



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA**

**Apreciaciones sobre síndrome de Burnout en docentes de la
Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza, Amazonas - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Docencia Univeristaria

AUTORA:

Carrasco Vega, Jessica Patricia (ORCID: 0000-0002-7717-4792)

ASESORA:

Dra. Flores Ledesma, Katia Ninosca (ORCID: 0000-0002-9088-5820)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y Aprendizaje

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza e inspiro mi espíritu para la realización de este estudio, por darme salud y bendición para alcanzar mis metas como persona y como profesional.

A mi esposo, amigo y compañero de vida por estar conmigo en aquellos momentos en que el estudio y trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo, por tú apoyo y ánimo que me brindas día con día para alcanzar nuevas metas profesionales como personales.

A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, su tenacidad y lucha interminable han hecho de ellos un gran ejemplo a seguir por mí y por mis hermanos y sin ellos jamás hubiera podido conseguir lo que hasta ahora, gracias por todo su amor.

Agradecimiento

A Dios porque sin él nada de esto hubiera sido posible.

A mi asesora por impartir sus conocimientos, motivarnos para la realización de este proyecto y prepararnos para un futuro competitivo.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística.....	17
3.3. Escenario de estudio.....	17
3.4. Participantes	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.6. Procedimientos	19
3.7. Rigor científico	20
3.8. Método de análisis de datos.....	22
3.9. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	37

REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Matriz de categorización apriorística</i>	17
Tabla 2 <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	19

Índice de figuras

Figura 1 Subcategoría 01 Agotamiento emocional.

Figura 2 Subcategoría 02 Despersonalización

Figura 3 Subcategoría 03 Realización personal.

Resumen

La investigación se ha desarrollado en un contexto dentro del cual, las clases virtuales han generado una afectación severa en la calidad de vida de los docentes y estudiantes, en donde estos han tenido que afrontar diferentes niveles de estrés, ante ello, se ha planteado como objetivo: Conocer las apreciaciones sobre el Síndrome de Burnout en los docentes universitarios de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza , Amazonas-2021. El enfoque de la investigación fue el cualitativo, el método utilizado fue el método fenomenológico .Los resultados evidenciarán ,que las apreciaciones que han tenido los docentes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, respecto al síndrome de Burnout, se han centrado en el hecho de haber causado agotamiento laboral, habiéndose acrecentado por la pérdida de interés por el trabajo y el sentimiento de agotamiento. Se ha concluido que, las apreciaciones sobre el agotamiento emocional, han tenido que ver directamente con la generación de estrés laboral, depresión y agotamiento generalizado; además, han traído como consecuencia, una pérdida de calidad de la salud emocional.

Palabras clave: estrés laboral, docentes, agotamiento laboral, depresión, calidad de vida.

Abstract

This research has been developed in a different context. Where virtual classes have severely affected the quality of teachers and students' life. They had to face different levels of stress. The objective: To know the appreciations about the Burnout Syndrome in the university teachers of the National University Toribio Rodriguez De Mendoza, Amazonas - 2021. The research's focus was qualitative and the method used was the phenomenological method. The results showed that had teachers' appreciations about the Burnout syndrome, have focused on the fact of caused burnout job. Moreover the increasing by the loss of interest at work and the feeling of exhaustion. It has concluded that the appraisals of emotional exhaustion have been directly related to the generation of work stress, depression and generalized exhaustion. Also it gets as a result a loss of quality from emotional health.

Keywords: job stress, teachers, burnout job, depression, quality of life.

I. INTRODUCCIÓN

La labor docente implica una variedad de competencias para ser cumplidas a cabalidad, al ser una labor de servicio, esencialmente impacta a nivel social como a nivel individual, debido a que busca formar un legado que genere los cambios que la comunidad necesita. Su labor es trascendental para nuestra sociedad y familia, pues cumplen una función social clave: formar, enseñar y transmitir conocimientos a través de múltiples herramientas y poder así hacer frente a las diversas coyunturas, es por ello importante recalcar que la Organización Mundial de la Salud asocia al estrés laboral como la nueva epidemia del siglo XXI presente en nuestras vidas y en la sociedad actual. Por ello, es importante el ejercicio de la docencia, asumido con responsabilidad; en contraposición, las recompensas no siempre son suficientes y/o el ambiente laboral no permite un adecuado desenvolvimiento de la labor docente, en consecuencia, se pueden generar problemas a nivel emocional e incluso cognitivo que eventualmente perjudican el desempeño de los docentes y el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

En ese sentido Murrian, et al (2017) explican que la docencia se entiende como una profesión de gran alcance social debido a que no solo es para un grupo limitado de personas y sus conocimientos actualizados, sino que permite formar, ajustar y convertir el comportamiento humano perpetuando o sembrando principios y valores que generan o que producen nuevas propuestas de desarrollo para el contenido asimismo Lozada, (2005) expone que los entornos laborales hallados y que predominan, están ampliamente relacionados con la tarea y organización del trabajo, las necesidades cognoscitivas, actividades extracurriculares, todas ellas conexas en un fin específico que es la labor académica, además del uso de diversas prácticas intelectuales que están relacionadas ampliamente con la memoria, percepción y los diversos lenguajes que contienen símbolos y el uso de la atención.

Fernández (2014) confirma lo expuesto cuando explica que el profesorado es un grupo socio-profesional que está expuesto a ciertos factores que ponen en riesgo su equilibrio psíquico.

Rodríguez, et al (2017) afirma que "El estrés se ha convertido en una enfermedad cada vez más común. En los últimos años, las instituciones educativas se han visto

afectadas por la presión laboral de muchos profesores". (p.1). Lo citado por Rodríguez, que la tensión progresiva y continua que produce el estrés en el cuerpo contribuye a la aparición de muchas enfermedades se convertirá en una reacción fisiológica que se observa hoy en día y con mayor frecuencia debido al estilo y a las diferentes presiones de la vida cotidiana.

En el ámbito internacional se conoce que a nivel universitario los docentes presentan cifras de burnout del 68% según Aranda, et al (2006) asimismo Paredes, (2001) indica un porcentaje de 87,3% y Bareño et al (2010) reporta un 94,7% de estrés en los docentes. A nivel del Perú, el estudio de Ponce et al. (2011) encontró que el 46,3% del burnout de los docentes se encontraba en un nivel significativo o en la etapa final. El estudio de García et al. (2017) encontró que el 83,33% de los docentes no tenía agotamiento emocional, mientras que el 8,33% de la experiencia de nivel intermedio (página 10) es contraria a García Araoz y Ramos (2020). Se determina que los docentes se caracterizan por síndrome de alto burnout (42,1%), fatiga emocional (40,3%) y despersonalización (37,7%). La realidad del departamento de Amazonas, específicamente de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (UNTRM); la problemática no solo radica en que existe una alta probabilidad de que los docentes presenten Síndrome de burnout, sino que no existen estudios preliminares sobre este contexto, esta es una de las razones más importantes para la ejecución y así llevar a cabo la presente investigación, es por ello que es importante para los docentes universitarios, conocer acerca de la problemática que existe a nivel mental, para con ello generar la planificación de afrontamiento y prevención del síndrome de burnout, de tal suerte que ello pueda redundar en el desempeño y así brindar un mejor servicio a los estudiantes. Los profesionales de la docencia universitario deben estar al tanto de la problemática para hacerle frente ya sea a un nivel propiamente de docencia o en las labores de gestión que les son encargadas o en el área de investigación que también desempeñan. Siendo la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, de reciente creación no se encuentran estudios al respecto por lo tanto considero importante conocer en qué forma se manifiesta este fenómeno en los docentes en la realidad actual.

Frente a la problemática descrita se plantea la siguiente interrogante ¿Cuáles son las apreciaciones sobre el síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Amazonas-2021?

La justificación teórica contribuyó a explicar el fenómeno estudiado a partir de información respecto a la salud emocional en docentes universitarios y los problemas asociados a esta labor, mediante una aproximación al contexto en estudio que ha quedado fuera del alcance de otros investigadores. En el nivel práctico, esta investigación aportó para alertar a las autoridades de la universidad respecto al tratamiento del resultado del fenómeno estudiado. A un nivel metodológico, esta investigación fue importante, porque permitió el acercamiento a una aproximación de un contexto no abordado con anterioridad, detallándose los procedimientos, métodos y técnicas; permitiendo servir de base para posteriores estudios o para ser replicado por futuros investigadores. En el ámbito social este estudio tuvo importancia en la educación, pues determinó en forma directa el desarrollo de las sociedades al difundir nuevas generaciones de profesionales que puedan generar cambios continuos y de compromiso en torno a sus grandes habilidades, estrategias para así mejorar la calidad de las personas promoviendo el bienestar y en favor de su comunidad.

Para poder responder al problema se planteó como objetivo general conocer las apreciaciones sobre el Síndrome de Burnout en los docentes Universitarios Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (UNTRM), Amazonas-2021 y sus objetivos específicos de conocer el agotamiento emocional del Docente Universitario UNTRM Amazonas-2021, conocer las apreciaciones sobre la despersonalización en los docentes universitarios de la UNTRM, Amazonas-2021, conocer las apreciaciones sobre la realización personal en los docentes universitarios de la UNTRM, Amazonas-2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Gil (2003) define el síndrome de Burnout como: La respuesta a la presión laboral a largo plazo se caracteriza porque los profesionales tienden a evaluar negativamente sus habilidades laborales y las relaciones con las personas a las que sirven debido al agotamiento emocional, el desarrollo de emociones negativas y el desarrollo de actitudes y actitudes. El cinismo de la persona que acepta el trabajo, debido al endurecimiento emocional de los profesionales, estos comportamientos son vistos de manera deshumanizadora. (p. 183)

Bianchi, et al (2015) coinciden en que este síndrome se compone de un (...) "La presión laboral a largo plazo conduce al agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción de los logros personales" (p.1). Como se puede apreciar, ambas definiciones incorporan las magnitudes del síndrome de burnout, que son tres: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Según Patlán (2013) el cansancio emocional es el incremento de la sensación de agotamiento emocional ante las demandas de trabajo que hace que los trabajadores lo vean como poco atractivo. Cuando se agotan los recursos emocionales, los trabajadores se darán cuenta de que no pueden hacer frente a los requisitos del trabajo.

La despersonalización, por otro lado, es "desarrollo de indiferencia, alienación, emociones negativas, actitudes y reacciones hacia los demás". (Apoquina, 2007, p.1).

La falta de realización personal es un sentimiento subjetivo de frustración con la forma de trabajar y los resultados obtenidos. Los esfuerzos realizados se consideran negativos y afectan la autoestima de los trabajadores. (Gómez y Ruiz, 2015).

Lastovkova, et al (2018) Al comparar la incidencia del síndrome de burnout en los países de la Europa, se encuentra que, en 9 países, el síndrome está reconocido como una enfermedad profesional, compensada en todos los países de la unión europea, las regiones cuentan con planes de acción preventiva para el estrés laboral.

Bianchi, et al (2015) afirma que las condiciones que crearon el constructor de burnout y la superposición de la evidencia acumulada sobre el burnout-depresión han generado dudas sobre el carácter singular nosológico del burnout. La ciencia actualmente muestra que el agotamiento es una forma de depresión, no un tipo patológico único. Por lo tanto, para mantenerse alejado de la tendencia a tratar el burnout como una sola enfermedad, no recomendaron incluir al burnout como un trastorno en el sistema de clasificación.

Caputo citado por Patlán (2013) señala diez causas de este Síndrome, tales como la falta de soberanía en el trabajo, trato con la concurrencia, conflictos de roles, ambigüedad de tareas asignadas, oportunidades reducidas de realización particular, retroalimentación insuficiente, verificación insuficiente sobre el trabajo, situaciones insatisfactorias, trabajo sobrecargado y presión constante sobre el ambiente físico de trabajo.

Castro, et al (2016) agregan que existen factores personales, sociales y laborales que propician el desarrollo de este síndrome. En cuanto a los factores personales, las mujeres jóvenes solteras son fáciles de producir. Desde una perspectiva laboral, las personas que trabajan muchas horas suelen tener esta condición, pero personas con más experiencia profesional o con cargos de gestión administrativa y que tienen un cierto grado de autonomía profesional no lo desarrollan fácilmente. Finalmente, desde una Perspectiva social, aquellas personas que no están capacitadas en habilidades interpersonales moderadas pueden padecer este síndrome.

Serrano, et al (2017) los factores de influencia en el desarrollo del síndrome de burnout en docentes son tres: factores sociodemográficos, de personalidad y organizacionales. Dentro de los factores sociodemográficos, se tiene el género: Las profesoras son más propensas a sufrir burnout debido a la fuente de presión generada por la doble carga: laboral y familiar. (Aldrete, et al 2009). Coincide también, un estudio de Bedoya, et al (2017), el cual mostró que la satisfacción personal y los síntomas del estrés están relacionados con el género. Los dos fueron más altos en el género femenino.

Otro de estos factores es la edad, los profesores jóvenes están sometidos a una presión mayor por falta de experiencia, por la edad y altas expectativas, que se relacionan con la despersonalización y baja realización personal (Viloria y Paredes, 2002, citado en Serrano, et al 2017).

Bedoya, et al (2017) señala que los maestros con sólo un título universitario y menor antigüedad obtienen una puntuación más alta en agotamiento emocional, en esa misma línea Chávez (2016) indica que por lo general, la etapa más riesgosa del agotamiento laboral es en los primeros años de carrera, porque se considera que este es el momento más favorable para la transición de las expectativas idealistas a la práctica diaria, en este momento se aprende que las recompensas personales, profesionales y económicas no concuerdan con la perspectiva que se tenía.

En maestros mayores, el problema radica en la enseñanza en sí y los métodos utilizados. (Serrano, et al 2017), así también, de acuerdo con el estado civil, los docentes solteros poseen mayor probabilidad de presentar agotamiento emocional a comparación de aquellos que están casados. (Ibáñez, et al 2016).

De acuerdo con el tipo de contrato, según Arias y González (2009), los profesores que trabajan a tiempo completo manifiestan mayores niveles de estrés, agotamiento emocional y problemas de salud.

Dentro de los factores de personalidad, se tiene la personalidad resistente, personalidad tipo A y la autoestima. La personalidad resistente fue conceptualizada por Kobasa (citado por Serrano, et al 2017), quién lo define como un recurso de resistencia ante eventos estresantes. La personalidad tipo A, este es un patrón de comportamiento caracterizado por la ambición, la competencia, la ira, la impaciencia y la agilidad. Finalmente, la autoestima del maestro es otro factor de personalidad relacionado con el síndrome de burnout, cuando el síndrome de burnout es alto, la autoestima disminuye (Moriana y Cols, 2004). En ese sentido, en el estudio de Azeem (2010) se encontró que la dureza de la personalidad está negativamente relacionada con el agotamiento del trabajo. Los análisis mostraron que el compromiso y la resistencia total de la personalidad son los predictores significativos del agotamiento laboral entre los profesores universitarios. Concluyó

que los profesores universitarios se sienten cansados por el alto nivel de resistencia y participación en el trabajo.

Respecto a los factores organizacionales, se refieren a condiciones que ocurren y están estrechamente vinculadas dentro de la organización. Las tareas realizadas pueden afectar la salud del personal, de forma física, psicológica y emocional (Caballero, et al 2009, citado en Serrano, 2017).

El factor climático organizacional que más influye en el Síndrome del quemado en el trabajo (SQT), especialmente el agotamiento psicológico, es la percepción del profesor del entorno laboral caótico, y la definición de relaciones personales y roles laborales parece jugar un papel protector, es decir, SQT. (Espinoza et al., 2015).

Otero, et al (2008) también encontraron en su estudio que existen factores predictores comunes y específicos para las dimensiones del síndrome. Explican que, sin duda, el apoyo social y el optimismo pueden explicar cualquier manifestación del burnout. Factores como la carga de trabajo, los años de ejercicio profesional, la personalidad tenaz, el patrón de conducta tipo A, el historial de vida, la frustración diaria y otros factores exacerban la existencia de características diferentes. Al final, concluyeron que todas las variables personales, psicosociales, ocupacionales y no ocupacionales ayudan a explicar el agotamiento. Es importante prevenir e intervenir de manera oportuna, focalizando el apoyo social y el optimismo.

Navarro, et al (2016) explicaron algunos síntomas del síndrome de burnout desde una perspectiva fisiológica, pueden presentarse los siguientes síntomas: fatiga crónica, dolores musculares, insomnio, enfermedades respiratorias y gastrointestinales, hipertensión arterial, desnutrición, niveles altos de colesterol, anomalías cardiovasculares, dolores de cabeza y migrañas, enfermedades de la piel, trastornos menstruales, disfunción sexual, etc., asimismo a nivel psicológico, hay síntomas de agotamiento emocional, hostilidad, impaciencia e irritabilidad, ansiedad y depresión, nivel cognitivo, las personas muestran pensamientos pesimistas, irracionales y desastrosos, entre ellos, por lo general, contenidos relacionados con el bajo rendimiento y la frustración profesional en el trabajo, lo que daña la autoestima y la autoeficacia de los trabajadores; sin embargo, a nivel

social, sienten que se están alejando cada vez más de sus familias y han experimentado más problemas interpersonales, así como de pareja.

Es importante tener en cuenta que, desde una perspectiva biomédica, “el agotamiento profesional difiere de la depresión o de la psicosis maniaco-depresiva, por citar solo dos ejemplos, así parezca tener los mismos síntomas”. (Segura, 2014). A decir de Korczak, et al (2010), también es importante distinguir los conceptos de agotamiento, de depresión, retraso mental, malestar y agotamiento a largo plazo, pese a que tienen posibles relaciones intermitentes de construcción y el agotamiento se acompaña de diversas enfermedades, como los trastornos del sueño.

Los tipos de burnout a decir de Farber (1990, citado por Montero, et al 2009) son tres: tipo frenético, tipo subestimado y el tipo desgastado. Las personas de tipo frenético son personas consideradas muy aplicadas y comprometidas con su trabajo pues le dedican mucho tiempo y esfuerzo. Al enfrentarse a dificultades en el trabajo, aumentan su esfuerzo con tal de lograr los resultados esperados. También se caracterizan por ser ambiciosos en el sentido de necesidad de logros y aprobación externa; y no son capaces de reconocer el fracaso. Tienden a descuidarse de sí mismos pues están enfocados en el logro de sus objetivos sometiendo a una gran presión y arriesgando su salud. Debido a la situación a la que se someten padecen problemas de estrés, ansiedad e irritabilidad. Dentro del tipo subestimado, Son personas que han perdido el interés por su profesión y se dedican a estos trabajos de forma superficial, sin demandarse gran esfuerzo y desarrollando así sentimientos de monotonía y aburrimiento, debido a la falta de motivación. Esta situación genera insatisfacción al pensar que no se desarrollan como personas a través de su trabajo. Además, poseen expectativas muy exigentes con respecto al uso de sus habilidades, por lo que piensan que su trabajo actual solo dificulta su desarrollo personal ya que no les plantea retos suficientes. Los individuos de este grupo parecen lidiar con el desencanto en sus trabajos fantaseando con la posibilidad de aceptar otro trabajo más gratificante. No suelen padecer estrés por la sobrecarga laboral. Por último, el tipo desgastado, son sujetos desapasionados que han reducido su nivel de implicación Tanto es así que descuidaron sus responsabilidades. El pesimismo de estos empleados les hizo

perder toda ilusión por el trabajo y ante los contratiempos optaron por renunciar a cualquier esfuerzo. Debido a su experiencia continua ante situaciones difíciles de manejar, pierden confianza en su eficacia, por lo tanto, creen que los resultados serán decepcionantes independientemente de lo que hagan. Sufren de agotamiento emocional hasta el punto de desarrollar síntomas depresivos.

Bracco et al. (2018) propusieron tres estrategias para afrontar el síndrome de burnout: una estrategia centrada en la persona, una estrategia centrada en la institución y una estrategia mixta. La estrategia orientada a las personas se centra en el desarrollo de una buena salud física y mental. Una estrategia centrada en la institución se centra en el papel de las autoridades, la confianza entre los miembros de la institución y el flujo de información eficaz y transparente. Finalmente, la estrategia híbrida pasa por generar cambios en la organización del trabajo y promover acciones de seguimiento y asesoramiento orientadas a establecer el trabajo en equipo.

Para Morales y Murillo (2015), el tratamiento y prevención del síndrome de burnout incluye estrategias para cambiar las sensaciones asociadas a los tres componentes del síndrome de burnout. Primero, pasa por un proceso personal de adaptación de expectativas a la realidad diaria, y luego trata de mantener un equilibrio en áreas importantes: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo. Además, crea un buen ambiente de equipo: espacio y objetivos comunes. Por último, limitar el horario de trabajo y realizar una formación continua durante la jornada laboral.

Es importante para los trabajadores, así como para quienes organicen el trabajo que se informen acerca de este síndrome, pues a partir del conocimiento del mismo podrán desarrollarse estrategias de afrontamiento y prevención, más aún si se trata de docentes ya que los estudios epidemiológicos realizados en Occidente y países en desarrollo han encontrado que entre el personal médico, los maestros, las enfermeras y otros profesionales, la prevalencia del síndrome de agotamiento y las enfermedades mentales relacionadas es alta. (Carod y Vásquez, 2012)

Korczak, et al (2012) analizaron 17 estudios sobre terapia del síndrome de agotamiento en los que se halló que 13 de los 17 estudios incluyeron psicoterapia e intervenciones psicosociales para reducir el agotamiento. En la mayoría de los

estudios, la terapia cognitivo-conductual puede mejorar el agotamiento emocional. Sin embargo, a pesar del número de estudios con alta evidencia, los resultados sobre la eficacia de las terapias para el agotamiento son preliminares y tienen un alcance limitado. Se concluyó que la eficacia de los tratamientos para el síndrome de burnout no se ha estudiado completamente. Además, debe examinarse en qué medida las terapias y sus posibles efectos se ven frustrados por las condiciones del lugar de trabajo y las condiciones laborales. Es por ello, que además de las estrategias de tratamiento, es importante realizar mejoras en los centros laborales para evitar la aparición, la reaparición del síndrome o dificultar los tratamientos para esta enfermedad. En esta misma línea, Weber y Reinhard (2000) plantean que se necesita urgentemente más investigación para determinar si el síndrome de burnout es una enfermedad relacionada con el trabajo.

Variadas son las consecuencias que provoca este síndrome y que se conoce a través de la literatura científica. Así, por ejemplo, los resultados del estudio de Sandström (2005) demostró que existe reducciones significativas en la memoria no verbal y la atención auditiva y visual para el grupo de pacientes con agotamiento crónico, además, hallaron que los pacientes con agotamiento crónico tienen deterioros cognitivos. Con el mismo objetivo de conocer las consecuencias del síndrome, en el estudio de Feuerhahn, et al (2013) realizaron un análisis de regresión lineal transversal en una muestra de 100 profesores y encontraron que el agotamiento emocional se correlacionó negativamente con el rendimiento cognitivo, el análisis de regresión lineal longitudinal confirmó tendencias similares en el rendimiento cognitivo, del mismo modo que en el estudio de Sandström (2005).

Feuerhahn, et al (2013) explican que los defectos en el control ejecutivo pueden explicar la disminución de la capacidad cognitiva en el agotamiento emocional. En el análisis longitudinal, el agotamiento emocional también puede predecir significativamente la salud física. Con todo, los resultados apuntaron al impacto negativo del agotamiento emocional en el rendimiento cognitivo y la salud, que está estrechamente relacionado con los individuos y las organizaciones. Contrario a sus expectativas, el agotamiento emocional no afecta el desempeño laboral. En la misma línea, Padilla, et al (2017) no encontraron relación significativa entre burnout,

autoeficacia y rendimiento en los docentes universitarios. Del mismo modo, García, et al (2017) analizaron la relación entre el síndrome de burnout y los sentimientos de autoeficacia con el rendimiento académico en docentes universitarios de las carreras de Psicología y Odontología de una universidad privada de Barranquilla concluyendo que no existe una relación significativa entre el sentimiento de autoeficacia, síndrome de burnout con el rendimiento laboral. A su vez, Cárdena, et al (2014) en su estudio hallaron que no existe una relación entre el Burnout y el desempeño docente, existe una correlación negativa entre realización personal y cambios en el desempeño docente. Llegaron a la conclusión de que la falta de logros y el caos organizacional pueden estar relacionados con la disminución del desempeño docente. Esto concuerda con los resultados de Jeunon, et al (2017), quienes demostraron que, aunque existen casos individuales de fatiga emocional que requieren medidas preventivas y de afrontamiento, no existe un fenómeno de burnout en las instituciones de educación superior que evaluaron. Además, Ruiz, et al (2014) concluyeron que, aunque los maestros se enfrentan a un desgaste físico y psicológico en constante cambio, su compromiso con el trabajo es alto.

Por el contrario, Hurtado (2019) En su investigación, encontró que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño docente de los profesores de la Universidad del Perú, es decir, un nivel bajo de síndrome de burnout corresponde a un nivel de desempeño docente efectivo, por otro lado, si existe un alto nivel de Síndrome de Burnout, que corresponde a un bajo desempeño docente.

La revisión de Sabagh, et al (2018), sobre los efectos del síndrome en los docentes, reveló múltiples temas en estudios que involucran a los efectos mixtos de los factores de antecedentes demográficos en los niveles de agotamiento, así como requisitos laborales desfavorables (como carga de trabajo, características de la tarea, conflictos de valores) y los efectos adversos de la falta de recursos (por ejemplo, apoyo social, recompensas, control). Además, se encontró que las características personales (como la motivación, el optimismo) y los factores estresantes fuera del lugar de trabajo (como los estresantes familiares y la falta de apoyo) tienen un impacto significativo en el agotamiento de los docentes, con mayor agotamiento que, a su vez trae a los docentes consecuencias negativas

persistentes en su rendimiento y compromiso (por ejemplo, reducción de las actividades laborales, intención de irse) y salud física y mental (por ejemplo, enfermedad, depresión).

Korczak, et al (2010) compilaron un informe y encontraron que, hasta la fecha, no existe un procedimiento efectivo, universal e internacionalmente estandarizado para obtener un diagnóstico de burnout. Actualmente, el médico decide si diagnosticar el agotamiento. El problema habitual es medir fenómenos que no están completamente definidos. Las medidas de síndrome de quemado disponibles actualmente capturan la estructura de quemado tridimensional. Al reducir el desempeño laboral, también puede afectar negativamente a otras personas importantes (como los pacientes). No hay evidencia de que las personas que padecen burnout sean estigmatizadas. Concluyeron que se necesita más investigación, especialmente investigación de alta calidad, para ampliar la comprensión del síndrome de agotamiento. De manera similar, se debe encontrar una definición de síndrome de agotamiento que vaya más allá de la comprensión publicada del agotamiento y se base en un acuerdo científico general. Además, existe la necesidad de encontrar procedimientos efectivos estandarizados y reconocidos internacionalmente para el diagnóstico diferencial del burnout y el desarrollo de herramientas de evaluación de terceros para el diagnóstico del burnout. Finalmente, es necesario analizar el impacto económico y la trascendencia del diagnóstico de burnout ocupacional en la economía, los seguros de salud y los pacientes.

Xu (2019) en su investigación muestra que el grado de desgaste laboral de los profesores universitarios chinos varía de bajo a medio y que existe una correlación parcial entre el conflicto de roles docente-investigador y el agotamiento; específicamente, el conflicto de roles se relaciona positivamente con el agotamiento emocional y la despersonalización del docente; del mismo modo, los resultados del estudio de Carlotto y Cámara, (2017) apuntaron a las variables “autonomía”, “apoyo social”, “conflicto de papel” y “conflictos interpersonales” como principales predictoras de burnout. Por otro lado, Xu (2019) explica que, aunque no se encontró una correlación directa entre el conflicto de roles docente- investigador y la disminución en la realización personal; la capacidad política y el apoyo

organizacional percibido aliviaron la relación entre el conflicto de roles y la disminución de la realización personal. El apoyo social reduce la sensación de reducción de la realización personal provocada por los conflictos de roles; esto se condice con los hallazgos de Otero, et al (2008) cuando explican que el factor de riesgo más obvio para el agotamiento emocional y la despersonalización es la falta de apoyo social de los colegas, pero la resiliencia es el mejor predictor de logros. Además, la relación rol-conflicto-realización personal se fortalece cuando el individuo tiene poca capacidad política.

Teles, et al (2020) en su investigación indicaron que los docentes universitarios mayores de 60 años presentaban niveles más bajos de estrés percibido, al igual que los docentes con más experiencia docente (30 años o más) y los que tenían menos experiencia (menos de 10 años). Las mujeres mostraron mayor estrés percibido que los hombres. En la dimensión del burnout, las mujeres también presentaron mayores niveles de agotamiento emocional, mientras que los docentes con menos experiencia (menos de 10 años) y los docentes con experiencia (más de 30 años) puntuaron más bajo en esta dimensión. Al examinar la relación entre el estrés percibido y el agotamiento, concluyeron que el estrés percibido es directamente proporcional al agotamiento emocional y la despersonalización; y es inversamente proporcional a la realización personal. Un total del 31,3% de los cambios en el agotamiento se puede explicar por el estrés percibido. Del mismo modo, Puertas, et al (2018) encontraron en su investigación que el estrés se relaciona positivamente con el agotamiento emocional y negativamente con la satisfacción personal. El agotamiento emocional está directamente relacionado con la atención emocional e inversamente proporcional a la claridad emocional y la reparación emocional, esta última relacionada con la realización personal. La claridad y la reparación emocionales se correlacionan positivamente con la comunicación no verbal. El estudio concluyó que la inteligencia emocional y el lenguaje corporal son dos factores relacionados en la prevención del síndrome de burnout, por lo que pueden ayudar a garantizar la salud mental de los profesores universitarios.

En el estudio de Blix, et al (1994) los resultados muestran que la mayoría de los docentes muestra un buen ajuste entre el estilo de motivación y la remuneración

laboral. Las maestras son una excepción notable, con puntajes de desajuste más altos que los maestros. A pesar de su buen desempeño, dos tercios de los profesores dijeron que se sienten estresados en el trabajo al menos el 50% del tiempo. Los maestros también informaron sobre agotamiento, problemas de salud relacionados con el estrés, disminución de la eficiencia en el trabajo, incapacidad para hacer frente a la presión del trabajo y consideración de cambiar de trabajo. La gran carga de trabajo es la razón mencionada con más frecuencia para considerar cambiar de trabajo. Debido al alto nivel de estrés laboral, las profesoras están más propensas a considerar cambiar de trabajo. En comparación con la docencia o el servicio, las actividades de investigación se consideran más estresantes. Las percepciones positivas de la capacidad para lidiar con el estrés laboral se correlacionan negativamente con los síntomas del estrés. Sugirió adoptar estrategias preventivas para lidiar con la presión académica. Del mismo modo, los resultados obtenidos por Arquero y Donoso (2013) en su estudio indican que el nivel de síndrome de quemado es mayor en investigación que en docencia. Bedoya, et al (2017) llegaron a la conclusión de que el grado de agotamiento emocional varía mucho según el área de desempeño del maestro. El género, el tiempo de investigación, el título de doctorado, el reconocimiento de los estudiantes y la capacidad de toma de decisiones parecen estar relacionados con las diferencias en las medidas del MBI. También coinciden en cuanto a que el nivel del síndrome parece estar relacionado con la disposición a renunciar. Los resultados muestran que las mediciones realizadas con herramientas convencionales no son efectivas para la población de profesores universitarios porque brindan una visión incompleta y orientada a la actividad y tienen el menor impacto en los niveles de SQT.

El análisis de datos de Hogan y McKnight, (2007) en su trabajo de investigación muestra que los profesores en línea tienen una puntuación media a alta en la subescala de fatiga emocional, un alto grado de despersonalización y un bajo sentido de realización personal. Respecto a los docentes que dictan clases bajo el sistema virtual, consideramos que debe existir mayor información de tal suerte que se pueda también diferenciar este tipo de trabajo, si deviene o no en síndrome de burnout, qué causas pueden generarlo y cómo enfrentarlo. Por eso, debe hacerse énfasis en este aspecto puesto que la tendencia hoy en día es hacia la educación virtual.

En el área de ciencias de la salud, específicamente entre los docentes de la Facultad de Enfermería, el riesgo de burnout es bajo y moderado, y existe una correlación directa entre despersonalización / tiempo de servicio; esto se puede explicar por el tipo de trabajo, que involucra actividades con estudiantes y pacientes, esta situación puede conducir a efectos orgánicos acumulativos debido a años de trabajo. (González, et al 2015) Esto se condice con la conclusión de Bedoya, et al (2017), quienes consideran que el grado de agotamiento emocional varía mucho según el área de desempeño del maestro.

Reddy y Poornima (2012) revelaron según su estudio que la mayoría (74%) de los profesores universitarios están experimentando un estrés profesional moderado y alto, mientras que el 86% de los profesores tiene agotamiento laboral. Además, el análisis muestra un fuerte apoyo a la hipótesis de que existe una correlación positiva entre el estrés ocupacional y el agotamiento laboral de los profesores universitarios. Concluyó que la prevención y manejo del estrés laboral requiere una intervención a nivel organizacional, porque la presión es causada por la organización. En concordancia con Cárdena, et al (2014) quienes hallaron que mientras se percibe mayor grado de desorden organizacional, el desempeño docente empeora. Por ello, Reddy y Poornima (2012) indican que se deben introducir diversas técnicas de manejo del estrés, como el entrenamiento en inteligencia emocional, técnicas de manejo cognitivo conductual, sociales, sistemas de apoyo, servicios de consultoría, yoga y actividades deportivas. El éxito de la gestión y prevención del estrés depende de la cultura de la organización. A nivel universitario, es esencial una cultura de apertura y comprensión en lugar de crítica.

Por todo lo aquí expuesto, el enfoque de las políticas de salud pública debe considerar el núcleo depresivo del agotamiento y no solo considerar los tres componentes del síndrome. Desde el punto de vista clínico, los tratamientos para la depresión ofrecen la esperanza de ayudar a las personas identificadas como "agotadas". Las investigaciones futuras deberían investigar más sistemáticamente los factores ambientales que contribuyen a la depresión en relación con la literatura sobre estrés crónico (laboral) para proponer una visión más integradora de este espectro de trastornos y limitar la proliferación de categorías diagnósticas redundantes o mal delimitadas. (González, et al 2015)

Chuquihuanca, et al (2021) explican que: Lo epistemológico proporciona categorías que permiten abstraer objetos reales en objetos de investigación, y proporciona un espacio conceptual para el establecimiento de nuevas alternativas, como la construcción del conocimiento, que es una expresión muy generalizada y teóricamente específica, en la que se revela la esencia del objeto investigado. Y tiene grandes posibilidades de aplicación en la práctica social. (p. 14)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Según Balcázar, et al (2013) La investigación cualitativa utiliza la observación, su propósito es reconstruir la realidad, está orientada a procesos y desarrolla una descripción cercana a la realidad que se investiga, por lo que intenta responder ¿por qué? ¿Para qué? Para ello, utiliza diferentes técnicas de recuperación de datos.

La investigación se enmarca dentro del enfoque cualitativo porque el objetivo es describir una situación problemática mediante entrevistas con personas involucradas en el contexto.

Diseño de investigación: Fenomenológico, puesto que se tomarán experiencias, apreciaciones de los docentes respecto a las manifestaciones del Síndrome de Burnout y el método es el fenomenológico-hermenéutico.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística

Tabla 1

Matriz de categorización apriorística

Categorías	Subcategorías
Síndrome de Burnout: Conjunto de síntomas referidos al agotamiento y la fatiga presentes en trabajadores cuyas labores requieren de constantes contactos con otras personas. Aquello repercute en un bajo rendimiento y la disminución de la calidad del servicio Profesional. (Maslach y Jackson, 1981).	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal

Fuente: Elaboración propia

3.3. Escenario de estudio

Ambiente físico: Esta investigación se desarrolló en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Amazonas-2021. A decir de Hernández (2016), el contexto implica una definición geográfica que durante la investigación puede variar ya sea ampliarse o reducirse.

A partir de la declaratoria de emergencia sanitaria en el país por el presidente de la República, la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza al igual que otras instituciones de educación superior, empezó un proceso de adecuación de su sistema de enseñanza – aprendizaje y administrativo.

Ambiente social y humano: Creswell (2013) indica que La descripción del entorno no es más que una explicación detallada de casos, criaturas, objetos, personas, lugares y eventos específicos en el contexto, y debe llevar al lector al sitio de la investigación. La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza tiene su sede en Chachapoyas en la región amazónica, su campus universitario cubre un área aproximada de 17 hectáreas en la comunidad Higos Urco y cuenta con una moderna infraestructura dedicada a las actividades académicas, investigación y gestión central. Asimismo, tiene un filial en la provincia de Bagua donde funciona la facultad de Ingeniería de Sistemas, debidamente autorizada y con una moderna infraestructura en la provincia de Utcubamba que está en proceso de autorización para las carreras de administración y economía.

3.4. Participantes

La selección de los participantes no es probabilística, busca tipos de casos o unidades de análisis que se encuentran en el ambiente o contexto; puede ser de varios tipos, de voluntarios, de expertos, entre otros. (Hernández et al., 2016, p.383), por tanto, los participantes en esta investigación fueron 10 docentes universitarios que laboran en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Amazonas-2021. Los criterios de inclusión utilizados fueron: Ser docentes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, los participantes de la investigación presentan un clima organizacional que se puede decir que es positivo, sin embargo, no siempre se fomenta el trabajo en equipo, existe libertad de expresión, pero también represalias ante las diferencias con las autoridades. Pese a que existe respeto por la individualidad, los directores y jefes no siempre cumplen su rol a cabalidad su rol de retroalimentación y/o supervisión. Los intereses subalternos y personales priman por encima de los objetivos comunes de la Universidad. Respecto a la seguridad física, las instalaciones y la ciudad donde se ubica la universidad brindan tranquilidad y confianza.

Las herramientas con las que se cuenta para el dictado de las clases son buenas en comparación con la mayoría de las universidades públicas del país.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de investigación utilizada fue la entrevista y el instrumento la guía de entrevista constituida por 7 preguntas abiertas, las cuales guiaron la ejecución de la entrevista a profundidad, administrada a cada participante de forma individual, a través de la plataforma virtual zoom en diálogos sincrónicos con los entrevistados.

Las entrevistas son técnicas que los investigadores intentan para obtener información de forma verbal y personalizada. La información se centrará en eventos de la vida y aspectos subjetivos del individuo, como creencias, actitudes, opiniones o valores relacionados con la situación en estudio. Torresila, 2006, (p. 6)

Según León, 2006 (p. 180), la guía de entrevistas es una herramienta que permite un trabajo reflexivo para organizar las preguntas que puedan estar envueltas en la entrevista. No constituye una solución de problema estructurada

Tabla 2

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos
Entrevista, con la finalidad de recabar datos acerca de la presencia de manifestaciones de Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Amazonas-2021.	Guía de entrevista: se utilizará la guía de entrevista, misma que cumple con los criterios de confiabilidad y validez.

Fuente: Elaboración propia

3.6. Procedimientos

De los Ríos (2014) recomienda para la entrevista iniciar con una charla improvisada y amistosa relacionándola con el tema central, seguidamente el entrevistador utilizará las preguntas previamente establecidas en el plan o guía para resolver el problema central. Los entrevistadores deben dar la impresión de que son amables y atentos al hablar y escuchar.

Se explicó el objetivo de esta investigación a los docentes participantes con la finalidad de recabar la información veraz y oportuna, haciendo la programación de la entrevista con cada uno de los docentes.

- En un inicio se procedió a identificar a los informantes, se solicitó la firma de un consentimiento informado antes de iniciar la entrevista. Posteriormente se procedió a realizar la entrevista con los participantes, reiterando los objetivos, los aspectos que se abordarán y agradeciéndoles por su colaboración.

- La entrevista a profundida se realizó previo acuerdo por el medio virtual que consideré más apropiado, además que esta entrevista se realizó tomando en cuenta la matriz de categorizaciones.

- Posteriormente se realizó la transcripción de dichas entrevistas a través de recursos tecnológicos.

3.7. Rigor científico

Dependencia o consistencia lógica: Para Guba (1989, citado en Jiménez, 2011) La consistencia en la investigación cualitativa, no se trata tanto de estabilidad como de una característica de la dependencia. Por tanto, contiene elementos de la estabilidad de los datos y su trazabilidad, en este proceso, los elementos descriptivos de sus condiciones de producción, el complemento de fuentes y la verificación con los participantes son los factores decisivos para su integridad, es más dependiente de las características que de la estabilidad.

Se fundamentó en la racionalización y metodología de la información recolectada a través del uso de diferentes fuentes informativas visualizados en el marco teórico, además del recojo de las entrevistas de manera virtual y transcritas a través de programas tecnológicos.

Credibilidad: Según Castillo y Vásquez (2003), el estándar de credibilidad se puede lograr porque el investigador general regresa al informante durante el proceso de recolección de información para confirmar los resultados de la encuesta y revisar algunos datos específicos. La experiencia ha demostrado que a los proveedores de información generalmente les gusta participar en esta revisión porque quieren participar repetidamente y esperan que los resultados sean creíbles

y precisos para ellos. En este sentido, la mayoría de las personas en la industria pueden corregir la interpretación incorrecta de los hechos, por lo que probablemente citarán más ejemplos para ayudar a aclarar la interpretación de los investigadores.

El análisis de las entrevistas me ha permitido conocer que los informantes conocen acerca del síndrome de burnout, vinculado con el estrés laboral, depresión y agotamiento generalizado. Con la finalidad de dotar a la investigación el criterio de la credibilidad se procedió a enviar a los docentes que participaron del estudio los resultados, para que expresen su opinión acerca de los resultados hallados, esto es, si consideran que estos hallazgos son verdaderos o reales.

Auditabilidad o conformabilidad: Se refiere a la forma en que un investigador puede rastrear o determinar el trabajo realizado por otro investigador (Guba y Lincoln, 1981). Según Cadenas (2016), esto requiere un registro completo de las decisiones del investigador y las ideas relacionadas con la investigación. Siempre que tenga opiniones similares, la estrategia puede examinar los datos y llegar a conclusiones iguales o similares. Los siguientes aspectos pueden ayudar a determinar si el trabajo de investigación cualitativa cumple con este estándar:

- Describe las características de los informantes y su proceso de selección.
- Uso de mecanismos de grabación.
- Análisis del registro real de las entrevistas a los informantes.
- Describe el entorno físico, interpersonal y social en el informe.

Por lo cual en este estudio se describió algunas características sociodemográficas de los participantes del estudio, su proceso de selección, así como sus cargos y años que llevan en la institución en estudio. La información de los entrevistados será completamente fiel a las respuestas obtenidas mediante las entrevistas. Ambos serán grabados para su reproducción cuando fuere necesario, guardando la confidencialidad necesaria. El contexto físico, interpersonal y social que se vive en la organización formará parte de la discusión de resultados. Todas las respuestas obtenidas como resultado de las entrevistas se guardarán correctamente en medio virtual haciendo uso de la tecnología.

Transferibilidad o aplicabilidad: La forma de alcanzar este estándar es describiendo detalladamente la información resultante, se comparará con los antecedentes y fundamentos teóricos proporcionados en este informe; y luego se extraerán las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, escribí un informe. Por tanto, la importancia de aplicar la teoría o el muestreo intencional radica en maximizar los objetos conceptuales producidos en la investigación y determinar factores que sean comparables a otras situaciones. (Noreña-Peña, 2012)

Por lo tanto, para cumplir con este criterio de rigor científico se describió con profundidad el lugar y las características de las personas donde se suscita el fenómeno en estudio. Se dejará notar las respuestas típicas o más frecuentes de los encuestados, categorizándolas y estableciendo relaciones entre ellas.

3.8. Método de análisis de datos

Para la inmersión inicial de la organización se consignarán las impresiones iniciales respecto del ambiente organizacional de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

Para la inmersión profunda se analizará la correspondencia entre lo observado inicialmente a nivel organizacional y la información obtenida a partir de las entrevistas.

La información obtenida a partir de las entrevistas se analizó por categorías, códigos, grupos de códigos y relaciones a través del programa ATLAS TI 9.

La información resultante se comparó con los antecedentes y fundamentos teóricos proporcionados en este informe, luego se extrajeron las conclusiones y recomendaciones.

3.9. Aspectos éticos

Consentimiento informado: Según Gómez (2011) Cuando las personas participan en una investigación como sujetos de investigación, deben procurar obtener su consentimiento informado. Es considerado consentimiento informado si este es otorgado por alguien que comprende el propósito y la naturaleza de la investigación. Los participantes verificarán las condiciones de la investigación

leyendo y aceptando el formulario de consentimiento informado antes de continuar utilizando el instrumento.

En la presente investigación a partir de la recolección de datos, debemos recalcar que es importante tomar en cuenta cada una de las opiniones de los entrevistados y no vincular nuestras percepciones, además de tener un pleno consentimiento informado de cada uno de los informantes y aprobación previa. (Anexo 3)

Principio de Autonomía: Para Ávila (2002), en el método cualitativo, el objetivo de investigación es un tema interactivo, motivado e intencional, por lo que se está asentando la teoría de los derechos humanos y la democracia participativa, y el concepto de "autonomía" es muy fructífero. Todos los ámbitos de la vida social. El punto de llegada son los participantes, y por sus habilidades comunicativas, tienen derecho a participar por igual en la decisión y deliberación de las reglas que deben seguir. Por lo tanto, los profesores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza decidirán si están dispuestos a participar en la investigación de forma independiente y voluntaria.

Confidencialidad: Para Gómez (2011), los investigadores deben tomar medidas para proteger la confidencialidad de los datos, como omitir información que pueda dar lugar a identidades personales específicas o restringir el acceso a los datos. Por ello, los investigadores se comprometen a no revelar la información obtenida y las identidades de los participantes, y les explicarán los objetivos que persigue esta investigación.

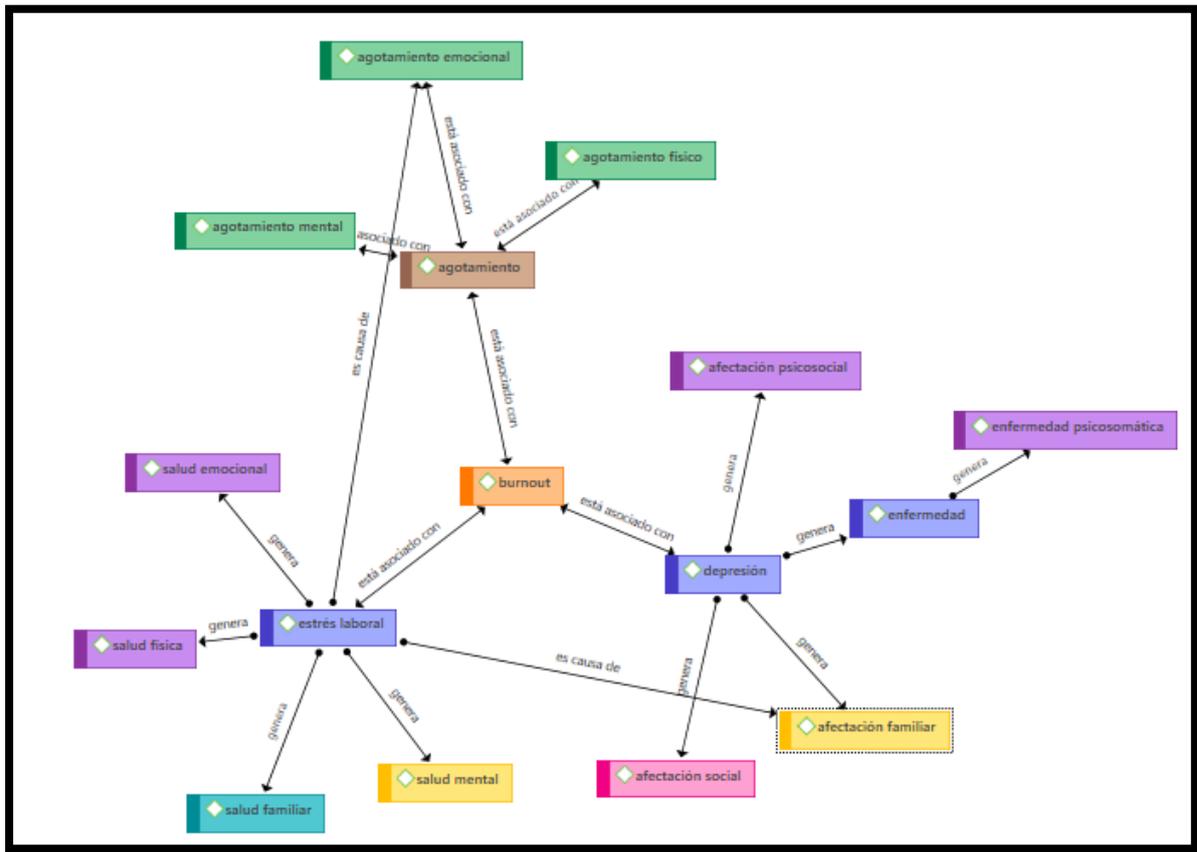
Principio de beneficencia: Fry, et al. (2010, citado en Loaiza y Heredia, 2018) confirmaron que actuar de buena fe en lugar de malicia significa ayudar a otros a obtener beneficios, participar en comportamientos que predicen o reducen los riesgos de los participantes, o ambos. El propósito de esta investigación es colaborar con la mejora del desempeño docente de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, por lo que los beneficios que se obtengan de los hallazgos beneficiarán a la organización y al personal sin perjudicar a ambos.

Veracidad de los datos e información: Para Ávila (2002), la investigación cualitativa y la investigación tradicional tienen muchos aspectos éticos comunes. Por tanto, los aspectos éticos que se aplican a la ciencia general también se aplican

a la investigación cualitativa. Por ejemplo, las afirmaciones sobre la relación entre la ciencia y los valores de verdad y justicia también se aplican a este tipo de investigación.

Los datos obtenidos de esta encuesta y el procesamiento para obtener la información final son verdaderos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN



Fuente: Elaboración propia

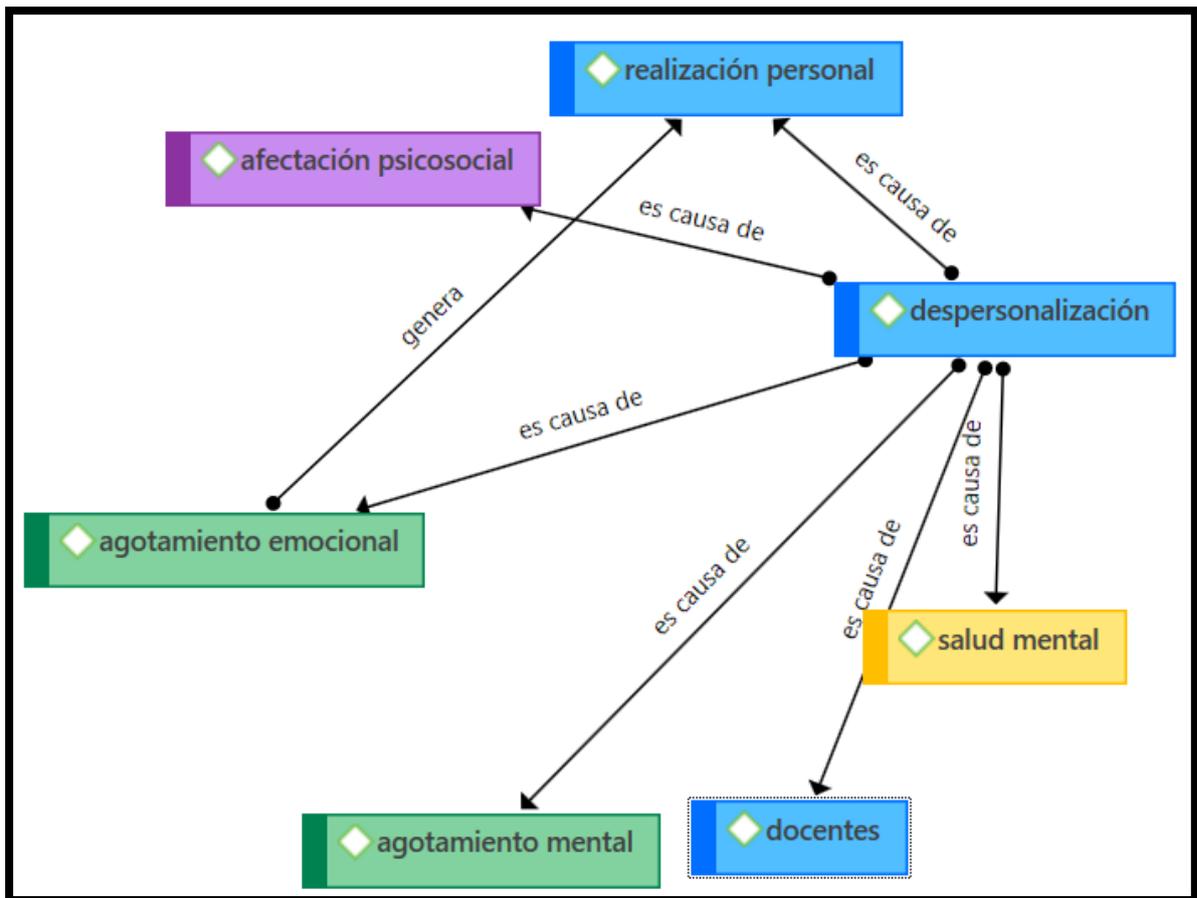
Figura 1

Subcategoría 1: Agotamiento Emocional

Los resultados han demostrado que, el agotamiento emocional que ha generado un sin número de acontecimientos que se han visto arraigados, a la carga laboral de los docentes, esta relacionado directamente con el desarrollo del estrés laboral, depresión y agotamiento, en donde el estrés laboral, ha traído como consecuencia una afectación a la salud emocional, a la salud física, la salud mental y la salud familiar. Dentro de este contexto, es que la depresión de igual forma, ha generado diferentes afectaciones hacia la calidad de vida, en sus diferentes dimensiones, dentro de las que se ha podido tomar como referencia al ámbito psicossocial, social, familiar y la generación de enfermedades psicossomáticas. Mientras que, el agotamiento se ha visto arraigado directamente, con el ámbito mental, emocional y físico.

De esta misma forma, es que los docentes han señalado que el percibimiento del agotamiento emocional, se ha visto relacionado directamente con la generación de trastornos de sueño, los cuales han sido acompañados de la falta de apetito, la carencia de realización de ejercicios por falta de sueño y la creciente preocupación y frustración, por no contar con el desarrollo de ambientes educativos que sean de alta eficiencia. Esto no solo ha conllevado a que los mismos docentes suelen sentir un profundo desapego por la labor que vienen desarrollando, sino que se ha llegado a contar con un creciente descontento, cansancio superlativo y una severa carencia de salud emocional, la cual se ha visto reflejada directamente, en la relación familiar que estos han llegado a mantener.

Lo señalado, ha sido respaldado por Serrano et al. (2017), en donde se ha podido establecer como los generadores de niveles altos del síndrome analizado, a los factores sociodemográficos, los factores de personalidad; así como los factores organizacionales, los cuales suelen generar un mayor nivel de riesgo de que la carga laboral, se pueda ver acrecentada y traer problemas en la salud de la persona, la cual llega a involucrar una reducción en el nivel de satisfacción laboral, en donde Bedoya et al. (2017), han llegado a demostrar la generación de síntomas de estrés crónico, el cual puede depender directamente del género de la persona.



Fuente: Elaboración propia

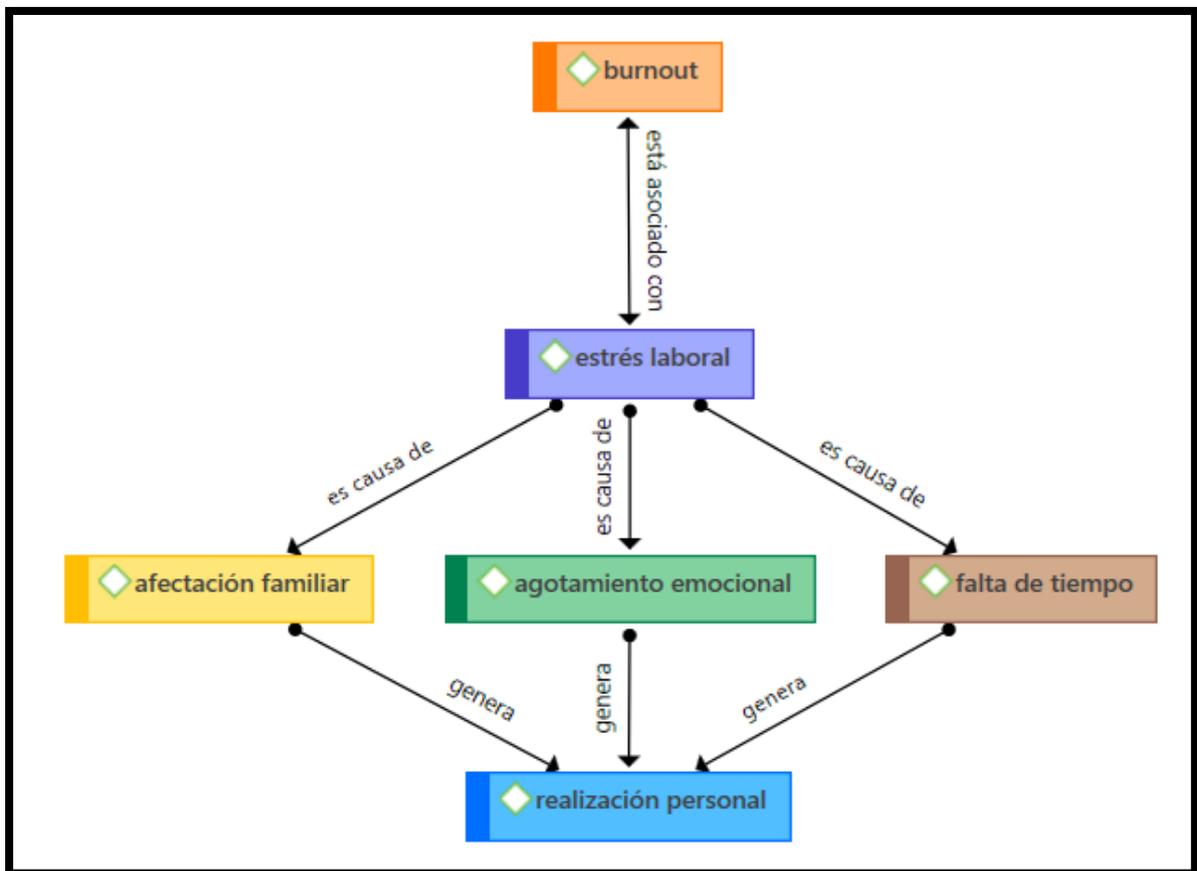
Figura 2

Subcategoría 2: Despersonalización

La percepción que los docentes han tenido, respecto a la despersonalización de su trabajo, ha estado relacionado directamente con problemas vivenciados dentro del entorno laboral, en cuanto a la realización personal, a la afectación psicosocial, agotamiento emocional, agotamiento mental, problemas relacionados con la salud mental docente y docentes que han contado con una carencia de importancia, por parte de las labores que realizan sus compañeros de trabajo.

De esta forma, es que los entrevistados han señalado que, la despersonalización los ha llevado a sentirse desmotivados con la profesión que realizan, en donde el trabajo de estos mismos, tiende a no ser valorado y genera una amplia sensación de estrés.

Arias y González (2009), han señalado que hay una mayor probabilidad de que se genere el proceso de despersonalización, por parte de aquellos docentes que suelen trabajar a tiempo completo, debido a que estos han dejado en evidencia una tendencia creciente, hacia el desinterés por parte de los alumnos, en donde Moriana y Cols (2004), han señalado que, ante la creciente ocurrencia de lo mencionado, el nivel de autoestima suele a disminuir de forma constante, conllevando a que la afectación suela evidenciarse directamente en el rendimiento laboral.



Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Subcategoría 3: Realización personal

Las apreciaciones en relación a la causa generada por el síndrome de Bornout y la afectación que este ha presentado, respecto a la realización personal, han tenido

que ver directamente con el desarrollo del estrés laboral, en donde este ha sido causa de la afectación familiar por las largas horas de trabajo, habiendo generado que la falta de tiempo y la exigencia exacerbada en el ámbito laboral, haya generado el agotamiento emocional de los colaboradores. Esto sin lugar a dudas, no solo ha conllevado a que la realización personal de los docentes, pueda haberse visto afectada, sino que la tendencia creciente de esta ocurrencia, ha expuesto un mal control de tiempos, el aumento del trabajo y condiciones de trabajo, que no han beneficiado la satisfacción personal.

Los mismos docentes han señalado que, la institución ha tenido que ofrecer un mejor control, hacia las labores académicas desarrolladas, en donde, en una cantidad superlativa de casos, las actividades que se han realizado, han superado las que solían realizar dentro de los entornos de trabajo habituales, es por ello que han iniciado a estudiar el control de los medios digitales, continuar estudiando un diplomado o un doctorado; así como, continuar con la preparación de las clases virtuales, conllevando a que la confluencia de todo lo mencionado, afecte su rendimiento laboral y por ende, reduzca la satisfacción personal alcanzada.

Bracco et al. (2018), han señalado a exponer un conjunto de estrategias que han podido mejorar las condiciones de trabajo y la propuesta de niveles de realización personal, más amplios, encontrándose al trabajo coordinado con el establecimiento mismo, el centrar esfuerzos por respetar y hacer respetar las horas de trabajo; así como, el poder contar con una estrategia mixta, que le permita al establecimiento, entender la forma de sentirse de cada individuo. Además de ello, Morales y Murillo (2015), han señalado que, la aplicación de estrategias basadas en sensaciones, ha llegado a haber sido una de las demostraciones de preocupación más influyentes, dentro de la búsqueda de coordinar los objetivos organizativos, con los objetivos personales de cada colaborador.

En relación a la percepción del síndrome de Burnout, por parte de los docentes de la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza, se determinó una relación directa de este, producto del creciente aumento del agotamiento docente, en donde este ha podido ser mental, emocional y físico. Sin embargo, esta apreciación docente, ha sido respaldada por Gil (2003), en donde este ha expuesto que, la presión a largo

plazo que puede ser alcanzada, por los colaboradores dentro de un ámbito de trabajo determinado, llegan a corresponder un proceso de congestión emocional y desarrollo de actitudes negativas. Sin embargo, esta tendencia no solo ha sido respaldada por este, sino que, los mismos docentes han señalado que, el trabajo remoto ha generado una percepción negativa, respecto al trabajo, en donde las sensaciones directas y la proliferación del síndrome de Burnout, ha visto inmersos a los mismos, en un sentimiento de sobre esfuerzo físico y el desarrollo del hastío emocional. Bianchi, et al (2015), ha coincidido en que este síndrome ha estado compuesto por una serie de presiones laborales, que llegan a generar un efecto negativo a largo plazo, en donde el agotamiento emocional, y la despersonalización, pueden llegar a generar una serie de reducción de los logros personales.

Además de ello, Patlán (2013), ha señalado que este síndrome es la representación vivencial del cansancio emocional, el cual pone en evidencia una sensación de pérdida de capacidad de trabajar y una apreciación poco atractiva, dentro de lo cual, los recursos de tipo emocionales, han llegado a verse influenciados directamente con una despersonalización del trabajo, en donde Apoquina (2007), señaló que esta tendencia creciente en el trabajo, genera una conjunción de emociones negativas, reacciones hacia los demás y actitudes adversas, hacia el accionar laboral cotidiano.

En cuanto a la apreciación que han tenido los docentes, en relación a la exposición hacia el síndrome de Burnout, se ha determinado que, la exposición hacia este se ha visto acrecentada dentro del entorno laboral, debido a la existencia del trabajo remoto, dentro de lo cual, el aumento del tiempo de trabajo, la cantidad de tiempo que estos han estado sentados y el escaso respeto que se tiene, del horario de trabajo, han sido coincidencias que se han tenido con Gómez y Ruíz (2015), en donde estos han señalado que, el síndrome expuesto suele parecer de orden subjetivo; sin embargo, la ocurrencia del mismo, conlleva a ser una consecuencia de la frustración creciente, por un entorno de trabajo negativo, en donde el autoestima del trabajo, tiende a verse afectado por el acceso hacia las vías remotas de trabajo, que hasta el día de hoy, eran poco conocidas. De igual forma, es que los docentes han señalado este tipo de tendencias, dentro de lo cual, el exceso de

horas laborales, suele ser consecuencia de modelos de interconexión, no solo más desconocidos, sino que requieren de un mayor grado de tiempo de capacitación. En los términos de Lastovkova, et al (2018), las naciones y las diferentes organizaciones, deben de mantener planes de acción activos, con la finalidad de poder reducir la incidencia de este problema, en donde la compensación suele ir, por un mayor control del entorno laboral y una mayor capacitación docente.

Bianchi, et al (2015), han afirmado que, el constructor de Burnout, corresponde a ser la superposición de la evidencia acumulada de un creciente trabajo activo, en donde las principales formas de depresión, suelen afectar al trabajador y conllevan a que este se aleje de la tendencia de calidad de vida; además de ello, Patlán (2013), expone diez causas de este, tales como: la falta de soberanía en el trabajo, trato con la concurrencia, conflictos de roles, ambigüedad de tareas asignadas, oportunidades reducidas de realización particular, retroalimentación insuficiente, verificación insuficiente sobre el trabajo, situaciones insatisfactorias, trabajo sobrecargado y presión constante sobre el ambiente físico de trabajo.

Del objetivo en relación al comprender el agotamiento emocional en los docentes, se ha podido destacar la generación de tres principales problemas, el agotamiento, el estrés laboral y la depresión, en donde las tres se han visto relacionadas con la carencia en cuanto a la salud emocional, física y mental. Bajo estos mismos términos, Bianchi et al (2015), han señalado que, la forma de poder mantenerse alejado de las condiciones de entorno adversas, en el ámbito de trabajo, en relación a poder minimizar el riesgo de contar con el desarrollo del síndrome de Burnout, ha sido mediante la comprensión del carácter singular nosológico, en donde los mismos docentes del presente estudio, han llegado a haber desarrollado de forma particular, cansancio extremo, una sensación de desapego exacerbado, hacia la práctica docente, la cual se ha visto cada vez más involucrada, en una serie de evidencias morfológicas y conductuales, que han dado un estado de alerta, respecto a la condición real, de los docentes, en donde Patlán (2013), ha llegado a señalar la presencia de diez causas, para la generación del síndrome mencionado, dentro de lo que se encuentra lo siguiente: Desde una perspectiva laboral, las personas que trabajan muchas horas suelen tener esta condición, pero personas con más experiencia profesional o con cargos de gestión administrativa y que tienen

un cierto grado de autonomía profesional no lo desarrollan fácilmente. Finalmente, desde una Perspectiva social, aquellas personas que no están capacitadas en habilidades interpersonales moderadas pueden padecer este síndrome.

Lo señalado, ha sido respaldado por Serrano et al. (2017), en donde se ha podido establecer como los generadores de niveles altos del síndrome analizado, a los factores sociodemográficos, los factores de personalidad; así como los factores organizacionales, los cuales suelen generar un mayor nivel de riesgo de que la carga laboral, se pueda ver acrecentada y traer problemas en la salud de la persona, la cual llega a involucrar una reducción en el nivel de satisfacción laboral, en donde Bedoya et al. (2017), han llegado a demostrar la generación de síntomas de estrés crónico, el cual puede depender directamente del género de la persona.

En cuanto a la percepción de los factores generadores del síndrome de Burnout, se ha podido establecer que, los docentes han señalado que, este ha aumentado en ocurrencia, debido a tres elementos principales: el trabajo remoto, la transmisión del conocimiento y la calidad de servicio, de acuerdo a las investigaciones hechas por Bedoya et al. (2017), esta tendencia no solo se ha repetido de forma constante, sino que ha tenido que ver directamente, con la experiencia que han tenido los docentes, respecto al control de los tiempos y la programación de sus actividades. Esto ha sido complementado con lo señalado por los docentes, en donde se ha podido afirmar que la predicción del agotamiento laboral, se ha percibido desde que, las clases remotas empezaron a haber sido más constantes, y la necesidad de completar formatos de menor interés y más complicación; así como, elementos personales de preocupación, fue que aceleraron el proceso expuesto. De igual forma, y en la misma línea de pensamiento, es que Chávez (2016), ha señalado que una de las tendencias más peligrosas, dentro de los entornos laborales, ha sido la creación de expectativas idealistas, las cuales han visto mermadas las recompensas personales, en relación a condiciones de trabajo de sobre exigencia.

De igual forma, Serrano et al. (2017), ha señalado que el problema de la percepción de los factores generadores del síndrome de Burnout, ha sido el uso de métodos relacionados directamente con entornos de trabajo ineficientes, los cuales han contado con una mayor probabilidad de poder generar el bien comprendido como agotamiento emocional, generando que los colaboradores mismos, puedan verse

cansados en más de una ocasión, con las prácticas habituales de sus labores (Ibáñez et al., 2016).

En cuanto al objetivo de conocer las apreciaciones que han tenido los docentes sobre la despersonalización, ha sido generada por problemas en la comunicación transversal y longitudinal, con el entorno de trabajo, dentro de lo cual, se puede contar a los estudiantes mismos y a los compañeros de trabajo, en donde Azeem (2010), ha señalado que, en muchas ocasiones, el agotamiento del trabajo, suele tener que ver directamente con la dureza de la personalidad de aquellas personas con las que se tiene contacto, en donde esto se ve maximizado por largas horas de trabajo, que tienden a ser trabajadas por los docentes. Esto mismo, ha sido experimentado por los docentes del área de estudio, en donde las clases se han ido volviendo cada vez más duras, a consecuencia de un sin número de vivencias, que han tenido que ver directamente con la desvalorización de la labor docente y la pérdida de confianza consigo mismos, mientras que, Espinoza et al. (2015), ha dejado a entrever que el entorno psicológico fue el responsable de generar diferentes medidas de labor caótico, en donde las relaciones personales experimentadas, suelen cumplir un papel importante, dentro de los entornos estudiantiles.

Arias y González (2009), han señalado que hay una mayor probabilidad de que se genere el proceso de despersonalización, por parte de aquellos docentes que suelen trabajar a tiempo completo, debido a que estos han dejado en evidencia una tendencia creciente, hacia el desinterés por parte de los alumnos, en donde Moriana y Cols (2004), han señalado que, ante la creciente ocurrencia de lo mencionado, el nivel de autoestima suele a disminuir de forma constante, conllevando a que la afectación suela evidenciarse directamente en el rendimiento laboral.

Dentro de las características que han sido expuestas por los docentes, respecto a la despersonalización y a la afectación en el desempeño de sus labores, se ha podido contar con una serie de accionares y sensaciones, que han tenido que ver directamente con el trato directo, que estos han tenido, con los alumnos, dentro de los entornos virtuales de ofrecimiento de las clases. Navarro et al. (2016), han explicado que, los dolores de cabeza y la generación de hostilidad con los

estudiantes, han sido algunos de los motivos que han generado que los docentes mismos, no puedan ofrecer su mayor nivel de desempeño dentro de los entornos laborales de trabajo, en donde la frustración se ha visto acrecentada, por no haber podido mantenerse alejados de los problemas mencionados. Así mismo, los entrevistados han señalado que, la afectación emocional que han vivido durante las clases virtuales, no solo ha sido un esfuerzo continuo de control emocional, sino que ha sido una consecuencia de una vida personal, que se ha visto abrumada por condiciones anormales de vivir, en donde Korczak, et al (2010), han señalado que, es de suma importancia el poder diferenciar los conceptos de retraso mental, malestar y agotamiento, en donde el segundo y el tercero mencionados, han podido haber sido una de las consecuencias que han llegado a verse relacionadas con la creciente ola de evidencia, arraigada con el síndrome de Burnout.

Este conjunto de problemas no solo ha sido una consecuencia directa, respecto a la evidencia de existencia de las dimensiones de aparición del síndrome, sino que, en términos de Otero et al. (2008), el apoyo social y el optimismo por parte de los docentes, no suelen ser prácticas suficientes, como para alcanzar a compensar las condiciones adversas a las que suelen verse expuestos. Además de ello, Navarro et al. (2016), ha señalado que las diferentes percepciones de los docentes, han tenido que ver directamente con la presencia de variables personales, ocupacionales y psicosociales, en donde la intervención de manera oportuna, hacia su control y desarrollo, ha sido una de las formas de reducir el riesgo de depresión.

Así mismo, las apreciaciones que han tenido los docentes de la UNTRM, respecto a la realización personal, han sido negativas, debido a que han señalado que los entornos virtuales de trabajo y la amplia variedad de trabajo que se ha encontrado vivenciado en el ámbito educativo, han generado, en lo que ha sido establecido por Carod y Vásquez (2012), como el afrontamiento y confrontación de los objetivos organizativos de ambos, en donde la no coincidencia de estos, ha generado que el entorno de trabajo, se haya visto perjudicado directamente. Mientras que, muchos de los docentes se han visto consumidos por el conformismo de tener que vivenciar lo mencionado, lo que ha traído como consecuencia el creciente grado de depresión y un sin número de manifestaciones de estrés laboral.

Bracco et al. (2018), han señalado a exponer un conjunto de estrategias que han podido mejorar las condiciones de trabajo y la propuesta de niveles de realización personal, más amplios, encontrándose al trabajo coordinado con el establecimiento mismo, el centrar esfuerzos por respetar y hacer respetar las horas de trabajo; así como, el poder contar con una estrategia mixta, que le permita al establecimiento, entender la forma de sentirse de cada individuo. Además de ello, Morales y Murillo (2015), han señalado que, la aplicación de estrategias basadas en sensaciones, ha llegado a haber sido una de las demostraciones de preocupación más influyentes, dentro de la búsqueda de coordinar los objetivos organizativos, con los objetivos personales de cada colaborador.

Dentro de las limitaciones que han podido haber sido consignadas en la investigación, se ha establecido el hecho de solo haber contado con una indagación de campo de diseño descriptivo, en donde se ha buscado comprender la realidad en la que se han visto expuestas la variables de estudio. Mientras que, se puede recomendar el desarrollar una medida de propuesta de compensación, con la finalidad de poder mitigar la generación de síndrome de Burnout, dentro del área de estudio.

V. CONCLUSIONES

Primera : Se concluyó que, las apreciaciones que tuvieron los docentes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, respecto al síndrome de Burnout, se centraron en el hecho de haber causado agotamiento laboral, acrecentándose por la pérdida de interés por el trabajo y el sentimiento de agotamiento que se ha generado por los docentes, en donde la calidad del trabajo se vio afectada directamente.

Segunda: Determinó que, las apreciaciones sobre el agotamiento emocional han tenido que ver directamente con la generación de estrés laboral, depresión y agotamiento generalizado, en donde la confluencia de todos los mencionados, ha traído como consecuencia, una pérdida de calidad de la salud emocional.

Tercera: Así mismo, se determinó que, las apreciaciones que fueron obtenidas, en cuanto a la despersonalización en docentes universitarios, se vieron relacionadas directamente con un entorno laboral que ha generado una limitada realización personal, en donde el agotamiento mental, ha puesto en evidencia un medio de labores reactivo, siendo acrecentado por la carencia de importancia de la labor docente, por parte de los compañeros y estudiantes

Cuarta: Además, se concluyó que, las apreciaciones sobre la realización personal en los docentes, se vieron relacionadas directamente con haber sido una consecuencia directa, de la afectación familiar, el agotamiento emocional y la falta de tiempo a los que se vieron expuestos, los docentes, en donde la generación del síndrome de Burnout y de estrés laboral, generó la pérdida de interés por crecer profesionalmente, dentro del establecimiento educativo.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a las autoridades universitarias , desarrollar una propuesta que se encuentre centrada en analizar el nivel de depresión de los docentes, con la finalidad de poder mejorar no solo el índice de rendimiento, sino la satisfacción de estos, dentro del ámbito laboral.

Segunda: Así mismo, e recomienda a los docentes, el limitar sus horas de trabajo, en donde se puede encontrar una distribución efectiva, previo trabajo coordinado con sus superiores, en cuanto a las horas laboradas y los entornos de trabajo virtuales, con los que estos suelen contar.

Tercera: Se recomienda a los docentes, desarrollar estrategias conjuntas entre compañeros de trabajo y el poder optar por contar con clases grabadas, que puedan ser reproducidas en una porción del tiempo de labores, con la finalidad de poder optimizar el tiempo de trabajo.

Cuarta: se recomienda al área administrativa de la universidad, plantear reuniones coordinadas en base a la orientación de los objetivos estratégicos de la institución, en donde estos estos tendrán que ser centralizados y reorientados, hacia la miras de desarrollo técnico, de los docentes.

REFERENCIAS

- Aldrete, M., González, J., Preciado, M. L., y Pando, M. (2009). Variables sociodemográficas y el síndrome de burnout o de quemarse en profesores de enseñanza media básica (secundaria) de la Zona Metropolitana de Guadalajara. *Revista de Educación y Desarrollo*, 10, 33-40. Recuperado de https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/10/010_Aldrete.pdf
- Apiquian A. (2007). El síndrome del burnout en las empresas. In Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anahuac (pp. 1-7). recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Araoz, E. G. E., & Ramos, N. A. G. (2020). Síndrome de burnout y variables sociodemográficas en docentes peruanos. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(6), 714-720. Recuperado de: <https://www.proquest.com/openview/9115df92b04fe9522f1ccd4664f7f573/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1216408>
- Arias, F., y González, M. E. (2009). Estrés, agotamiento profesional (burnout) y salud en profesores de acuerdo a su tipo de contrato. *Ciencia & Trabajo*, 12(33), 172-176. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Renata_Santos14/publication/28322445_La_Importancia_de_la_Clasificacion_Internacional_de_Enfermedades_en_los_Certificados_de_Salud/links/0deec53ad5a8719b50000000/La-Importancia-de-la-Clasificacion-Internacional-de-Enfermedades-en-los-Certificados-de-Salud.pdf#page=74
- Arquero, J., y Donoso, J. (2013). Docencia, investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad. *Revista de contabilidad*, 16(2), 94-105. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138489113000083>
- Ávila, M. G. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Iberoamericana de educación*, 29, 85-104. Recuperado de: <http://files.formacionintegral.webnode.es/200000047->

db9aadd8e7/ASPECTOS%20%20C3%89TICOS%20DE%20LA%20INVESTI
GACI%C3%93N%20CUALITATIVA.%20GONZ%C3%81LEZ.PDF

- Azeem, S. M. (2010). Personality hardiness, job involvement and job burnout among teachers. *International journal of vocational and technical education*, 2(3), 36-40. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.886.7415&rep=rep1&type=pdf>
- Balcázar Nava, P., González-Arratia López-Fuentes, N. I., Gurrola Peña, G. M., & Moysén Chimal, A. (2013). Investigación cualitativa. Recuperado de: <http://disde.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4641>
- Bedoya, E., Vega, N., Severiche, C., y Meza, M. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en docentes universitarios: El caso de un centro de estudios del Caribe Colombiano. *Formación universitaria*, 10(6), 51-58. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071850062017000600006&script=sci_arttext
- Bianchi, R., Schonfeld, I., & Laurent, E. (2015). Is it time to consider the “burnout syndrome” a distinct illness? *Frontiers in public health*, 3, 158. Recuperado de: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2015.00158/full#B8>
- Blix, A., Cruise, R., Mitchell, B., & Blix, G. (1994). Occupational stress among university teachers. *Educational research*, 36(2), 157-169. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0013188940360205>
- Bracco L., Valdez, R., Wakeham, A., y Velázquez, T. (2018). Estrategias para enfrentar el Síndrome de Agotamiento Profesional: Aportes desde la institución y los trabajadores penitenciarios peruanos. *Psicoperspectivas*, 17(3), 158-171. recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242018000300158
- Cadenas, D. (2016). El rigor en la investigación cuantitativa: Técnicas de análisis, credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad. *Revista venezolana de investigación*, 7(1), 17-26.

- Carlotto, M., y Cámara, S. (2017). Riscos psicossociais associados à síndrome de burnout em professores universitários. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 35(3), 447-457. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6109666>
- Carod-Artal, F. J., & Vázquez-Cabrera, C. (2013). Burnout syndrome in an international setting. In *Burnout for experts* (pp. 15-35). Springer, Boston, MA. Recuperado de: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4614-4391-9_2
- Castillo, E., & Vásquez, M. L. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia médica*, 34(3), 164-167. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/283/28334309.pdf>
- Castro, P. E. G., Barrientos, M. L. G., Sosa, E. R. C., Gatica, K. L., Hernández, R. D. R. V., García, J. H.,... & Díaz, D. M. M. (2016). Factores que detonan el síndrome de burn-out. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración: RICEA*, 5(9), 105-128. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5523443.pdf>
- Chávez, C. (2016). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *INNOVA Research Journal*, 1(9), 77-95. Recuperado de: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3690/3/document%20%285%29.pdf>
- Chuquihuanca, N., Fernández, M., Flores, K., Hurtado, D., Reyes, L. y Oviedo, F. (2021) *DIDÁCTICA E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*.
- De Los Ríos, L. (2014). La entrevista: proceso y aplicaciones. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/r>
- Espinoza, I., Tous, J., y Vigil, A. (2015). Efecto del clima psicosocial del grupo y de la personalidad en el síndrome de quemado en el trabajo en docentes. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 31(2), 651-657. recuperado de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.31.2.174371/175741>

- Fernández, F. A. (2014). Una panorámica de la salud mental de los profesores. TEMAS/TEMAS. Recuperado de: <https://rieoei.org/historico/documentos/rie66a01.pdf>
- Feuerhahn, N., Stamov-Roßnagel, C., Wolfram, M., Bellingrath, S., & Kudielka, B. M. (2013). Emotional exhaustion and cognitive performance in apparently healthy teachers: A longitudinal multi-source study. *Stress and Health*, 29(4), 297-306. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/smi.2467>
- García Padilla, A. A., Escorcía Bonivento, C. V., & Perez Suarez, B. S. (2017). Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 5(2), 65-126. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992017000200003
- García, A. A. G., Escorcía C. V. E., & Pérez, B. S. P. (2017). Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6178633>
- Gil-Monte, P. (2003). Burnout síndrome ¿Síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197. Recuperado a partir de: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Gómez Francia, M. A., y Ruiz Llontop, M. I. (2015). Dimensiones del síndrome de Burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/331/1/TL_GomezFranciaMaria_RuizLlontopMiriam.pdf
- Gómez, S. S. (2011). Aspectos éticos de la investigación. In *Manual de Investigación Cuantitativa para Enfermería* (pp. 74-80). Federación de Asociaciones de Enfermería Comunitaria y Atención Primaria. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6787186>

- González G., Carrasquilla, D., Latorre, G., Torres, V., y Villamil, K. (2015). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *Revista cubana de enfermería*, 31(4), 0-0. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192015000400005&script=sci_arttext&tlng=en
- Guba, E. G.; Lincoln, Y. S. (1981). *Effective evaluation: improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Hogan, R., & McKnight, M. (2007). Exploring burnout among university online instructors: An initial investigation. *The Internet and Higher Education*, 10(2), 117-124. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1096751607000218>
- Hurtado, O. (2019). Síndrome de Burnout y desempeño docente de los profesores de la Universidad Alas Peruanas Filial Cerro de Pasco, 2016. Recuperado de: <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/979/1/T026-N%C2%B020892846-M.pdf>
- Ibáñez, E., Bicenty, A., Thomas, Y. y Martínez, C. (2016). Prevalencia y factores asociados al Síndrome de Burnout en docentes de odontología Fundación Universitaria San Martín, año 2011. *Revista Colombiana de Enfermería*, 7, 105-111. Recuperado de: <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/article/view/1453>
- Jeunon, E., dos Santos, L., da Cunha, L., & Guimarães, E. (2017). Burnout Syndrome: a study with professors at a public university in Maranhão. *Revista Gestão & Tecnologia*, 17(2), 252-268. Recuperado de: <http://revistagt.fpl.emnuvens.com.br/get/article/view/1202/754>
- Jiménez, M. S. E. (2011). Rigor científico en las prácticas de investigación cualitativa. *Ciencia, docencia y tecnología*, 22(42), 107-136. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/145/14518444004.pdf>
- Korczak, D., Huber, B., & Kister, C. (2010). Differential diagnostic of the burnout syndrome. *GMS health technology assessment*, 6. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3010892/>

- Korczak, D., Wastian, M., & Schneider, M. (2012). Therapy of the burnout syndrome. *GMS health technology assessment*, 8. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3434360/>
- Lastovkova, A., Carder, M., Rasmussen, H. M., Sjoberg, L., de GROENE, G. J., Sauni, R. & Pelclova, D. (2018). Burnout syndrome as an occupational disease in the European Union: an exploratory study. *Industrial health*, 56(2), 160-165. Recuperado de: https://www.jstage.jst.go.jp/article/indhealth/56/2/56_2017-0132/_article/-char/ja/
- Loaiza, L. F. M., & Heredia, L. P. D. (2018). Aspectos éticos en la investigación cualitativa con niños. *Revista latinoamericana de bioética*, 18(34-1), 51-56. Recuperado de: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rlbi/article/view/2955/2816>
- Lozada, M. A. (2005). La docencia: ¿Un riesgo para la salud?. *Avances en enfermería*, 23(1), 18-30. Recuperado de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/37754/40056>
- Montero, J., García, J., Mera, D., & Del Hoyo, Y. (2009). A new definition of burnout syndrome based on Farber's proposal. *Journal of occupational medicine and toxicology*, 4(1), 1-17. Recuperado de: <https://occup-med.biomedcentral.com/articles/10.1186/1745-6673-4-31>
- Morales, L. y Murillo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext
- Moriana, E. y Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International journal of clinical and health psychology*, 4(3), 597-621. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33740309>
- Murrain, E., Barrera, N. F., & Vargas, Y. (2017). Cuatro reflexiones sobre la docencia. *Repertorio de Medicina y Cirugía*, 26(4), 242-248. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0121737217301085>

- Navarro, M.; Polo, J., Santiago, V., y Nieto, A. (2016). Creencias irracionales, síndrome de Burnout y adicción al trabajo en las organizaciones. *Psicogente*, 19(35), 148. Recuperado de: <https://doi.org/10.17081/psico.19.35.1215>
- Noreña-Peña, A., Moreno, N. A., Rojas, J. G., & Rebolledo-Malpica, D. M. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4322420>
- Otero, J., Santiago, M., & Castro, C. (2008). An integrating approach to the study of burnout in University Professors. *Psicothema*, 20(Número 4), 766-772. Recuperado a partir de <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8728>
- Padilla, A., Bonivento, C., & Suarez, B. (2017). Burnout syndrome and self-efficacy beliefs in professors. *Propósitos y representaciones*, 5(2), 65-126. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6178633>
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo/Effect of burnout and work overload on the quality of work life/Efeito do burnout e a sobrecarga na qualidade de vida no trabalho. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. Recuperado de: <https://search.proquest.com/scholarly-journals/efecto-del-burnout-y-la-sobrecarga-en-calidad-de/docview/1518786730/se-2?accountid=36937>
- Ponce Díaz, C. R., Bulnes Bedón, M. S., Aliaga Tovar, J. R., Atalaya Pisco, M. C., & Huertas Rosales, R. E. (2011). El síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. Recuperado de: http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1569/revista_de_investigacion_en_psicologia05v8n2_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Puertas, P., Zurita, F., Chacón, R., Martínez, A., Castro, M., & González, G. (2018). An explanatory model of emotional intelligence and its association with stress, burnout syndrome, and non-verbal communication in the university teachers. *Journal of clinical medicine*, 7(12), 524. Recuperado de: <https://www.mdpi.com/2077-0383/7/12/524>

- Reddy, G., & Poornima, R. (2012). Occupational stress and professional burnout of University teachers in South India. *International Journal of Educational Planning & Administration*, 2(2), 109-124. Recuperado de: https://www.ripublication.com/ijepa/ijepav2n2_08.pdf
- Rodríguez Ramírez, J. A., Guevara Araiza, A., & Viramontes Anaya, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8(14), 45-67.
- Rodríguez, M., Hinojosa, L., y Ramírez, M. (2014). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios/Evaluation of teacher performance, stress and burnout in university professors. *Actualidades Investigativas en Educación*, 14(1). Recuperado de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v14n1/a05v14n1.pdf>
- Ruiz, D., Pando, M., Aranda, C., & Almeida, C. (2014). Burnout y work engagement en docentes universitarios de Zacatecas. *Ciencia & trabajo*, 16(50), 116-120. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000200010&script=sci_arttext&tlng=n
- Sabagh, Z., Hall, N. C., & Saroyan, A. (2018). Antecedents, correlates and consequences of faculty burnout. *Educational Research*, 60(2), 131-156. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00131881.2018.1461573?scroll=top&needAccess=true>
- Sandström, A., Rhodin, I., Lundberg, M., Olsson, T., & Nyberg, L. (2005). Impaired cognitive performance in patients with chronic burnout syndrome. *Biological psychology*, 69(3), 271-279. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0301051104001553>
- Segura, O. (2014). Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública. *Biomédica*, 34(4), 535-545. recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/843/84332531006.pdf>
- Serrano M., Ávila, A., Vidal, C., Ureña, Y., Lora, H., y Blanquicet, G. (2017) Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes

universitarios. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/333671276_Burnout_Sindrome_si_lencioso_que_afecta_el_desempeno_laboral_de_los_docentes_universitarios

Teles, R., Valle, A., Rodríguez, S., Piñeiro, I., & Regueiro, B. (2020). Perceived stress and indicators of burnout in teachers at Portuguese higher education institutions (HEI). *International journal of environmental research and public health*, 17(9), 3248. Recuperado de: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/9/324>

Torrecilla, J. M. (2006). *La entrevista*. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de:
http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf

Velásquez, Á., & Rey, N. (1999). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Weber, A., & Jaekel-Reinhard, A. (2000). Burnout syndrome: a disease of modern societies? *Occupational medicine*, 50(7), 512-517. Recuperado de:
<https://academic.oup.com/occmed/article/50/7/512/1444456?login=true>

Xu, L. (2019). Teacher–researcher role conflict and burnout among Chinese university teachers: A job demand-resources model perspective. *Studies in Higher Education*, 44(6), 903-919. Recuperado de:
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03075079.2017.1399261>

ANEXOS

Anexo 1 : Matriz de Consistencia

APRECIACIONES SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA, AMAZONAS-2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	INSTRUMENTO	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema general</p> <p>¿Cuáles son las apreciaciones sobre el Síndrome de Burnout en los docentes universitarios de la UNTRM, Amazonas-2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son las apreciaciones sobre el agotamiento emocional en los docentes universitarios de la UNTRM, Amazonas-2021?</p> <p>¿Cuáles son las apreciaciones sobre la despersonalización en los docentes universitarios de la UNTRM, Amazonas-2021?</p> <p>¿Cuáles son las apreciaciones sobre la realización personal en los docentes universitarios de la UNTRM, Amazonas-2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Conocer las apreciaciones sobre el Síndrome de Burnout en los docentes universitarios de la UNTRM, Amazonas-2021.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>Conocer las apreciaciones sobre el agotamiento emocional en los docentes universitarios de la UNTRM, Amazonas-2021</p> <p>Conocer las apreciaciones sobre la despersonalización en los docentes universitarios de la UNTRM, Amazonas-2021</p> <p>Conocer las apreciaciones sobre la realización personal en los docentes universitarios de la UNTRM, Amazonas-2021</p>	<p>Síndrome de Burnout:</p> <p>Guía de entrevista.</p>	<p>Tipo de estudio:</p> <p>Según su enfoque: Cualitativo</p> <p>Según su alcance: Descriptivo</p> <p>Área de estudio</p> <p>Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza</p> <p>Población y muestra</p> <p>10 docentes de la UNTRM</p>

--	--	--	--

Anexo 2 : Guía de entrevista a profundidad

APRECIACIONES SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA, AMAZONAS-2021.

OBJETIVO: Conocer las apreciaciones sobre el Síndrome de Burnout en docentes universitarios de la UNTRM, Amazonas-2021.

Datos informativos:

Fecha : __/__/2021

Nombre del Entrevistado: _____

Edad:

Sexo: M () F ()

Condición Laboral : Nombrado () Contratado ()

II. Información respecto al tema de estudio

2.1 ¿Cuál es su percepción respecto al síndrome de burnout?

2.2 ¿Qué apreciaciones tiene respecto a los docentes de la UNTRM y el síndrome de burnout, considera que están expuestos a desarrollar esta “enfermedad”? ¿Por qué?

2.3 ¿Cómo viene percibiendo el agotamiento emocional en su persona y/o en sus colegas o compañeros de trabajo?

2.4 ¿Cuál es su percepción respecto a los factores generadores del síndrome de burnout en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza?

2.5 ¿Cuál es tu percepción sobre la despersonalización en usted o en sus colegas?

2.6. ¿Qué características percibe en los(as) docentes en las que ha identificado despersonalización y cómo se manifiesta en el desempeño de sus labores?

2.7 ¿Qué apreciaciones tiene respecto a la falta de realización personal en los docentes de la UNTRM y/o en su persona?

¡Gracias por sus aportes serán muy importantes para el presente estudio!

Anexo 3 : Consentimiento Informado

Institución:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Nombre del investigador:	JESSICA PATRICIA CARRASCO VEGA

Mi nombre es _____ y estudio la maestría de docencia universitaria en la Universidad César Vallejo. Actualmente estoy realizando un estudio para conocer acerca del síndrome de burnout en docentes universitarios de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, para ello quiero pedirle su apoyo.

Tu participación en el estudio consistiría en responder a las preguntas de la guía de entrevista a profundidad sobre síndrome de burnout en docentes universitarios de la UNTRM.

Se utilizará la guía de entrevista diseñada para este fin, esta entrevista se llevará a cabo vía zoom y será grabada con el consentimiento del participante.

La duración será en promedio de 30 minutos en un solo momento de inicio a fin.

La fecha y hora de la entrevista estará en función a la disponibilidad de tiempo del entrevistado.

Respecto a los riesgos de participar se debe indicar que no hay riesgos involucrados.

Su participación en el estudio es voluntaria, es decir, aún cuando haya decidido participar, puedes decir que no en cualquier momento. Es su decisión si participa o no en el estudio. También es importante que conozca que si en un momento dado ya no quiere continuar en el estudio, no habrá ningún problema, o si no quieres responder a alguna pregunta en particular, tampoco habrá problema.

Toda la información que nos proporcione que realicemos nos ayudará a comprender el fenómeno del síndrome de burnout en los docentes de la UNTRM y/o sus alternativas de mejora o de prevención.

Esta información será confidencial, solo las personas que forman parte del equipo de este estudio (mi persona, asesora, miembros del jurado revisor de la investigación) conocerán la información.

Además, se asegurará la total cobertura de los costos de la actividad, por lo que su participación no le significará gastos. Por otra parte, la participación en esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales.

Si acepta participar, coloque un (✓) en el cuadrado de abajo que dice “Sí quiero participar” y escriba su nombre.

Si no desea participar, no pongas ninguna (✓) ni escribas tu nombre.

Sí quiero participar

Nombre del participante: _____

Nombre y firma de la persona que obtiene el consentimiento:

Fecha: _____ de _____ de _____.