabajo y un estado de bienestar y satisfacción laboral más amplio, que le permitan el pleno desarrollo del trabajador en el contexto organizacional y social en el que se desenvuelve (Salanova, 2009).

Levering y Cuadron argumentan que el éxito de las organizaciones no se logra a costa de sus empleados, se logra formando personal de alta calidad, en lugar de limitarse al capital, la tecnología o los productos de larga vida (Chan & Wyatt, 2007).

De hecho, debido a la cantidad de tiempo y energía que la gente dedica al lugar de trabajo, es importante que los individuos se sientan satisfechos con su vida laboral. Puesto que el trabajo ocupa un lugar importante en sus vidas, estas condiciones pueden afectar no sólo su bienestar físico sino también su bienestar psicológico. Además, una fuerza de trabajo productiva puede aumentar la rentabilidad y eficiencia de la organización y es un importante vehículo para la adquisición y mantenimiento de ventajas competitivas para las organizaciones (Camacho, 2013). Para todo eso, uno de los métodos para el desarrollo de un ambiente de trabajo único ha sido mantener un

buen nivel de calidad de vida laboral dentro de las organizaciones (Chan & Wyatt, 2007).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2000 planteó la importancia de elevar los niveles de la calidad de vida en las organizaciones, debido a que se ha comprobado que el espacio de trabajo no es un ambiente aislado de la sociedad y que lo que ahí ocurre es fundamental para el desarrollo de las capacidades e intereses de las personas. Así mismo, sugirió que las empresas deben tener como propósito velar por el crecimiento de las capacidades individuales de sus empleados, cuidar su seguridad en el trabajo y ofrecer oportunidades de ascenso (González et al., 2007).

No obstante, parece ser que las principales preocupaciones de las empresas están relacionadas con su desarrollo y con obtener una ventaja competitiva en el mercado, sin embargo, han olvidado que uno de los activos más valiosos para la organización son sus recursos humanos. De ahí que la clave del éxito en muchas organizaciones haya sido, y siga siendo, beneficiar a sus empleados y no sólo beneficiarse a costa de ellos (Chan & Wyatt, 2007).

Por eso se ha hecho un esfuerzo por concienciar a las organizaciones sobre el poder que representan sus empleados, una fuerza de trabajo satisfecha y motivada puede aumentar la productividad y la eficiencia, así como, mantener ventajas competitivas sobre otras organizaciones en el mundo empresarial.

Greenhaus propuso que la calidad de vida en el trabajo es importante para las organizaciones porque se ha demostrado que la naturaleza y el entorno del trabajo están relacionados con la satisfacción de los empleados y su comportamiento dentro y fuera del lugar de trabajo. También, propuso que un nivel bajo de calidad de vida en el trabajo puede afectar las respuestas de los empleados dentro de la organización y con eso se podría modificar la identificación organizacional, la satisfacción en el trabajo, la implicación con el trabajo, el esfuerzo del trabajo, el desempeño laboral, entre otras. Y a su vez podrían aparecer otras respuestas como: ausentismo o disminución de la productividad y eficiencia (Chan & Wyatt, 2007).

La literatura ha reportado una estrecha relación entre la calidad de la vida laboral y el rendimiento de los empleados debido a que la mayoría de las condiciones

que contribuyen al rendimiento, como: salarios equitativos, incentivos financieros y selección eficaz de los empleados, también contribuyen a mejorar la calidad de vida en el trabajo y viceversa (Sabarirajan y Geethanjali, 2011).

### **Aspectos Legales**

En este capítulo se menciona la Ley N. ° 1264 General de la Educación haciendo mención a los artículos relacionado a los derechos y obligaciones de los docentes.

Artículo 133.- El ejercicio de la profesión de educador estará a cargo de personas de reconocido comportamiento ético y de idoneidad comprobada, provistas de título profesional correspondiente, conforme a lo prescrito en la legislación correspondiente.

Artículo 135.- Los educadores tienen derecho a:

- a) un tratamiento social y económico acorde con su función;
- b) ingresar al ejercicio de la profesión mediante un sistema de concursos;
- c) ascender en la carrera docente, atendiendo a sus méritos y su actualización profesional;
- d) ejercer su profesión sobre la base de la libertad de enseñanza, en el marco de las normas pedagógicas y curriculares establecidas por la autoridad competente;
- e) ejercer su profesión en edificios escolares que reúnan las condiciones mínimas de seguridad, salubridad e idoneidad para su función, de acuerdo a las exigencias de la calidad de vida y educación;
- f) recibir los beneficios de la seguridad social para sí y su familia y los de la jubilación;
- g) asociarse y participar en organizaciones gremiales y sindicales; y,
- h) los deberes contemplados en las leyes laborales y el Estatuto del Personal de la Educación

Artículo 136.- Son deberes de los profesionales de la educación:

- a) acatar las normas del sistema educativo nacional, las de convivencia y el reglamento interno de la institución en que se integran;
- b) respetar la dignidad, la integridad y la libertad de los alumnos y de los demás miembros de la comunidad educativa, en el marco de la convivencia;
- c) colaborar solidariamente en los proyectos, programas y actividades de la comunidad educativa;
- d) desarrollar su formación y actualizarse permanentemente en el ámbito de su profesión; y,
- e) los deberes contemplados en las leyes laborales y el Estatuto del Personal de la Educación.

### **Marco Conceptual**

#### **Agotamiento emocional**

Según Maslach y Jackson (1981) definieron el agotamiento emocional como una situación de falta de energía o de los recursos emocionales propios, experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y sostenido con las personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

El agotamiento emocional es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo psíquico. En este caso, no se habla sólo de excesos laborales, sino de la carga que implica asumir conflictos, responsabilidades o estímulos adversos de tipo emocional o cognitivo. Así, no aparece de manera espontánea, sino que es proceso de incubación lenta que culmina cuando la persona se quiebra.

#### **Despersonalización**

Se define según el material la despersonalización que pone de manifiesto un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente beneficiarios de su trabajo, acompañado de un incremento de la irritabilidad y pérdida de motivación hacia el mismo, reacciones de distancia, cinismo y hostilidad hacia los beneficiarios del trabajo y también hacia sus compañeros de trabajo (Maslach B, 2002).

**Falta de auto realización**

La falta autorrealización es la insatisfacción de haber alcanzado y cumplido una o más metas personales que forman parte del desarrollo y del potencial humano.

Por medio de la autorrealización los individuos exponen al máximo sus capacidades, habilidades o talentos a fin de ser y hacer aquello que se quiere. Es decir, se refiere al logro de un objetivo personal por medio del cual se puede contemplar la felicidad (Maslow 1972). Su ausencia provoca sensación de estancamiento.

**Síndrome de burnout**

El término burnout fue definido por Freudenber (1974). Según el autor, se relaciona con el agotamiento y desgaste causado por un exceso de fuerza y/o demandas cada vez mayores de energía; esta situación sucede con un profesional, quien se “quema” (agota) y fracasa en su intento por alcanzar sus metas laborales.

Para Maslach y Jackson (1986) definen el síndrome de Burnout como un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y de un enriquecimiento personal reducido, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con personas, como es el caso de los docentes. Los factores psicosociales son las condiciones que se encuentran en una relación laboral que comprenden interacciones en las que participan por una parte: el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, que se presenta a través de percepciones y experiencias que directamente pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo

**Docente**

Para Porto (2019) un docente es aquel individuo que se dedica a enseñar o que realiza acciones referentes a la enseñanza. La palabra deriva del término latino docens, que a su vez procede de docēre (traducido al español como “enseñar”). En el lenguaje cotidiano, el concepto suele utilizarse como sinónimo de profesor o maestro, aunque su significado no es exactamente igual.

El mismo autor también describe al docente o profesor; la persona que imparte conocimientos enmarcados en una determinada ciencia o arte. Sin embargo, el maestro

es aquel al que se le reconoce una habilidad extraordinaria en la materia que instruye. De esta forma, un docente puede no ser un maestro (y viceversa). Más allá de esta distinción, todos deben poseer habilidades pedagógicas para convertirse en agentes efectivos del proceso de aprendizaje.

Para Montessori (1996) indica que un docente es un guía y adecua el ambiente de trabajo de un estudiante para que sea más apropiado a su entorno y a las capacidades que el alumno tenga. El docente busca que los estudiantes comprendan la información para que sea de forma permanente y a su vez aprendan de esos conocimientos que se les brinda.

Para la Unesco (2019), los docentes representan una de las fuerzas más sólidas e influyentes con miras a garantizar la equidad, el acceso y la calidad de la educación. Ellos son la clave del desarrollo mundial sostenible. No obstante, su formación, contratación, permanencia, estatus y condiciones de trabajo son temas que siguen siendo preocupantes.

### **Riesgos laborales**

Se entiende como riesgo laboral a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico (Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia 2021).

El riesgo laboral es toda circunstancia capaz de causar un peligro en el contexto del desarrollo de una actividad laboral. Es todo aquello que puede producir un accidente o siniestro con resultado de heridas o daños físicos y/o psicológicos. El efecto siempre será negativo sobre la persona que lo sufre. Los factores de riesgo en los diversos tipos de trabajo son diferentes y los daños causados son de diferente gravedad. Como hemos dicho, siempre dependerá del lugar donde se desempeñe la tarea y de la naturaleza de esta (Beedigital 2021).

### **Riesgo Psicosocial**

El término "psicosocial"; éste hace referencia a la relación entre el individuo y su entorno social. En el ámbito del trabajo se interpreta que es la relación entre el

trabajador y su entorno del trabajo. Es decir, son aquellos riesgos que pueden afectar al individuo y cuyo origen está en el entorno social del trabajo: en la organización del trabajo y en el desempeño de la tarea.

A la hora de responder qué son los riesgos psicosociales, El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo los define como aquellos que hacen referencia a aquellas condiciones, que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición, tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.”

Los riesgos psicosociales en el trabajo se han definido por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como «aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores (Psicopreven 2021).

**Definición y operacionalización de variables**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Agotamiento emocional</b>	Maslach y Jackson 1981, definieron el agotamiento emocional como una situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios, experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y sostenido con las personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.	Agotamiento	Desgaste, Agotamiento, Fatiga  Vaciamiento de los recursos emocionales y personales, Sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente	Inventario  MBI Burnout de Maslach  Autor: C. Maslach y S. E. Jackson, 1981.
		Despersonalización	Frialdad  Distanciamiento afectivo  Irritabilidad, pérdida de motivación  Frustración  Indiferencia	
		Realización personal	Sentimiento de bajo logro  Sentimiento de impotencia  Indefensión y desesperanza personal  Baja autoestima	



### **Capítulo III**

#### **Marco metodológico**

##### **Tipo de investigación**

Según Hernández Sampieri (2010) el tipo de investigación cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud los patrones de comportamiento de una población.

Con relación a esta investigación, se encuentra dentro del tipo cuantitativo y se pretendió medir con precisión una variable utilizando la medición numérica.

##### **Nivel de Investigación**

Al mencionar el nivel de la investigación se puede decir que es descriptivo, ya que se especificó las características y rasgos importantes del problema analizado, para describir las diferentes situaciones que rodean a la variable contenida en el tema y sus respectivas dimensiones.

Busca especificar las propiedades, las características los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. (Hernández S. y otros, 2010, p. 85)

El estudio tiene un corte transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un determinado momento. Además, según la evolución del fenómeno, la investigación es prospectiva.

##### **Diseño de la Investigación**

El diseño de esta investigación es no experimental porque no se manipulan variables y es de corte transversal ya que la recolección de información o de datos se realizó en un solo momento.

Sampieri (2010) menciona que “la investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

**Población**

La población estuvo constituida por 35 docentes de la educación escolar básica turno mañana y tarde de la Esc. Básica N° 435 "San Blas" – Ypacaraí.

**Muestra**

Se tomó la totalidad de la población docentes de la Educación Escolar Básica

**Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Inventario de Burnout de Maslach,

**Descripción General**

Este es un inventario que fue desarrollado por Maslach y Jackson (1986) señalando que el Síndrome de estar quemado es causado por el cansancio mental caracterizándose por sentimientos de fatiga emocional, bajo logro personal y deshumanización en su entorno laboral. El instrumento consta de veintidós preguntas valorado en una medición tipo Likert de siete puntos: nunca, pocas veces al año o menos, una vez al mes o menos, algunas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana y diariamente. (Martínez, 2010).

Las dimensiones del Inventario de Burnout de Maslach según Martínez (2010) son las que se describen a continuación.

Agotamiento emocional (AE): Describe la actitud de estar cansado en el ámbito emocional por demandas laborales. Las puntuaciones altas permiten identificar el síndrome de burnout y está formado por 9 ítems.

Despersonalización (DP): Se caracteriza por presentar irritabilidad, actitudes de frialdad y distanciamiento con su entorno. Las puntuaciones altas predisponen el síndrome de burnout y está formado por 5 ítems.

Realización personal (RP): Valora los sentimientos de autoconfianza, logro personal y autoeficacia en el desarrollo de sus actividades laborales. Las puntuaciones bajas disponen al síndrome de burnout y está formado por 8 ítems.

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>
Agotamiento Emocional (AE)	1,2,3,6,8,13,14,16,20 (9 ítems)
Despersonalización (DP)	5,10,11,15,22 (5 ítems)
Realización Personal (RP)	4,7,9,12,17,18,19, 21 (8 ítems)

### **Interpretación del inventario del síndrome de Burnout de Maslach y Jackson.**

Se realiza la calificación de las pruebas administradas por los participantes, se debe sumar los puntajes obtenidos en los ítems de las tres dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Para la interpretación de los puntajes obtenidos se comparan los rangos mediante la siguiente tabla:

Dimensión	Rangos		
	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 a 18	19 a 27	28 a +
Despersonalización	0 a 5	6 a 10	11 a +
Realización personal	0 a 32	33 a 40	41 a +

### **Prueba Piloto**

Se prosiguió primeramente a la aplicación del instrumento a cinco docentes de la Escuela Básica N° 40 “Teniente José María Fariña” – Caacupé, explicando a cada docente acerca de la importancia del estudio y del contenido del cuestionario, con los cuales no hubo problemas de comprensión de los diferentes ítems. Cabe resaltar que los docentes demostraron aceptación e interés de participación.

Ésta Prueba fue realizada con el fin de introducir correcciones o modificaciones previas a la aplicación definitiva y avanzar en forma segura hacia el logro de los objetivos.

**Fiabilidad o confiabilidad del Test de “MBI”.**

La fiabilidad del cuestionario, los 22 ítems del test se realizaron a través del coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach, a partir de los datos obtenidos en la prueba piloto, para determinar si el instrumento a medir generará inferencias reproducibles y nivel óptimos de confiabilidad.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	22

Como se puede apreciar, el estadístico de Alfa de Cronbach arroja un valor  $\alpha = 0,833$  de fiabilidad, cuyo valor se considera bueno en el criterio de George Mallery (2003), lo cual indica que este instrumento garantiza medidas fiables en la muestra concreta de investigación.

**Descripción de los procedimientos del análisis de datos**

Primeramente se presentó la nota solicitando el permiso a la directora de la escuela para realizar el trabajo en dicha institución.

Se informó a través de la dirección a los docentes implicados el pedido de colaboración para la aplicación del test.

Desde el mes de septiembre en adelante se procedió a la aplicación del instrumento en formato digital y en forma impresa, debido a los mecanismos de trabajo impuesta por el Ministerio.

Obtenidos los datos, se procedió a la calificación de las pruebas, obteniéndose las puntuaciones directas para el análisis estadístico.

El tratamiento de los datos se realizó en base a puntajes por dimensión sumando los ítems correspondientes a cada uno, por medio de criterios estadísticos, posteriormente se emplearon tablas, figuras.

Los datos obtenidos se almacenaron en una base de datos en el programa computacional Microsoft Office Excel versión 2010.

### **Consideraciones Éticas**

La información se utilizó solo para establecer y cumplir con los objetivos propuestos en el trabajo de investigación y no para otros fines.

Se respetaron los principios éticos en investigación de respeto a la privacidad, voluntariedad, confidencialidad, autonomía. Los cuestionarios se aplicaron por separado y de forma anónima.

Beneficencia, se buscó el bien para las personas participantes en la investigación, con el fin de lograr los máximos beneficios y reducir al mínimo los riesgos.

Justicia, la selección de los participantes se realizó de forma equitativa sin discriminación de ningún tipo, se dio a conocer en que consiste la investigación, así como confidencialidad sobre la privacidad e integridad de los datos otorgados por las personas que participaron en la investigación por último tuvieron la opción de abandonar la investigación si lo desean.

## Capítulo IV

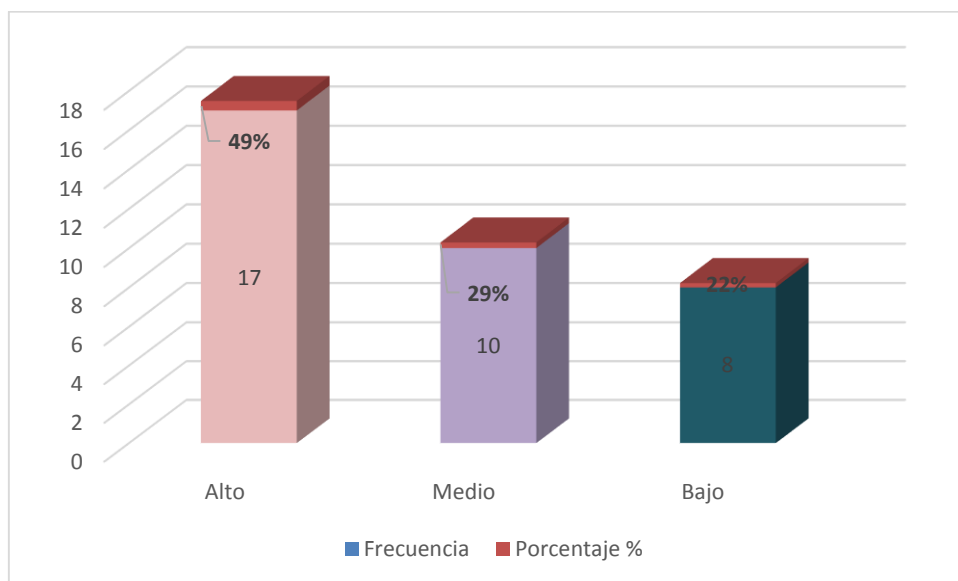
### Marco Analítico

En el análisis de resultados se presenta las dimensiones para clasificar a los participantes, en puntuaciones altas, medias o bajas en cada una de las dimensiones referidas, han sido utilizados los criterios demostrados en el manual del inventario MBI.

**Tabla 1.** *Identificar el nivel de cansancio en docentes*

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje %
Alto	17	49%
Medio	10	29%
Bajo	8	22%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Figura 1.** *Identificar el nivel de cansancio en docentes*



Fuente. Docentes de la Escolar Básica de la Escuela San Blas

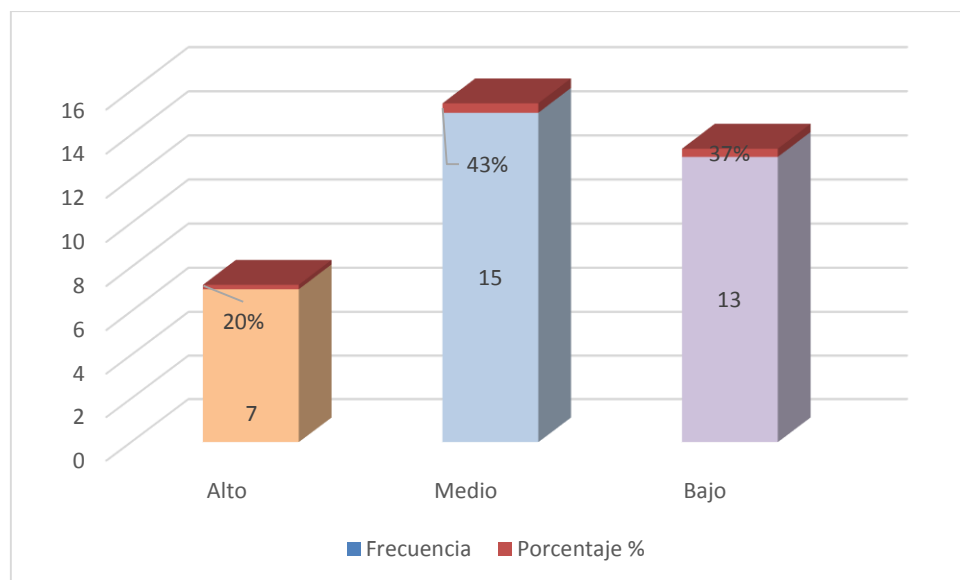
En relación a la primera dimensión estudiada en esta investigación se obtuvo resultados con mayor impacto en la clasificación alta de cansancio representando el 49% de la muestra total, el 29% en la clasificación media y el menor porcentaje en la clasificación baja con el 22%.

Como se abordó en el marco teórico esta dimensión describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse.

En general se carece de la energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran dormido en absoluto. Este cuadro sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo.

**Tabla 2.** *Identificar el nivel de despersonalización en docentes*

<b>Clasificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Alto	7	20%
Medio	15	43%
Bajo	13	37%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Figura 2.** *Identificar el nivel de despersonalización en docentes*

Fuente. Docentes de la Escolar Básica de la Escuela San Blas

Como puede observar en la Tabla 5 el 43% de la muestra clasifica en rango medio de despersonalización, por otro lado, un porcentaje ligeramente superado en el nivel bajo con el 37% y en la clasificación alta el 20% de la muestra.

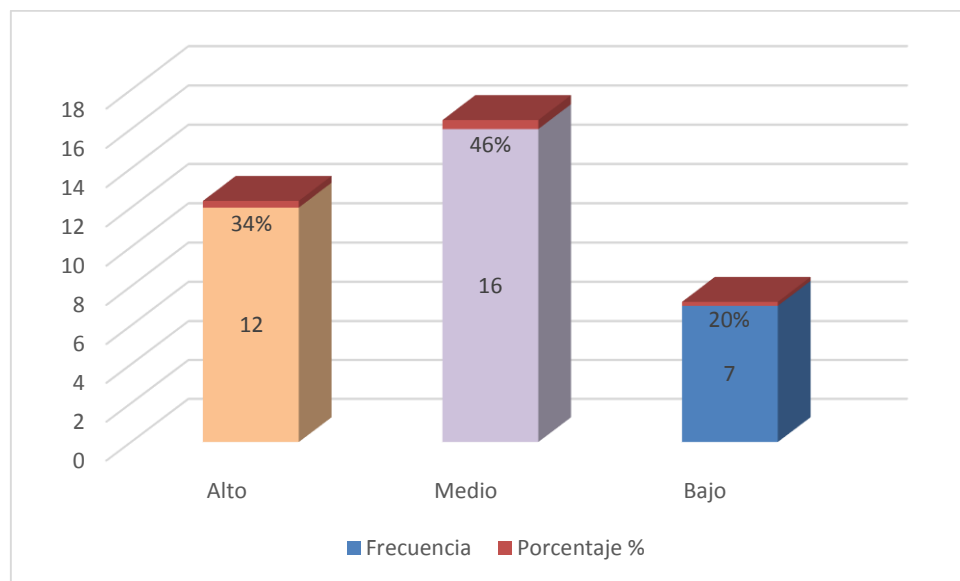
Los resultados indican que no existe prevalencia alta de esta dimensión no obstante existe indicios de desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas en el trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante.

Es por eso que estos resultados deben tomarse en cuenta para prevenir niveles elevados.



**Tabla 3.** *Identificar el nivel falta de autorrealización en docentes*

<b>Clasificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Alto	12	34%
Medio	16	46%
Bajo	7	20%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Figura 3.** *Identificar el nivel falta de autorrealización en docentes*

Fuente. Docentes de la Escolar Básica de la Escuela San Blas

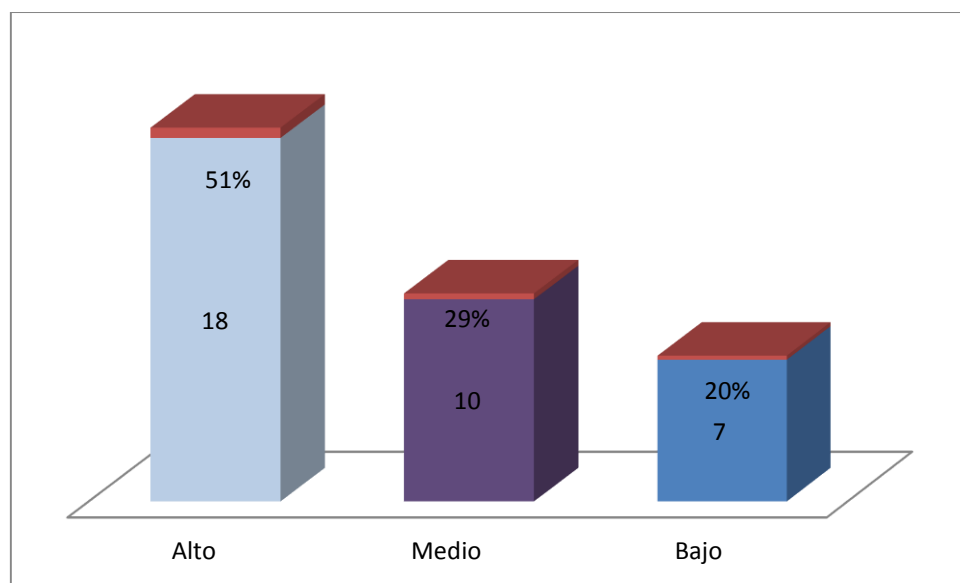
Como puede apreciarse en la Tabla 6 el 46% de la muestra clasifica en rango medio de falta de auto realización, el 34% en la clasificación alta y el 20% en la clasificación baja.

Los resultados indican que existe prevalencia alta es decir los docentes tienen la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente. Esto alude a las dificultades en el desempeño.

Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo.

**Tabla 4.** *Objetivo General; Determinar el nivel de agotamiento emocional en docentes*

<b>Clasificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Alto	18	51%
Medio	10	29%
Bajo	7	20%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Figura 4.** *Objetivo General; Determinar el nivel de agotamiento emocional en docentes*

Fuente. Docentes de la Escolar Básica de la Escuela San Blas

Como puede apreciarse en la última tabla para responder al objetivo general de la investigación se trabajó por puntajes totales para determinar los niveles de agotamiento. Es así que el porcentaje de mayor frecuencia es 51% de la clasificación alta, por otro lado, la clasificación media con el 29% y en la clasificación baja el 20% de la muestra.

Con estos resultados se tiene valores altos de agotamiento emocional que indican un riesgo considerable de desarrollo del burnout que deben ser tomados en cuenta para que no alcance los niveles agudos, es muy importante dentro de la psicología clínica trabajar desde la prevención.

### **Conclusión**

Culminado con la investigación se presenta los resultados finales haciendo mención a los objetivos;

En relación al primer objetivo que consistió en identificar el nivel cansancio que presentan los docentes se constató que;

Según los resultados el porcentaje con mayor impacto es la clasificación alta de cansancio representando el 49% de la muestra total.

Con estos datos obtenidos se constata la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado acompañados de un gran cansancio físico en consecuencia a la gran exigencia y un alto nivel de responsabilidad en los últimos meses en el trabajo del docente.

Continuando con el segundo objetivo de investigación que consistió en identificar el nivel de despersonalización que presentan los docentes se constató que;

El porcentaje más alto es el 43% de la muestra que clasifico en rango medio de despersonalización. Los resultados indican que no existe alta prevalencia en esta dimensión no obstante existe indicios de desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende causados muchas veces por consecuencia del cansancio.

En relación al tercer objetivo que consistió en identificar el nivel de falta de autorrealización personal que presentan los docentes se constató que;

El 46% como mayor porcentaje de la muestra clasifica en rango alto de falta de auto realización. Los resultados indican que existe prevalencia alta es decir los docentes tienen la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo por muchos factores que pueden incidir.

En referencia al objetivo general que consistió en Determinar el nivel de cansancio emocional en los docentes se constató a través de los puntajes totales los siguientes resultados;

El porcentaje de mayor frecuencia es 51% de la clasificación alta, por otro lado, la clasificación media con el 29% y en la clasificación baja el 20% de la muestra.

Con estos resultados se demuestra niveles altos de agotamiento emocional que indican riesgo considerable de burnout en los docentes, como ya se abordó en el marco teórico el trabajo docente ya estaba pasando por momentos críticos en muchos aspectos y el contexto de la pandemia ha intensificado haciendo notorio muchas falencias encontradas en el sistema educativo.

### **Recomendaciones**

Conforme a los resultados obtenidos se presentan a continuación las siguientes recomendaciones;

Es importante elaborar y aplicar un programa de prevención o estrategias orientadas por los profesionales de la salud mental, de tal manera que se pueda reducir y mejorar el estado físico y emocional de los docentes.

Esto podría realizarse a través de extensiones de las universidades en las instituciones de la ciudad.

Dentro de las capacitaciones que el MEC ha ido realizando a través de las alianzas es importante que se incluya desarrollar talleres y programas de intervención dirigidos a los docentes, centrados en temas como: Autoestima, síntomas de estrés, con la finalidad de desarrollar en ellos, una percepción positiva de sí mismos, y la importancia de contar con estilos de afrontamiento adecuadas ante situaciones, de esta manera los mismos cuenten con los recursos necesarios para direccionar adecuadamente su vida personal, familiar y académica.

A través de informaciones institucionales informar sobre las técnicas de relajación después del trabajo, la incidencia de buscar espacios para hacer ejercicios ya que esto ayudará a mejorar la atención, potenciará el control sobre los procesos mentales, aumentará la capacidad de controlar las emociones y proveerá de relajación física.

El agotamiento responde muchas veces a una sobre carga de trabajo, es importante evaluar las prioridades o delegar funciones ya sea en la casa o en la escuela misma la importancia de saber que hay días que no se podrá cumplir con todo y con un descanso óptimo al día siguiente se podrá abarcar más.

También dentro de las recomendaciones a futuros investigadores;

Un elemento importante a tomar en cuenta en esta reflexión es que se deben hacer investigaciones más profundas para poder hacer mayores generalizaciones y comprobar la existencia de burnout en los docentes ya que en la sociedad el trabajo docente no ha sido valorado. Promover investigaciones multidisciplinarias que puedan dar cuenta de los principales retos en cuanto al mejoramiento de la calidad laboral del trabajo docente en el país, y poder tener evidencia científica sobre la incidencia de los factores que la determinan.

Se recomienda a los estudiantes egresados o/y futuros tesisistas de la carrera de Psicología, considerar el seguimiento de este tipo de investigaciones y realizar futuros estudios que permitan profundizar los niveles de agotamiento y respuesta de afrontamiento que caracterizan a los docentes de la escuela.

También abordar variables como motivación y la relación con el desempeño laboral, satisfacción laboral etc.

### Bibliografía

- Aranda, V. (2013). Análisis del nivel de síndrome de Burnout en docentes que trabajan en todas las Facultades de la Universidad Iberoamericana. *Revista Científica Estudios E Investigaciones*, 2(1), 41-58. Recuperado a partir de <http://revista.unibe.edu.py/index.php/rcei/article/view/102>
- Comas, G. (2017). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento que utilizan los docentes de la Educación Inicial y Escolar Básica. <http://scielo.iics.una.py/pdf/anales/v50n2/1816-8949-anales-50-02-00017.pdf>.
- Davidoff, L. (1973). *Niveles de estrés y modelos explicativos* (1°ed.) Nueva York: McGraw-Hill.
- Esteve, J.M. (2000). *La formación inicial de los profesores de secundaria*. (5° ed.) Barcelona: Ariel.
- Esteve, J. M. (2003). *La tercera revolución educativa* (4° ed.) Barcelona: Paidós.
- Esteve, J. M. (2006). El sistema educativo ante la encrucijada del cambio social: una mirada hacia el futuro. Disponible en [www.unrc.edu.ar/publicar/](http://www.unrc.edu.ar/publicar/)
- Frachi Rodriguez, A.(2016). Factores que inciden en la calidad de vida del personal sanitario. *Revista Científica de la Facultad de Filosofía – UNA* (ISSN: 2414-8717) Vol. 3 N° 2, julio-diciembre 2016, pp. 18-31.
- French, J., y Kahn, R. L. (1962). Enfoque programático para estudiar el entorno industrial y Salud mental. *Revista de sociales Cuestiones* 18, 47.
- Gómez Dávalos, N. R y Rodríguez Fernández, P.(2020) Estrés en docentes en el contexto de la pandemia de covid-19 y la educacion, FENOB UNA : Filial Coronel Oviedo. *Acad* **2020**, 1, 216-234.
- Gil Monte, P. R., Peiró, J. M., Valcárcel, P. (1995): La incidencia del síndrome de burnout sobre la salud: Un estudio correlacional en profesionales de enfermería. *Revista Psiquis* 17(4) 37-42
- Harrison, W.D. (1983). *Un modelo de competencia social del burnout*. Nueva York: Pergamon Press.

- Hernández Sampied, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2010). Metodología de la Investigación. México D.F.:McGRAW-HILL 5ta Edición.
- Holmes, T, y Rahe, R. (1967).Las escalas de calificación de reajuste social", en *Revista N.º 11*, 213-218.
- Karasek. R. 1992. Menor riesgo para la salud con un mayor control del trabajo. *Revista de Comportamiento organizacional* 171-185.
- Kyriacou, C. y Sutcliffe, J. (1978). Un modelo de estrés docente. *Revista de Estudios educativos*, 4, 1-6.
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984).*El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lazarus, R. S. (1966). *Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. España: Desclée de Brouwer.
- Ley General de Educación N° 1264 de la Republica del Paraguay (1998). Recuperadodesde:[https://www.mec.gov.py/cms\\_v2/resoluciones/16-ley-12641998](https://www.mec.gov.py/cms_v2/resoluciones/16-ley-12641998).
- Llontop, E. (. (2016). Características del estrés laboral en docentes. Universidad Particular de Chiclayo, 54.68.
- Manzano, G. & Ayala, J. (2013). Nuevas perspectivas: hacia una integración del concepto “burnout” y sus modelos explicativos.*Anales de Psicología*, 29(3),800-809.Disponible en: <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.145241>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 13(112), 42-80. <http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C., Schaufeli, WB y Leiter, MP (2001). Desgaste profesional. Revisión anual de psicología, 52 (1), 397-422.



- Maslach, C., Schaufeli, WB y Leiter, MP (2001). Desgaste profesional. Revisión anual de psicología, 52 (1), 397-422.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). Maslach Burnout Inventory. (3ª ed.). New York: University of California.
- Naranjo, M.(2009). Motivación, Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. San José, Costa Rica: Editorial. EUNED.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura. UNESCO.(2019). Los docentes. Recuperado desde <https://es.unesco.org/themes/docentes>.
- Otero, J. (2015). Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria (2º ed.) España: Diaz de Santos.
- Pérez Jáuregui, M. I. (2012). La evaluación psicolaboral. Fundamentos y Prácticas. Bs As: Edit.Paidós
- Pérez Jáuregui, M. I. (2015). Proyectos de Vida y Liderazgos auténticos. Técnicas de evaluación. Bs As: Psicoteca
- Rojas, L. (2012) Nivel de estrés en docentes de nivel inicial de escuelas públicas de la ciudad de Asunción. Tesis de Grado Presentada en la Universidad Autónoma del Paraguay.
- Salcedo, L., Guerrero, Y., Cárdenas L., Chambi L., Ledesma, M. (2020). Síndrome de Burnout en docentes en un contexto de emergencia sanitaria, Lima Disponible en: <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/18>
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., y García, I. (2006) Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la psicología. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Sandín, y Chorot, P. (2003). Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. Revista de psicopatología y psicología clínica, Vol. 8, 40-52.
- Sandín, B. (1999). *El estrés psicosocial* (5º ed) Madrid: Klinik.

Taylor, B., y Barling. J. (2004). Identificación de las fuentes y los efectos de la fatiga profesional y el agotamiento. *Revista de Salud Mental*, 117-125.

Valdivia, M., Condeza, M., Woods, K, y Fine, R. (2003). Estudio de la salud laboral de los profesores en Chile. Santiago: Mediterráneo

## ANEXOS

### INVENTARIO MBI BURNOUT DE MASLACH

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

#### Escala de frecuencia de los sentimientos

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

<b>Conteste las frases indicando con el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que experimenta los enunciados</b>		<b>Nº</b>
<b>1</b>	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
<b>2</b>	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
<b>3</b>	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
<b>4</b>	Tengo facilidad para comprender como se sienten las personas.	
<b>5</b>	Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	
<b>6</b>	Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	
<b>7</b>	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas.	
<b>8</b>	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
<b>9</b>	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demás.	
<b>10</b>	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	

<b>11</b>	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
<b>12</b>	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
<b>13</b>	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
<b>14</b>	Siento que trabajo demasiado.	
<b>15</b>	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunas personas a las que doy servicio.	
<b>16</b>	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	
<b>17</b>	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas.	
<b>18</b>	Me siento motivado después de trabajar en contacto con personas.	
<b>19</b>	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
<b>20</b>	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
<b>21</b>	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
<b>22</b>	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	

## Anexo 2- Ilustraciones



**Escuela Básica N°435 "San Blas" – Ypacaraí**



