

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias Tecnologías Sociales y**  
**Humanidades**  
**Escuela Profesional de Trabajo Social**



**ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES Y ESTUDIANTES DESDE  
EL TRABAJO SOCIAL EN EL INSTITUTO LATINOAMERICANO SIGLO XXI  
AREQUIPA - 2021**

Tesis presentada por los Bachilleres:

**Mestas Catcoparco, Jhamir Eder**

**Romero Flores, Milagros Hilda**

para optar el Título Profesional de

**Licenciado en Trabajo Social**

Asesor:

**Mg. Salinas Silva, Cary Juliette**

**Arequipa - Perú**

**2022**

UCSM-ERP

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TRABAJO SOCIAL

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 13 de Diciembre del 2021

Dictamen: 004503-C-EPTS-2021

Visto el borrador del expediente 004503, presentado por:

2015147272 - ROMERO FLORES MILAGROS HILDA

2016147191 - MESTAS CATCOPARCO JHAMIR EDER

Titulado:

**ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES Y ESTUDIANTES DESDE EL TRABAJO  
SOCIAL EN EL INSTITUTO LATINOAMERICANO SIGLO XXI AREQUIPA - 2021**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

2927 - ORTEGA PAREDES GIANNY CAROL  
DICTAMINADOR



3252 - MEDINA GORDILLO SARA YANINA  
DICTAMINADOR



9670 - VASQUEZ PAUCA MARIO JOSE  
DICTAMINADOR



## Dedicatoria

*La presente investigación la dedicamos a Dios, por ser nuestra guía e inspiración para toda nuestra vida, gracias a Él tenemos las fuerzas para poder cumplir nuestros sueños.*

*A nuestros familiares por el inmenso amor hacia nosotros, sin ellos el presente trabajo de investigación no se hubiese podido concretar.*

*A nuestros docentes por siempre alentarnos a realizar nuestros sueños académicos y a tener éxito en esta bella profesión que es trabajo social.*

*A todas las personas que confiaron en nosotros para el logro de este trabajo de investigación.*



## Agradecimientos



*Agradecer a Dios por permitirnos lograr todo lo propuesto y por siempre cuidarnos. Un agradecimiento especial a todas las personas que confiaron en nosotros, en nuestra capacidad de lograr nuestras metas y por siempre ayudarnos a alcanzarlas, sin ellas no podríamos seguir adelante.*

## RESUMEN

**Objetivo:** - Realizar un análisis desde el trabajo social del Síndrome de Burnout en docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial. **Materiales y Métodos:** El presente estudio es de nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo; se utilizó el test (MBI) Maslach para conocer el desgaste profesional y el MBI enfocado en estudiantes, para conocer el nivel de burnout académico. **Resultados:** En docentes en la tabla 8 y figura 4 se pueden observar los resultados referentes al síndrome de burnout en los docentes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI, donde el 80% de los docentes muestra un nivel bajo de síndrome de burnout, el 8% de docentes presenta nivel medio de burnout y un 12% presenta un nivel alto de síndrome de burnout. Con respecto a los estudiantes en la tabla 14 y la figura 8 se puede observar que el nivel de síndrome de burnout académico en estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI está entre el nivel bajo (64.84%) y medio (35.16%). **Conclusiones:** El nivel de síndrome de burnout, el cual comprende las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que presentan docentes y estudiantes en el Instituto Latinoamericano Siglo XXI corresponde en ambos grupos a nivel bajo. Se presentan niveles bajos de burnout debido a que los docentes y estudiantes se han adaptado a la nueva modalidad no presencial, así como a los retos que esta modalidad presenta. Los trabajos académicos realizados desde el trabajo social en torno al burnout son escasos, la gran mayoría de trabajos de investigación están orientados en medir los niveles de burnout solo en trabajadores sociales y no tanto a medir el nivel de burnout en otro tipo de población, lo que genera que no se aborde el burnout para la intervención desde el trabajo social; a pesar de ello es un tema que debe de estar mejor trabajado por la profesión debido a que el síndrome de burnout presenta una gran oportunidad para generar programas de intervención que respondan a índices de burnout alto, así como programas preventivo-promocionales, asimismo presenta la oportunidad para poder aplicar modelos de intervención que puedan hacer frente a dicho problema en el sector donde se desempeñe el trabajador social.

**Palabras clave:** *burnout laboral, burnout académico, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.*

### Abstract

**Objective:** - To carry out an analysis from the social work of the Burnout Syndrome in teachers and students of the Latin American Institute Siglo XXI in the non-face-to-face modality. **Materials and methods:** This study is descriptive with a quantitative approach; The Maslach test (MBI) was carried out to know the professional burnout and the MBI focused on students, to know the level of academic burnout. **Results:** In table 8 and figure 4 teachers can see the results referring to Burnout Syndrome in teachers of the Instituto Latinoamericano Siglo XXI, where 80% of teachers show a low level of Burnout syndrome, 8% of Teachers present a medium level of Burnout and 12% present a high level of Burnout Syndrome. Regarding the students in table 14 and figure 8, it can be observed that the level of academic burnout syndrome in students of the Latin American Institute Siglo XXI is between low (64.84%) and medium (35.16%). **Conclusions:** The level of burnout syndrome, which includes the dimensions of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment that teachers and students present in the Latin American Institute Siglo XXI, correspondence in both groups at a low level. There are low levels of burnout due to the fact that teachers and students have adapted to the new non-face-to-face modality, as well as the challenges that this modality presents. The academic works carried out from social work on burnout are scarce, the vast majority of research works are aimed at measuring the levels of burnout only in social workers and not so much at measuring the level of burnout in another type of population, which is that generates that burnout is not addressed for intervention from social work; Despite this, it is an issue that should be better worked on by the profession because the burnout syndrome presents a great opportunity to generate intervention programs that respond to high burnout rates, as well as preventive-promotional programs, it also presents the opportunity to apply intervention models that can face this problem in the sector where the social worker works.

**Keywords:** *occupational burnout, academic burnout, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.*

## INTRODUCCIÓN

Los cambios que hoy en día podemos observar se deben principalmente por el suceso histórico del Covid-19, debido a que presenta grandes desafíos en planteles educativos de educación superior, tanto en docentes como estudiantes. El paso de una educación presencial a una no presencial denota una oportunidad de investigar el impacto que tiene en los niveles de burnout de docentes y estudiantes, así como una oportunidad de intervención desde el trabajo social.

El síndrome de burnout puede conceptualizarse como un síndrome psicológico que implica la respuesta prolongada a un estrés prolongado; la medición de este síndrome en las instituciones educativas permite conocer el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y eficiencia personal en docentes y estudiantes; y estos pueden convertirse según su nivel en problemas objetos de intervención y una oportunidad de realizar programas de intervención a dichos problemas (Celio, 2020).

El síndrome de burnout empezó a ser nombrado por Freudenberger (1974) en un estudio a voluntarios de un hospital de Nueva York, ahora bien, Maslach fue quien realizó la primera aproximación teórica del síndrome, además de realizar el primer test para medirlo. Hoy en día la medición del síndrome de burnout puede estar presente y, por ende, ser medido, en cualquier persona que esté expuesta a un nivel alto de estrés, ya sea por la sobrecarga laboral o el estrés académico (Rosales y Rosales P., 2013).

Esta investigación tiene el propósito de estudiar desde un enfoque del trabajo social, el Síndrome de Burnout en docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial. La investigación es importante debido a los escasos estudios de burnout en docentes y estudiantes en institutos de nivel superior en el contexto de la pandemia y con un análisis desde el trabajo social, asimismo es innovador debido a que se presenta propuestas de intervención de los problemas encontrados en los factores del síndrome de burnout.

El estudio está dividido en tres capítulos. El capítulo I está estructurado en dos partes, en la primera presenta el planteamiento del problema, el campo, área, línea de investigación, la determinación de objetivos y la justificación; posteriormente se plantea toda la fundamentación teórica del síndrome de burnout, se establecen los antecedentes del caso y por último el planteamiento de las hipótesis. En la segunda parte del capítulo, se expone el enfoque metodológico que seguirá la investigación, se considera el diseño, la población, los instrumentos que serán empleados para poder reunir información y datos necesarios que posteriormente, nos ayudará para el análisis estadístico, las estrategias de recolección y el cronograma de la investigación.

En el Capítulo II se establece el análisis de resultados, la discusión y el diagnóstico del estudio según los resultados, en este apartado se realiza la identificación de problemas y la selección del problema objeto de intervención.

En el Capítulo III se muestran las dos propuestas de intervención para docentes y estudiantes, utilizando el método Zopp para la creación de ambas propuestas. Finalmente, se expone las conclusiones y las sugerencias referidas a la investigación. La investigación incluye las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.



## ÍNDICE

DICTAMEN APROBATORIO

DEDICATORIA

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

<b>CAPITULO 1.....</b>	<b>1</b>
<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Enunciado del problema .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Planteamiento del problema .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1 Interrogante general .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2 Interrogantes específicas .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Variables e Indicadores.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Campo y Área .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4.1 Campo: Ciencias Sociales.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4.2 Área.....</b>	<b>8</b>
<b>1.5 Justificación .....</b>	<b>8</b>
<b>1.6 Objetivos de la Investigación.....</b>	<b>9</b>
<b>1.6.1 Objetivo General.....</b>	<b>9</b>
<b>1.6.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>9</b>
<b>1.7 Marco Teórico conceptual.....</b>	<b>9</b>
<b>1.7.1 Conceptualización del Síndrome de burnout .....</b>	<b>9</b>
<b>1.7.2 Modelos explicativos del síndrome de desgaste profesional.....</b>	<b>13</b>
<b>1.7.3 Modelos del síndrome de Burnout aplicados a los docentes .....</b>	<b>17</b>

1.7.4 Fases en el proceso de desarrollo del síndrome de burnout.....	18
1.7.5 Importancia de la investigación del síndrome de desgaste profesional en docentes.....	19
1.7.6 Diferenciación del síndrome de burnout frente a otros conceptos.....	20
1.7.7 Trabajo Social y recursos humanos .....	24
1.7.8 Bienestar estudiantil y trabajo social .....	26
1.7.9 Modelos de intervención aplicados al burnout desde el Trabajo Social.....	26
1.8 Antecedentes investigativos .....	30
1.8.1 Internacionales .....	30
1.8.2 Nacionales:.....	33
1.8.3 Regionales .....	35
1.9 Hipótesis .....	37
1.9.1 Hipótesis general .....	37
1.9.2 Hipótesis específicas.....	37
2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	38
2.1 Tipo, nivel y Diseño de Investigación .....	38
2.1.1 Tipo de Investigación .....	38
2.1.2 Nivel de Investigación .....	38
2.1.3 Diseño de Investigación .....	38
2.2 Técnica e instrumento .....	38
2.2.1 Técnica .....	38
2.2.2 Instrumento .....	38
2.3 Campo de Verificación:.....	40
2.3.1 Ámbito geográfico,.....	40
2.3.2 Unidades de estudio .....	41

2.3.3 Temporalidad .....	41
2.3.4 Estrategia de recolección de datos.....	41
2.3.5 Criterios de Exclusión.....	42
2.4 Criterios de procesamiento de información.....	42
2.5 Cronograma.....	42
<b>CAPITULO II ANALISIS DE RESULTADOS Y DISCUSION .....</b>	<b>42</b>
<b>1 Análisis de resultados .....</b>	<b>44</b>
1.1 Análisis de resultados en docentes .....	44
1.1.1 Características de los docentes .....	44
1.1.2 Parámetros estadísticos totales en docentes .....	46
1.1.3 Nivel de agotamiento en docentes.....	47
1.1.4 Nivel de despersonalización en docentes.....	48
1.1.5 Nivel de realización personal en docentes.....	49
1.1.6 Niveles totales de Burnout en docentes .....	50
1.2 Análisis de resultados en estudiantes .....	51
1.2.1 Características generales de los estudiantes.....	51
1.2.2 Parámetros estadísticos de Burnout académico en estudiantes.....	54
1.2.3 Niveles de agotamiento emocional en estudiantes.....	55
1.2.4 Niveles de despersonalización en estudiantes .....	56
1.2.5 Niveles de eficiencia académica en estudiantes .....	57
1.2.6 Niveles de síndrome de Burnout académico en estudiantes.....	58
<b>2 DISCUSIÓN.....</b>	<b>59</b>
<b>3 DIAGNOSTICO .....</b>	<b>65</b>
<b>CAPITULO IV PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....</b>	<b>69</b>
<b>1 Propuesta de Intervención de trabajo social para la solución de la problemática.....</b>	<b>70</b>

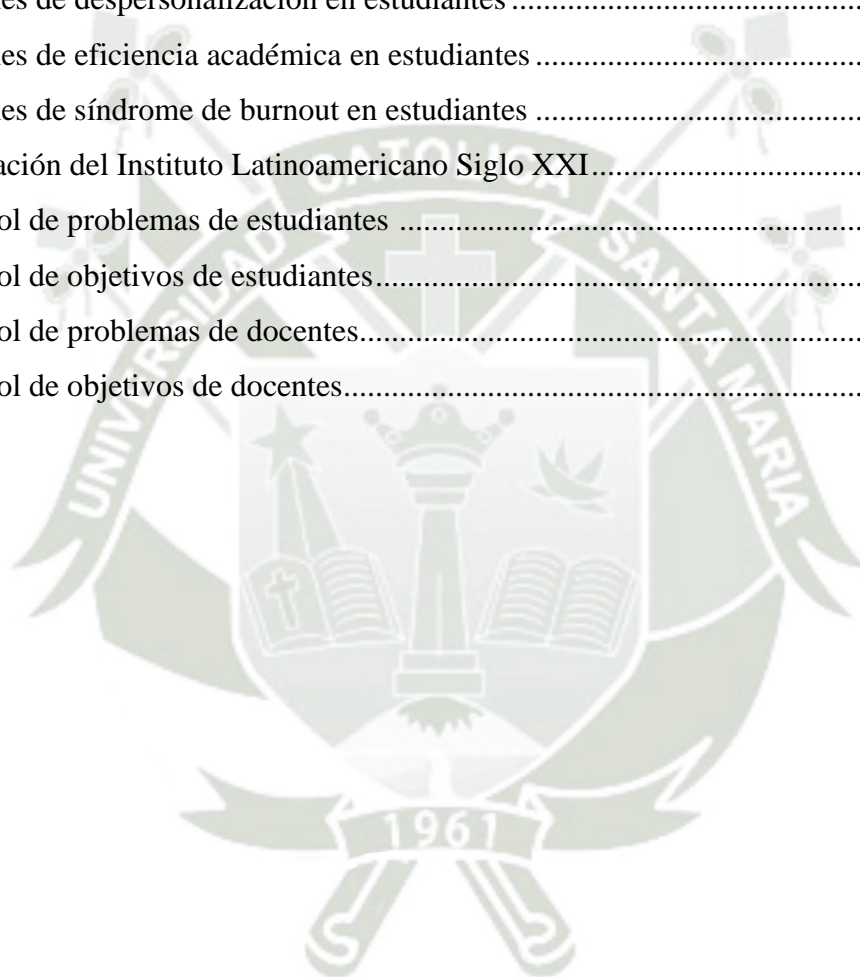
<b>1.1 Proyecto N°1</b> .....	<b>70</b>
<b>1.1.1 Fundamentación</b> .....	<b>70</b>
<b>1.1.2 Árbol de problemas proyecto de estudiantes</b> .....	<b>71</b>
<b>1.1.3 Árbol de Objetivos proyecto de estudiantes</b> .....	<b>71</b>
<b>1.1.4 Matriz Marco Lógico</b> .....	<b>72</b>
<b>1.1.5 Recursos</b> .....	<b>73</b>
<b>1.1.6 Responsable</b> .....	<b>74</b>
<b>1.1.7 Cronograma</b> .....	<b>74</b>
<b>1.2 Proyecto N°2 para docentes</b> .....	<b>75</b>
<b>1.2.1 Fundamentación</b> .....	<b>75</b>
<b>1.2.2 Árbol de problemas de docentes</b> .....	<b>76</b>
<b>1.2.3 Árbol de objetivos de docentes</b> .....	<b>76</b>
<b>1.2.4 Marco Lógico</b> .....	<b>77</b>
<b>1.2.5 Recursos</b> .....	<b>79</b>
<b>1.2.6 Responsable</b> .....	<b>79</b>
<b>1.2.7 Cronograma</b> .....	<b>79</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>80</b>
<b>SUGERENCIAS</b> .....	<b>81</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>82</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>94</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Valores de referencia de la escala de Maslach .....	39
Tabla 2 Valores de referencia de escala de burnout académico .....	40
Tabla 3 Características de los docentes .....	44
Tabla 4 Parámetros estadísticos del síndrome de burnout y dimensiones en docentes .....	46
Tabla 5 Niveles de agotamiento emocional en docentes .....	47
Tabla 6 Niveles de despersonalización en docentes .....	48
Tabla 7 Niveles de realización personal en docentes.....	49
Tabla 8 Niveles de Síndrome de Burnout .....	50
Tabla 9 Características de los estudiantes del Instituto .....	51
Tabla 10 Parámetros estadísticos del burnout académico en estudiantes .....	54
Tabla 11 Niveles de agotamiento emocional en estudiantes .....	55
Tabla 12 Niveles de despersonalización en estudiantes .....	56
Tabla 13 Niveles de eficiencia académica en estudiantes .....	57
Tabla 14 Niveles de síndrome de burnout académico en estudiantes.....	58
Tabla 15 Marco lógico para proyecto en estudiantes.....	72
Tabla 16 Marco lógico para proyecto en docentes .....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de agotamiento emocional.....	47
Figura 2 Niveles de despersonalización en docentes .....	48
Figura 3 Niveles de realización personal en docentes .....	49
Figura 4 Niveles de síndrome de burnout en docentes .....	50
Figura 5 Niveles de agotamiento emocional en estudiantes .....	55
Figura 6 Niveles de despersonalización en estudiantes .....	56
Figura 7 Niveles de eficiencia académica en estudiantes .....	57
Figura 8 Niveles de síndrome de burnout en estudiantes .....	58
Figura 9 Ubicación del Instituto Latinoamericano Siglo XXI.....	65
Figura 10 Árbol de problemas de estudiantes .....	71
Figura 11 Árbol de objetivos de estudiantes.....	71
Figura 12 Árbol de problemas de docentes.....	76
Figura 13 Árbol de objetivos de docentes.....	76



A large, faint watermark of the Universidad Católica de Santa María logo is centered on the page. It features a shield with a cross, a book, and a lamp, surrounded by the university's name and the year 1961.

# **CAPITULO 1**

## **PLANTEAMIENTO TEÓRICO**

## **1 Problema de investigación**

### **1.1 Enunciado del problema**

“Análisis del Síndrome de Burnout en docentes y estudiantes desde el Trabajo Social en el Instituto Latinoamericano siglo XXI Arequipa - 2021”

### **1.2 Planteamiento del problema**

El síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional actualmente se considera un fenómeno ocupacional que puede llegar a afectar a los trabajadores en el ámbito profesional (WHO, 2019); el síndrome genera un desgaste mental y físico, lo que puede ocasionar el desarrollo de enfermedades crónicas (López y Zacarias, 2020). El síndrome de desgaste profesional se desarrolla en el ámbito laboral, que es entendido como una respuesta extrema al estrés crónico ocasionado por el ambiente donde se desempeña laboralmente, el cual tiene repercusiones personales, que pueden afectar directamente en la organización y su entorno. A nivel mundial la Organización Mundial de la Salud (OMS) conceptualiza al Síndrome de Desgaste profesional como una enfermedad crónica resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo, consecuencia del inadecuado manejo del estrés (WHO, 2019).

2020 -

Asimismo, el síndrome de burnout académico o síndrome de burnout en estudiantes, se origina en el ámbito académico y repercute de forma individual y social. Es importante reconocer que la formación académica de un estudiante de educación superior conlleva a que su aprendizaje esté acompañado usualmente de un nivel alto de estrés académico. El síndrome de burnout en estudiantes es causado por exigencias que impone el ámbito educativo y que demanda del alumno grandes esfuerzos para adaptarse. La forma en que el alumno solucione estos esfuerzos adaptativos, lo guiará al aprendizaje y la satisfacción personal, de no ser así lo conducirá al desgaste y la frustración. (Picasso, 2012)

Actualmente en el Perú y el mundo vivimos en un contexto de distanciamiento social ocasionado por el Covid-19, en el escenario de esta pandemia, los docentes se han visto obligados a trabajar dentro de sus viviendas, haciendo uso de recursos informáticos con el supuesto de obtener los mismos resultados que en un contexto presencial, este cambio generado por el covid-

19 ha mostrado un conjunto de problemas que afectan a los docentes, lo que ocasiona que muchos docentes experimenten frustración y un alto nivel de tensión emocional, en consecuencia estrés laboral. (Rodríguez y Rivas,2011). Asimismo, los estudiantes hoy en día se enfrentan a la modalidad no presencial la cual representa cambios en la forma de aprender, en la manera de relacionarse, en la forma de realizar actividades y en la manera de afrontar la vida; lo cual puede generar que estén sometidos a mayores niveles de desconcierto y estrés.

El trabajo social busca generar cambios para poder potenciar las capacidades de las personas, grupos o comunidades a satisfacer sus necesidades, superar obstáculos que las limitan, así como promover bienestar social y mejorar la calidad de vida de las personas en el ámbito donde se desenvuelva (Barranco, 2004). Al respecto se vuelve importante poder conocer el nivel de síndrome de burnout en una institución de nivel superior arequipeño que imparte clases de forma no presencial en el contexto de la pandemia desde el trabajo social ya que conocer la realidad desde dicha disciplina, permite tener una mirada más integral e innovadora de dicho fenómeno para poder intervenir en la promoción, prevención y afrontación de dicho síndrome, que de no hacerlo puede afectar la calidad de vida de los docentes y estudiantes, así como su salud personal en los planos cognitivos, emocionales, actitudinales, conductuales y psicosomáticos.

Existen multiplicidad de estudios sobre la medición del burnout en docentes y estudiantes en niveles educativos superiores de estudio, pero en tiempos de educación virtual ocasionado por el Covid 19, en la realidad del estudiante y docente arequipeño, y con un abordaje desde el trabajo social para su intervención son nulos. El estudio permitirá conocer los niveles de burnout en docentes y estudiantes lo que será de gran utilidad para el instituto y para la mejora de la calidad de vida de los docentes al realizar proyectos de intervención, así como un programa de reducción del síndrome de burnout en estudiantes. Por otro lado, aportará conocimiento científico teórico al realizar un análisis desde el trabajo social a dicha realidad.

Lo que busca el presente estudio es medir el nivel del síndrome de burnout en los docentes y estudiantes en la educación virtual y posteriormente realizar un análisis desde el trabajo social, de tal manera que permita realizar proyectos de intervención más eficientes en busca de la mejora de la calidad de vida de docentes y estudiantes.

Por lo expuesto, la pregunta principal con la que se guiará la presente investigación es:  
¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout de docentes y estudiantes en modalidad no presencial de un instituto arequipeño, desde la perspectiva del trabajo social?

### 1.2.1 Interrogante general

- ¿Cuál es nivel de síndrome de burnout en docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial, desde la perspectiva del trabajo social?

### 1.2.2 Interrogantes específicas

- ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional de los docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial?
- ¿En qué nivel de despersonalización se encuentran los docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial?
- ¿Cuál es el nivel de realización personal de los docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial?

## 1.3 Variables e Indicadores

### V1: Burnout en docentes

Variable	Definición Conceptual	Indicadores	Ítems	Escalas
<b>Síndrome de desgaste profesional</b> Hace referencia a una respuesta del profesional al estrés crónico generado por	<b>Agotamiento emocional</b> Hace referencia a cuando la fuerza emocional va disminuyendo, el trabajador ve como se genera un vacío en su capacidad de dedicación hacia los demás	Cansancio	1 y 6	Las escalas serían las siguientes:  Nunca (=0).  Pocas veces al año (=1).
		Fatiga	3	
		Malestar	2 y 13	
		Agotamiento	14 y 16	
		Desgaste	8 y 20	

<p>el trabajo, el cual es progresivo y acumulativo, ello lo lleva a un cansancio emocional y finalmente a una situación de “quemado” o agotado (Maslach y Jackson, 1997)</p>	(Maslach y Jackson, 1997).			Una vez al año o menos (=2).
	<p><b>Despersonalización</b> Nacen actitudes cínicas y sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo. Se considera además un proceso de deshumanización que lleva a los trabajadores a pensar que son poco o muy merecedores de sus problemas (Maslach y Jackson, 1997).</p>	Bajo rendimiento laboral	11 y 15	Unas pocas veces al mes o menos (=3).
		Baja Autoestima	5,10 y 22	Una vez a la semana (=4).  Unas pocas veces a la semana (=5).
	<p><b>Realización personal</b> Hace referencia a una reducción de la autorrealización de sí mismo e implica la tendencia a evaluarse negativamente. El profesional siente infelicidad y descontento con el mismo y con las labores que ejecuta (Maslach y Jackson, 1997).</p>	Frialdad	17 y 18	Todos los días (=6).
		Distanciamiento	9 y 21	
		Irritabilidad	12 y 7	
		Frustración	4 y 19	
		Indiferencia		
		Sensación de Culpabilidad		

**V2: Burnout en estudiantes**

Variable	Definición Conceptual	Indicadores	Ítems	Escalas
<p><b>Síndrome de Burnout en estudiantes</b></p> <p>Son las respuestas manifestadas por los estudiantes sobre manifestaciones relacionadas a Cansancio emocional, cinismo y</p>	<p><b>Agotamiento emocional</b></p> <p>Evalúa el sentimiento o vivencia de encontrarse física, mentalmente y emocionalmente agotado y la sensación de no poder esforzarse as frente a las actividades académicas.</p> <p>Comprende 5 ítems.</p>	<p>Manifiesta cansancio ante las actividades académicas.</p> <p>Presenta estrés frente a las actividades académicas.</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5</p>	<p>La escala se compondrá por una escala de Likert que va desde el 0 al 6: La escala se compone por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Pocas veces al año</li> </ul>



autoeficacia académica. Para el que se utilizara el instrumento <u>MBI-SS</u> (2016) para la recolección de los niveles de síndrome de burnout.	<b>Despersonalización o Cinismo</b> Valora las actividades negativas del estudiante en cuanto a sus estudios. Se ve reflejado en la autocrítica, pérdida de interés, desvalorización y de la importancia y valor de la formación.	Manifiesta pérdida de interés por su profesión.	6, 7, 8, 9	- Una vez al año o menos  - Unas pocas veces al mes o menos  - Una vez a la semana
	<b>Eficiencia Académica</b> Evalúa como el estudiante percibe la competencia en sus estudios. Esta escala comprende 6 ítems.	Percepción de incompetencia frente a las actividades académicas.	10, 11, 12, 13, 14, 15	- Unas pocas veces a la semana  - Todos los días

## 1.4 Campo y Área

**1.4.1 Campo:** Ciencias Sociales

**1.4.2 Área:** Trabajo Social correspondiente a la línea de investigación de modelos de intervención social.

## 1.5 Justificación

La relevancia del presente estudio, con respecto al síndrome de burnout en docentes y estudiantes en el contexto de la pandemia por Covid-19, es que permitirá la detección a tiempo de los niveles de burnout, ayudará a detectar y prevenir futuros problemas en la salud mental y física, así como dificultades en el rendimiento laboral y estudiantil en especial será una fuente de información para la prevención y creación de proyectos de intervención oportuna, así como estrategias de prevención en caso que los niveles de burnout sean bajos. Para el trabajador social es esencial investigar riesgos psicosociales como el síndrome de burnout en las instituciones donde se desempeñe, para así poder intervenir con evidencias concretas.

La presente investigación es de relevancia porque aportará conocimiento científico haciendo un análisis desde el trabajo social del síndrome de burnout en docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano siglo XXI, que imparte clases de manera no presencial en las carreras técnicas de Administración, Contabilidad e Informática. Actualmente no se han encontrado trabajos que lo analicen bajo las características antes mencionadas; lo que hace que sea un tema innovador. La investigación permitirá aportar un bagaje de conocimientos reales respecto al problema a investigar, generando información actualizada para otros estudios o para la toma de decisiones del propio instituto.

Además, es de relevancia contemporánea porque a pesar que la variable síndrome de burnout, ya se ha estudiado, actualmente no se han realizado estudios desde un contexto de modalidad no presencial y desde el trabajo social. Además, es de interés social porque puede afectar en mayor o menor medida la calidad de vida de cada docente y estudiante perteneciente al instituto.

Es de interés profesional para el rol del trabajador social en instituciones de educación superior ya que es una oportunidad para poder intervenir con los docentes de las tres carreras ya mencionadas, ello desde el área de bienestar del trabajador en pro de la mejora de su calidad de

vida. Con respecto a los estudiantes también es de interés profesional desde el área de Bienestar estudiantil, en la que los profesionales de Trabajo Social pueden intervenir buscando el bienestar del estudiante.

Por último, tiene relevancia social porque se beneficiará el Instituto, debido a que con los resultados de la investigación se podrá crear programas de prevención y promoción para así evitar el síndrome de burnout en docentes, los cuales podrán disminuir sus probabilidades de sufrir síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal. Así mismo se podrá generar planes de intervención para que los estudiantes no enfrenten los síntomas de burnout como; agotamiento emocional, cinismo frente a sus estudios e ineficiencia académica.

## **1.6 Objetivos de la Investigación.**

### **1.6.1 Objetivo General**

- Conocer el nivel de síndrome de burnout en docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano siglo XXI en la modalidad no presencial, desde la perspectiva del trabajo social.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de agotamiento emocional en docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial.
- Identificar el nivel de despersonalización en docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial.
- Identificar el nivel de realización personal en docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial.

## **1.7 Marco Teórico conceptual**

### **1.7.1 Conceptualización del Síndrome de burnout**

El estudio del síndrome de desgaste profesional también conocido con el término de “Burnout” tiene sus inicios con el psicólogo Freudenberger (1974) quien estuvo dedicado al psicoanálisis en Nueva York, pudo observar que las personas que laboraban con él, notaban en algún momento de su jornada laboral una bajada emocional y pérdida de motivación, observó que

dicho proceso de bajada emocional duraba aproximadamente un año en donde además se presentaban síntomas físicos y mentales. Es así que Freudenberger, refirió a este bajón emocional una palabra coloquial que era empleado para señalar los efectos del abuso de estupefacientes, llamado Burnout. En paralelo en 1976 la psicóloga social Maslach, realizaba estudios acerca de cómo las personas confrontaban el arousal emocional en el entorno laboral, dicha investigación se centraba en las estrategias cognitivas de deshumanización e indiferencia como autodefensa. A pesar de que Freudenberger y Maslach dieron a conocer fundamentalmente el concepto de burnout, Schwartz y Will (1953) ya habían fundamentado el síndrome de “Burnout” como un proceso el cual describe un sentimiento de bajón moral y distanciamiento con pacientes de enfermeras que trabajaban en hospital psiquiátrico. Dicho estudio no tuvo rigor científico, pero si un alto valor heurístico (Montejo, 2014)

El síndrome de burnout es un estado donde el sujeto siente cierto agotamiento causado por un trabajo vehemente, a tal punto que el trabajador no toma en cuenta las necesidades propias, agotándose o “quemándose” en su abuso de dedicación a su trabajo (Freuderberger, 1974). Freuderberger (1977) menciona que dicho síndrome es “contagioso”, basándose en que las personas con este síndrome pueden perturbar a sus compañeros con su cinismo, desesperación y letargo; ello perjudica a las organizaciones en el corto y mediano plazo además de generar un desanimo que puede generalizarse. En tal sentido, por ese efecto negativo y contagioso, Savicki (1979) considera este síndrome similar al sarampión.

En 1977 ante la Asociación Americana de Psicólogos (APA), Maslach dio a conocer de manera pública el término “Burnout”, utilizando dicho término para hacer referencia a una situación que se volvió habitual en el centro de trabajo, esta situación consistía en el hecho que luego de una jornada laboral exhausta y demandante, los trabajadores terminaban quemados, desgastados o cansados. Dicha explicación ante la APA es el concepto más acertado y admitido por la comunidad científica (García y Velandrino, 1992; Guerrero, 2001; Martínez, 2010). La presente investigación utilizará la definición de síndrome de burnout como un síndrome psicológico que se presenta en circunstancias donde el estrés emocional es crónico y donde sus atributos esenciales son el cansancio físico y psicológico, actitud despersonalizada e indiferente para con las demás personas y un sentimiento de inadecuación con respecto a las tareas que se tienen que desarrollar.

La conceptualización de Cooper (1998) reconoce tres dimensiones en el Síndrome de desgaste profesional o burnout:

- Agotamiento o cansancio emocional: La presente dimensión se enfoca a la alusión de impresiones de cansancio y agotamiento emocional generado por las exigencias en el ámbito laboral. El sujeto denota que su forma habitual de relacionarse con sus compañeros a nivel personal y psicológico se reduce. Se puede ver reflejado en indicadores como el sentirse exhausto finalizando la jornada laboral, sentirse agotado emocionalmente, etc. El profesional se siente desgastado, se observa la pérdida de energía para poder hacer frente a otro día de trabajo (Maslach y Jackson, 1993).
- Despersonalización: Es un proceso de endurecimiento y deshumanización hacia los compañeros debido a que consideran que ellos son merecedores de los diversos problemas que se les presentan; esto debido a que el trabajador ha generado sentimientos cínicos, fríos y actitudes negativas hacia ellos. Ahora bien, dichos sentimientos están relacionados a la experiencia de agotamiento emocional presente en el trabajador. Tiene por indicadores: preocupación por la deshumanización emocional, trato a compañeros como objetos impersonales, sentimientos insensibles hacia compañeros con los que se trabaja. Maslach y Pines (1977) mencionan que la percepción del usuario o cliente con respecto al profesional, es que mantienen un trato deshumanizado y cínico, donde a consecuencia de ello son etiquetados y tratados de manera despectiva.
- Falta de realización personal: Es cuando el profesional se autoevalúa de forma negativa, aparece un decaimiento en la búsqueda del éxito laboral, así como en sentimientos de logro y competencia. Estas personas no se encuentran satisfechos consigo mismos debido a la autoevaluación negativa la cual merma sus habilidades de realización laboral. Algunos de los indicadores de la falta de realización son: la reducción en sentimientos de activación, en la consecución de cosas provechosas para la profesión o en el convencimiento de estar contribuyendo de manera positiva en la vida de los demás compañeros de trabajo o usuarios.

A pesar que existe un consenso mayoritario en la definición del término “Burnout” dado por Maslach, presentamos algunas definiciones que enriquecen el conocimiento sobre la variable a tratar en el presente estudio.

Para Harrison (1978) este síndrome se relaciona con el sentimiento de rechazado hacia al trabajo mismo. Asimismo, Bronfenbrenner (1979) explica que es una discordancia disfuncional en los contextos que son significativos en la vida cotidiana del profesional como una receta adaptativa no exitosa. Daley (1979) define al burnout en referencia al estrés organizativo, mencionando que es una resistencia al estrés en el trabajo que es diferente en cada trabajador, debido al grado y duración del estrés generado en la persona, menciona además que puede iniciar con un daño emocional y terminar de forma extrema en el abandono del trabajador a su puesto laboral.

McPherson (1985) agrega que el “Burnout” está relacionado con la rutina, el estancamiento profesional y el aburrimiento. Montejo (2014) menciona que este síndrome se manifiesta en profesionales que sienten mayor compromiso con su trabajo, con una dedicación más intensa a cumplir con sus tareas y tensión en sus actividades labores que intentan satisfacer con gran generosidad y desinterés, tanto es así que la satisfacción de sus necesidades deja de ser una prioridad. Montejo (2014) menciona que los profesionales soportan presión de tres fuentes: de los requerimientos de sus clientes, de sí mismos y de los compañeros o superiores.

Sturges y Poulsen (1983) mencionan que es una pérdida gradual de la fuerza y búsqueda de objetivos de los trabajadores que tienen profesiones con alto contacto con usuarios como resultado de su labor. Walker (1986) conceptualiza al burnout como la respuesta a un estrés extendido y arduo en situaciones laborales, no determina que sea solo para profesionales asistenciales sino para cualquier tipo de profesión.

Con respecto al síndrome de desgaste profesional en la educación, Silvia y Carlotto (2003) mencionan que es un fenómeno que se compone de múltiples dimensiones y de alta complejidad que es resultado de la interconexión entre las características del propio docente y el ambiente en el que se desenvuelve. Es una reacción del docente ante el estrés, el cual ha sido estudiado ampliamente, tiene repercusiones negativas en la salud de los docentes; además genera cambios en la motivación, los cuales disminuyen los niveles de satisfacción laboral, así como deseos de abandonar sus funciones como docente (Marqués, Lima y López, 2005).

### 1.7.1.1 **Burnout académico**

En el ambiente académico, el burnout es entendido como una respuesta a situaciones estresantes continuas derivadas del contexto académico, que afectan negativamente el desempeño del estudiante. Vinculado a una inadecuada comprensión en los estudios, el estudiante puede sentirse insatisfecho académicamente y en consecuencia, puede tener la intención de abandonar la carrera profesional. El burnout académico además es una respuesta negativa, el sentirse agotado, con la percepción de no sentirse competente en los estudios (Estrada, De la Cruz, Bahamnon, Pérez y Cáceres, 2018)

Según Caballero, Hederich y García (2015) El burnout en el contexto académico se evidencia como un cansancio ocasionado por ciertas circunstancias o situaciones cotidianas que presionan al estudian que conlleva a que éste desee abandonar la carrera; menciona además que es una reacción ante la ansiedad de no poder rendir ante las exigencias académicas.

Para Gonzales, Hernández, Soberanes, Mendoza y Sánchez (2010) El burnout no solo es competente al ámbito laboral, también se observa en el ámbito académico, a causa que los estudiantes perciben un alto nivel de estrés académico y que en ciertas circunstancias sobrepasan sus estrategias de afrontamiento. Según investigaciones la forma de medir el burnout académico se puede lograr a través de un instrumento denominado Burnout Maslach Inventory (MBI-SS).

Las etapas del burnout académico inician con una situación agobiante o estresante, luego la persona para responder ante las exigencias se esfuerza de sobremanera, ocasionando un alto agotamiento; la tercera situación nace cuando la persona se adapta, lo que produce un cambio en las actitudes, la persona percibe a la situación como intolerable, debido al nacimiento del síndrome de burnout, el cual se da por diversas circunstancias que producen que la persona tenga sentimientos de agotamiento y se sienta en la incapacidad de solucionar y tolerar aquello que lo agobia (Andueza, 2014).

## 1.7.2 **Modelos explicativos del síndrome de desgaste profesional**

### 1.7.2.1 **Modelo de la competencia social**

La competencia y la autoeficacia percibida por los profesionales son elementos que se relacionan con el síndrome de burnout, quiere decir que los pensamientos de autorreferencia juegan una función esencial en la manifestación del síndrome (Harrison, 1983). Harrison (1983)

elabora su modelo relacionando de forma conjunta la motivación y las expectativas de autoeficacia, en las que diferencia dos factores: de ayuda, que comprende la retroalimentación, autonomía, apoyo social, disponibilidad de recursos, entre otros; y factores-barrera, que comprende conflicto, sobrecarga laboral, cultura despersonalizadora, ambigüedad, entre otros. Cuando existen factores de ayuda, la autoeficacia crecerá y aumentaran los sentimientos de competencia percibida por el trabajador; de otra manera si existen factores barreros, los sentimientos de autoeficacia percibida disminuyen, ya que no se logran conseguir las metas propuestas.

En los profesionales de servicio con un mayor contacto con personas es muy importante los factores de ayuda debido a que el estado anímico juega un rol importante en ellos. Por el contrario, los factores barrera, obstaculizan la motivación de ayuda, lo que condiciona un declive en las expectativas de motivación de ayuda; (Harrison, 1983).

El modelo se adapta normalmente a los profesionales o trabajadores que forman expectativas en el trabajo muy elevadas para el cumplimiento de sus metas, así como profesionales que intentan ayudar a sus compañeros en situaciones complejas en donde la estimulación de éxito es muy escasa (Montejo, 2014).

#### 1.7.2.2 **Modelo Cherniss**

Cherniss (1993) elabora un modelo del Síndrome de desgaste profesional donde el estrés es tomado como un reactivo o estímulo, el modelo tiene sus cimientos en estudios desarrollados en trabajadores de la salud a través de entrevistas en un intervalo de dos años.

El primer modelo propuesto por Cherniss (1993) denominado limitado menciona que en el ámbito laboral se manifiestan estresores que generan estrés si los profesionales prefieren acoger actitudes y cambios pesimistas hasta que se resuelva un problema concreto. Además, señala que existe una sucesión de factores, las cuales están relacionadas al grado de burnout de los trabajadores, los cuales son: factores personales, clima laboral positivo o negativo, jefes comprensivos que fomenten autonomía, apoyo de superiores, autonomía laboral, existencia o no de programas orientados a trabajadores nuevos o inexpertos (Cherniss, 1993).

El segundo modelo de Cherniss (1993) hace referencia que el síndrome de burnout es una manera de reaccionar defensivamente frente al estrés crónico, especifica además que el estrés es

considerado como una respuesta emocional ante la inestabilidad entre los recursos del trabajador y las demandas del puesto de trabajo. El modelo presentado por Cherniss considera al estrés en el trabajo, así como el diseño de la organización como una causa del síndrome de burnout; además es necesario considerar la autonomía, la intervención en la toma de decisiones del trabajador, así como la personalidad del sujeto.

Cherniss (1993) refiere que el ambiente laboral tiene una interacción constante con las características del trabajador, en dichas interacciones se generan situaciones de apoyo y exigencias extralaborales, ellas a su vez pueden ser fuente de estrés en el trabajador. El trabajador puede experimentar de forma variada las fuentes de estrés. Los trabajadores reaccionan de manera distinta, algunos de ellos demuestran cambios negativos como el síndrome de burnout, y por el contrario otro grupo pueden generar técnicas y estrategias que le permita ser más eicaces en su labor (Cherniss, 1993).

Se encuentra una relación causa-efecto entre la incompetencia propia de formar sentimientos de éxito personal y el síndrome de burnout. Los sentimientos de autoeficacia se logran por medio del logro de metas, en contraposición el no lograr metas incrementa la baja autoeficacia y el fracaso, en consecuencia, podría florecer el síndrome de burnout. Tener sentimientos de autoeficacia ayuda a percibir menor estrés ante situaciones dificultosas, y tener la convicción de que uno puede afrontar exitosamente una circunstancia amenazante, tiene menos probabilidades de ser altamente estresante.

### 1.7.2.3 Modelo de conservación de recursos

La conservación de recursos, permite comprender al estrés como un fenómeno eminentemente humano, e independiente del contexto de la persona, se puede dar en todo contexto, como el familiar, académico y laboral. Para Hobfoll y Freedy (1993) el estrés se origina debido a que el estimulante de una persona para alcanzar el éxito se ve amenazado o frustrado, es ahí donde los profesionales sienten que no tienen los recursos adecuados para poder afrontar las situaciones estresantes.

Los trabajadores más propensos a ser perjudicados por el síndrome de burnout se deben a un déficit de recursos. Los recursos engloban aspectos como energía para desempeñar actividades, condiciones de valor, posesión de objetos y característicos de la personalidad. Es decir, los factores estresantes afectan significativamente los recursos con los que cuenta el trabajador.

#### 1.7.2.4 **Modelo de Winnubst (1993):**

Winnubst (1993) menciona que el burnout puede afectar a toda clase de profesiones no solo aquellas enfocadas al servicio humano. El modelo sostiene cuatro posibilidades:

- Las organizaciones tienen sistemas de apoyo social.
- Las estructuras de apoyo social son interdependientes al clima organizacional, generando una simbiosis; es decir si se mejora el clima organizacional, se puede mejorar la estructura de apoyo social.
- La estructura organizacional, el apoyo social y la cultura organizacional se unen por principios éticos que provienen de valores culturales y sociales de la organización.
- Los valores éticos cooperan para augurar en qué medida las instituciones desarrollan estrés y síndrome de burnout en los profesionales

#### 1.7.2.5 **Manzano (1998): Modelo de Manzano**

El modelo de Manzano (1998) se fundamenta en ecuaciones estructurales, menciona que el burnout no sigue una estructura lineal. También alude a que en el aumento del síndrome de burnout varía de acuerdo a la profesión que desempeña y a su propio entorno. En el estudio trabajado con enfermeras y secretarias, Manzano obtuvo que en la primera fase existió un bajo logro personal, posteriormente nacen sentimientos de agotamiento emocional y al finalizar los profesionales empiezan a tener actitudes cínicas y despersonalizadas. Manzano (1998) menciona que el agotamiento emocional y la despersonalización pueden aparecer al mismo tiempo. eficaz

#### 1.7.2.6 **Modelo integrador**

El síndrome de burnout nace específicamente cuando las tácticas de adaptación por los trabajadores no son efectivas para poder aliviar el estrés percibido en el trabajo (Gil-Monte y Peiró, 2000). Se tiene un enfoque de énfasis en el afrontamiento para la prevención del burnout. Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1998) mencionan que las reacciones ante el estrés laboral son variables mediadoras entre el estrés laboral y las consecuencias a largo plazo, los autores tienen un enfoque transaccional, en el que sugieren que el burnout comienza conjuntamente con sentimiento de cansancio emocional y realización personal; consideran que los sentimientos de despersonalización son una estrategia de afrontamiento que nace posteriormente.

### 1.7.3 Modelos del síndrome de Burnout aplicado a los docentes

#### 1.7.3.1 Blase (1982)

Blase (1982) reflexiona que la función del síndrome de burnout es de riesgo constante a presiones laborales, que son consecuencia de la carencia de estrategias de afrontamiento del profesional y de carencia de compensaciones eficientes en correspondencia a las demandas en el entorno laboral.

Blase (1982) realizó un estudio a 43 profesores de nivel escolar; construyendo a partir de dicha información su modelo, explica que los docentes detectan necesidades en los estudiantes, como por ejemplo dificultad de aprendizaje, solución de problemas, entre otros; ante esa aparición de necesidades los docentes convierten dichas necesidades en metas a cumplir, buscando darles solución. En esa situación los docentes tienen que desarrollar diversas estrategias para poder afrontar las necesidades de los estudiantes, así como el estrés mismo. Cuando el docente siente que no cumple las metas creadas por ellos, se generan sentimientos negativos y de frustración, los docentes intentan alcanzar las metas empleando mayor esfuerzo y energía en sus actividades docentes, ello al extenderse en el tiempo, genera una disminución de compromiso y esfuerzo; la insatisfacción aumenta y se encausa hacia el síndrome de burnout (Blase, 1982).

#### 1.7.3.2 Autoeficacia percibida

La autoeficacia percibida es esencial ya que permite comprender el origen del síndrome de burnout en docentes, esto debido a que los docentes sienten la diferencia entre sus expectativas en su trabajo y la realidad del logro de las metas planteadas por ellos mismos; es ahí donde se genera una disonancia entre sus expectativas y la realidad, el sentimiento de autoeficacia por dicha disonancia origina el síndrome de burnout (Friedman, 2000).

#### 1.7.3.3 Experiencias propias

Los autores mencionan que el burnout no es solo una condición netamente psicológica, sino que surge de las experiencias propias subjetivas de una dominante dificultad social, fruto de la interacción del docente en su mundo social e individual. (Sakharov y Farber, 1983).

#### 1.7.3.4 Modelo de reacciones negativas

El autor reúne diversas investigaciones empíricas, analizando y sintetizando los resultados llevados a cabo en diferentes ciudades. La sobrecarga en el puesto de trabajo y las diversas

situaciones de estrés son la fuente principal para dar origen al síndrome de burnout; el síndrome disminuye el rendimiento del profesional en su actividad laboral y una disminución en la salud mental y física (Rudow, 1999).

#### **1.7.4 Fases en el proceso de desarrollo del síndrome de burnout**

##### **1.7.4.1 Blase (1982)**

Para el autor el ciclo es recurrente y degenerativo, y como respuesta final aparece la figura de “docente quemado”, lo denomina ciclo de rendimiento ineficaz (Blase, 1982).

##### **1.7.4.2 Klarreich (1990)**

El burnout presenta un curso progresivo en la disminución de desgaste emocional, Klarreich (1990) describe en cuatro fases, el orden de dichas fases es diferente en todas las personas:

- Fase de ilusiones, se da cuando la persona se encuentra preparada psicológicamente y físicamente para poder afrontar con éxito las vicisitudes del mundo.
- Fase de desilusión, nacen las demandas exageradas y expectativas. La persona mantiene el pensamiento de trabajar arduamente, se siente desorientado, confuso e intranquilo, a raíz de ello aparece la irritación e inseguridad.
- Fase de frustración, a causa de su irritabilidad genera que culpe a su entorno por no poder obtener los éxitos deseados, se pierde el ánimo por las labores y funciones que realiza, se vuelve más incrédulo, duro y hipócrita, dejando de lado actividades laborales inherentes al puesto.
- Fase de desesperación, la persona presenta sentimientos de frustración, apatía y soledad hacia la realidad en la que vive.

##### **1.7.4.3 Edelwich y Brodsky (1980)**

Plantean que el síndrome de burnout es un proceso lineal, en la que se pierde el interés por el trabajo, este modelo está dirigido mayormente a profesiones con alto contacto humano (Edelwich y Brodsky, 1980). Los autores plantean:

- En el primer periodo, el trabajador mantiene un alto entusiasmo, mantiene expectativas positivas difíciles de lograr, su entusiasmo hace que genere dichas expectativas, normalmente esta etapa dura seis meses.

- En el segundo periodo se presupone una paralización u inmovilización, al comprobar la falsedad de sus expectativas, a la par con la pérdida de entusiasmo e idealismo iniciales.
- En el tercer periodo, aparece la frustración y apatía, es aquí donde se origina el síndrome de burnout
- En el cuarto periodo, nacen sentimientos de vacío, se presentan actitudes cínicas y despersonalizadas hacia los demás, es aquí donde se genera un mayor daño emocional.

### **1.7.5 Importancia de la investigación del síndrome de desgaste profesional en docentes en la pandemia Covid 19**

Según Selamé (1998) la actividad docente presenta un grado de dificultad alto, ya que con los cambios de la sociedad se va volviendo sistemáticamente mucho más compleja; es por ello que las demandas sociales hacia los docentes se vuelven mucho más complejas. En las últimas décadas el cambio social ha transformado la labor docente.

Las investigaciones relacionadas a la educación mencionan que la docencia es una profesión con un alto grado de estrés, ello se observa en la revisión bibliográfica realizada por Hiebert y Faber (1984), encontraron evidencia empírica que consideran al docente como una profesión estresante, aunque se deja entender que la respuesta al estrés es diferente de maestro a maestro, se encontró además que más de una tercera parte de los docentes percibe a su profesión como estresante en extremo. Alfonso-Fernández (2002) menciona que los profesionales dedicados a la docencia tienen una inclinación a padecer del síndrome de burnout por su permanente contacto con el estrés.

En la modalidad virtual ocasionado por la situación de Pandemia SARS COV 2 actualmente en 2021 ha generado que se dicten políticas públicas para continuar la enseñanza a través de entornos virtuales, ello ha tenido repercusiones en el docente, en un estudio realizado por Baque, Calderón, Campuzano y Barcia (2021) los autores evidencian que el factor principal que influye en el estrés laboral docente se relaciona con las herramientas tecnológicas y su respectivo uso como método para dictar clases virtuales, debilitando el deseo de transmitir conocimientos o pensando además cual será el método más preciso para aportar significativamente al estudiante para que no retroceda en sus saberes. Los autores además recomiendan realizar un monitoreo regular de las actividades docentes, y de esta manera puedan identificar inconvenientes que ellos tienen al impartir las clases mediante plataformas virtuales aplicadas al proceso de enseñanza-

aprendizaje. Es por ello que se recomienda habilitar capacitaciones en herramientas virtuales de uso fácil para docentes.

La situación por COVID 19 ha generado un contexto de estrés laboral, según Gómez y Rodríguez (2020) mencionan que puede ser: la presión de realizar una cuarentena obligatoria, miedo y preocupación a ser contagiados y contagiar a seres queridos, cambios en las estrategias de enseñanza, uso de tecnologías para el desarrollo de las clases, desconocimiento de un uso adecuado de plataformas virtuales, la conectividad inadecuada y su colapso, falta de colaboración de estudiantes, elevada presión en el entorno de trabajo, exceso de carga de actividades, planeación de actividades docentes remotas, elaboración de materiales didácticos aplicados al entorno virtual.

Recolectar información acerca del estrés laboral en docentes tiene una gran importancia, específicamente porque existe diversidad de investigaciones es las que se han podido determinar que tener niveles medios y altos de estrés conlleva a consecuencias nocivas para el docentes, específicamente en su salud mental y física; también afecta a los estudiantes debido a que la calidad de enseñanza será deficiente; por último afecta a la propia institución, debido a que puede existir un aumento de licencias médicas, ausentismo laboral, insatisfacción laboral así como abandono de trabajo. Actualmente los docentes son actores fundamentales en la continuidad de los servicios educacionales a nivel básico y superior, así como como el mantenimiento de los procesos educativos de manera no virtual. Por lo expuesto, es necesario y de vital importancia cuidar el bienestar y salud de los docentes en estos nuevos entornos educativos. Hasta que se pueda garantizar el retorno seguro a establecimientos educativos en todos los niveles (Oros, Vargas y Chemisquy, 2020). Es importante mencionar que la forma más eficiente para hacer frente al estrés y el síndrome de burnout es la prevención (Moriana y Herruzo, 2004).

Para Moriana y Herruzo (2004) la estrategia más importante para la reducción del síndrome de burnout y el estrés, es la estrategia de prevención al ser la más respaldada por diversos autores.

## **1.7.6 Diferenciación del síndrome de burnout frente a otros conceptos**

### **1.7.6.1 Estrés**

En la revisión documental realizada, se encuentran información asociadas a los estímulos, las teorías interactivas y las teorías basadas en la respuesta. Las teorías basadas en el estímulo profundizan en las causantes del estrés; refieren que el estrés percibido es ajeno al sujeto, explica

su estrecha relación con el estrés y las características de los estímulos, también explica como cada sujeto percibe el estrés de manera totalmente diferente y como afecta de forma distinta un mismo estímulo según el análisis y procesamiento de cada circunstancia.

Con respecto a las teorías interactivas, también son denominadas teorías transaccionales, las cuales analizan el estrés considerando a los procesamientos de valoración y percepción de cada persona en sus diferentes contextos, en las que acentúa la relevancia de las fases cognitivas de la persona en la apreciación de cada circunstancia. Por lo tanto, la evaluación cognitiva que el individuo realice del factor estresante es fundamental durante el proceso del estrés, debido a que un mismo estímulo podría ser tomado como una advertencia, amenaza o también un beneficio.

La teoría basada en la respuesta, considera al estrés como aquel reactivo adaptativo del organismo frente a estímulos negativos, además incluye tres etapas básicas: la etapa de alarma, que se caracteriza por una intensa respuesta física; etapa de resistencia, una persona puede adaptarse al patógeno y los síntomas desaparecen; por último, la etapa de agotamiento, se agota la energía necesaria para combatir los factores estresantes y la resistencia del cuerpo disminuye. (Seyle citado en Montejo, 2014)

El síndrome de burnout ocupacional, es entendido como aquella reacción al estrés crónico que se prolonga a lo largo del tiempo. El burnout es el resultado adaptativo causado por el intenso estrés laboral, que nace a partir de escasas expectativas de éxito y estímulos de superación (Montalbán, Duran y Bravo, 2000). En pocas palabras, el síndrome es causado por el alto estrés laboral (Gil-Monte y Peiró, 2000).

Otra disonancia entre estas dos variables, es que puede existir resultados tanto negativos como positivos en el estrés; sin embargo, el síndrome de desgaste profesional solo acarrea consecuencias negativas (Buendía y Ramos, 2001; Farber, 1984; Gil-Monte y Peiró, 1997). Maslach (1993) menciona que este síndrome de burnout no solo conlleva un estrés individual, sino también engloba factores de despersonalización o Cinismo, que no precisamente se relaciona con el estrés laboral. Para Alarcón y Guisado (2001) este síndrome no es tanto solo una consecuencia, sino una respuesta ante el estrés.

### 1.7.6.2 Depresión

Es una enfermedad a la cual se le denomina como trastorno afectivo, la cual afecta el estado de ánimo. Aquellas personas con depresión pueden llegar a experimentar profundos sentimientos de tristeza, lo que se vuelve impedimento para el correcto desarrollo de actividades laborales, familiares y cotidianas. La persona siente que pierde el deseo de realizar sus actividades rutinarias, además de empezar a generar reacciones apáticas y sentimientos fatalistas acerca del futuro. Anímicamente la persona está sin ánimo, con pérdida de energía y con sentimientos de cansancio. (MINSA, 2005).

Con respecto a la depresión Freudenberg (1974) menciona que es una señal del burnout y esta se asocia con los sentimientos de culpa, mientras que el burnout se vincula con sentimiento de cólera. Pines et al. (1981) sostiene que la depresión es un problema que puede ser diagnosticado y que afecta a todos los grupos etarios, entretanto que el burnout se refiere solo a un contexto laboral. Leiter y Durup (1994) sostienen pruebas que mencionan que los temas: Depresión y burnout, son hechos asociados pero diferentes, se muestra una conexión en dimensiones como el agotamiento emocional y en ciertos factores de la depresión. Los autores explican que la diferencia entre ambos radica en que el burnout concierne a un ambiente laboral, mientras que la depresión encasilla más elementos, es decir, es más global. Según Ahola et al. (2005) es factible sufrir de algún tipo de desorden depresivo con el aumento de burnout. Asimismo, McKnight y Glass (1995) mencionan que existen pruebas que señalan que las personas con tendencias a padecer depresión son mucho más propensas al padecimiento de burnout.

### 1.7.6.3 Ansiedad

La ansiedad está definida como una sensación de inquietud, terror o de malos presagios (MINSA, 2005). Sierra, Ortega y Zubeidat (2003) mencionan que la ansiedad es la combinación de manifestaciones físicas y mentales, cuya característica primordial es que son atribuibles a peligros irreales. La ansiedad se manifiesta a través de crisis o estados difusos, pudiendo terminar en ataques de pánico.

Con respecto al burnout se observa que el modelo desarrollado por Maslach, el cual se manifiesta a través del: agotamiento emocional, despersonalización y dificultades de realización personal; se denota que solo el primero en mención está asociado relevantemente a los síntomas de sensibilidad interpersonal, ansiedad, depresión y somatización (Calvete y Villa, 2000)

#### 1.7.6.4 **Aburrimiento**

Pines y Kafry (1978) mencionan que este aspecto se compone por sentimientos depresivos, agotamiento físico y emocional y una postura pesimista ante el futuro, ante el entorno y principalmente ante uno, como consecuencia genera un daño progresivo. La fuente del aburrimiento podría originarse por diversos factores, en cambio el síndrome de burnout se origina solamente de fuentes emocionales y está íntimamente relacionada a la interacción que se tiene con las personas. Por otro lado, los autores también diferencian el burnout y aburrimiento, haciendo referencia a que este último es básicamente una apatía en el centro laboral en todas las ocupaciones sean o no, de servicio a la sociedad resultado de haber padecido presión emocional, físico y mental. Así de esta manera se puede incluir al aburrimiento dentro de la conceptualización del síndrome de burnout.

#### 1.7.6.5 **Fatiga**

Una diferencia clave con el síndrome de burnout, es que una persona con fatiga se puede recuperar más rápido que una persona con el síndrome de burnout, ya que esta última no se recupera con tanta rapidez. Una persona que padece de burnout, normalmente se siente agotados físicamente, es decir con fatiga. El síndrome de burnout está asociado a sentimientos de fracaso, así como experiencias desagradables y negativas, lo cual es diferente a la fatiga, ya que en realidad puede estar presente en el logro personal y éxito, como por ejemplo una competencia deportiva. El síndrome de burnout, este compuesto por una fatiga física y emocional (Pines y Aronson, 1988).

#### 1.7.6.6 **Síndrome de adicción al trabajo**

Se define como una dedicación constante no solo a nivel laboral sino a nivel mental, se deja de lado los otros ámbitos de la vida, y se enfoca todas las funciones cognitivas en el aspecto laboral, sin tomar en cuenta el impacto positivo o negativo que puede llegar a tener en el ámbito familiar y/o laboral (Quinceno y Vinaccia, 2007). La persona vive para el trabajo, se vuelve su fuente de satisfacción, frente a otro tipo de problemas de índole personal o profesional (Buendía y Ramos, 2001).

#### 1.7.6.7 **Insatisfacción laboral**

Dressel (1982) menciona que es una variable que puede ser afectada por otras variables como, por ejemplo, condiciones laborales inadecuadas. En el caso particular de la insatisfacción en el docente, esta se genera por: sobrecarga de trabajo, condiciones laborales insatisfactorias,

rechazo de compañeros de trabajo y cuando la percepción del apoyo institucional es nula. Normalmente cuando un trabajador tiene síndrome de burnout existe una insatisfacción laboral. Montejo (2014) menciona que puede ser considerado como un componente del síndrome de burnout. Este aspecto se vincula con bajos niveles de realización personal. Al ser un constructo amplio, el síndrome de burnout engloba a la insatisfacción laboral.

### **1.7.7 Trabajo Social y recursos humanos**

El trabajo social desde sus inicios como disciplina y profesión, ha tenido una cercana relación con las empresas, la producción y con el mundo del trabajo. Cabe recordar que el surgimiento de lo denominado como “cuestión social” ocasionada por la revolución industrial, el cual fue el factor precipitante para que apareciesen acciones sociales de caridad, de beneficencia y de filantropía, dichas acciones se cristalizaron y se institucionalizaron en una profesión con teorías, métodos y estrategias para llevar adecuadamente dichas acciones, que en justa manera los perjuicios que produjo la industrialización insensibilizadora del ser humano en el siglo XVIII y XIX (Aspeé, 2015)

Así es como el trabajo social nace para atender consecuencias sociales de un cambio en el trabajo, de la revolución industrial que cambió el sistema de producción a nivel mundial, y que, en consecuencia, cambiaron las relaciones sociales en torno al nuevo modelo de producción. De esta forma el trabajo social como profesión y disciplina se desarrolló en función de las necesidades que el mundo laboral va creando en el entorno social, sanitario, urbano, etc. Para Aspeé (2015) dicho desarrollo paralelo llega en la actualidad a una fusión donde el trabajo social no solo desarrolla su praxis en los efectos del trabajo en el aspecto social del usuario, sino que se incorpora como profesión que se desarrolla en el mismo ciclo de trabajo, detalladamente en los procesos de mantención de las personas en las empresas privadas, públicas, fundaciones, corporaciones, entre otras.

Actualmente se encuentran profesionales del trabajo social en organizaciones de diversa naturaleza, ejerciendo en el área de talento humano (recursos humanos) atendiendo procesos de mantención del personal relacionadas estrechamente con su bienestar, así como a los procesos de capacitación y al desarrollo integral en el centro de trabajo. Mesén (1998) menciona que el trabajo social tiene diversas especialidades como: justicia, salud, responsabilidad social, proyectos sociales, entre otros; ahora bien, también se puede especializar en el área de talento humano. La

finalidad del trabajo social en el área de recursos humanos o talento humano es desarrollar programas que contribuyan a la satisfacción de necesidades de los trabajadores, buscando obtener un mayor rendimiento laboral. La especialización es necesaria para el bienestar del trabajador, debido a la gran cantidad de tiempo que las personas dedican al trabajo como una fuente de recursos que servirán para satisfacer diversos tipos de necesidades personales y familiares; el trabajador social está inserto entre la gerencia de la organización y el trabajador con el fin de conciliar las necesidades individuales y organizacionales (Mesén, 1998).

La especialización de trabajo social en el ámbito de recursos humanos está orientada a crear una relación laboral más virtuosa que sea de mutuo beneficio para los empleadores y trabajadores, cuyo foco es la necesidad de la persona. El trabajador social se operacionaliza en la administración de las condiciones laborales que favorezcan un equilibrio en las relaciones laborales, donde el trabajador emplea sus habilidades para poder llevar a cabo una función determinada y se responsabiliza de su espacio laboral, desarrollando sus funciones con involucramiento y excelencia; el cual es recompensado con una retribución económica y no económica, haciendo esta última referencia a la mejora de las condiciones laborales, todo en pro de un desarrollo integral del trabajador (Aspeé, 2015). En el área de recursos humanos el trabajador social destina sus esfuerzos a humanizar la correspondencia entre el capital y el propio trabajo, incrementando el nivel de competitividad y el rendimiento de los trabajadores (Mesen, 1998).

Es importante recalcar que el trabajador social también se desempeña en departamentos de Bienestar, que pueden o no estar supeditadas al área de recursos humanos, pero que normalmente su quehacer estará siempre en coordinación con dicha área. Dichos departamentos apoyan la mantención y desarrollo de los recursos humanos, centran su acción en el bienestar de los trabajadores y buscan la satisfacción de necesidades más urgentes de los trabajadores y beneficiarios, cubriendo en la mayoría de los casos los riesgos no contemplados en los regímenes previsionales en donde se encuentre el trabajador. Su objetivo fundamental es proporcionar atención integral al personal, considerando al trabajador en su aspecto global, área biopsíquica, social y cultural además de detectar a través de investigaciones permanentes, las necesidades e intereses de los beneficiarios, a fin de que las tareas que se planifiquen respondan a los requerimientos de la realidad. (Forttes, 1983).

### **1.7.8 Bienestar estudiantil y trabajo social**

Las acciones específicas del profesional de trabajo social tienen como base fundamental el desarrollo humano como quehacer profesional, ello permite visionar el trabajo social como un instrumento propio para el fortalecimiento del área de bienestar estudiantil de una organización educativa de cualquier nivel, en donde se trabaja por el bienestar y la calidad de vida de los estudiantes es necesario además una labor multidisciplinaria. Ahora bien las laborales de bienestar estudiantil pueden ser llevadas a cabo por un profesional de trabajo social debido a sus amplios conocimientos en las relaciones interpersonales y del individuo con su entorno actual y distante; por ello el profesional de trabajo social identifica elementos estratégicos en la elaboración de un diagnóstico o una evaluación de impacto, posterior a una acción, la cual permitirá evitar inconvenientes o potenciar lo que ya está estructurado hasta el momento (Hernández, 2010).

### **1.7.9 Modelos de intervención aplicados al burnout desde el Trabajo Social**

Hoy en día el Trabajo Social se enfrenta una variedad de retos según el contexto y espacios de mediación. Para hacer frente a todos los desafíos, son varios los investigadores que recuperan conocimientos teóricos y metodológicos para el Trabajo Social, ya que ayudarán a orientar al profesional en las nuevas problemáticas que aparecen proporcionándole una guía para hacer frente a las dificultades y a los nuevos problemas, como la pandemia por Covid19.

La relevancia de explicar el síndrome de burnout junto con la necesidad de integrar los modelos de Intervención en Trabajo Social nos permitirá explicar y entender de forma más amplia los efectos que ocasiona el burnout en las personas.

Existen una variedad de Modelos de intervención, algunos de ellos no permanecieron en el tiempo, otros se mantienen a pesar de los cambios, y nuevos modelos están apareciendo, los modelos que tienen mayor consistencia metodológica y teórica son: el psicodinámico, intervención de crisis, de gestión de casos, centrado en la tarea, modelo conductual cognitivo, modelo humanista, modelo redes y apoyo social y modelo sistémico.

De los cuales tres son los que guardas mayor relación con el síndrome de burnout son:

### 1.7.9.1 Modelo de Intervención en Crisis

El método de este modelo fue desarrollado según Raffo (2005) por los autores Lindemann y Caplan. Su adecuación al trabajo social se debe a la interacción constante con personas en estado de Crisis. Todo individuo debido al contacto que tiene con su entorno experimenta crisis. Entretanto que algunas personas pueden lidiar con ellas, otros necesitan de un profesional que le brinde apoyo. Por otro lado, en el tiempo de crisis suele ser necesario que la persona reciba atención inmediata, caso contrario podría desencadenar ansiedad y sentimientos de desamparo y sentirse impotentes en el ámbito laboral (Vizcarret, 2007).

El método de la intervención en crisis es aquel modelo que ayuda a una persona, familia o grupo a hacer frente sucesos traumáticos de tal manera que los efectos negativos (daño físico, psicológico y estigmas emocionales) disminuyan. La intervención en crisis es brindar apoyo en una situación vital a la persona o grupo para sobreponerse al problema y restablecer su equilibrio emocional.

Según Vizcarret (2007) menciona algunos conceptos de la teoría de crisis que son frecuentemente utilizados:

- El desencadenante de la crisis es el estrés y este puede ser por acontecimientos interno o externos. O por la acumulación de una serie de acontecimientos no tan graves.
- Cuando la persona se encuentra en un estado de crisis, no tienden a estar a la defensiva por lo que está más receptiva a recibir apoyo y cualquier esfuerzo mínimo conllevará a resultados máximos.
- Las crisis suelen ser experiencias normales a lo largo de nuestra vida, estas reflejan una lucha interna por mantener el equilibrio entre su entorno y entre sí mismo.

Es oportuno señalar algunos elementos: considerar que la intervención activa y directa en la vida de la persona es necesario para brindarle la primera ayuda social, el enfoque se centra en el presente, sugiere la necesidad dar una respuesta breve y rápida, en la fase de crisis es fundamental la disponibilidad del Trabajador Social basándonos en una intervención centrada y estructurada. A partir del rol del Trabajador Social se puede resaltar el mayor poder y autoridad que la crisis le otorga ya que el individuo se encuentra en una situación de confusión e inestabilidad que le inutiliza en la toma de decisiones correctas. En dicha intervención la actitud del trabajador social “debe ser activa, decidida y entregada” como regla fundamental es necesario que la conexión sea

optimo y esperanzador, pese a que este modelo está centrado en el Yo (aspectos efectivos, cognitivo de adaptación) implica el ambiente y el contexto que lo rodea como un elemento notorio para la resolución de crisis (Viscarret, 2007).

Como parte de sus estrategias, se tiene a las estrategias Sociales que se enfocan en el desenvolvimiento de las habilidades sociales para el tratamiento y prevención del burnout; teniendo en cuenta que líneas arriba se mencionó que el rol del trabajador social es vital en la primera línea de intervención al brindarle ayuda social centrada y estructurada para entender el contexto del entorno y las estrategias relacionales. Se recomienda buscar apoyo en los grupos sociales con los que se desenvuelve para que el sujeto se dé cuenta que a su alrededor hay personas que se esfuerzan por comprenderle y apoyarle, así mismo que en su centro laboral se constate que se valora su trabajo (Viscarret, 2007).

#### 1.7.9.2 Modelo Psicodinámico

La base teórica del Trabajo Social ha sido influenciada por los grandes avances en las disciplinas de la psicología y psiquiatría. Su relación con el Trabajo Social se tradujo en que en vez de prestarle mayor cuidado a la problemática económica y sociológica de la persona, se comenzó a prestar mayor cuidado al conocimiento de sus problemas emocionales y psicológicos. Por otro lado, se resaltó la predisposición a pasar por alto los aspectos institucionales y sociales, que eran primordiales para la autora Mary Richmond, “y depender más de los recursos del individuo que en los problemas y recursos de la Institución” (Viscarret, 2007).

Los primeros hallazgos que están relacionados al modelo psicodinámico y el trabajo social, inician su desarrollo y metodología teniendo como base los escritos de Mary Richmond, la pionera de las primeras bases para la práctica del Trabajo Social en casos, enfatiza que para entender y hacer un buen diagnóstico de cada individuo es necesario conocer el entorno cercano de la persona, saber su presente y pasado (Viscarret, 2007).

El modelo psicodinámico ha sido importante en estudios para el Trabajo Social, en especial en conocimientos referidos a la autoevaluación como el intrapsíquico, que fue empleado en esta área hasta después del siglo XX. Se enfoca en impulsar y reforzar aquella personalidad inherente a la persona, que por cuestiones psíquicas ha obstaculizado la personalidad de éste y ha causado traumas en el individuo. La teoría basada en el psicoanálisis, intenta intervenir en el estado mental del sujeto con el fin de influir en su conducta externa. Tiene como objetivo hacer conscientes los

conflictos inconscientes y desde ahí fortalecer el funcionamiento general de las personas. En la década de los 20 y 30, el análisis psicoanalítico de las personas, como el freudiano, tuvo gran repercusión, surgiendo así el “diagnostic casework” y el “funcional case work”. El primero se apoyaría en el hecho de diagnosticar al paciente para luego brindarle un tratamiento, pero el segundo, apoyaría la idea de que el ser humano es capaz de resolver sus propios conflictos y que tiene la capacidad de crecer emocionalmente. Ya en los años 50, sus bases teóricas psicodinámicas empiezan a acrecentarse debido a investigadores destacados como Ericsson, Piaget, Lewin, Allport, etc. Dichos aportes nos enfocarían más al ámbito psicosocial, donde el Yo y sus respectivas funciones tendrían más apreciación, además, de prestarle importancia al aspecto cognitivo, al consciente y a las interacciones sociales (Viscarret, 2007).

El rol de trabajador social es el de intervenir ante una situación, basándose en sus conocimientos, experiencia y la información necesaria para poder determinar qué acciones se deberían de tomar. El profesional utiliza la analogía médica, el diagnóstico, el pronóstico del caso y la intervención necesaria. En este modelo la persona adopta un rol pasivo, de receptividad y carece de influencia directa en la intervención.

El trabajador social no deberá relacionarse afectivamente con la persona afectada, debe mantener prudencia y distancia con el propósito de asegurarse que este sea un espejo que refleja lo que el analizado proyecta, pero no quiere decir que no sea receptivo con la información que brinda el afectado.

La conexión, por tanto, se fundamenta en torno a dos roles diferentes: el paciente, por un lado, que desconoce el origen de su problema y mantiene su comportamiento y, por otro lado, el trabajador social, con la calidad de hacer consciente lo inconsciente, sosteniendo una escucha cálida, al mismo tiempo que distante (Viscarret, 2007).

### 1.7.9.3 Modelo basado en las redes y en los sistemas de apoyo

El modelo tiene como antecedente la teoría de los sistemas, y precursores como Garbarino y Ronald G. Walton; se enfoca en la capacitación de cuidadores, que ayudan a amigos, vecinos y familiares que lo necesiten. El papel del trabajador social es actuar como un intermediario, es necesario buscar el empoderamiento e interdependencia del usuario con su red (Ávila, 2020) Las redes sociales tienen un impacto relevante en el ámbito cotidiano y en diversas áreas de nuestra vida. Desde la profesión y la acción del trabajador social, trabajar con redes sociales es fundamental

para generar cambios; ellas generan y forman interesantes propuestas, fuerzas, vínculos y movimientos de acción social. Las redes sociales se entienden como un conjunto de actores definidos, que están vinculados mutuamente mediante relaciones sociales; son estructuras sociales en las que los integrantes tienen protección, apoyo y soporte para la satisfacción de sus necesidades. Es importante generar lazos de confianza y reciprocidad entre todos los integrantes (Cerdeña, 2020).

Para Cerdeña (2020) la intervención en red desde el trabajo social, parte del análisis desde un microsistema a un macrosistema; la metodología se enfoca en instrumentar una organización coherente en la red social que permita el bienestar integral, a través de la creación de una unidad de apoyo; es importante que la red persiga objetivos compartidos y mantenga una comunicación eficiente. Existe la intervención en red institucional, la cual se enfoca en trabajar problemáticas que presenta la organización, la intervención crea espacios que potencien el trabajo transdisciplinar y evaluación de la participación de la organización en las soluciones planteadas, así como los progresos alcanzados. Es importante mencionar que los modelos de intervención pueden utilizarse de manera complementaria (Rodríguez, 2016).

## **1.8 Antecedentes investigativos**

### **1.8.1 Internacionales**

Según el análisis de la literatura se ha encontrado cinco antecedentes de ámbito Internacional, cinco de ámbito nacional y 2 de ámbito regional relacionados al tema de investigación:

Chaverge (2021) plantea como propósito determinar la posible relación existente entre las variables: Síndrome de burnout y rendimiento académico, en estudiantes de bachillerato en Ecuador. El trabajo en cuestión siguió una metodología cuantitativa, no experimental, aplicando encuestas a 80 estudiantes pertenecientes a la institución. El instrumento fue Maslach Inventory Burnout (MBI). Entre sus resultados encontramos un nivel bajo con respecto al síndrome de burnout con un porcentaje de 86.67% del total de estudiantes y el 62.50% presentan un alto rendimiento académico. El estudio llega a la conclusión que ambas variables se relacionan directamente.

Barreto y Piamonte (2020) en su investigación buscaron evaluar los factores que desencadenaron el estrés laboral en la comunidad docente de la Universidad Cooperativa de

Santander, Colombia, para ello empleó el enfoque cuantitativo de corte transversal y nivel descriptivo, la muestra estuvo compuesta por 50 docentes de educación básica, media y superior, a nivel nacional, la ejecución del instrumento estuvo sujeto a la situación actual del momento, donde toda información fue recibida virtualmente, el instrumento utilizado fue el Cuestionario Breve de Burnout (CBB).

Finalmente, la evidencia obtenida demostro que el 68% de docentes encuestados presentan un riesgo Medio de factores asociados al burnout, mientras el 32% presenta un riesgo Alto de estar en elementos asociados al burnout. En conclusión, la investigación afirma que existe estrés laboral en la comunidad docente, no obstante, presenta algunas modificaciones. Teniendo en cuenta las escalas globales del instrumento aplicado, y haciendo el análisis correspondiente a la escala de Factores de Burnout, se puede afirmar que todos los docentes enfrentan situaciones donde se ponen a prueba sus mecanismos de cómo afrontan el estrés.

En la tesis Romero (2016) en su investigación burnout laboral; un malestar progresivo en académicos universitarios de la Universidad autónoma del estado de México, buscó identificar si los profesores universitarios de tiempo completo de la Facultad de Ciencias de la Conducta en el periodo universitario 2014 – 2015 presentaban alguna relación con el síndrome de burnout, para lo cual se aplicó el enfoque de investigación descriptivo, la muestra estuvo conformada por un grupo de 17 profesores, para la obtención de los datos se utilizó el cuestionario estandarizado de Maslach.

Después de obtener los datos de la encuesta se pudo determinar que los encuestados presentan dos categorías del síndrome: Despersonalización y Logro Personal, los cuales muestran un nivel alto. En conclusión, se ha demostrado que el síndrome de desgaste laboral es la respuesta al estrés laboral crónico, categorizándose a la docencia como una profesión de alto riesgo, debido a que exige de sus colaboradores la realización de diversas actividades como la planeación, elaboración de estadísticas, investigación, etc. y a su vez mantener una estrecha comunicación con sus alumnos, compañeros y autoridades lo que acarrea un agotamiento psíquico en el trabajo.

Chavarría, Colunga, Loria y Peláez (2016) en su estudio buscó demostrar si los docentes del área de medicina presentaban algún síntoma del síndrome de burnout, por lo que el método que se empleó fue observacional y descriptivo. La muestra se conformó por un total de 36 médicos, donde seis de ellos son docentes en posgrado y treinta en pregrado. El instrumento utilizado fue el

cuestionario CBP-R. El estudio tuvo como resultado que el 53.33% de médicos se encuentran en el nivel alto de la escala de burnout. Se llegó a la conclusión que el burnout es frecuente en los docentes de la carrera de medicina del Hospital de México.

Alcalde y Bustos (2015) pretendían precisar la prevalencia del síndrome de burnout en los docentes de odontología de la universidad de Finis Terrae en el año 2015, el estudio realizado es de corte transversal. La población estuvo conformada por 79 docentes odontólogos de la universidad de Finis Terrae, mientras tanto la muestra fueron 23 docentes del tipo de asignatura básica, 20 Pre-clínica y 36 docentes de la asignatura de clínica, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventor para la recolección de datos. Finalmente, los datos arrojaron que existe una prevalencia del síndrome de burnout del 8% y el 92% no presenta casos de burnout. En conclusión, a pesar que el porcentaje no fue elevado, cabe resaltar que se encontraron niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización y niveles bajos de realización personal, asimismo arrojó altos porcentajes de burnout en el sexo femenino, ya que el 66.67% dieron positivo.

Gutiérrez, Hernández, Jaimes y Serrano (2020), en su estudio buscaron hallar si los estudiantes de enfermería de dos instituciones de educación superior presentaban algún síntoma del síndrome de burnout y cómo este podría afectar su rendimiento de aprendizaje, para ello la metodología utilizada fue correlacional de tipo transversal prospectivo con una muestra de 200 estudiantes. Para reunir los datos se trabajó con los cuestionarios Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) modificados para estudiantes universitarios. Finalmente, los resultados demostraron que el 9% de los estudiantes sufre del síndrome de burnout, específicamente en las dimensiones de cinismo y agotamiento, respecto a la variable de rendimiento académico se evidencia que el 50% de los estudiantes muestran un promedio máximo de 3.7 (3,7-3,9). El estudio concluyó que no existe asociación estadísticamente significativa ( $p=0.65$ ) entre el síndrome de burnout y el rendimiento académico de los participantes en la investigación. Por tanto, no es factible afirmar que la presencia de burnout determine o afecte el rendimiento académico en los estudiantes de las dos instituciones de educación superior.

### 1.8.2 Nacionales:

Guevara (2021) en su investigación realizada en la región de Chachapoyas, quiso establecer el grado de burnout de los docentes de la Institución Educativa San Juan de la Libertad. Se siguió un enfoque cuantitativo y descriptivo, con una muestra de 60 docentes. Como instrumento se empleó el realizado por Maslach para recopilar la información, con una confiabilidad interna de 0.77 agotamiento emocional, 0.66 despersonalización y 0.72 para realización personal. Se encontró que el 63.3% de los docentes presenta un nivel bajo de burnout, el 35% presenta nivel medio y un 1.7% nivel alto. El estudio concluye que en su mayoría los docentes presentan niveles bajos de burnout.

Carrera (2020) en su estudio buscó conocer el nivel de burnout de docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Piura, basándose en un método cuantitativo y descriptivo, el estudio tomó como muestra a 20 docentes del centro de idiomas, en modalidad no presencial. Se utilizó el instrumento de Maslach en su formato adaptado al español, el instrumento consta de 22 ítems en escala de Likert. El estudio presenta con respecto al agotamiento emocional y despersonalización un nivel bajo; y en la realización personal el nivel es alto. La investigación concluye que los encuestados presentan nivel bajo de síndrome de burnout.

Hemeryth (2021), busca indicar los niveles de síndrome de burnout en estudiantes de estomatología bajo modalidad no presencial de la Universidad Privada Antenor Orrego, el estudio fue de tipo observacional y descriptivo. El estudio tomó una muestra de 139 estudiantes de estomatología en modalidad no presencial, los cuales fueron encuestados por el instrumento de Maslach Burnout Student-Survey que consta de 15 ítems. El estudio mostró que los estudiantes en modalidad no presencial presentan niveles de burnout moderado. El estudio concluye que los síndromes de burnout encontrados en los estudiantes de estomatología fueron de nivel moderado, en cuanto a sexo y edad no fueron determinantes.

Sardon (2021), pretendía evaluar el síndrome de burnout y hallar su grado de nivel en estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC-UNA Puno, el tipo de estudio fue básico y de tipo diagnóstico. La población estuvo compuesta de 365 estudiantes de la unidad de posgrado, mientras que la muestra estudiada fue de 187. Los datos se recopilaron en base al instrumento de

Maslach. Los resultados permitieron determinar que los estudiantes presentarían un nivel medio de burnout, 48,8% en varones y 51.1% en mujeres. El estudio concluye que debido a las diversas responsabilidades de los estudiantes estos están sujetos a padecer del síndrome de burnout.

Hurtado (2019), en su trabajo investigativo quiso hallar la posible relación entre el síndrome de burnout y el desempeño de los docentes de la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016, empleando el método cualitativo y cuantitativo descriptivo-correlacional de corte transversal. La muestra se conformó por 56 profesores del mencionado instituto, los cuales respondieron al test de Maslach. Los resultados mostraron que el 64.3% de los docentes encuestados muestran un nivel alto en la dimensión realización personal, 57.1% en la dimensión despersonalización y 76.8% en la dimensión Agotamiento emocional. Estos datos demuestran que los encuestados presentan un alto nivel de burnout. La investigación concluye que las variables estudiadas se correlacionan entre sí, por lo que se aceptaría la hipótesis planteada.

Torres (2018), la investigación pretendió hallar la posible incidencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores del Instituto Superior Tecnológico Pablo Casals, el enfoque del estudio es cualitativo-descriptivo. La unidad de estudio estuvo conformada por 92 docentes, los cuales respondieron al Test de Maslach. Los datos del test arrojaron que se presenta un nivel bajo de 35,9% con respecto al agotamiento emocional, un nivel alto de 64.1%, en la dimensión despersonalización. Por otro lado, los resultados indicaron que el 63% de los encuestados tiene un nivel bajo en su desempeño, el estudio concluye que, el síndrome de burnout influye en el desempeño de los docentes.

Aguilar y Aquino (2018), la investigación pretendió indicar el grado de nivel de burnout que presenta los docentes de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2016, el enfoque metodológico es de tipo básico descriptivo con diseño no experimental, la muestra fue de 92 docentes y el instrumento utilizado fue la Escala de Burnout de Maslach para Docentes, validado por Seisdedos en 1997. Los resultados del estudio mostraron que la mayoría de los docentes, en un 80.1%, tienen un nivel bajo de este síndrome, por lo que se concluiría que el síndrome de burnout no está muy presente en esta población.

Avendaño (2017), el propósito del estudio conjeturar si el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. La metodología del estudio es descriptiva- correlacional. La unidad de estudio estuvo constituida por 120 docentes de la universidad antes mencionada. En cuanto a los instrumentos se utilizó dos cuestionarios de alternativas múltiples, el inventario de Maslach Burnout Inventory, el cuestionario de desempeño laboral docente. Luego de la aplicación de los instrumentos se evidenció que el 94.4% de los docentes presentan un nivel alto del síndrome de burnout y existe relación con el desempeño, concluyendo que hay una relación entre ambas variables.

Domínguez y Mendoza (2019), en su investigación buscó conocer si existía una relación directa entre el burnout y engagement en los alumnos de la escuela de enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima – 2018. Debido a su naturaleza se siguió un método correlacional expresado cuantitativamente. Las personas de la muestra fueron 563 estudiantes de enfermería, quienes respondieron al test de Maslach. Los datos arrojaron que las dos variables tienen una relación proporcional, además, se encontró que el 97,5% presenta un nivel medio de burnout y el 58.1%. un nivel medio de engagement, por lo que se pudo concluir que la relación de ambas variables es posible y se acepte así la hipótesis planteada.

### 1.8.3 Regionales

Carpio (2021) en su investigación planteó señalar la correlación entre el síndrome de burnout y satisfacción en docentes de la I.E. San Juan Bautista de la Salle, el método siguió un enfoque descriptivo de nivel correlacional, buscando no manipular las variables. el tipo de investigación fue cuantitativa y de nivel descriptivo-correlacional, no experimental. La muestra se conformó por 48 docentes. El instrumento utilizado para la investigación fue la de Burnout Maslach inventory (MBI), compuesto por 22 ítems. Entre sus resultados encontramos que el 70.8% de las personas de la muestra presentan un nivel bajo de agotamiento emocional; el 95.8% de los docentes mantiene un nivel bajo de despersonalización y el 95.8% de docentes presenta un alto nivel de realización personal. El estudio concluye que luego de la revisión de los datos, los docentes tienen un nivel bajo de burnout, además se halló que su relación con la satisfacción es significativa.

Zevallos (2018), la investigación planteó por objetivo hallar la posible relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesores de un instituto tecnológico de Arequipa. Se utilizó un enfoque cuantitativo de nivel correlacional, siendo la muestra 64 docentes del instituto superior técnico, para la recolección de datos se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma y el Inventario Burnout de Maslach. El estudio evidenció que existe una correlación inversa débil entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Además, se descubrió que en cuanto al grado de satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio, mientras que se muestra niveles bajos de burnout.

Arias, Huamani y Ceballos (2019), su estudio busco hacer un análisis comparativo de las manifestaciones del síndrome de burnout entre profesores de educación escolar y docentes universitarios, el tipo de estudio es comparativo, la muestra fue conformada por dos grupos, el primer grupo con 282 profesores de educación escolar y el segundo grupo 131 profesores de universidad. En cuanto al instrumento, se empleó una adaptación de Seisdedos del test de Maslach. Finalmente, los datos obtenidos indican que las variables intervinientes como el estado civil de los docentes, su sexo y demás características influyen en las variables principales, encontrando así que los profesores de colegios se encuentran en un nivel más alto de agotamiento, mientras que los docentes universitarios muestran niveles de despersonalización. Asimismo, se concluye que existe correlación negativa con el número de hijos y el síndrome de burnout.

Flores (2017), en su investigación buscó identificar la relación y prevalencia de las variables de estudio: síndrome de desgaste físico y mental (burnout académico) estilos de vida y porcentaje de masa grasa corporal, para ello empleo la metodología descriptivo-correlacional. Su población objeto de intervención estuvo conformada por 210 estudiantes universitarios del área de biomédicas. Los estudiantes respondieron al cuestionario CEVJU-R, sobre su estilo de vida y el cuestionario de Maslach. Finalmente, se pudo determinar que el burnout académico se correlaciona en la forma de vida de los encuestados y éste a la vez se refleja en su masa corporal.

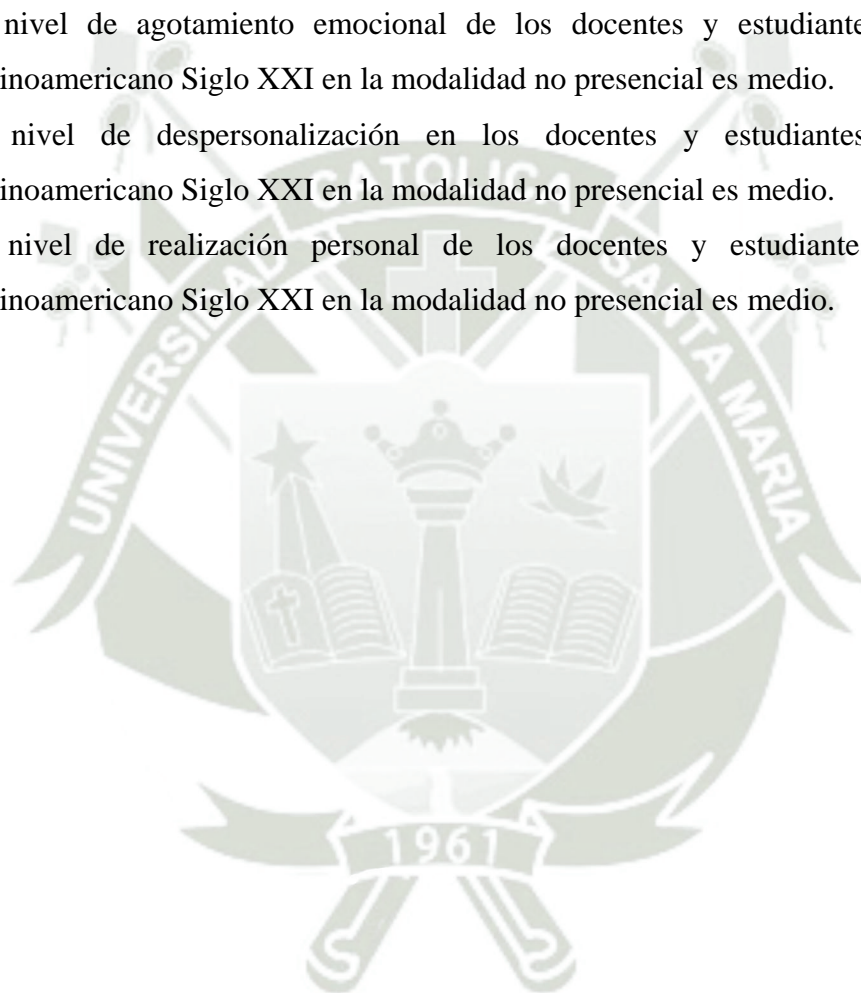
## 1.9 Hipótesis

### 1.9.1 Hipótesis generales

- El nivel de síndrome de burnout de los docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial corresponde al nivel medio.

### 1.9.2 Hipótesis específicas

- El nivel de agotamiento emocional de los docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial es medio.
- El nivel de despersonalización en los docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial es medio.
- El nivel de realización personal de los docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial es medio.



## **2 Diseño de Investigación**

### **2.1 Tipo, nivel y Diseño de Investigación**

#### **2.1.1 Tipo de Investigación**

La presente investigación es de tipo cuantitativa, los autores Hernández, Fernández, y Baptista (2010) mencionan que este enfoque se basa en el hecho de conseguir datos e información con el fin de comprobar una determina hipótesis, basado en un análisis estadístico y numérico, además menciona que es secuencial y el orden es riguroso.

#### **2.1.2 Nivel de Investigación**

Se encuentra en un nivel descriptivo. Este nivel tiene como propósito detallar y determinar características o propiedades del fenómeno que se está estudiando (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 80). Además como menciona Carrasco (2009) el nivel descriptivo nos dice y refiere sobre las característica, cualidades internas y externas en un momento histórico dado.

#### **2.1.3 Diseño de Investigación**

Es no experimental de corte transversal, a mención de Carrasco (2009) este tipo de diseño permite que la persona investigadora pueda estudiar cómo se comporta un fenómeno en un momento determinado.

### **2.2 Técnica e instrumento**

#### **2.2.1 Técnica**

Para la presente investigación la técnica fue la encuesta.

#### **2.2.2 Instrumento**

Los instrumentos utilizados son las escalas de medición de burnout de Maslach, tanto para docentes y el adaptado para estudiantes, según Diaz y Gómez (2016) los instrumentos que se aplicaron tienen un grado de fiabilidad alto, por lo que no importará donde y con quienes se emplee.

El instrumento utilizado para docentes fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual fue desarrollado por los autores: Maslach y Jackson, conformado por 22 preguntas redactadas en una línea positiva, donde su objetivo es dar a conocer el estado del docente en su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción, teniendo como función la medición del desgaste o

agotamiento profesional. Con el empleo del instrumento se desea medir la parencia del síndrome, el cual está compuesto por tres dimensiones las cuales son: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal. Las respuestas están divididas en una escala tipo Likert de 7 puntos, cuyos valores van del 0 a 6, los rangos de la escala MBI son los siguientes:

0	Nunca
1	Alguna vez al año o menos
2	Una vez al mes o menos
3	Algunas veces al mes
4	Una vez por semana
5	Algunas veces por semana
6	Todos los días

**Tabla 1**

Valores de Referencia de la escala de Maslach

	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Agotamiento Emocional</b>	0 -18	19 -26	27 – 54
<b>Despersonalización</b>	0 – 5	6 – 9	10 – 30
<b>Realización Personal</b>	0 – 33	34 - 39	40 - 56

El instrumento que se utilizará para estudiantes es una encuesta elaborada a base del MBI – SS (Maslach Burnout Inventory Student Survey), la encuesta consta de 15 preguntas que mide 3 dimensiones: agotamiento emocional (5 ítems), cinismo (4 ítems) y rendimiento académico (6 ítems). Las respuestas están divididas en una escala de Likert donde 6 es todos los días, 5 es un par de veces a la semana, 4 es una vez por semana, 3 es algunas veces por mes, 2 es una vez al mes o menos, 1 es una vez al año o menos y 0 es nunca. El rango de escala es de 0 a 90, donde a mayor puntuación mayor es el burnout.

**Tabla 2**

Valores de referencia de escala de Burnout académico

	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Burnout total</b>	0 - 24	25 – 72	73 - 90
<b>Agotamiento Emocional</b>	0 -08	09 -23	24 – 30
<b>Cinismo</b>	0 – 6	7 – 18	19 – 24
<b>Rendimiento Académico (ineficacia académica)</b>	0 – 11	12 - 32	33 - 42

### 2.2.2.1 Fiabilidad de los instrumentos

Se efectuó una prueba piloto a 7 docentes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI para hallar la fiabilidad del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) aplicado a docentes, posteriormente se aplicó por medio del software SPSS el análisis del alfa de Cronbach; cuyo resultado para los 22 ítems (preguntas) fue de 0.957. El valor del alfa de Cronbach para la escala MBI para docentes indica que existe un alto nivel de consistencia interna, no existen contradicciones entre ellos,

Con respecto a la fiabilidad del instrumento Maslach Burnout Inventory Student Survey (MBI-SS) aplicado a estudiantes, se realizó una prueba piloto a 20 estudiantes para analizar el alfa de Cronbach a través del software SPSS, dando como resultado un valor de: 0.718, lo que indica que existe un nivel de consistencia interna aceptable.

## 2.3 Campo de Verificación:

### 2.3.1 Ámbito geográfico,

El desarrollo del estudio se realizó en la Región Arequipa, Provincia de Arequipa y ciudad Arequipa, Cercado, en el Instituto Latinoamericano Siglo XXI.

### 2.3.2 Unidades de estudio

El estudio será realizado a través de un censo, según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que los censos incluyen en el estudio a la población total. Se considerará a los 25 docentes que trabajan en la institución y los 145 estudiantes pertenecientes al instituto.

### 2.3.3 Temporalidad

El desarrollo de la investigación se realizará en un espacio temporal de 4 meses en el año 2021. Se siendo una investigación transversal, Hernández, R. (2014) debido a que la investigación tomó datos en momento específico.

### 2.3.4 Estrategia de recolección de datos

En este punto, se aplicó dos encuestas, para ello se siguió los siguientes pasos:

- Se presentará una solicitud por mesa de partes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI para poder aplicar el instrumento, dando a conocer los objetivos del estudio.
- Como siguiente paso se harán las coordinaciones con el área de coordinación académica para en primer lugar realizar una prueba piloto y posteriormente el llenado de encuestas de todos los docentes y estudiantes.
- Se realizará una prueba piloto a 20 estudiantes, así como a siete docentes pertenecientes al instituto, con la finalidad de analizar la fiabilidad del instrumento elegido.
- Después del análisis de la fiabilidad, se harán las coordinaciones pertinentes con cada docente para la aplicación del instrumento. Se brindará a los docentes indicaciones a detalle sobre el llenado de los test, dando a conocer que los test serán anónimos y que requieren de su consentimiento.
- La aplicación del instrumento será vía virtual a través de Google Formularios, dicha herramienta permite realizar test de medición de manera sencilla y objetiva, Google Formularios, permite realizar el llenado de manera remota, docentes y estudiantes podrán llenar los test de medición desde su celular o laptop. Después del llenado del instrumento de toda la población elegida, la herramienta permite obtener las respuestas en una plantilla de Excel.
- Una vez se obtenga la plantilla de Excel, se traspasarán los datos a SPSS 25.0 para la elaboración de tablas y gráficos, así como la generación de parámetros estadísticos.

### 2.3.5 Criterios de Exclusión

Estudiantes y docentes que se rehúsen a participar del estudio.

### 2.4 Criterios de procesamiento de información

Una vez obtenido los datos se procedió al análisis, empleando el programa estadístico SPSS.23, en el cual se realizarán las tablas y gráficos estadísticos.

### 2.5 Cronograma

<b>Tiempo</b>		<b>2021</b>			
<b>Actividades</b>		<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>
1	Elaboración del Proyecto	X	X		
2	Aprobación del Proyecto			X	
3	Recolección de datos			X	X
4	Procesamiento de los resultados				X
5	Informe Final				X

## **CAPITULO II**

# **ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN**



## 1 Análisis de resultados

Para el análisis de resultados se realizó con los precedentes teóricos y tablas con frecuencias y porcentajes.

### 1.1 Análisis de resultados en docentes

#### 1.1.1 Características de los docentes

**Tabla 3**

Características de los docentes

CATEGORÍA	CARACTERÍSTICA	N	%
Sexo	Varón	23	92
	Mujer	2	8
Estado Civil	Soltero	11	44
	Casado	11	44
	Viudo	3	12
Rango de edad	25 a 35	15	60
	36 a 45	4	16
	46 a 55	4	16
	55 a 65	2	8
Estructura familiar	Nuclear	11	44
	Extendida	1	4
	Reconstruida	2	8
	Unipersonal	10	40
	Monomarental	1	4
Trabajo en otra institución	Si	18	72
	No	7	28
Tiempo de servicios en el instituto	De 1 a 2 años	6	24
	De 3 a mas	19	76

## Interpretación

En la tabla 3 se encuentra que la gran mayoría de docentes son del sexo masculino, lo que representa en 92% del total. El estado civil prevaleciente en los docentes del instituto es de 44% soltero al igual que los casados (tabla 3).

El rango de edad predominante en los docentes del instituto es de 25 a 35 años (60%) y el menor rango de edad oscila entre 55 a 65 años con un 8% del total de docentes (tabla 3).

Con respecto a la estructura familiar (tabla 3), Escartín (1992) menciona que es un conjunto invisible de demandas funcionales que pretende organizar los modos en los que interactúan todos los miembros de la familia; en el instituto prevalece la estructura nuclear (44%), es decir un hogar constituido por esposo, esposa e hijos si los hubiese, y la estructura unipersonal (40%), dichos hogares están conformados por personas que viven solas, demográficamente constituyen un hogar o unidad social, generalmente son solteros(as), viudos(as) o separados(as), que eligen vivir solas; normalmente están rodeados de redes sociales complejas que pueden estar constituidas por: amigos, familia, compañeros laborales, vecinos, entre otros. En ocasiones cumplen una labor de apoyo psicosocial a sus redes sociales (Uribe, 2010).

El 72% de los docentes refieren que trabajan en otras instituciones, lo que supone una carga laboral mayor, con respecto a los que solo trabajan solo en el instituto (tabla 3)

Con respecto al tiempo de servicios en la tabla 3 se observa que el 76% de los docentes trabaja más de tres años en el instituto, lo que conlleva a suponer que conocen de manera consciente los procedimientos de trabajo en el instituto, así como un mejor manejo de aula.

### 1.1.2 Parámetros estadísticos totales en docentes

**Tabla 4**

Parámetros estadísticos del síndrome de Burnout y sus dimensiones en docentes

Parámetro	Agotamiento	Despersonalización	Realización personal	Síndrome de Burnout
Media	14.96	5.04	40.92	27.12
Mediana	14	4	42.00	20.00
Moda	4	0	45.00	20
Desviación estándar	11.31	5.77	7.41	23.10
Mínimo	0	0	21.00	1
Máximo	47	21	48.00	88

#### Interpretación

En la tabla 4 se presentan las medidas de tendencia central, así como las medidas de dispersión de cada dimensión con su respectiva variable. Se puede observar con respecto a la dimensión agotamiento que posee una media de 14.96, lo que permite confirmar que el nivel de agotamiento emocional es bajo. En la dimensión “despersonalización”, se puede observar que tiene una media de 5.04, lo que confirma que el nivel es bajo. Asimismo, los parámetros estadísticos de la dimensión realización personal indican una media de 40.92, ello demuestra que los docentes tienen un alto nivel de realización personal.

Con respecto a las desviaciones estándar de las tres dimensiones son mínimas y con poca dispersión del grupo de docentes. La desviación total del síndrome de Burnout presenta una desviación de 23.10, la cual es moderada.

### 1.1.3 Nivel de agotamiento en docentes

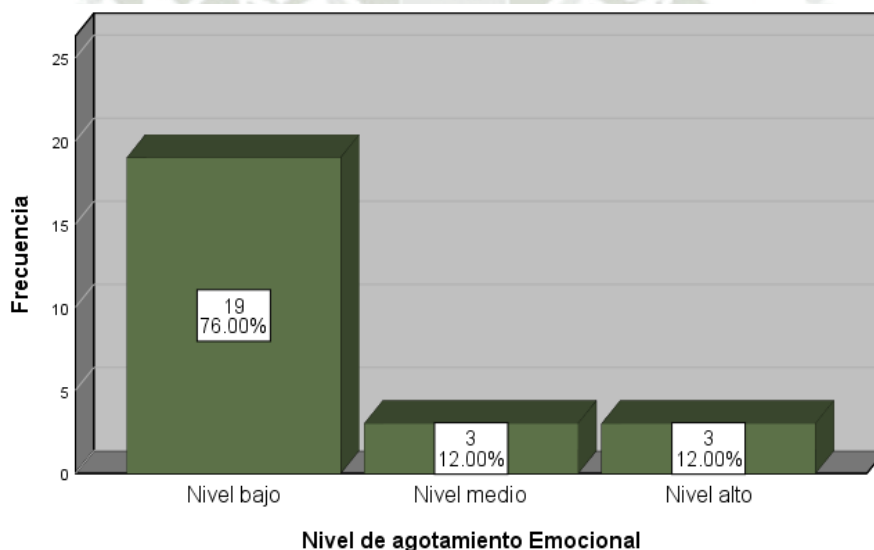
**Tabla 5**

Niveles de agotamiento emocional en docentes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	19	76.0
Nivel medio	3	12.0
Nivel alto	3	12.0
Total	25	100.0

**Figura 1**

Niveles de agotamiento emocional



### Interpretación

En la tabla 5 y figura 7 se observa los resultados referentes a la dimensión agotamiento emocional de los docentes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI, donde el 76% de los encuestados se encuentran en un nivel bajo, presentan un nivel medio y el 12% un nivel bajo. Existe poca frecuencia en que los docentes demuestren permanentemente fatiga, desanimo e irritabilidad en sus labores. El agotamiento emocional se da cuando el docente pierde su fuerza o capital emocional, siente que se va consumiendo y siente que pierde s capacidad de entrega hacia los demás a nivel psicológico y personal.

Se acepta la hipótesis donde, el nivel de agotamiento emocional de los docentes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial es medio.

#### 1.1.4 Nivel de despersonalización en docentes

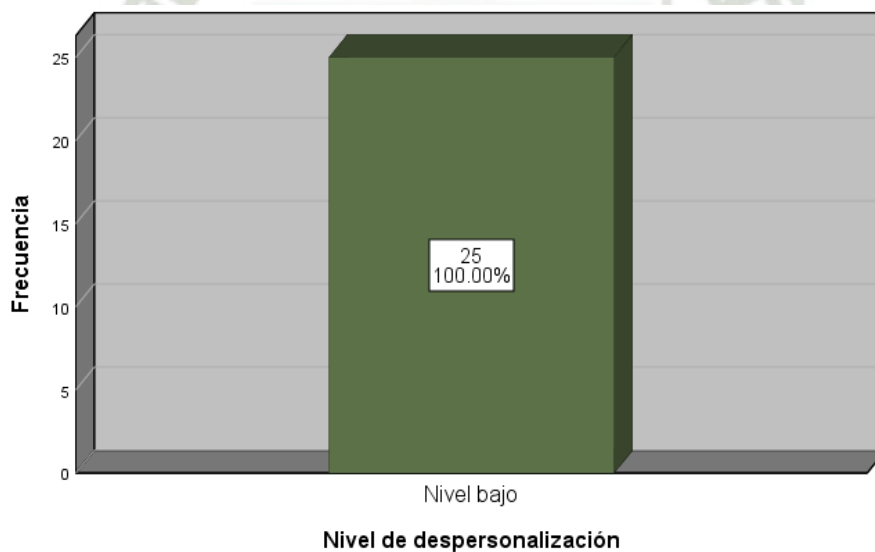
**Tabla 6**

Niveles de despersonalización en docentes

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	25	100.0
Nivel medio	0	0.0
Nivel alto	0	0.0
Total	25	100

**Figura 2**

Niveles de despersonalización en docentes



## Interpretación

La tabla 6 y la figura 2, indican que el total de los docentes presenta un nivel bajo de despersonalización, los niveles medio y alto están a un 0% de incidencia. La despersonalización se entiende como una aparición de actitudes y sentimientos negativos hacia los sujetos con los que se labora, es un proceso de deshumanización, normalmente aparece al encontrarse en un estado de agotamiento emocional alto.

Se rechaza la hipótesis donde, el nivel de despersonalización de docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial es medio

### 1.1.5 Nivel de realización personal en docentes

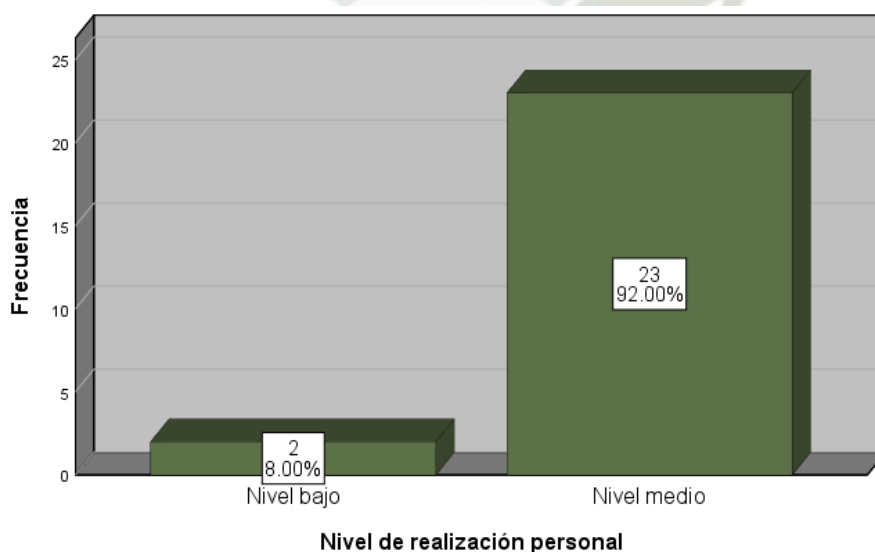
**Tabla 7**

Niveles de realización personal en docentes

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	2	8.0
Nivel medio	23	92.0
Nivel alto	0	0.0
Total	25	100.0

**Figura 3**

Niveles de realización personal en docentes



## Interpretación

Según la tabla 7 y la figura 3, el 92% de docentes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI presentan un nivel medio de realización personal, asimismo el 8% de docentes presenta un nivel bajo de realización personal. La realización personal baja implica una tendencia a evaluarse negativamente, es sentirse descontento e infeliz consigo mismo y con las labores que se realiza como docente. Existe un descontento medio con las labores que se realiza como docente.

Se acepta la hipótesis donde, el nivel de realización personal de los docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial es medio.

### 1.1.6 Niveles totales de Burnout en docentes

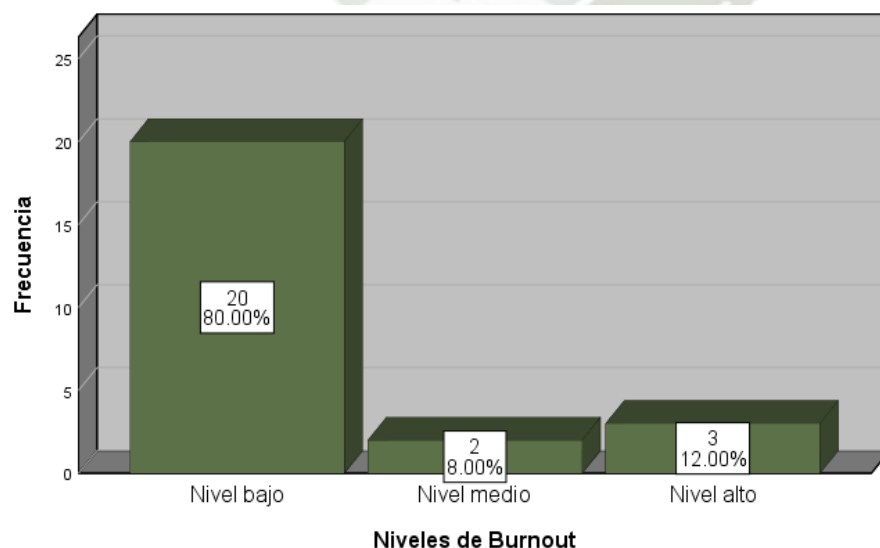
**Tabla 8**

Niveles de Síndrome de Burnout en docentes

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	20	80.0
Nivel medio	2	8.0
Nivel alto	3	12.0
Total	25	100.0

**Figura 4**

Niveles de Síndrome de Burnout en docentes



## Interpretación

En la tabla 8 y figura 4 se pueden observar los resultados referentes al Síndrome de Burnout en los docentes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI, donde el 80% de los docentes muestra un nivel bajo de síndrome de burnout, el 8% de docentes presenta nivel medio de burnout y un 12% presenta un nivel alto de síndrome de burnout.

La mayoría de la población estudiada en la tabla 7 y figura 4 no se encuentra en una situación de riesgo alto, siendo solo un 20% de ellos los que presentan un riesgo medio y alto de tener consecuencias graves a causa del burnout. La virtualidad en la que se llevan a cabo las clases puede ser el motivo que cause los niveles medio y alto de burnout. Las consecuencias que pueden llegar a tener pueden estar orientadas a un deterioro de la calidad de enseñanza, el absentismo, así como poca moral en el centro de trabajo y como extremo el despido de los docentes, Si los síntomas se agudizan pueden ser causantes de la pérdida de profesionalidad, agotamiento físico, insomnio, abuso de alcohol, drogas o de problemas familiares y personales.

Se rechaza la hipótesis donde, el nivel de síndrome de Burnout de los docentes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial corresponde al nivel medio.

## 1.2 Análisis de resultados en estudiantes

### 1.2.1 Características generales de los estudiantes

**Tabla 9**

Características de los estudiantes del instituto

CATEGORÍA	CARACTERÍSTICA	N	%
Sexo	Mujer	96	75.0
	Varón	32	25.0
Estado Civil	Soltero	118.0	92.19
	Casado	10.0	7.81
Rango de edad	De 18 a 24 años	79	61.7
	De 25 a 31 años	31	24.2
	De 32 a 38 años	10	7.8

	Menor de 18	6	4.7
	Mayor de 39 años	2	1.6
Carrera profesional	Administración	86	67.2
	Contabilidad	39	30.5
	Computación e Informática	3	2.3
Ciclo actual de estudio	Quinto Ciclo	34	26.6
	Primer ciclo	26	20.3
	Sexto Ciclo	21	16.4
	Segundo ciclo	19	14.8
	Tercer Ciclo	18	14.1
	Cuarto Ciclo	10	7.8
Pago de estudios	Recursos propios	87	68.0
	Padres	34	26.6
	Pareja	6	4.7
	Otros familiares	1	0.8
Trabajo	Si	95	74.2
	No	33	25.8
Estructura familiar	Nuclear (rol de hijo)	77	60.2
	Monomarental (rol de madre)	13	10.2
	Familia de padres separados (vive con madre)	12	9.4
	Reconstruida	7	5.5
	Nuclear con hijos (rol de pareja)	6	4.7
	Extendida	4	3.1
	Nuclear sin padres (solo hermanos)	3	2.3
	Familia de padres separados (vive con padre)	2	1.6
	Nuclear (rol de pareja/sin hijos)	2	1.6
	Monoparental (rol de padre)	1	0.8
	Familia unipersonal (solo)	1	0.8

## Interpretación

En la tabla 9 se muestra que el 75% de estudiantes del instituto Latinoamericano Siglo XXI son de sexo femenino, asimismo el 25% son de sexo masculino.

Se observa que el estado civil prevaleciente con un 92.19% es el de soltero y un 7.81% de los estudiantes son casados (Tabla 9).

En la tabla 9 se puede observar que el 61.7% de los estudiantes se encuentran en el rango de edad de 18 a 24 años, siguiendo así el rango de 25 a 31 años que representa el 24.2%.

El 67.2% de estudiantes pertenecen a la carrera de administración, 30.5% a la carrera de contabilidad y un 2.3% a la carrera de computación e informática; siendo esta última la de menor cantidad debido a que actualmente solo existe un salón vigente en el segundo semestre del 2021.

El pago de la pensión de los estudiantes en el instituto se da en mayor porcentaje a través de recursos propios de los estudiantes, representando un 68%, seguido por los padres que representa un 26.6%.

Según la tabla 9 la cantidad de estudiantes que trabaja y estudia asciende al 74.2%, y los estudiantes que solo estudian representa un 25.8%.

Con respecto a la estructura familiar del estudiante, el 60.2% pertenece a una familia nuclear, es decir aquella en la que vive con padre y madre, asimismo la segunda más recurrente es la monoparental que asciende a 10.2%; la familia monoparental es aquella en la que solo cuenta con mamá y por diversos motivos el padre no está con la familia.

## 1.2.2 Parámetros estadísticos de Burnout académico en estudiantes

**Tabla 10**

Parámetros estadísticos del Burnout académico en estudiantes

	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Eficiencia académica	Burnout académico en estudiantes
Media	11.71	3.04	27.95	22.80
Mediana	11	1.0	29.00	20
Moda	14	0	29.00	16
Desv. Desviación	7.54	5.14	6.39	13.86
Mínimo	0	0	5	0
Máximo	28	24	36	64

### Interpretación

En la tabla 10 se presentan las medidas de tendencia central, así como las medidas de dispersión de cada dimensión del síndrome de burnout académico en estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI.

En la tabla 10 se puede examinar con respecto a la dimensión agotamiento emocional en estudiantes que posee una media de 11.71, lo que permite afirmar que el nivel de agotamiento emocional es de nivel medio.

Con respecto a la dimensión denominada despersonalización o cinismo en los estudiantes del Instituto, en la tabla 10 se puede observar que tiene una media de 3.04, lo que confirma que el nivel es bajo.

En la tabla 10 los parámetros estadísticos de la dimensión eficiencia académica indican una media de 27.95, ello demuestra que los estudiantes tienen un nivel medio en dicha dimensión.

En referencia a la tabla 10 las desviaciones estándar de las tres dimensiones son mínimas y con poca dispersión del grupo de estudiantes. La desviación total del síndrome de burnout presenta una desviación de 13.86, la cual es moderada.

### 1.2.3 Niveles de agotamiento emocional en estudiantes

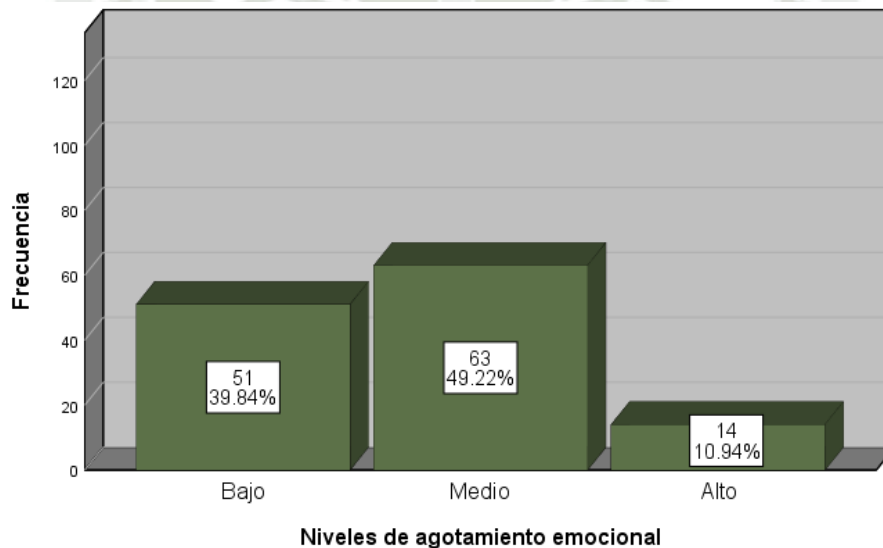
**Tabla 11**

Niveles de agotamiento emocional en estudiantes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	51	39.8
Medio	63	49.2
Alto	14	10.9
Total	128	100.0

**Figura 5**

Niveles de agotamiento emocional en estudiantes



#### Interpretación

Como se puede observar en la tabla 11 y figura 5 en referencia al nivel de agotamiento emocional de los estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI es que el 49.22% de los estudiantes presenta un nivel medio de agotamiento emocional, seguido de un 39.84% nivel bajo y un 10.94% un nivel alto. Al presentarse mayor cantidad de total de estudiantes entre los niveles medio y alto, se puede inferir que los estudiantes tienen una inclinación en la presente dimensión a estar agotados, se encuentran en su mayoría física, mental y emocionalmente cansados, asimismo, tienen sensaciones de no poder dar más de sí mismo frente a las actividades educativas.

Se acepta la hipótesis donde, el nivel de agotamiento emocional de los estudiantes del Instituto Latinoamericano siglo XXI presentan un nivel medio de agotamiento emocional.

### 1.2.4 Niveles de despersonalización en estudiantes

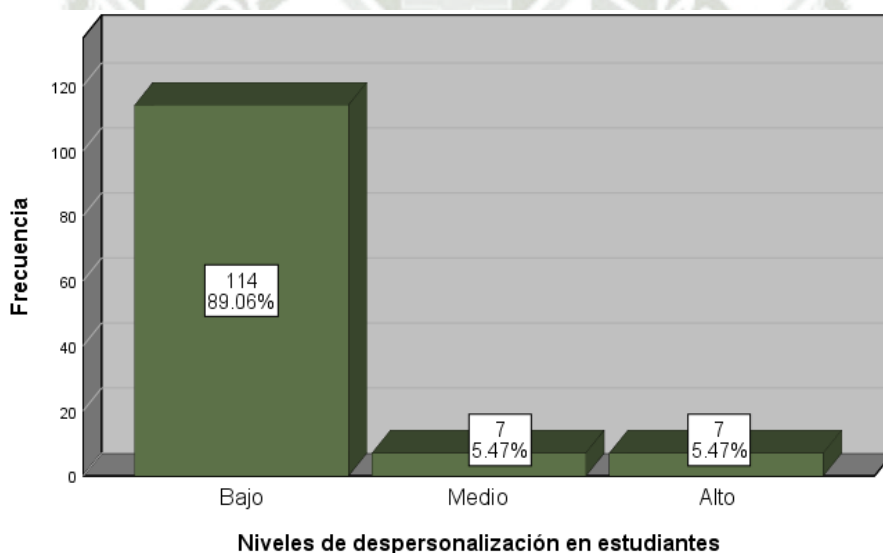
**Tabla 12**

Niveles de despersonalización en estudiantes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	114	89.1
Medio	7	5.5
Alto	7	5.5
Total	128	100.0

**Figura 6**

Niveles de despersonalización en estudiantes



#### Interpretación

En la tabla 12 y figura 6 se puede examinar con respecto al burnout en su dimensión despersonalización en estudiantes, que el 89.06% de ellos presentan un nivel bajo, el 5.47% nivel medio y alto respectivamente. Al ser en mayor porcentaje bajo, se infiere que los estudiantes no evidencian actitudes impersonales y negativas hacia sus compañeros y docentes.

Se rechaza la hipótesis donde, el nivel de despersonalización de los estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial es medio

### 1.2.5 Niveles de eficiencia académica en estudiantes

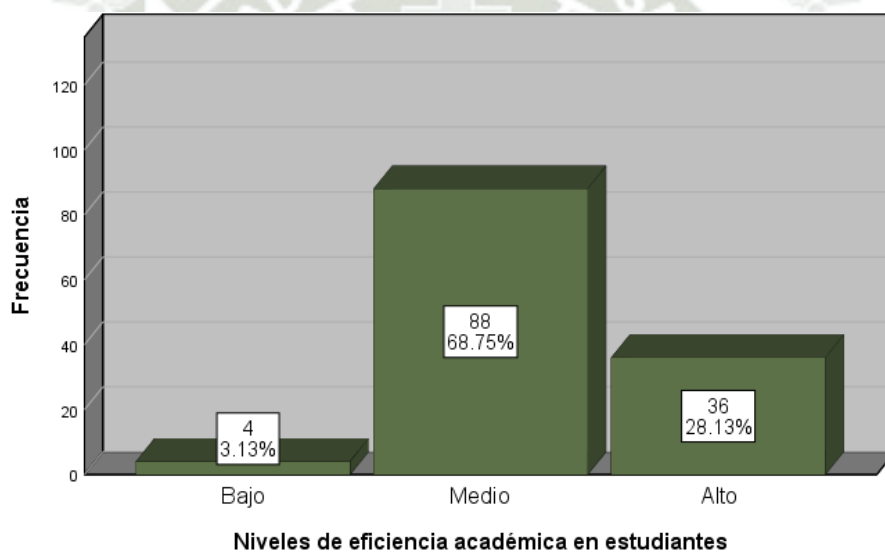
**Tabla 13**

Niveles de eficiencia académica en estudiantes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	3.1
Medio	88	68.8
Alto	36	28.1
Total	128	100.0

**Figura 7**

Niveles de eficiencia académica en estudiantes



### Interpretación

Se observa en la tabla 13 y figura 7, que la eficiencia académica en estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI es en gran porcentaje medio (68.75%) y alto (29.13%), con respecto al 3.13% que es el nivel bajo. Según dichos resultados no existe un alto grado de percepción de sentimientos de incompetencia académica hacia sí mismos como estudiantes.

Se acepta la hipótesis donde, el nivel de eficiencia académica los estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial es medio.

### 1.2.6 Niveles de síndrome de Burnout académico en estudiantes

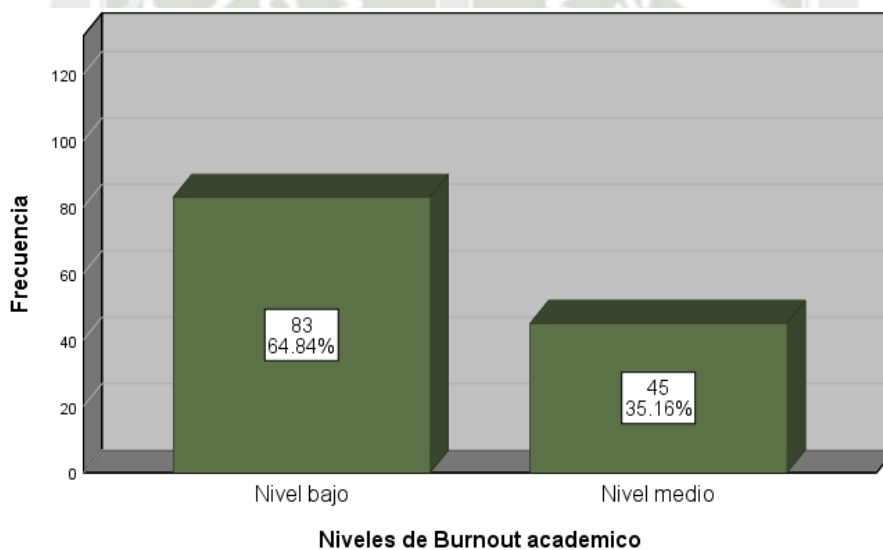
**Tabla 14**

Niveles de síndrome de burnout en estudiantes

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	83	64.8
Nivel medio	45	35.2
Total	128	100.0

**Figura 8**

Niveles de síndrome de burnout en estudiantes



#### Interpretación

En la tabla 14 y la figura 8 se puede observar que el nivel de síndrome de burnout académico en estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI está entre el nivel bajo (64.84%) y medio (35.16%).

Se rechaza la hipótesis donde, el nivel de síndrome de burnout académico de los estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial corresponde al nivel medio.

## 2 DISCUSIÓN

El síndrome de burnout se considera un riesgo psicosocial, debido a que puede afectar negativamente el bienestar del docente y/o estudiante. El trabajador social en las diversas instituciones donde se desempeña debe investigar y medir los riesgos psicosociales que pueden afectar el bienestar de colaboradores y usuarios, debido a que una función clave de su labor es la intervención social, ahora bien, según Apellaniz (2016) una función esencial del trabajador social es la prevención, no solo paliar o corregir problemas existentes. El síndrome de burnout en institutos es ocasionado por diversos factores como: el ambiente, sobrecarga laboral y académica, relaciones interpersonales inadecuadas, cambios en la modalidad educativa y las propias exigencias educativas.

Desde el trabajo social los trabajos académicos realizados en torno al burnout son escasos, la gran mayoría de trabajos de investigación están orientados en medir los niveles de burnout solo en trabajadores sociales y no tanto a medir el nivel de burnout en otro tipo de población, lo que genera que no se aborde el burnout para la intervención desde el trabajo social; a pesar de ello es un tema que debe estar mejor trabajado por la profesión debido a que el síndrome de burnout presenta una gran oportunidad para generar programas de intervención que respondan a índices de burnout medio y alto, así como programas preventivo-promocionales, asimismo presenta la oportunidad para poder aplicar modelos de intervención que puedan hacer frente a dicho problema en el sector donde se desempeñe el trabajador social. El trabajador social busca el bienestar de las personas desde el sector donde se desarrolle; en el caso del sector educativo, el trabajador social puede generar estrategias para mejorar la salud mental de docentes y estudiantes; siempre buscando su bienestar y empoderamiento; entre las estrategias que puede utilizar podemos encontrar el mindfulness, estrategias de afrontamiento, el coaching, mejoramiento de habilidades sociales, relajación, estrategias de autocuidado, programas de intervención social basados en el apoyo y seguimiento del trabajador social entre otros (Arias, Huamani y Ceballos, 2021); todo ello siempre guiado por un modelo de intervención apropiado para el problema a intervenir. El no generar estrategias de solución y de prevención del síndrome de burnout, puede ocasionar hipertensión, trastornos mentales, insomnio, problemas cardiovasculares y un aumento de los niveles de morbilidad (Estrada, Gallegos y Mamani, 2020). El trabajador social debe siempre dar pasos individuales y

colectivos que permitan construir una cultura de prevención en las instituciones donde se desempeñe, para ello debe tener presente que en toda institución hay riesgos psicosociales y factores de riesgo que los desencadenan, es necesario tomar conciencia de ellos; asimismo el trabajador social debe investigar los riesgos psicosociales que se pueden presentar en la institución donde se encuentre, con el fin de intervenir en ellos, o de generar estrategias de prevención (Universidad de Granada, 2021).

Según Valverde (2021), la pandemia ha presentado cambios en la forma como deben enseñar los docentes, y plantea un gran reto específicamente a inicios de la pandemia ya que fue un cambio muy repentino, actualmente el presente estudio se llevó a cabo en el segundo semestre del año 2021, por ende tanto docentes como estudiantes han generado métodos adaptativos frente a la nueva educación no presencial, han pasado por todo un proceso adaptativo que actualmente les ha permitido estar adaptados a diversas estrategias didácticas en la educación virtual; ello tiene relación con el planteamiento de Coria (2021) que realizó un estudio exploratorio sobre la adaptación de estudiantes y docentes en educación superior frente a la pandemia Covid 19, menciona que a pesar de que el 2020 estuvo marcado por la interrupción de las clases presenciales, tanto docentes y estudiantes se adaptaron a la modalidad virtual a pesar de que la mayoría de ellos no tenía experiencias previas en dicha modalidad; entre la principal ventaja encontrada por docentes y estudiantes esta aquella relacionada con la flexibilidad del curso a llevar con las demás responsabilidades académicas, laborales y familiares. Para poder comprender los resultados del presente estudio es importante mencionar que docentes y estudiantes ya presentan un nivel de adaptación avanzado con respecto al dictado de clases en modalidad no presencial.

El presente trabajo de investigación plantea la siguiente hipótesis general: el nivel de síndrome de Burnout de los docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI en la modalidad no presencial corresponde al nivel medio. La hipótesis ha sido rechazada debido a que el 80% de los docentes presenta nivel bajo de síndrome de burnout (tabla 8) y en el caso de estudiantes, el 64.8% de ellos presenta nivel bajo de síndrome de burnout académico (tabla 14). Los resultados de burnout en docentes se relaciona a lo encontrado por Espinoza, Moran y Granados (2021), en un estudio comparativo realizado a docentes entre 2019 y 2021,

encontraron que los niveles de burnout en docentes se redujeron, asimismo mencionan que el grado de burnout en docentes aumenta a medida que existe más contacto directo con los estudiantes, ya que este permite la aparición de desgaste emocional y a medida que aumenta dicho contacto mayor es la puntuación en la dimensión agotamiento emocional; ahora bien debido a la pandemia Covid-19 se ha visto la necesidad de realizar las clases a través de la modalidad no presencial y llevarla a cabo a través de plataformas virtuales, por ello se ha reducido las exigencias emocionales y formas negativas de reaccionar de los estudiantes, ya que era un factor que genera agobio y desgaste al docente emocionalmente; los resultados además son similares a los encontrados por, Carpio (2021), Guevara (2021) y Carrera (2020), los cuales encontraron niveles bajos de síndrome de burnout en grupos de docentes en modalidad no presencial en diversas instituciones educativas. De igual modo Zevallos (2019), en un estudio realizado en un instituto tecnológico arequipeño, el cual buscaba la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el síndrome de burnout, encontrando que el nivel predominante de síndrome de burnout en estudiantes es bajo representando por el 92% de ellos. Asimismo, los resultados del presente estudio son diferentes a los encontrados en el estudio realizado por Torres (2018) en el que busca encontrar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño docente en profesores de un instituto trujillano, en dicho estudio se encontró que el 58% de los docentes presenta un nivel alto de síndrome de burnout, según el estudio debido a demandas emocionales externas e internas que son difíciles de satisfacer.

Por otro parte los resultados del burnout académico son similares a los encontrados por Chavergen (2021) en un estudio realizado a estudiantes de bachillerato en Ecuador, en dicho estudio el 86.67% de los estudiantes presentan nivel bajo de síndrome de burnout, debido a las estrategias adaptativas de parte de los estudiantes. Ahora bien, los resultados son diferentes a los encontrados por Sardón (2021), quien encontró que el 50.3% de los estudiantes universitarios en la Universidad del Altiplano, presentan un nivel medio de burnout académico y tan solo un 34.8% presentan un nivel bajo de burnout académico.

En la dimensión de agotamiento emocional en docentes, se planteó como hipótesis que el nivel de agotamiento emocional en docentes era de nivel alto por ende la hipótesis es rechazada debido a que el 76% de los docentes presenta nivel bajo de agotamiento emocional y tan solo un 12% presenta un nivel alto de agotamiento emocional; los resultados concuerdan

con lo descubierto por Vélez (2021) en un estudio realizado a profesores de la Universidad Jorge Basadre de Tacna, en la que se realiza un estudio para medir el nivel de burnout en los profesores de la universidad, en dicho estudio se menciona que el 69.6% de los docentes presenta un nivel bajo de agotamiento emocional.

Con respecto al nivel de agotamiento emocional en estudiantes se acepta la hipótesis planteada en el presente trabajo, debido a que el 49.22% presenta un nivel medio de agotamiento emocional (tabla 11), dichos resultados están en concordancia con lo encontrado por Sardón (2021) que menciona en su investigación que el 39% de los estudiantes de la Universidad del Altiplano presentan un nivel medio de agotamiento emocional y 8.6% un nivel alto, menciona además que los signos de agotamiento emocional se manifiesta a través del distanciamiento emocional y cognitivo del trabajo, por la sobrecarga asignada al estudiante, se suma además a ello que en el instituto el 74.2% de los estudiantes tienen un trabajo paralelo a sus estudios, ello genera mayor carga emocional para el estudiante. Asimismo, concuerda con lo encontrado por Biondi y Benuzzi (2021) quienes realizaron una investigación acerca del burnout académico en estudiantes de la Universidad Nacional de San Luis, en sus hallazgos, encontraron que el nivel de agotamiento es de nivel medio, debido a que los estudiantes sienten que no pueden dar más de sí mismos por la alta demanda de la carrera y sus labores externas a las académicas.

En la dimensión despersonalización en docentes, se rechaza la hipótesis planteada, la cual hace referencia a que el nivel de despersonalización es medio; sin embargo en el los resultados del presente estudio, se tuvo como hallazgo que el 100% de los docentes presenta un nivel bajo de despersonalización, los resultados son similares a Zevallos (2019) en un estudio enfocado a docentes de un instituto tecnológico, el cual encontró en su estudio que el 64.1% de docentes presenta nivel bajo de despersonalización, ello nos quiere decir que los docentes no tienen desilusión, ni sentimientos cínicos hacia sus compañeros y estudiantes, no están irritables y no presentan respuestas impersonales hacia los demás, también está en relación con lo encontrado por Vélez (2021) en un estudio realizado a docentes de la Universidad Jorge Basadre, en dicho estudio menciona que el 83.9% de docentes presenta un nivel bajo de despersonalización. Con respecto a los estudiantes, la hipótesis planteada fue que lo estudiantes presentaban un nivel medio de despersonalización, la hipótesis es rechazada

debido a que el 89.06% de estudiantes presenta un nivel bajo de despersonalización (tabla 12), los resultados son diferentes a los presentados por Arias, Huamani y Ceballos (2019), en un estudio comparativo realizado a estudiantes de universidad en Arequipa, en dicho estudio menciona que los docentes presentan niveles medios y altos de despersonalización, el estudio menciona que normalmente los niveles de despersonalización de docentes universitarios son mayores que los docentes de escuela, esto se explica debido a que los profesores universitarios no suelen realizar sesiones de aprendizajes y planificación de actividades didácticas además de un acompañamiento más cercano con el estudiante, normalmente los profesores universitarios no realizan esas actividades sino solamente clases expositivas, debido a que los estudiantes de nivel superior presentan niveles de madurez mayor al de estudiantes de nivel básico, ello nos puede llevar a plantear que los docentes de institutos superiores tienen una forma diferente de desempeñarse en la institución así como en sus funciones, lo que genera una diferencia con los docentes de universidad. Domínguez y Mendoza (2019) presentan resultados similares ya que, en su estudio aplicado a estudiantes universitarios, encontraron que el 79% de ellos presenta un nivel bajo de despersonalización, es congruente con lo encontrado en el presente estudio, ello se traduce a que, a pesar de presentar agotamiento emocional, los estudiantes no se distancian o alejan de las actividades académicas, así como no presentan una apatía hacia su entorno y formación académica

En cuanto a la dimensión realización personal en docentes, la hipótesis fue que el nivel de realización personal en docentes es medio, siendo aceptada la hipótesis, debido a que el 92% de docentes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI presentan un nivel medio de realización personal (tabla 7), los resultados no son similares a los encontrados por Vélez (2021) el cual encontró que los niveles de realización personal son de nivel alto, y los niveles de agotamiento emocional despersonalización son bajos; asimismo Hurtado (2019) también menciona en su estudio realizado a docentes de universidad que el nivel de realización personal es alto. Se puede mencionar que la presente dimensión está siendo afectada por el contexto de la modalidad no presencial, debido a que aún no se tiene un sentimiento de autoeficacia y realización personal en el trabajo debido a los retos que sigue planteando la educación no presencial. Con respecto a la dimensión eficiencia académica en estudiantes, la hipótesis planteada fue que el nivel de eficiencia académica es medio, siendo así que la hipótesis es

aceptada, debido a que el 68.75% de los estudiantes presenta niveles medios de eficiencia académica (tabla 13), dicho resultado es diferente a lo encontrado por Sardón (2021), en dicho estudio se encontró que a pesar de que en las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización presentan niveles bajos, en la presente dimensión también presenta un nivel bajo, lo cual nos indica que los estudiantes muestran pérdida de confianza en su realización profesional.

La presente investigación plantea la necesidad de evaluar en mayor profundidad la dimensión de agotamiento emocional, debido a que se encuentra en un nivel medio en estudiantes, lo cual puede ser una puerta de entrada para aumentar los niveles de burnout, también debido a que la pandemia Covid 19 aún no ha terminado, y va plantear nuevos retos para los próximos meses y años. El presente estudio además ha tenido limitaciones con respecto a la muestra de docentes y estudiantes, ya que no ha sido grande. Se sugiere replicar el estudio a una muestra más grande, tanto en institutos de educación superior públicos y privados. También se pueden incorporar nuevas variables que puedan ahondar en cada una de las dimensiones del burnout.

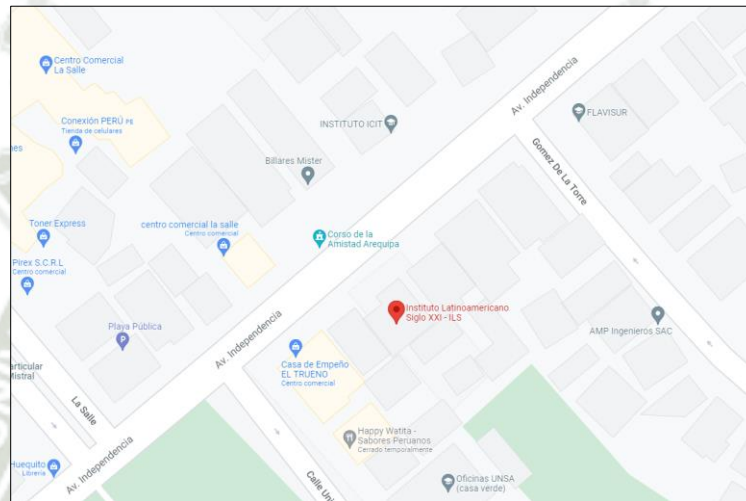
### 3 DIAGNOSTICO

#### 1.1. Ubicación

El Instituto Latinoamericano Siglo XXI es una institución educativa superior que está ubicada en la ciudad de Arequipa, en el centro de la ciudad, como se muestra en la figura 9, su dirección actual es Av. Independencia N° 339.

#### Figura 9

Ubicación del Instituto Latinoamericano Siglo XXI



#### 1.2. Descripción de la institución

Es un centro educativo direccionado a capacitar y formar profesionales técnicos con altísima calidad humanista, científica, filosófica y tecnológica. El instituto pretende apoyar en la medida de lo posible, el crecimiento profesional y personal del estudiante. Es científico porque genera una transmisión de conocimientos que se da por medio de la investigación tecnológica, y esta se ve traducida en enseñanza técnica en favor de la productividad y eficiencia. Como parte de la cultura organizacional del instituto, toma como pilares fundamentales:

- El desarrollo humano
- La competencia y la productividad
- El trabajo en equipo
- La calidad en el servicio brindado
- Innovación, creatividad y liderazgo

### 1.3. Visión, misión y valores

#### 1.3.1. Visión

Ser la institución de Educación Superior más reconocida por el modelo de enseñanza-aprendizaje diferenciado por sus características de innovación, emprendimiento y liderazgo educativo para el siglo XXI.

#### 1.3.2. Misión

Somos una institución educativa superior con énfasis en ciencia y tecnología que promueve el desarrollo y valores en la sociedad y que responde a exigencias del ámbito productivo en un mundo globalizado.

#### 1.3.3. Valores

- Emprendimiento con investigación
- Pensamiento estratégico
- Integridad
- Coraje

### 1.4. Método

El método para la generación del diagnóstico será cuantitativo, se tomará como base los resultados generados por el presente estudio. Los datos provienen de la encuesta que permite medir el síndrome de burnout en docentes y estudiantes. Para la generación de los resultados se ha utilizado el software SPSS 22; con dicho programa se ha llevado a cabo todo el apartado estadístico.

Para la elaboración de la propuesta, se utilizará el método Zopp de sus siglas Zielorientierte Projektplanung que se traduce en Planificación de proyectos orientada a objetivos, se utiliza para la planificación de proyectos de desarrollo y mantiene la idea de que los proyectos de desarrollo social son tan importantes como el desarrollo económico; para llevar a cabo el método Zopp es necesario hacer un análisis de los problemas a través de un árbol de problemas, encontrando un problema central además de sus causas y consecuencias. Posteriormente se realiza el análisis de objetivos, el cual describe una situación futura deseada, en base a las causas, consecuencias y el propio problema central, se transforma el árbol de problemas en árbol de objetivos; el cual ahora posee un objetivo

central, medios y fines. Luego se realiza el análisis de alternativas, en esta etapa se plantean soluciones a manera de alternativas, las cuales pueden convertirse en estrategias del proyecto, es necesario seleccionar las más idóneas. Para finalizar se realiza la matriz de marco Lógico, el cual este compuesto del fin del proyecto, propósito, componentes, así como actividades; además se plasman indicadores, medios de verificación y supuestos (Fernández, 1989).

### **1.5. Identificación de problemas**

Para la identificación de la problemática se ha tomado como evidencia los resultados encontrados en la presente investigación. Entre los principales problemas encontrados tenemos:

### **1.6. Problema objeto de Intervención**

#### **1.6.1. En docentes**

- Descontento con las labores que realiza como docente
- Insatisfecho con los resultados laborales
- Autoevaluación negativa de los docentes

#### **1.6.2. En estudiantes**

- Agotamiento emocional en estudiantes
- Agobio físico y psicológico de estudiantes

### **1.7. Descripción de los problemas**

- Descontento con las labores que realiza como docente

Los docentes presentan insatisfacción y descontento con los logros en el aprendizaje de los estudiantes, esto puede deberse al no sentir que las estrategias didácticas aplicadas a sus clases tengan impacto en el estudiante.

- Docentes sienten insatisfacción con resultados laborales

Insatisfacción con el logro de aprendizaje de los estudiantes, los docentes se enfrentan a notas bajas o reprobatorias y ello genere autoculpabilidad por no lograr los resultados esperados por ellos mismos.

- Autoevaluación negativa de los docentes

Al estar descontento con las labores que realiza en la docencia y no lograr resultados esperados los docentes se evalúan negativamente, lo que puede ocasionar bajo rendimiento laboral del docente y menor eficacia en su labor.

- Agotamiento emocional en estudiantes

Se manifiesta por la fatiga física y emocional, con un agotamiento energético, además de una pérdida del gusto en la ejecución de actividades cotidianas del estudiante como en los estudios, trabajo, entre otros.

- Agobio físico y psicológico de estudiantes

Se da a causa del agotamiento emocional, el estudiante no se siente con alguna fuente de reposición, presenta ausencia de energía para enfrentar la vida, presentara dificultades para adaptarse.

### **1.8. Pronóstico**

Para lograr una autoevaluación positiva de los docentes es necesario que el docente posea estrategias de afrontamiento frente a sentimientos de ineficacia profesional; el no aplicar alguna estrategia eficaz, podría ser generador de un impacto negativo en el área psicoemocional del docente.

Asimismo, la presencia de agotamiento emocional en estudiantes puede ser desencadenante de problemas físicos y mentales. Se tiene que generar estrategias de afrontamiento, una de ellas es la construcción de redes de apoyo para que los estudiantes no sientan que están solos, puedan apoyarse en redes primarias, secundarias e institucionales; esto genera un soporte social que permite disminuir el efecto del agotamiento emocional y a su vez permite afrontar problemas de manera más eficaz.

### **1.9. Problema Objeto de Intervención**

- Autoevaluación negativa de los docentes
- Agotamiento emocional en estudiantes



# **CAPITULO III**

## **PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

## **1 Propuesta de Intervención de trabajo social para la solución de la problemática**

Con base en los resultados obtenidos y presentados en el presente trabajo de investigación, y después de haber realizado la selección y análisis del problema objeto de intervención, para los docentes se ha encontrado como problema objeto de intervención: la autoevaluación negativa. En el caso de los estudiantes se ha elegido el agotamiento emocional como problema objeto de intervención. Asimismo, se ha elegido como modelo de intervención para el problema objeto de intervención de los docentes y estudiantes el modelo basado en las redes y en los sistemas de apoyo. Se presentarán dos propuestas de proyecto orientada a cada uno de los problemas antes mencionados.

### **1.1 Proyecto N°1**

#### **UNA MANO AMIGA**

##### **1.1.1 Fundamentación**

Los sentimientos de agotamiento emocional en estudiantes que se van generando por la labor académica en la modalidad no presencial, vinculado a una inadecuada comprensión en los estudios o no sentirse competente conlleva a que tenga la intención de abandonar la carrera. Para el presente proyecto se tomará en cuenta el modelo explicativo de Conservación de Recursos que nos dice que el estímulo de una persona para alcanzar el éxito se ve amenazado o frustrado, es allí donde los profesionales sienten que no tiene los recursos necesarios para poder hacer frente a las situaciones estresantes (Hobfoll y Freedy, 1993).

Para poder reducir el nivel de agotamiento emocional desde el trabajo social es importante aplicar un modelo de intervención que permita el logro de dicho objetivo de manera eficaz e innovadora, por ello se propone el siguiente proyecto desde la visión del modelo basado en redes sociales y apoyo social.

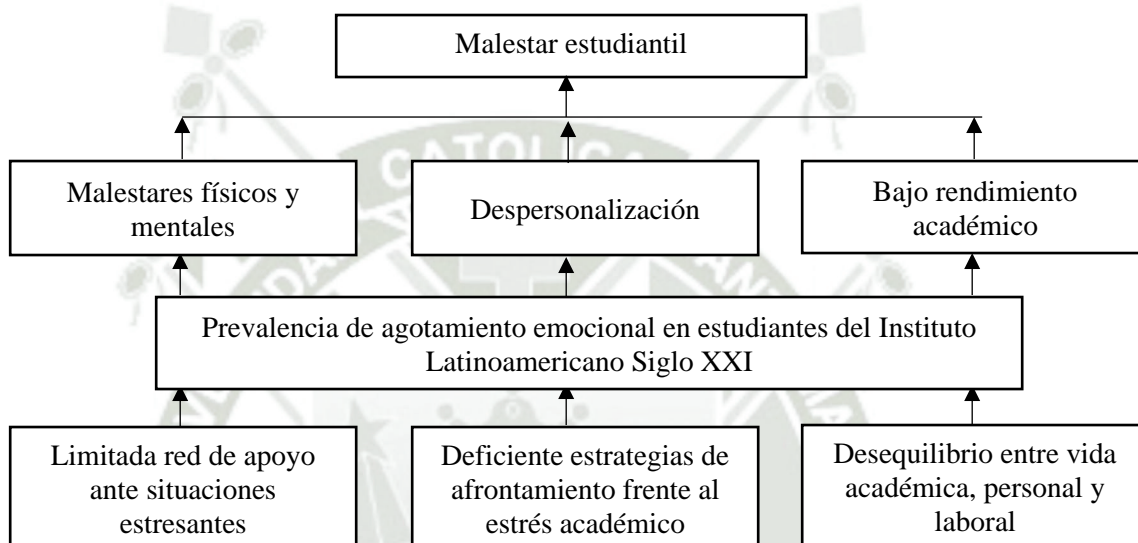
La creación de redes sociales en estudiantes que presentan un nivel medio de agotamiento emocional, es de mucha ayuda para poder generar un soporte que le permita profundizar las estrategias de afrontamiento, estrategias de autocuidado, así como una red que se

preocupe por él, y en la que sienta un alivio y ayuda para enfrentar los sentimientos de agotamiento emocional.

### 1.1.2 Árbol de problemas proyecto de estudiantes

**Figura 10**

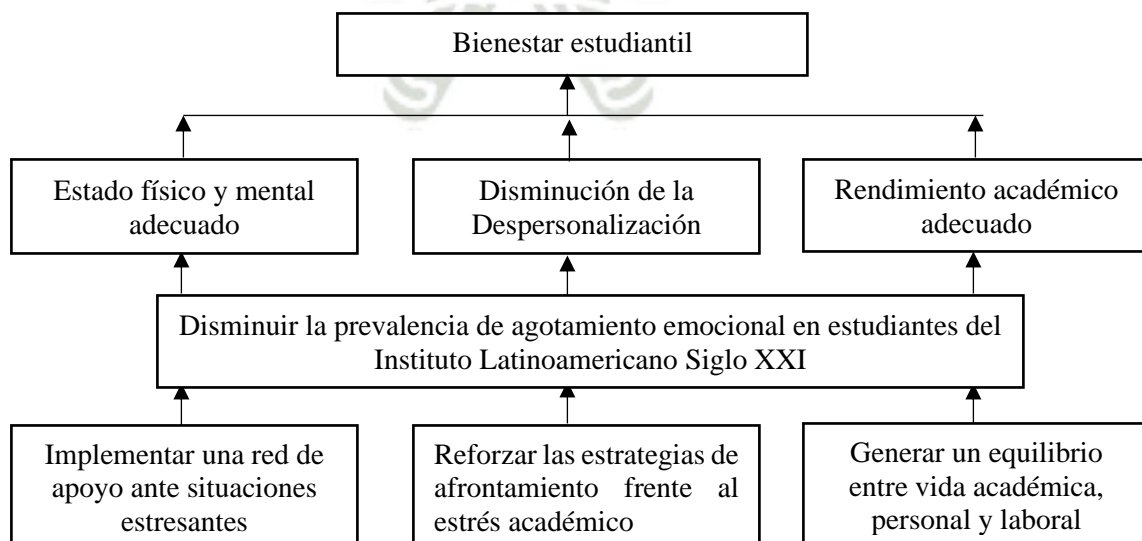
Árbol de problemas de estudiantes



### 1.1.3 Árbol de Objetivos proyecto de estudiantes

**Figura 11**

Árbol de objetivos de estudiantes



### 1.1.4 Matriz Marco Lógico

**Tabla 15**

Marco lógico para proyecto de estudiantes

Objetivos	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
<b>F1: Mejorar el bienestar estudiantil en los estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI</b>	Al finalizar el ciclo académico los estudiantes perciben una mejora en su bienestar subjetivo del 35%.	Test de medición de bienestar estudiantil. Entrevistas aplicadas para medir bienestar estudiantil. Reportes del área de bienestar estudiantil.	
<b>P1: Disminuir la prevalencia de agotamiento emocional en los estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI</b>	Reducir el nivel de agotamiento estudiantil en 25% al finalizar el ciclo académico.	Resultados de la dimensión de agotamiento emocional perteneciente al cuestionario de Maslach académico.	Se mantiene motivado a los estudiantes en la participación del proyecto ejecutado.
<b>C1: Implementar una red de apoyo ante situaciones estresantes.</b>	El 100% de redes de la red de apoyo funciona efectivamente en todo el ciclo académico.	Videos de redes de apoyo creadas. Consentimientos de participación en grupo de apoyo.	Los docentes tutores participan activamente de los proyectos y en sus respectivos grupos de apoyo.
<b>C2: Reforzar las estrategias de afrontamiento frente al estrés académico.</b>	El 50% de los estudiantes utiliza estrategias de afrontamiento frente al estrés al finalizar el ciclo académico.	Resultado de entrevistas sobre aplicación de estrategias de afrontamiento.	
<b>C1A1: Planificación y organización de las redes de apoyo por salón de clases.</b>	Presupuesto aproximado por 6 meses, equivalentes a un ciclo	Los gastos aplicados al proyecto serán registrados en facturas.	Se logra conseguir el financiamiento para la

<p><b>C1A2: Capacitar y motivar a los docentes para la participación en sus respectivas redes.</b></p> <p><b>C1A3: Campaña de comunicación del proyecto en el instituto</b></p> <p><b>C1A4: Consolidación de las redes por cada salón</b></p> <p><b>C2A1: Capacitar a cada red de apoyo en temas relacionados al afrontamiento del estrés.</b></p> <p><b>C2A2: Capacitar a estudiantes para el seguimiento de los miembros de cada red.</b></p> <p><b>C2A3: Seguimiento a redes de apoyo.</b></p>	<p>académico sería de: 2000 soles.</p>	<p>Registro de pagos.</p> <p>Registro fotográfico de compras realizadas.</p>	<p>ejecución de las actividades.</p>
---	--	--	--------------------------------------

## 1.1.5 Recursos

### 1.1.5.1 Humanos

- Estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI
- Profesional de trabajo Social
- Encargada del área de bienestar estudiantil del instituto.
- Coordinador del área académica
- Asistente del área de bienestar estudiantil.

### 1.1.5.2 Materiales

- Cuentas de Microsoft TEAMS de estudiantes
- Computadores
- Publicidad virtual y física

- Credenciales

#### 1.1.5.3 **Tecnológicos**

- Laptops
- Equipo de sonido
- Mentimeter
- Kahoot
- Genially

#### 1.1.5.4 **Institucionales**

- Instalaciones del instituto.

#### 1.1.5.5 **Financieros**

- Financiado por el Instituto.

#### 1.1.6 **Responsable**

- Trabajador social

#### 1.1.7 **Cronograma**

Duración aproximada del proyecto: 6 meses

## 1.2 Proyecto N°2 para docentes

### VALORANDO MI ESFUERZO

#### 1.2.1 Fundamentación

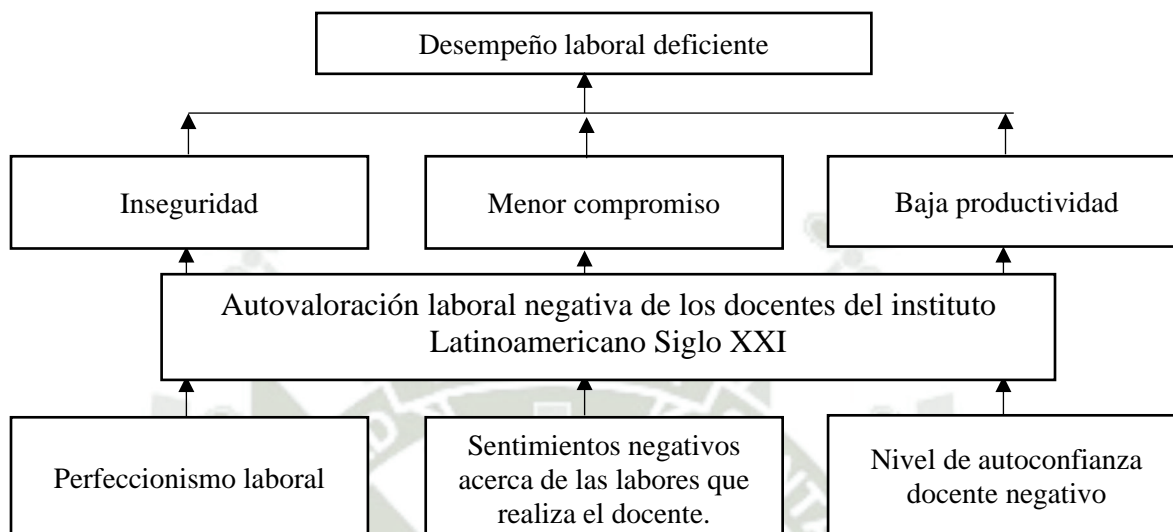
En los casos de docentes con baja o media realización personal el profesional tiende a sentirse descontento e infeliz con las labores que realiza y consigo mismo. Para el presente proyecto el modelo explicativo que se tomó en cuenta es el modelo de Cherniss (1992) que nos dice que el ambiente laboral tiene una interacción constante con las características del trabajador, en dichas interacciones se generan situaciones de apoyo y exigencias extra laborales generando sentimientos de competencia y éxito que se tornan negativas. Si la autovaloración negativa perdura en el tiempo, puede afectar el nivel de seguridad, compromiso y la productividad del docente, contribuyendo a un desempeño laboral deficiente.

Para poder aumentar la autovaloración laboral positiva de docentes es necesario generar capacitaciones que permitan entender aspectos como: estrategias de afrontamiento, importancia de la labor propia, exigencia laboral, así como priorización de tareas; asimismo, es necesario crear actividades que permitan que los docentes se relacionen entre si a través de actividades afterwork y team building, las cuales son ideales para compartir experiencias propias y de los demás compañeros, esto permite valorar nuestro propio trabajo y el de los demás. El modelo de intervención aplicado para el proyecto es el de redes y apoyo social.

### 1.2.2 Árbol de problemas de docentes

**Figura 12**

Árbol de problemas de docentes



### 1.2.3 Árbol de objetivos de docentes

**Figura 13**

Árbol de objetivos de docentes



## 1.2.4 Marco Lógico

**Tabla 16**

Marco Lógico para docentes

Objetivos	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
<b>F1: Aumentar el desempeño laboral de los docentes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI.</b>	Nivel de desempeño laboral docente aumentado en 20% al finalizar el proyecto.	Resultados de la encuesta de valoración de estudiantes acerca del desempeño docente.	
<b>P1: Aumentar la autovaloración laboral positiva de los docentes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI</b>	El 70% de los docentes presenta nivel alto de realización personal al finalizar el proyecto.	Resultados de la dimensión de realización personal perteneciente al cuestionario de Maslach académico.	El instituto impulsa otras investigaciones sobre la condición física y mental de docentes, así como proyectos para mejorar el bienestar docente.
<b>C1: Disminuir el perfeccionismo laboral en los docentes</b>	El 90% de docentes conoce acerca del perfeccionismo laboral, así como sus consecuencias.	Videos y fotografías acerca de los talleres ejecutados Pre y post test de las capacitaciones y talleres ejecutados.	Docentes participan activamente en cada una de las actividades programadas por el líder de proyecto.
<b>C2: Crear grupos de ayuda mutua entre los docentes.</b>	El 80% de los docentes forma parte del grupo de ayuda.	Resultado de entrevistas sobre la reducción de sentimientos negativos.	
<b>C3: Aumentar la autoconfianza en docentes</b>	El 70% de docentes conoce y aplica estrategias para mejorar autoconfianza.	Pre y post test de los talleres ejecutados.	

**C1A1:**  
Capacitaciones en temas relacionados a estrategias de afrontamiento frente al estrés y agotamiento.

Se logra la aprobación y el financiamiento para la ejecución de las actividades.

**C1A2:** Taller relacionados al nivel de exigencia propia.

**C1A3:** Taller sobre priorización de tareas.

**C2A1:**  
Planificación y organización de los grupos de ayuda,

**C2A2:** Crear y comunicar reuniones afterwork y team building.

**C2A3:**  
Capacitación sobre la valoración del propio trabajo.

**C2A4:** Taller para conocer experiencias docentes y valorar el trabajo de los compañeros.

**C3A1:** Taller de trabajo “Empodérate”

**C3A2:** Taller de trabajo “Aprende a decir no”

Los gastos aplicados al proyecto serán en facturas registradas en el Presupuesto aproximado por 6 meses, equivalentes a un ciclo académico sería de: 3000 soles.

Registro de pagos.

Registro fotográfico de compras realizadas.

## 1.2.5 Recursos

### 1.2.5.1 Humanos

- Docentes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI
- Profesional de trabajo Social
- Encargado del área de RR.HH.
- Coordinador del área académica

### 1.2.5.2 Materiales

- Cuentas de Microsoft TEAMS de docentes.
- Computadores
- Publicidad virtual y física
- Credenciales

### 1.2.5.3 Tecnológicos

- Laptops
- Equipo de sonido
- Mentimeter
- Kahoot
- Genially

### 1.2.5.4 Institucionales

- Instalaciones del instituto.

### 1.2.5.5 Financieros

- Financiado por el Instituto.

## 1.2.6 Responsable

- Trabajador social

## 1.2.7 Cronograma

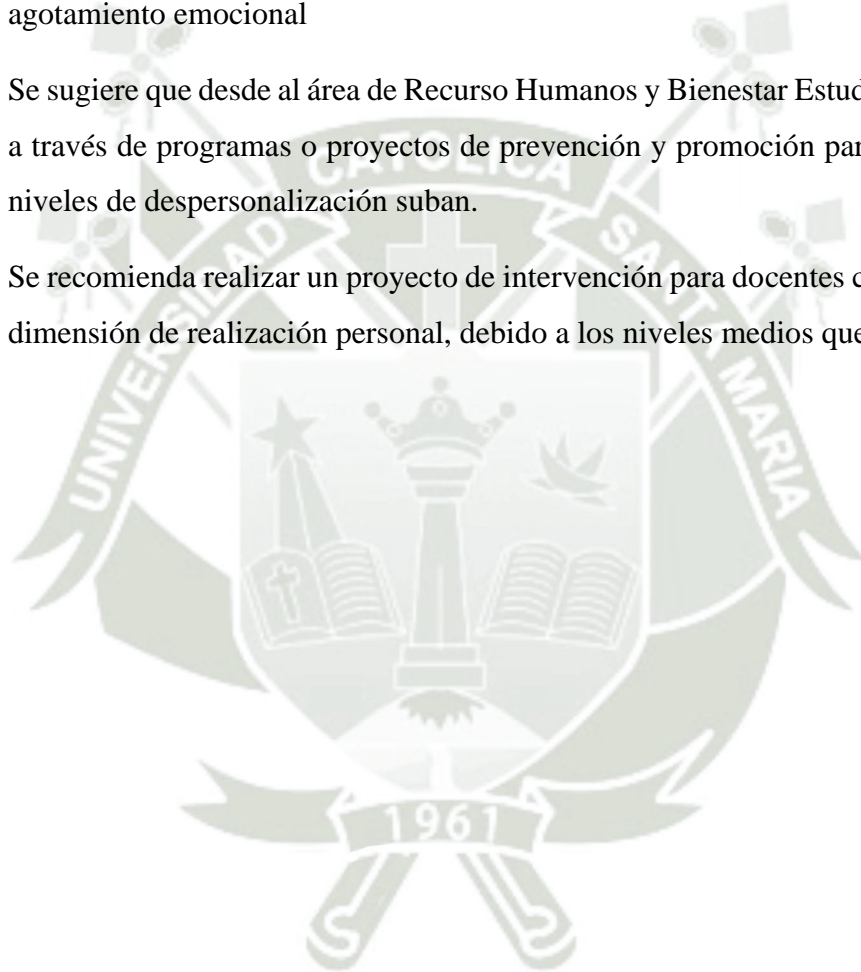
Duración aproximada del proyecto: 6 meses

## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se concluye que el nivel de síndrome de burnout, que presentan docentes y estudiantes en el Instituto Latinoamericano Siglo XXI corresponde en ambos grupos a nivel bajo. Con respecto a parámetros estadísticos el síndrome de burnout en docentes presenta una media de 27.12 y el síndrome de burnout académico presenta una media de 22.80, ambos resultados presentan desviaciones mínimas con poca dispersión. Se presentan niveles bajos de burnout debido a que los docentes y estudiantes se han adaptado a la nueva modalidad no presencial, así como a los retos que esta modalidad presenta.
- SEGUNDA:** Los docentes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI presentan un nivel de agotamiento emocional bajo, los docentes no sienten hastío emocional ni sensaciones de sobreesfuerzo. Con respecto a los estudiantes, presentan un nivel medio de agotamiento emocional, es decir se sienten emocionalmente cansados, y con desgano para realizar las actividades académicas
- TERCERA:** Con respecto a la dimensión de despersonalización en el Instituto Latinoamericano Siglo XXI, docentes y estudiantes presentan niveles bajos. Los docentes no están en un proceso de deshumanización y actitud cínica hacia los estudiantes y compañeros, no presentan sentimientos y actitudes negativas, así como apatía por las demás personas; asimismo los estudiantes no presentan sentimientos de incompetencia académica hacia ellos mismos como estudiantes.
- CUARTA:** Los docentes y estudiantes del Instituto Latinoamericano Siglo XXI, presentan un nivel medio de realización personal y eficiencia académica, tanto en docentes, así como en estudiantes. Con respecto a los docentes se observa una tendencia a evaluarse negativamente, se sienten descontentos e infelices consigo mismos y con las labores que ejecutan. Asimismo, en los estudiantes no se presentan sentimientos de eficiencia académica baja hacia sí mismos como estudiantes ya que se evalúan positivamente.

## SUGERENCIAS

- PRIMERA:** Se recomienda tanto para docentes y estudiantes que presentan un nivel medio de burnout presentar programas de intervención que permitan prevenir y promocionar el autocuidado para mantener el bienestar psicosocial de dichos grupos.
- SEGUNDA:** Se propone intervenir a través de programas de prevención y promoción tanto para estudiantes y docentes ya que presentan niveles medio y bajo en la dimensión de agotamiento emocional
- TERCERA:** Se sugiere que desde el área de Recurso Humanos y Bienestar Estudiantil intervenir a través de programas o proyectos de prevención y promoción para evitar que los niveles de despersonalización suban.
- CUARTA:** Se recomienda realizar un proyecto de intervención para docentes con respecto a la dimensión de realización personal, debido a los niveles medios que presentan.



## Referencias bibliográficas

- Aguilar, N., y Aquino, A. (2018). *Síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio institucional Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1622>
- Ahola, K., Honkonen, T., Isometsa, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Aromaa, A., y Lönnqvist, J. (2005). *The relationship between job-related burnout and depressive disorders results from the Finnish Health 2000 Study*. *Journal of Affective Disorders*, 88, 55-62.
- Alarcón, J., Vaz, J., y Guisado, J. A. (2001). Análisis del síndrome de burnout: Psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social (I). *Revista de Psiquiatría Facultad de Medicina de Barna*, 28 (6), 358-381.
- Alcalde, J., y Bustos, C. (2015). *Prevalencia de burnout en odontólogos docentes de la facultad de odontología de la universidad Finis Terrae en el año 2015* [Tesis de licenciatura, Universidad Finis Terrae]. Repositorio Institucional de la Universidad Finis Terrae. <https://repositorio.uft.cl/xmlui/bitstream/handle/20.500.12254/419/Alcalde-Bustos%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andueza, I. (2014) *Estrés Laboral y Burnout*. [Tesis de licenciatura, Universidad Pública de Navarra]. <https://academica-e.unavarra.es/xmlui/bitstream/handle/2454/11267/andueza69073.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Apellaniz, O. (2016). *Prevención de riesgos psicosociales en intervención social, 2016*. Asociación de Entidades de Iniciativa e intervenido Social Bizkaia. **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**
- Arias, W., Huamani, J., y Ceballos K. (2019). Síndrome de burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, 7 (3).72-110. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a04v7n3.pdf>
- Aspeé, J. (2015). Sustento para el Trabajo Social en la Gestión de Recursos Humanos. *Revista Rumbos TS. Un Espacio Crítico Para La Reflexión En Ciencias Sociales*, (11), 86-95. <http://revistafacso.ucentral.cl/index.php/rumbos/article/view/87>

- Avendaño, C. (2017). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios*. [Tesis de maestría publicado, Universidad Nacional de Educación]. **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**
- Ávila, G. (2020). *Modelos de intervención en trabajo social en el ámbito de la salud pública: una propuesta desde la modernidad institucional*. **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**
- Baque G., Calderón G., Campuzano J. y Barcia M. (2021). El rol docente y el estrés de la modalidad virtual. *Polo del conocimiento* 6(2), 1016-1026. **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**
- Barranco, E. (2004). La intervención en trabajo social desde la calidad integrada. *Revistas - Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* 12, 79-102.
- Barreto, M. y Piamonte, J. (2020). *Estrés laboral en comunidad docente* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio de la Universidad Cooperativa de Colombia. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17678/3/2020\\_estres\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17678/3/2020_estres_laboral.pdf)
- Biondi A., y Benuzzi A. (2021). Ansiedad, engagement y burnout académico en estudiantes de la Facultad de Química, Bioquímica y Farmacia de la Universidad Nacional de San Luis. *Perspectivas En Psicología*, 18(1), 118-122. <http://200.0.183.216/revista/index.php/pep/article/view/556>
- Blasé, J. (1982). A social-psychological grounded theory of teacher stress and burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18, 93-1113.
- Bronfenbrenner, V. (1979). *The Ecology of Human Development*. Harvard University Press.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid. Pirámide.
- Caballero C., Hederich C. y García A. (2015). Relación entre Burnout y Engagement académicos con variables sociodemográficas y académicas. *Psicología desde el Caribe*; 32(2), 254-267. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v32n2/v32n2a05.pdf>
- Calvete, E. y Villa, A. (2000). Estrés y burnout docente: influencia de variables cognitivas. *Revista de educación*. 319, 291-303. <https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:aaa2e54c-0ad6-4e91-908b-482ae15d27ff/re3191507777-pdf.pdf>

- Carpio, D. (2021). *Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San Juan Bautista de la Salle* [Tesis de licenciatura, Universidad de la Salle Arequipa]. Repositorio Institucional de la Universidad de la Salle. <http://repositorio.ulasalle.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12953/124/Relaci%c3%b3n%20S%c3%adndrome%20de%20Burnout%20y%20Satisfaccion%20Laboral%20-%20Anthony%20C%c3%a1rdenas%20Mollo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrera, E. (2020). *Burnout en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Piura sedes Piura y Lima- 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]. Repositorio de la UP. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5244/MAE\\_EDUC\\_TyGE-L\\_029.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5244/MAE_EDUC_TyGE-L_029.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Celio, J. (2021). Burnout y satisfacción con la vida en docentes que realizan clases virtuales en un contexto de pandemia por covid-19. *PURIQ*, 3(1), 185-212. **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**
- Cerda, J. (2020). Trabajo de redes. Sentidos y significados desde el Trabajo Social. *Revista Cuaderno de Trabajo Social*. 15(1), 54-70.
- Chavarría, R., Colunga, F., Loria, J., y Peláez, K. (2016). *Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2º nivel en México*. *Revista Educación Médica*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181316301279>
- Chavergen, Z. (2021). *Síndrome de Burnout y rendimiento académico en estudiantes de bachillerato de una Institución Educativa de Santo Domingo, Ecuador, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70375/C\\_havergen\\_ZJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70375/C_havergen_ZJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cherniss, C. (1993). *The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout*. Londres: Taylor y Francis.

- Cooper, C. (1998). *Theories of organizational stress*. Oxford Edition. **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**
- Coria, M. (2021). Adaptación ¿permanente? al cambio: Percepciones sobre la modalidad virtual de aprendizaje en la educación superior. *Revista Tecnología Y Ciencia*, (40), 63–74. <https://doi.org/10.33414/rtyc.40.63-74.2021>
- Daley, M. (1979). Burnout. smoldering problem in protective services. *Social Work*, 5, 375-379.
- Díaz, F. y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica. *Psicología desde el caribe* 33(1), 113-131. [http://www.scielo.org.co/pdf/p\\_sdc/v33n1/v33n1a09.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/p_sdc/v33n1/v33n1a09.pdf)
- Domínguez, A., y Mendoza, J. (2019). *Burnout y engagement en estudiantes de enfermería de la universidad privada Norbert Wiener, Lima-2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Norbert Wiener] Repositorio Institucional de la Universidad Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2661/TESIS%20Dom%c3%adnguez%20Ang%c3%a9lica%20-%20Mendoza%20Julissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dressel, P. L. (1982). Policy sources of worker dissatisfaction: The case of human services in aging. *Social Service Review*, 56, 406-423.
- Edelwich, J., y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Sitges of disillusionment in the helping professions*. Nueva York Human Scienices Press.
- Escartín, M. (1992). El sistema familiar y el trabajo social. *Alternativas Cuadernos de Trabajo Social*. 1: 55-75. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5898/1/ALT\\_01\\_05.pdf#:~:text=La%20estructura%20de%20la%20familia,los%20miembros%20de%20la%20familia.](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5898/1/ALT_01_05.pdf#:~:text=La%20estructura%20de%20la%20familia,los%20miembros%20de%20la%20familia.)
- Espinoza, J., Moran, F. y Granados J. (2021). El Síndrome Burnout y su efecto en el desempeño docente en tiempo de pandemia. *Polo del Conocimiento: Revista científico – profesional*: 6, 670-679. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7926895.pdf>
- Estrada H., De la Cruz S., Bahamon, M., Perez J., Caceres A. (2018). Burnout académico y su relación con el bienestar psicológico en estudiantes universitarios. *Revista*

*Espacios*. 39(15): 144-125. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n15/a18v39n15p07.pdf>

Estrada, E., Gallegos N. y Mamani, H. (2020). Burnout académico en estudiantes universitarios peruanos. *Apuntes Universitarios*: 11(2), 48-62.

Fernández, J. (1989). Planificación de proyectos orientados a Objetivos: el Método Zopp. *ESC Trabajo Social* 2; 115-127. [http://eprints.rclis.org/10183/1/Trabajo\\_Marc\\_o\\_Logico.pdf](http://eprints.rclis.org/10183/1/Trabajo_Marc_o_Logico.pdf)

Forttes, A. (1983). El trabajador social en el área del bienestar del personal en la empresa. *Revista de Trabajo Social*, 392 15-23. <https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/6192/000379756.pdf>

Flores, A. (2017). *Estilos de vida, síndrome de desgaste físico y mental (burnout académico) y porcentaje de masa corporal en los estudiantes universitarios del área de biomédicas de la universidad Nacional de San Agustín, 2016* [Tesis de Licenciatura publicada, Universidad Nacional de San Agustín] Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2764/Nuflgoam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.

Freudenberger, H. (1977). "Burn-out: The Organizational Menace". *Training and Development Journal*, 31, 26-2

Friedman, I. (2000). Burnout in teachers: shattered dreams of impeccable professional performance. *Journal of Clinical Psychology*, 56 (5), 595-606.

García, I. y Velandrino, A. (1992). EPB: Una escala para la evaluación del burnout profesional de las organizaciones. *Anales de la psicología*, 8(1-2), 131-138

Gil-Monte P. R., y Peiró J. M. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), 135-149.

- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M., y Valcárcel, P. (1998). Model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional e Gestao*, 4(1), 165-179.
- Gómez, N.R., y Rodríguez, P.R. (2020). Estrés en docentes en el contexto de la pandemia de Covid-19 y la educación, Fenob Una. Filial Coronel Oviedo. *Divulgación Académica*. 216-234
- González M., Hernández T., Soberanes L., Mendoza F. y Sánchez G. (2010) Estudio del Burnout y Engagement Académico en estudiantes universitarios. *Primer Congreso Internacional de Educación*; 30(3): 201-205. <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/producto.php?producto=4849>
- Guerrero, E. (2001). Una investigación con docentes universitarios sobre el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome del “quemado”. *Revista Iberoamericana De Educación*, 25(1), 1-22. <https://doi.org/10.35362/rie2512911>
- Guevara, M. (2021). *Síndrome de burnout en docentes, Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad, Chachapoyas, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio Institucional de la UNTRM. <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/2491/Guevara%20Vargas%20Marvin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, V., Hernández, L., Jaimes, N., & Serrano, M. (2020). *Síndrome de burnout y su asociación con el rendimiento académico en estudiantes del programa de enfermería de dos institutos de educación superior, Villavicencio-meta 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia] Repositorio Institucional UCC. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32655/1/2020\\_Cuadrado%20CHernandez%20CJaimes%20CSerrano\\_Sindrome\\_Burnout\\_estudiantes.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32655/1/2020_Cuadrado%20CHernandez%20CJaimes%20CSerrano_Sindrome_Burnout_estudiantes.pdf)
- Harrison, R. V. (1978). Person-environment fit and job stress. En C.L. Cooper y R. Payne (eds.) *Current Concerns in Occupational Stress*. Wiley: New York.

- Harrison, W. D. (1983). *A social competence model of burnout. Stress and burnout in the human services professions*. Pergamon Press: New York.
- Hemeryth, J. (2020). *Síndrome de burnout en estudiantes de estomatología bajo modalidad no presencial de a universidad privada Antenor Orregoñ-Trujillo, septiembre 2020* [Tesis de Licenciatura publicada, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio digital de la Universidad Privada Antenor Orrego. **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**
- Hernández, R. y Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Mcgraw-Hill Interamericana
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Educación.
- Hernández, K. (2010). *El rol del profesional de trabajo social en el apoyo a los programas y servicios que ofrece bienestar universitario de UNIMINUTO Ceccional Bello* [Tesis de licenciatura, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional de la Coporacion Universitaria Minuto de Dios. **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**
- Hiebert, B., y Farber, I. (1984). Teacher Stress: literature Survey with a few Surprises. *Canadian Journal of education*. 9 (1), 14-27.
- Hobfoll, S. E., y Freedy, J. (1993). *Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout*. Washington DC: Taylor y Francis.
- Hurtado, O. (2019). *Síndrome de burnout y desempeño docente de los profesores de la Universidad Alas Peruanas Filial Cerro de Pasco, 2016*. [Tesis de Maestría publicada, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio institucional Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**
- Klarreich, S. H. (1990). *Work without stress. A practical guide to emotional and pshysical. Well-being on the job*. Brunner/Mazel Publishers. New York.
- Leiter, M., y Durup, J. (1994). "The discriminant validity of burnout and depression: a confirmatory factor analytic study". *Anxiety, stress and coping*, 7, 297-308.

- Lopez, E. y Zacarias, H. (2020). Síndrome de Burnout en docentes universitarios durante dictado de clases virtuales. *Desafíos*, 11(2), 136-141. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/209/277>
- Manzano, G. (1998). Estrés en personal de enfermería [Tesis doctoral, Universidad de Deusto, Bilbao]. Repositorio institucional.
- Marqués, A., Lima, M. L., y López, A. (2005). Fuentes de estrés, burnout y estrategias de coping en profesores portugueses. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21 (1- 2), 125-144.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, vol. 12, pp. 42-80. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3307970.pdf>
- McKnight, J. D., y Glass, D. C. (1995). Perceptions of control, burnout, and depressive symptomatology: A replication and extension. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 63, 490-494.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). *MBI Inventario "Burnout" de Maslach Síndrome del "Quemado" por estrés laboral asistencial*. Madrid. TEA Publicaciones de Psicología Aplicada.
- Maslach, C., y Pines, A. M. (1977). The burnout syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6 (2), 100-126.
- Matteson, M. y Ivancevich, J. (1987). *Controlling work stress*. San Francisco: Jossey-Bass.
- McPherson, M. A. (1985). Burnout and the school principal. *The Canadian Administrator*, 24 (8), 1-4.
- Mesén, R. (1998). Trabajo social y recursos humanos. *Revista de Trabajo Social, Caja Costarricense de Seguro Social*. 23 (53), 1052-1059. [www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v23n531998/art3.pdf](http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v23n531998/art3.pdf)
- Ministerio de Educación [MINEDU]. (2020) *Producto e Impacto de la Educación*. Ministerio de Educación. <http://escale.minedu.gob.pe/tendencias>

- MINSA (2005). *Módulo de atención integral de Salud Mental. Dirigido a trabajadores de primer nivel de atención*. Ministerio de Salud. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2279.pdf>
- Montejo (2014). *El síndrome de Burnout en el profesorado de la ESO* [Tesis doctoral, Universidad de Complutense] Repositorio institucional Universidad Complutense. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=97661>
- Montalbán F., Duran M. y Bravo M. (2000). El discurso mediático sobre el síndrome de burnout. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 103-115  
<https://journals.copmadrid.org/jwop/art/82489c9737cc245530c7a6ebef3753ec>
- Moriana, J. (2002). *Estudio epidemiológico de la salud mental del profesorado* [Tesis Doctoral, Universidad de Córdoba, España]. <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/266/13208305.pdf;jsessionid=33E4604ACF0DB9EA9A48B4A5837287A2?sequence=1>
- Moriana, J. A., y Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (3), 597-621.
- Oros, L., Vargas Rubilar, N., y Chemisquy, S. (2020). Estresores docentes en tiempos de pandemia: Un instrumento para su exploración. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 54(3), 421-432.  
<https://doi.org/10.30849/ripijp.v54i3.1421>
- Picasso, M. (2012) Síndrome de Burnout en estudiantes de odontología de una universidad peruana. *Kiru*. 2012; 9(1), 51-58. <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/view/202/176>
- Pines, A., y Kafry, D. (1978). Occupational tedium in the social services. *Social Work*, 23, 499-507
- Pines, A., Aronson, E., y Kafry, D. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. Nueva York: The Free Press.
- Quiceno, J. y Vinaccia S. (2007). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología* 2007, 10 (2), 117-125.

- Raffo, S. (2005). *Intervención en Crisis*. Departamento de psiquiatría y salud mental sur. [https://www.u-cursos.cl/medicina/2009/1/MPSIQUI5/2/material\\_docente/bajar?id\\_material=207751](https://www.u-cursos.cl/medicina/2009/1/MPSIQUI5/2/material_docente/bajar?id_material=207751)
- Rodríguez, R., y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 72–88. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500006>
- Romero, J. (2016). *Burnout laboral; un malestar progresivo en académicos universitarios*. [Tesis de licenciatura publicada, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio institucional UAEM. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67538/TESIS%20FINAL%20BURNOUT%20LABORAL%20REVISADA.pdf?sequence=3>
- Román, Q. (2018). *Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018* [tesis de licenciatura, Universidad María Auxiliadora]. Repositorio institucional UMA. <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/200/41-2019%20%20%208FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, M. (2016). La intervención del trabajador social desde las redes sociales en trabajo social comunitario: fundamentos, dimensiones y competencias. *Zerbitzuan* 61, 65-78. [http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Intervencion\\_trabajador\\_social\\_desde\\_redes\\_sociales.pdf](http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Intervencion_trabajador_social_desde_redes_sociales.pdf)
- Rosales, Y. y Rosales P. F. (2013). Burnout estudiantil universitario. Conceptualización y estudio. *Salud mental*, 36(4), 337-345. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-33252013000400009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252013000400009)
- Rudow, B. (1999). *Stress and Burnout in the Teaching Profession: European Studies, Issues, and Research Perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sakharov, M. y Farber, B. A. (1983). *A critical study of burnout in teachers*. New York: Pergamon Press.

- Sardón, Z. (2021). *El síndrome de burnout en estudiantes de la Unidad de posgrado de la universidad nacional del Altiplano Puno, por Covid 19-2021* [Tesis de licenciatura, Universidad nacional del Altiplano] Repositorio institucional UNA.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/16650/Sardon\\_Ari\\_Zezy\\_Yadeyda.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/16650/Sardon_Ari_Zezy_Yadeyda.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Savicki, V. (1979). Variations on the burnout debate. *The Personnel and Guidance Journal*, 58 (2), 87-89.
- Schwartz, M. S., y Will, G. T. (1953). Low morale and mutual withdrawal on a mental hospital ward. *Psychiatry*, 16, 337-353.
- Selamé, T. (1998). Condiciones de trabajo y salud ocupacional de los profesores de la Región Metropolitana-Chile. *Mujer y Trabajo*, 2.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000218&pid=S0120-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000218&pid=S0120-)
- Silva, G., y Carlotto, M. (2003). Síndrome de burnout: um estudio com professores da rede pública. *Psicología Escolar e Educacional*, 7 (2), 145-153.
- Sierra, Juan Carlos, Ortega, Virgilio, y Zubeidat, Ihab (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos diferenciar. *Revista Mal-estar E Subjetividades*, 3(1),10 - 59.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27130102>
- Sturgess, J., y Poulsen, A. (1983). The prevalence of burn-out in occupational therapists. *Occupational Therapy in Mental Health*, 3, 47-60.
- Torres, L. (2018). *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores del Instituto Superior Tecnológico Pablo Casals-Trujillo, 2016* [Tesis de Maestría, Universidad San Pedro] Repositorio institucional USP. **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**
- Universidad de Granada (2021). *Diplomado en trabajo social y riesgos psicosociales del trabajo*. Universidad de Granada.
- Uribe, P. (2010). Los hogares unipersonales: nueva tendencia en la estructura familiar. *Tendencias y Retos*. 15, 57-68. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4929264.pdf>

- Valverde M. (2021). Síndrome de burnout y estilos de vida en docentes de la facultad de salud de una universidad privada de Perú en tiempos de pandemia. *Revista Científica De Ciencias De La Salud*, 14(1), 19-26. <https://doi.org/10.17162/rccs.v14i1.1478>
- Velez, R. (2021). *Síndrome de burnout y el desempeño docente en la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Jorge Basadre Grohmann de Tacna 2018* [Tesis de Maestría publicada Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio institucional UJBG. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4257>
- Viscarret, J. (2007) *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social* Alianza Editorial Madrid
- Walker, G. (1986). Burnout: from metaphor to ideology. *Canadian Journal of Sociology*, 11 (1), 35-37.
- WHO (2019). *CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad*. <https://icd.who.int/browse11/1-m/es#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>
- Winnubst, J. A. (1993). *Organizational structure, social support, and burnout*. London: Taylor y Francis.
- López E. y Zacarias V. (2020). Síndrome de burnout en docentes universitarios durante dictado de clases virtuales. *Desafíos*, 11(2), 209-218. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.209>
- Zeballos, M. (2019). *Satisfacción laboral y burnout en un Instituto Tecnológico de Arequipa* [Tesis de Licenciatura publicada, Universidad Católica de Santa María] Repositorio Institucional UCSM. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/8616/76.0384.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

Anexo 1: Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes

El presente cuestionario pretende determinar si existe niveles de Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout en el Instituto Latinoamericano Siglo XXI. En tal sentido se pide la imparcialidad y sinceridad en sus contestaciones. Tome en cuenta que la información brindada por usted será tratada estrictamente bajo confidencialidad y anonimato.

Lea con atención los siguientes enunciados y responda según su experiencia personal a cada uno de las siguientes afirmaciones. Marque las respuestas en los recuadros correspondientes.

		Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
1	Es debido a mi trabajo que me siento emocionalmente agotado							
2	Al final de la jornada me siento agotado							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos							
5	Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos							
6	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos							
8	Me siento "quemado" o agotado por el trabajo							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me encuentro con mucha vitalidad							
13	Me siento frustrado por mi trabajo							
14	Siento que estoy haciendo un Trabajo demasiado duro							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis alumnos							
16	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mis clases							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los alumnos							
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en el trabajo							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades							
21	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo							
22	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							

**Anexo 2: MBI-SS (Síndrome de Burnout en estudiantes)**

Los siguientes ítems presentados están relacionados a tu experiencia como estudiante y a tus creencias, sentimientos y conductas en el instituto. Responde cada una de las afirmaciones teniendo en cuenta que la escala está compuesta con valores de 0 a 6 (donde 0 es que nunca has experimentado ese sentimiento o creencia y 6 hace referencia a que siempre lo experimentas). Por favor, para contestar a los ítems **piensa en tus tareas como estudiante desde esta nueva modalidad no presencial** y valora la frecuencia con que te ocurren cada uno de los siguientes aspectos.

		Num ca	Algun a vez al año o meno s	Una vez al mes o meno s	Algun as veces al mes	Una vez por seman a	Algun as veces por seman a	Tod os los días
		0	1	2	3	4	5	6
1	Estoy emocionalmente "agotado" por hacer esta carrera.							
2	Me encuentro "consumido" al final de un día en el Instituto.							
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en el Instituto.							
4	Estudiar o ir a clase todo el día es una tensión para mí.							
5	Estoy "quemado" (exhausto) de tanto estudiar							
6	He perdido interés en la carrera desde que empecé en el Instituto.							
7	He perdido entusiasmo por mi carrera							
8	Me he distanciado de mis estudios porque pienso que no serán realmente útiles.							
9	Dudo de la trascendencia y valor de mis estudios							
10	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen relacionados con mis estudios							
11	Creo que contribuyo efectivamente durante las clases en el Instituto.							
12	En mi opinión soy un buen estudiante							
13	Me estimula conseguir objetivos en mis estudios							
14	Durante las clases, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas							
15	He aprendido muchas cosas interesantes durante mi carrera							