



**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

***Taller de Intervención a Educadores de preescolar que  
presentan Burnout durante la pandemia de COVID-19***

***TESIS***

*que para obtener el título de  
Licenciada en psicología*

*Presentan:*

***Reyna Elvira Vargas Francisco***

***María José Ramírez Solís***

*Directora:*

***Mtra. Claudia Angélica Arellano Bautista***

*Fecha de presentación: Noviembre del 2021*

### *Dedicatoria de María José*

*Concluyo felizmente esta etapa de mi vida: la universidad, algo que tanto anhelaba cursar y terminar. He de mencionar que no estaría terminando mis estudios si no fuera por mis padres y mi hermano.*

*Agradezco principalmente a mis padres, Minerva y Antonio. Las personas que más me apoyaron tanto emocionalmente como económicamente. Mil gracias no bastarían para pagarles todo lo que me han dado, todo el esfuerzo y el amor que me han brindado desde el momento en que nací.*

*Agradezco también a mi hermano Iván y mi cuñada Aidé por ser las personas que más me alentaron a entrar a la BUAP.*

*A mis sobrinos por ser la alegría que hay en mi vida y ser mis pequeños confidentes.*

*También quiero agradecer a alguien que me ha acompañado en este proceso desde que iniciamos la carrera hasta ahora. Mi mejor amiga. La hermana que siempre quise. Reyna.*

*Por todo ello, agradezco a mi familia y a mi mejor amiga, por ser quienes más me han motivado a mejorar como persona y a esforzarme en lo que hago.*

### *Dedicatoria de Reyna Elvira*

*Llegando al final de este camino llamado “estudios de licenciatura” hay tantos a quienes quisiera dedicar el presente trabajo por estar siempre conmigo alentándome a seguir adelante y luchar por mi sueño, sin embargo, esta dedicatoria sería muy larga por lo que me gustaría dedicárselo a:*

*A mis padres, Rey y Elvira, a quienes hay tanto que agradecer porque con tanto esfuerzo y amor, a pesar de mis tropiezos y dudas, estuvieron siempre para mí dándome el apoyo incondicional que necesitaba para llegar hasta donde estoy, y porque a pesar de todo, siempre estuvieron y no se rindieron, ahora sólo me queda decirles que gracias a ustedes lo logré.*

*A Jácome, porque a pesar de ser tan pequeño me ha enseñado demasiado, le agradezco el hecho de haberme demostrado que a pesar de las adversidades siempre luchare por mis sueños y seguiré adelante con mis planes, además del amor que siempre me demuestra cada día desde que llegó a mi vida.*

*A la Mtra. Claudia por ser mi directora de tesis, mi profesora en el salón de clases, por enseñarme sobre el área organizacional y un poquito más, por tenernos paciencia, por el aprendizaje y la experiencia que nos estuvo ofreciendo por el cual estaré eternamente agradecida.*

*Quiero agradecer infinitamente a quienes estuvieron conmigo apoyándome tanto en este proyecto como en los que realizaba para cada materia.*

*A mis hermanas, hermano y cuñada, porque cada vez que pedía ayuda estaban para apoyarme y si fuera posible hubieran movido cielo, mar y tierra para alcanzar mis objetivos.*

*A mis excompañeros/as y amigos/as por apoyarme en este proyecto, con su aporte logré acercarme a la meta.*

*A Goretti por permitirme realizar este proyecto juntas, tenerme paciencia y tolerancia, amiga te amo, has sido mi compañera de clase, de salidas, de comida, etc. y es que contigo generé mis más grandes recuerdos de la universidad y eres con quien me llevo la mejor experiencia de todas “hacer una tesis”, créeme una tesis así nunca se nos va a olvidar, quiero que sepas que siempre fuiste, eres y serás mi mejor amiga en quien puedo confiar y sabes que siempre estaré para ti.*

## Resumen

El propósito de esta investigación fue realizar una contribución a la disminución de los síntomas del Síndrome de Burnout y estrés laboral que pueden presentarse en los docentes durante al confinamiento por la pandemia por COVID-19, por lo que se llevó a cabo la realización de un taller virtual que incluyó técnicas de relajación, respiración, metodología Kaizen y técnicas de comunicación asertiva; con el fin de que en un futuro la investigación sirva de apoyo a otros docentes mediante su replicación o continuación de la investigación. Esta investigación tuvo un enfoque mixto con diseño incrustado concurrente de modelo dominante con siglas DIAC, por lo que su principal enfoque fue el cuantitativo siendo su alcance correlacional de diseño transversal. Para su intervención se aplicaron la escala de estrés laboral – PSS y la escala de Satisfacción Laboral a un total de 57 docentes de la ciudad de Puebla, cuyo análisis estadístico obtuvo una fiabilidad en el alfa de Cronbach de .90 en ambas escalas.

## ÍNDICE

<b>Resumen .....</b>	<b>iv</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>xi</b>
<b>CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>16</b>
Antecedentes .....	16
Planteamiento Del Problema.....	19
Preguntas de investigación .....	20
Justificación.....	20
Objetivos .....	22
Objetivo General .....	22
Objetivos Específicos .....	23
Hipótesis.....	23
Definición de variables .....	23
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>26</b>
1. Impacto del COVID-19 .....	26
1.1 ¿Qué es el COVID-19? .....	26
1.3 Medidas de contención del COVID-19 .....	37
1.4 Pandemia por COVID-19 en Puebla .....	38
2. Síndrome de Burnout y la pandemia por COVID-19 .....	40

2.1 ¿Qué es el estrés? .....	40
2.2 ¿Qué es el estrés laboral? .....	43
2.3 ¿Qué es el Síndrome de Burnout? .....	45
2.4 ¿Estrés laboral y síndrome de Burnout son lo mismo? .....	46
2.5 Causas del Síndrome de Burnout .....	48
2.6 Síntomas y consecuencias del Síndrome de Burnout .....	50
2.7 Síndrome de Burnout durante el COVID-19 en México.....	52
2.8 Síndrome de Burnout en docentes.....	54
2.9 Síndrome de Burnout en docentes por el COVID-19 .....	56
3. Enfoque cognitivo conductual aplicado en grupos .....	58
4 Resistencia al cambio .....	59
<b>CAPÍTULO III: MÉTODO .....</b>	<b>65</b>
Método .....	65
Población:.....	67
Instrumentos.....	68
Procedimiento .....	70
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>76</b>
Análisis - Población muestra .....	76
Análisis cuantitativo y estadístico de la escala de estrés percibido - PSS .....	77
Análisis cuantitativo y estadístico de la escala de Satisfacción Laboral.....	90
Análisis cualitativo de la investigación.....	105
Análisis de entrevista inicial.....	105
Análisis pre-taller.....	107

Análisis durante el taller .....	108
Análisis post-taller .....	109
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....</b>	<b>111</b>
Conclusiones.....	111
Discusión.....	112
Recomendaciones.....	115
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>118</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>143</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	70
TABLA 2 ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS ESCALA ESTRÉS PERCIBIDO - PSS .....	79
TABLA 3 ¿CON QUÉ FRECUENCIA HAS ESTADO AFECTADO/A POR ALGO QUE HA OCURRIDO INESPERADAMENTE? .....	81
TABLA 4 ¿CON QUÉ FRECUENCIA TE HAS SENTIDO INCAPAZ DE CONTROLAR LAS COSAS IMPORTANTES DE TU VIDA? .....	82
TABLA 5 ¿CON QUÉ FRECUENCIA TE HAS SENTIDO NERVIOSO/A O ESTRESADO/TENSO? .....	82
TABLA 6 ¿CON QUÉ FRECUENCIA HAS MANEJADO CON ÉXITO LOS PEQUEÑOS PROBLEMAS IRRITANTES DE LA VIDA? .....	83
TABLA 7 ¿CON QUÉ FRECUENCIA HAS SENTIDO QUE HAS AFRONTADO EFECTIVAMENTE LOS CAMBIOS IMPORTANTES QUE HAN ESTADO OCURRIENDO EN TU VIDA? .....	84
TABLA 8 ¿CON QUÉ FRECUENCIA HAS ESTADO SEGURO/A SOBRE TU CAPACIDAD DE MANEJAR TUS PROBLEMAS PERSONALES? .....	84
TABLA 9 ¿CON QUE FRECUENCIA HAS SENTIDO QUE LAS COSAS TE VAN BIEN? .....	85
TABLA 10 ¿CON QUÉ FRECUENCIA HAS SENTIDO QUE NO PODÍAS AFRONTAR TODAS LAS COSAS QUE TENÍAS POR HACER? .....	86
TABLA 11 ¿CON QUE FRECUENCIA HAS PODIDO CONTROLAR LAS DIFICULTADES DE TU VIDA? .....	86
TABLA 12 ¿CON QUÉ FRECUENCIA HAS SENTIDO QUE TIENES EL CONTROL DE TODO? .....	87
TABLA 13 ¿CON QUÉ FRECUENCIA HAS ESTADO ENFADADO/A PORQUE LAS COSAS QUE TE HAN OCURRIDO ESTABAN FUERA DE TU CONTROL? .....	88
TABLA 14 ¿CON QUÉ FRECUENCIA HAS PENSADO SOBRE LAS COSAS QUE NO HAS TERMINADO? .....	88
TABLA 15 ¿CON QUÉ FRECUENCIA HAS PODIDO CONTROLAR LA FORMA DE PASAR EL TIEMPO .....	89
TABLA 16 ¿CON QUÉ FRECUENCIA HAS SENTIDO QUE LAS DIFICULTADES SE ACUMULAN TANTO QUE NO PUEDES SUPERARLAS? .....	90

TABLA 17 ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL .....	92
TABLA 18 CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO .....	93
TABLA 19 LIBERTAD PARA ELEGIR TU PROPIO MÉTODO DE TRABAJO .....	94
TABLA 20 TUS COMPAÑEROS DE TRABAJO .....	95
TABLA 21 RECONOCIMIENTO QUE OBTIENES POR EL TRABAJO BIEN HECHO .....	96
TABLA 22 TU SUPERIOR INMEDIATO .....	97
TABLA 23 TU SALARIO .....	98
TABLA 24 LA POSIBILIDAD DE USAR TUS CAPACIDADES .....	99
TABLA 25 TUS POSIBILIDADES DE SER PROMOCIONADO .....	100
TABLA 26 EL MODO EN QUE TU EMPRESA PUEDE ESTAR GESTIONADA .....	101
TABLA 27 TU HORARIO DE TRABAJO. ....	102
TABLA 28 LA VARIEDAD DE TAREAS QUE REALIZAS EN TU TRABAJO .....	103
TABLA 29 TU ESTABILIDAD DE EMPLEO.....	104
TABLA 30 ENTREVISTA INICIAL .....	105
TABLA 31 CARTA DESCRIPTIVA .....	143
TABLA 32 ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO – PSS.....	164
TABLA 33 ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN LABORAL .....	167



## ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1 GÉNERO DEL DOCENTE .....	76
GRÁFICA 2 TIPO DE INSTITUCIÓN .....	76
GRÁFICA 3 AÑOS DE ANTIGÜEDAD DEL DOCENTE .....	77
GRÁFICA 4 NIVELES DE ESTRÉS PERCIBIDO .....	78
GRÁFICA 5 NIVELES DE SATISFACCION LABORAL .....	91

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 SESIÓN 1: TÉCNICAS DE RELAJACIÓN .....	170
FIGURA 2 SESIÓN 2: METODOLOGÍA KAIZEN .....	171
FIGURA 3 SESIÓN 3: TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO .....	172
FIGURA 4 SESIÓN 4: REPASO FINAL .....	173

## Introducción

El término Estrés Laboral, es entendido como una interacción entre la persona y el entorno laboral, donde la respuesta del estrés se deriva de una activación fisiológica y cognitiva que dispone al organismo a hacer frente a una demanda laboral que excede los recursos del individuo, originando un cambio en su estado habitual de bienestar (Olivares, 2017), de aquí se deriva el síndrome de Burnout que es definido como la reacción que ocurre subsecuente al estrés laboral que es cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento habitual (Carlin & Garcés de los Fayos, 2010).

El síndrome de Burnout es una respuesta a los estresores interpersonales en un ambiente laboral, normalmente suele ocurrir entre individuos cuyo trabajo está al servicio de terceros donde el exceso de contacto con las personas receptoras de servicios produce cambios negativos en las actitudes y en las conductas hacia estas personas (Olivares, 2017), Maslach y Jackson en 1981 consideraban que el síndrome era una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales eran el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal (Gutiérrez et al., 2006).

La principal característica que define al síndrome de Burnout es la fatiga crónica que posteriormente envuelve a una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico y social (Forbes, 2011), es decir, que los signos que generalmente se muestran en un individuo con síndrome de Burnout son: cambios en el estado de ánimo, desmotivación, agotamiento mental, sensibilidad a la crítica, falta de energía y menor rendimiento, afecciones del sistema locomotor, dolor y rigidez muscular, problemas gastrointestinales, problemas cardiovasculares, alteraciones en la piel, dolores de cabeza, mareos, alteraciones del apetito sexual y problemas en el control del peso (Escobar, 2016).

De manera psicológica, es imprescindible decir que los síntomas que aparecen cuando un individuo presenta síndrome de Burnout suelen ser considerados como signos de alarma ya que conllevan a que la persona afectada se aislé y entre en un estado de negación donde no puede aceptar que tiene un problema, la ansiedad y la depresión juegan un papel muy importante puesto que suelen ser persistentes al grado de causarle una sensación continua de que algo malo le va a suceder e inclusive puede causar que la persona tenga miedo o apatía al acudir a su trabajo, la pérdida del control de emociones como la ira puede manifestarse en el trato con los demás compañeros de trabajo o con superiores (Gutiérrez et al., 2006), por consecuencia también se observan alteraciones del sueño, abuso de sustancias y persistencia en las enfermedades psicosomáticas, absentismo en el trabajo y baja producción (Forbes, 2011), por último el abandono de sí mismo se presenta como un cambio en la pulcritud, higiene, arreglo personal, la pérdida de la memoria, la desorganización y la dificultad para concentrarse y aprender se hacen presentes en el individuo (Gutiérrez et al., 2006). A consecuencia, hablando a un nivel laboral, se encuentran la falta o poca realización laboral del trabajador, como su ausencia sostenida de recursos, su nivel de frustración aumenta y el nivel de motivación disminuye causando bajos niveles de autonomía, control y se reduce la noción de autoeficacia percibida (Forbes, 2011).

Contextualizando el síndrome de Burnout, durante la pandemia por COVID-19 se generó un choque en la población docente, puesto que, siguiendo con este fundamento, el confinamiento ha afectado a docentes de todos los niveles educativos

por el cambio de escenario educativo, pasando de clases presenciales a clases en línea, ya que antes de la pandemia, los docentes laboraban bajo un horario y un esquema establecido, pero a raíz de las clases en línea tuvieron que aprender a manejar nuevas herramientas digitales, hacer uso de recursos propios para ayudar a los estudiantes y trabajar sin horario para cumplir con sus labores (Bretón, 2021).

Esto hizo que poco a poco se fueran dando a conocer los síntomas debido a los malestares físicos que toda persona que realiza Home Office ha sentido durante el confinamiento, dentro de los que se encuentran aislamiento, falta de contacto con familiares y compañeros de trabajo, pérdida de horarios laborales y la amenaza de despido laboral, entre otros (Saavedra, 2020).

Los profesionales de la educación han representado uno de los colectivos ocupacionales con mayor riesgo a desarrollar estrés y desgaste profesional, situación que puede haberse amplificado a partir de los cambios laborales acontecidos en el marco de la pandemia por COVID-19 (Oros et al., 2020).

Algunas causas de estrés laboral, según Oros et al. (2020) se enumeran en:

- La poca adaptación del espacio de trabajo y no tener las herramientas necesarias
- Estar a altas horas de la noche recibiendo tareas, contestando preguntas, realizando planeaciones, etc.
- La poca comunicación con padres de familia o con otros docentes
- Los roles de trabajo juegan un punto importante para desencadenar estrés y la carga excesiva de este
  - El clima laboral
  - Sistema excesivamente burocratizado o poco apoyo social entre compañeros de trabajo
- Las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

Además, los maestros tuvieron que hacer varias modificaciones, como en sus materiales didácticos, uso de plataformas, la forma en que organizan su tiempo y costear herramientas de trabajo que les faciliten el proceso de enseñanza (Bretón, 2021). Esto causó un impacto variado en sus vidas diarias y en su desempeño laboral,

haciendo a la comunidad docente como una de las profesiones que más se han visto afectados a causa de la pandemia y sus medidas de seguridad sanitaria.

Hubo casos donde el estrés laboral no afectó a los maestros porque depende de las oportunidades y de la personalidad del docente (Ribeiro et al., 2020), en algunos casos y en particular, para los maestros de la ciudad de Puebla, es estresante el uso de plataformas y que los alumnos se salgan a mitad de la clase y su poco interés que tienen por estar en clases poniendo de pretexto fallas de conexión o en el equipo, el uso prolongado de sus ordenadores, o incluso el estar conectados a redes sociales hasta tarde por contestar respuestas y recibir tareas pendientes (Bretón, 2021).

Por lo tanto, en este estudio se hizo divulgación de contenido sobre el Burnout, estrés laboral y estrés dando a conocer generalidades, así como sus síntomas, las fuentes más comunes del estrés laboral y posibles técnicas que les ayuden a controlar este tipo de estímulos, así como que para el diagnóstico se aplicaron las escalas de estrés percibido - PSS (González y Landero, 2007) y la escala de satisfacción laboral (Instituto Mexicano de seguro social, 2016) por medio de Google formularios.



## **CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### Antecedentes

Estrés es definido como una respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo que hacen frente a esas exigencias (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016) asimismo, hablar de Burnout es referirse a un padecimiento que es producido como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo, y que además entra dentro de los riesgos psico-sociales relacionados con el excesivo nivel de exigencia laboral (Forbes, 2011).

A lo largo de los años, diversos autores se han dado a la tarea de investigar y dar respuesta a la interrogativa sobre, ¿Qué factores ocasionan el síndrome de Burnout en docentes? Las estadísticas podrían variar de acuerdo con la situación a la que se enfrenten ya que son diversos los factores que lo detonan como: antigüedad laboral, la relación que hay entre los docentes y sus superiores (García et al. 2016), la economía, la desmotivación, depresión, ansiedad, entre otros (Vázquez, 2017).

En un estudio realizado por Vázquez (2017) con profesores de nivel medio superior del CBTIS N° 29 José María Morelos y Pavón se observó que el 30% de los docentes presentaban un nivel alto de estrés, un 38% tenían nivel moderado de estrés y solo el 2% tenían un nivel de estrés muy bajo donde los factores que más predominaron fueron la desmotivación, el mal afrontamiento a una situación estresante y la ansiedad. En comparación con otro estudio realizado en el Escuela Normal Superior del Estado de Puebla de igual forma se observaron distintos factores que se relacionan con el Burnout como que los docentes casados, con poca antigüedad laboral o mayores de edad son más propensos a padecer Burnout (García et al., 2016).

La razón por el cual el Burnout es alarmante es debido a las graves consecuencias que se derivan de éste, como es el comportamiento inadecuado, cambios físicos y/o emocionales, trastornos emocionales, cambios bioquímicos y neuro-hormonales, que suponen un riesgo adicional a adquirir enfermedades mentales o físicas. (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Es importante mencionar que, a nivel personal, el síndrome de Burnout genera: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración (Gutiérrez et al., 2006), y a nivel psicosocial produce deterioro en las relaciones interpersonales ya que es común que la persona que lo padecen se distancie de otras personas y es posible que tenga otros problemas conductuales de alto riesgo como adicciones a los juegos de azar, comportamientos que exponen su salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros (Forbes, 2011).

Las autoridades institucionales han creado programas preventivos o planes que reduzcan el estrés laboral, como en el caso de la intervención realizada en el jardín de niños Cipactli debido a que la directora del plantel educativo notó que los docentes presentaban niveles de estrés que los estaban afectando de distintas formas como la actitud en relación a la forma de dar clases de cada uno de los docentes, la relación maestro-alumno y maestro-padre de familia, así como las relaciones interpersonales que alteraban el clima laboral de la institución los cuales los conllevaban a una mala praxis en su día a día. Para las cuales se creó un plan de intervención con un enfoque humanista por medio de un proyecto de innovación, durante el trimestre de septiembre a diciembre del 2004 (Alarcón, 2005).

Los trabajos anteriormente mencionados fueron intervenciones realizadas antes de la pandemia por COVID-19, por lo que las condiciones que causan el estrés laboral en docentes han cambiado, de acuerdo con la Encuesta Nacional a Docentes ante el COVID-19, Retos para la educación a distancia (Baptista et al. 2020) la

propagación del COVID-19 a nivel mundial ha afectado a más de 30 millones de estudiantes y por lo menos cerca de 2 millones de docentes (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] 2021) ya que se han visto obligados a adaptarse y capacitarse ante los nuevos retos que representa seguir adelante durante el confinamiento a consecuencia de la pandemia, se debe mencionar que el principal objetivo de esa investigación fue responder a la interrogativa ¿cómo los docentes mexicanos enfrentan los desafíos que supone la educación a distancia?, y de esta forma sus autores describen las actividades que los docentes mexicanos de educación básica están haciendo para tratar el tema de educación durante el confinamiento, centrándose en aquellas actividades tanto en la organización de sus clases como de enseñanza-aprendizaje (Baptista et al., 2020).

Para ello, Baptista et al. (2020) realizaron una encuesta de evaluación llamada EDN-COVID\_19 desarrollada por los autores y que fueron administradas vía correo electrónico a 12, 021 docentes de escuelas públicas de diferentes niveles académicos pertenecientes al Sistema de Educativo Nacional, con siglas SEN, pertenecientes a los 32 estados de la República Mexicana, donde se evaluaron y abordaron distintas dimensiones como: la escuela, el docente, actividades de gestión, actividades de enseñanza-aprendizaje, de las cuales para fines de esta investigación se remarcó la importancia de los resultados de la dimensión actividades de enseñanza-aprendizaje debido a que cuenta con un apartado que habla sobre la capacitación por acompañamiento para el docente donde se anexa información acerca de los sentimientos del docente en las cuales muestra que 72% de los docentes al inicio de la pandemia mantenían una actitud positiva y dispuestos a ser capacitados en el desarrollo de sus actividades docentes durante el aprendizaje en línea, sin embargo, es relevante destacar que de los 2, 253 docentes encuestados, en su mayoría, ya habían recibido un acompañamiento presencial, lo que explicaba que tuvieran un alto grado de sentimientos positivos ante la capacitación por acompañamiento.

A pesar de que los docentes cuentan con sentimientos positivos sobre el reto que es llevar la educación a distancia (Baptista et al., 2020) existen diversos factores que pudieron contribuir al desarrollo de síntomas que originan el Burnout en docentes

además cabe mencionar que no todos los docentes tienen la misma capacidad para manejar de manera eficaz esta situación o que no todos cuentan con las herramientas necesarias para el trabajo a distancia porque esta forma de trabajo es nueva y que acostumbrarse a ella es difícil lo cual puede conllevar a un agotamiento excesivo y por ende al estrés laboral (Bretón, 2021).

## Planteamiento Del Problema

El 15 de marzo de 2020 el gobierno de la ciudad de Puebla por medio del Periódico Oficial del Estado declaró el cierre total de todas las escuelas en el estado pasando de las clases presenciales a clases a distancia, hecho que marcó a los docentes de manera sustancial debido a que esta situación significó un cambio notable en cuanto a la modalidad de las clases, lo que llevó a los profesores afrontar diversas situaciones académicas que no manejaban regularmente, como: la impartición de clases a distancia por medio de plataformas destinadas a servir como apoyo escolar, servirse de la televisión y la radio como medio de aprendizaje, hacerse de horas de trabajo extra o acoplarse a los tiempos que los padres establecieron para la escuela entre otros múltiples problemas que surgieron y siguen surgiendo sobre esta nueva modalidad y que pueden causar impactos negativos en los docentes (Ribeiro et al., 2020).

Por consiguiente, durante la pandemia por COVID-19 los docentes se vieron en la necesidad de ofrecer soluciones ante esta situación como la modificación de sus horas de trabajo, la obtención de herramientas didácticas que les ayudan a transmitir sus conocimientos (Bretón, 2021), recibir capacitación sobre las nuevas tecnologías de la información y el uso de estas, la búsqueda de nuevas técnicas educativas y el establecimiento de métodos de enseñanza innovadores además de solicitar a los padres material que esté al alcance de todos y cada uno de sus alumnos con la esperanza de que de esta forma sus estrategias de trabajo ofrecieran soluciones que faciliten el aprendizaje a larga distancia (Baptista et al., 2020).

Cabe destacar que para algunos docentes la situación los llevó a reinventarse en cuanto a la forma de dar sus clases y se dieron a la búsqueda de alternativas para mejorar además de renovar sus técnicas y pulir sus habilidades, sin embargo, no todos los docentes se mostraron listos para afrontar los problemas que se presentaron durante esta travesía en un inicio de la pandemia y lo que lleva de esta, debido a que no todos estaban capacitados para proporcionar aprendizaje digital individualizado, promover y supervisar la implicación de los estudiantes y evaluar el aprendizaje (Baptista et al., 2020) además, existen diversos factores tanto personales, económicos como físicos que impiden la participación total o parcial de cada uno de los docentes en las clases a distancia (Bretón, 2021).

Dichos cambios han trastocado sus estilos de vida, sus elecciones cotidianas, sus relaciones sociales, sus emociones y con ello, su salud tanto física como mental (Díez Gutiérrez, 2007 citado por Escalante, 2010) de las cuales los conllevan a desarrollar Burnout, es por ello por lo que esta investigación estuvo direccionada a la creación de un taller que ayude a sobrellevar estos síntomas o en su caso aminorarlos.

## Preguntas de investigación

¿Los docentes de preescolar presentan altos niveles de estrés e insatisfacción laboral durante la pandemia por COVID-19?

¿Es posible brindar herramientas actitudinales y de control emocional a los docentes que presentan Burnout a causa del confinamiento del COVID-19?

## Justificación

La necesidad de disminuir el síndrome de Burnout en maestros de preescolar se deriva en la importancia que tiene tanto la salud física como mental de un profesor para poder ejercer su trabajo y realizar sus actividades académicas de manera

favorable tanto para el alumnado como para los docentes (Quiceno y Vinaccia, 2007), y es que los síntomas que aparecen cuando una persona sufre de estrés laboral se presentan como tensión muscular, dolores musculares, alteraciones en el reloj biológico, taquicardia, entre otros tipos de malestares que cuando se hacen más fuertes los síntomas, dan por resultado el síndrome de Burnout, cabe aclarar que las manifestaciones de las afectaciones físicas dependen de cada persona y las condiciones de su trabajo (Gil-monte & Pereiró, 1997, citado por Fernández, 2000).

El reconocimiento de la presencia del Burnout es importante para los docentes porque puede afectar en sus vidas profesionales, cosa que se ve reflejada en su desempeño, emociones, conductas y la manera en que se maneja una situación estresante por lo tanto este síndrome es una de las principales fuentes de riesgos psicosociales (Quiceno y Vinaccia, 2007).

Para llevar a cabo esta investigación se decidió tomar en cuenta que en la ciudad de Puebla según el censo poblacional realizado por la INEGI en 2017 se reporta un total de 3,109 profesores activos que laboran en 986 escuelas de nivel preescolar con un total de 69,332 alumnos matriculados (Comité Estatal de información Estadística y Geografía del Estado de Puebla [INEGI], 2017) de los cuales para fines de esta investigación e intervención se tomó la decisión de ocupar una muestra poblacional de 57 docentes de la ciudad de Puebla que estuvieran activos en alguna institución escolar, que fueron convocados mediante la página de Facebook “RA-EB Red de Apoyo a Docentes con Síndrome de Burnout” que mostraron interés en formar parte de la investigación/intervención, posteriormente se buscó trabajar con los docentes que tenían este padecimiento por medio de un taller virtual, aplicando técnicas y ejercicios de relajación como el mindfulness con el objetivo de afrontar emociones y aceptar sus ideas y sentimientos para no frustrarse con los problemas que se presenten en su vida diaria (Vasquez-Dextre, 2016) y técnicas Kaizen que tiene como principales pilares la evolución, la organización y mejora continua con el fin de tener mejores resultados (Suárez-Barraza y Miguel-Dávila, 2011), el principal objetivo del taller fue disminuir sus niveles estrés, además de servir de apoyo a los docentes para sobrellevar o aminorar los síntomas.

Se esperó que, con esta intervención, el beneficio sea tanto para los docentes como para el alumnado y padres de familia ya que un docente con niveles bajos de estrés al momento de desempeñarse ofrece una actitud más relajada, y como menciona Garzón (2014) un docente con buena actitud y un buen comportamiento influye más en el proceso de enseñanza-aprendizaje en sus alumnos.

Por consiguiente, la importancia de esta investigación se centró en que se consideró que los síntomas de Burnout deben tratarse ya que su análisis, evaluación, tratamiento y prevención son relevantes, tanto para el sector salud como para las organizaciones del país (Albee, 2000, citado por Muñoz et al., 2016), puesto que el estrés laboral genera repercusiones tanto físicas, psicológicas y económicas en las instituciones por problemas de ausentismo, productividad laboral, clima organizacional y la eficacia del docente (Quispe et al., 2021). Por ende, si un docente padece de síndrome de Burnout es posible que afecte la calidad de las clases en línea, retroalimentación entre maestro y alumno, la organización del maestro para impartir sus clases, la relación maestro y padre de familia e inclusive con sus colegas y superiores, entre otros problemas.

## Objetivos

### Objetivo General

- Contribuir a la disminución de los síntomas del Síndrome de Burnout en docentes, durante la pandemia por COVID-19, por medio de la creación de un taller virtual

## Objetivos Específicos

- Compilar información sobre el síndrome Burnout en docentes y COVID-19
- Medir los niveles de estrés y satisfacción laboral en docentes de preescolar por medio de la escala de estrés percibido PSS
- Establecer como filtro los resultados de la escala de Estrés Percibido PSS y la Escala General de Satisfacción Laboral a los docentes de preescolar, para llevar a cabo el proceso de elección de candidatos aptos para la implementación del taller de intervención
- Implementar un taller virtual de intervención con el fin de reducir los síntomas del síndrome de Burnout en docentes de preescolar

## Hipótesis

H: Disminuirán los síntomas del estrés laboral y síndrome de Burnout derivados de las clases en línea durante la pandemia de COVID-19, si se implementa un taller virtual.

## Definición de variables

Hernández-Sampieri, et al. (2014) menciona que una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse; en un sentido más concreto la variable es todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación, las cuales pueden ser definidas de manera conceptual, es decir, de manera teórica y operacionalmente. En palabras más concretas, es aquello que permite observar y medir la manifestación empírica de una variable (Núñez, 2007). La

identificación de las variables inicia desde el momento en que se define el problema de investigación y se formulan los objetivos (Canales, et al., 1994).

En esta investigación se identificó como variable dependiente al nivel de estrés en docentes de preescolar que puede desembocar el síndrome de Burnout, puesto que se consideró que las variables de este tipo son el resultado de la manipulación de las variables independientes las cuales midieron los efectos, características y las propiedades que se supone fueron la causa de la investigación (Núñez, 2007), además se describieron como el efecto causado por el estímulo de la variable independiente, que deja en claro si se están cumpliendo con los objetivos deseados de esta investigación, por lo que el síndrome de Burnout se estudió de acuerdo a sus características y técnicas de afrontamiento que son la causa de esta investigación (Arias, 2010).

Se estableció como la variable independiente las técnicas dentro del taller que sirvieron para disminuir los niveles de estrés laboral y marcaron un cambio en el fenómeno identificado como el Burnout en docentes de preescolar. Actuó como factor condicionante, debido a que se usó como un estímulo y se manipuló por el investigador con el fin de producir cambios en los participantes (Buendía, Colás & Hernández, 1998).



## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **1. Impacto del COVID-19**

#### **1.1 ¿Qué es el COVID-19?**

El 2019 en Wuhan, China surgió una enfermedad infecciosa llamada COVID-19, proveniente de la familia del coronavirus conocido como SARS-COV-2; esta enfermedad ataca principalmente al sistema respiratorio puesto que causa desde un resfriado común hasta dificultades respiratorias que en casos severos pueden causar la muerte (Dimas, 2020). Al tratarse de una enfermedad nueva, las señales de contagio por COVID-19 se presentan dependiendo de cada persona, ya que puede haber enfermos asintomáticos o sintomáticos, en general, suele ser común que el período de incubación para este virus varíe en un rango de 2 a 14 días, tomando en cuenta que una infección típica por COVID-19 comienza con tos seca y fiebre de 38 a 39°C, que a menudo viene acompañada de una disminución del olfato y el gusto (Kamps & Hoffmann. 2021).

Los síntomas que comúnmente pueden aparecer al padecer de esta enfermedad son: fiebre o escalofríos, tos, dificultad para respirar o sentir que le falta el aire, fatiga, dolores musculares y corporales, dolor de cabeza, pérdida reciente del olfato o el gusto, dolor de garganta, congestión o moqueo, náuseas o vómitos y diarrea (Centro para el Control y Prevención de Enfermedades, 2021a), los síntomas que se presentan en las personas con COVID-19 varían desde aquellos que son asintomáticos hasta quienes se enferman gravemente (Dimas, 2020), es importante mencionar que Alrededor del 10% de los pacientes permanecen asintomáticos hasta la segunda semana y que, en la mayoría de los pacientes, el COVID-19 sigue siendo leve o moderado y los síntomas se resuelven en el plazo de unas semanas, por lo que

los pacientes suelen recuperarse en casa para evitar contagios masivos además de que, en algunos casos, no se requiere de hospitalización alguna (Kamps & Hoffmann, 2021).

La razón por la cual esta enfermedad se volvió una problemática de nivel mundial es por la rapidez en la que se propagó ya que su transmisión se da por diferentes vías que son fecal-oral, sexual o sanguínea y de manera respiratoria siendo este último el modo de transmisión dominante, es decir, por fluidos nasales (Meyerowitz, 2020), por lo que una persona puede contraer COVID-19 con las gotas de saliva de mucosa que salen de la nariz de otra persona contagiada y que se estén a menos de un metro de distancia o cuando estos fluidos se encuentren sobre cualquier superficie como el picaporte de una puerta, un barandal, un lápiz, etc. (Dimas, 2020). El virus del COVID-19 es sumamente contagioso, sin embargo, no se han notificado casos de transmisión de animales a los seres humanos o viceversa; pero se recomienda que los adultos mayores tengan poco contacto con animales domésticos y en general tener a los animales alejados de los alimentos y lavarse las manos cada que alguien los toque (Meyerowitz et al., 2020).

Un gran número de personas se vieron gravemente afectadas debido a sus condiciones delicadas de salud y llegaron a morir, pues no se debe olvidar que el COVID-19 afecta a todas las personas, pero el riesgo de contagio es alto para quienes que tienen 60 años o más, personas con enfermedades crónicas, como el VIH, cáncer, diabetes, asma, hipotiroidismo, fibrosis, etc., fumadores y personas discapacitadas además que pueden estar más propensas a sufrir efectos negativos en su salud si contraen esta enfermedad (Gobierno de México, 2020). Actualmente no hay un medicamento efectivo para curar el COVID-19 pero la mayoría de las personas muestran mejoría aislándose en sus casas, teniendo una buena higiene, cuidando a quienes los rodean y teniendo una buena ventilación (Mayo Clinic, 2021).

La Organización Mundial de la Salud en octubre de 2020 resalta la importancia de llevar a cabo medidas sanitarias pertinentes para todo el público en general como:

**Uso de cubrebocas quirúrgico, mascarillas N95 o mascarillas de tela:** ya que su uso cubre varios objetivos como evitar que los fluidos queden suspendidos en el aire o que se adhieran a una superficie de esta manera se protege tanto a las personas contagiadas como a las personas sanas (Kamps & Hoffmann. 2021).

**Distanciamiento social:** es decir que, cada que una persona debe mantener una distancia de un metro y medio y se debe evitar el contacto físico con las personas como saludar de manos o de beso (Gobierno de México, 2020).

**Lavado frecuente de manos:** se recomienda lavarse por 20 minutos ya que irrumpe la cadena de transmisión entre personas o en su caso hacer uso del gel antibacterial con una base 70 % de alcohol (Dimas, 2020).

**Evitar el contacto con personas contagiadas con COVID-19 o enfermas:** ya que se puede disminuir la probabilidad de contagio, además se debe evitar tocarse el rostro, en especial los ojos y la boca (Organización mundial de la salud, 2020).

**Limpiar con frecuencia superficies donde se pueda propagar el virus.** Es importante seguir estas recomendaciones para evitar posibles contagios en un futuro y mantener al resto de la población sana porque el virus puede sobrevivir hasta tres horas sobre la piel humana, 24 horas en la tela, madera, cartón y papel, dos días en superficies planas como lo es el vidrio, el piso, plástico, mesas, etc. La forma en la que se puede limpiar estos objetos es por medio de agua y jabón y otros artículos de limpieza (Dimas, 2020).

## 1.2 Epidemiología

Se estimó que los primeros registros de personas contagiadas con COVID-19 fueron a partir de noviembre de 2019 cuando una persona de 55 años, residente de la

provincia de Hubei de la capital de Wuhan en China, fue hospitalizada debido a que presentaba problemas respiratorios derivados de una extraña enfermedad pulmonar (Bárcenas, 2020) este caso en particular en un inicio no representaba un problema mayor o a nivel estatal, federal ni mucho menos internacional, sin embargo, la situación empeoró puesto que en diciembre del mismo año se reportaron 27 casos nuevos de pacientes con neumonía y con los mismos síntomas, además que, las cifras seguían en aumento (Organización Mundial de la Salud, 2020a), por ello se decidió dar parte a las autoridades chinas y el 31 de diciembre de 2019 tanto la Organización Mundial de la Salud como el gobierno chino emitieron un comunicado oficial donde se da a conocer la existencia de un nuevo virus que ataca al sistema respiratorio y que era de fácil transmisión también se aseveró que Wuhan ya había tomado medidas al respecto y que se estaban haciendo estudios sobre esta nueva enfermedad (Jaramillo, 2021).

Posteriormente, se anunció en enero de 2020 el número de casos eran 41, con 7 casos graves y un fallecimiento, en el que se comentó que el finado padecía de otras enfermedades graves antes de la infección y se da a conocer el primer caso fuera de China registrado en Tailandia (Bárcenas, 2020), subsecuente, a estos acontecimientos se hizo el análisis de estos casos donde el resultado descarta patógenos asociados con la gripe y gripe aviar, resaltando que este nuevo virus proviene de la familia del SARS coronavirus al cual llamaron SARS-COV-2 o nuevo Coronavirus 2019, a causa del alto número de contagios se aconsejó no realizar viajes y se restringió el comercio con China para prevenir la propagación del nuevo brote (Organización Mundial de la Salud, 2020c).

Durante el 21 de enero de 2020 se descubrió un nuevo caso de Coronavirus 2019 en Estados Unidos el paciente fue un hombre de 30 años que viajó del continente asiático a Seattle (Aytekin, 2020), por lo que el gobierno chino anunció el cierre total de la ciudad de Wuhan, aun así el 24 enero de 2020 se confirmó el primer caso de Coronavirus 2019 en el continente europeo específicamente en Francia (Bárcenas, 2020), debido a la gravedad de la situación y los contagios masivos, el 30 de enero de 2020 la Organización Mundial de la Salud por medio del Comité de Emergencias declaró al nuevo coronavirus como una emergencia de salud pública de importancia

internacional con siglas ESPII, reuniendo un total de 7818 casos confirmados por todo el mundo la mayoría de ellos en China y unos cuantos casos confirmados en otros 18 países. La Organización Mundial de la Salud evaluó el riesgo mundial como alto (Organización Mundial de la Salud, 2020a).

Para febrero de 2020 la situación no mejoró puesto que se reportó la primera muerte fuera de China, el 11 de febrero la organización mundial de la salud y la organización panamericana de salud denominó a la nueva enfermedad por el coronavirus encontrado en 2019 como COVID-19 por sus siglas en inglés, la Organización Mundial de la Salud (2020c) reportó que desde la última actualización se han confirmado casos de COVID-19 un primer caso en Brasil y dos en México (Arias et al., 2020). A finales de ese mes se habían reportado 83 631 casos donde se incluyen 2 858 muertes, en 51 países en todo el mundo, se resalta que el 94% de los casos y el 98% de las muertes estuvieron en China y dentro del continente asiático, pero que la provincia de Hubei representa un 83% de los casos, con un porcentaje de muertes del 96% (Organización Mundial de la Salud – Organización Panamericana de Salud, 2020).

En marzo de 2020 se reportaron nuevos casos en los siguientes países: Armenia, República Checa, República Dominicana, Luxemburgo, Islandia e Indonesia (Organización Mundial de la Salud, 2020a), algo preocupante, que causo que varios países que ya habían registrado sus primeros casos de COVID-19 anuncian medidas preventivas como fue el caso de Italia y México que anunciaron el inicio del confinamiento, cuarentena y cierre de empresas no esenciales (Bárcenas, 2020), Japón decide aplazar los Juegos Olímpicos y Estados Unidos se declara en estado de emergencia sanitaria ya que sus cifras de contagio se duplicaron en comparación a los que tenía China (Aytakin, 2020).

En abril de 2020 la Organización Mundial de la Salud consideró importante la difusión de las fases epidemiológicas del COVID-19 para saber sus características y sus medidas de prevención dependiendo de la fase en la que se encuentre el país, que son las siguientes:

La primera fase inició cuando se confirma la existencia de la pandemia, se mencionó que el virus se detectó en algunos países en el mundo y varias personas comenzaron a presentar síntomas de la enfermedad (Pérez et al., 2020) por lo que se recomendaron medidas preventivas relacionadas con la higiene como lavarse las manos diariamente, usar cubrebocas, no compartir bebidas, no saludar de beso, abrazo o de manos (Dimas, 2020).

Durante la segunda fase, se presentaron síntomas en personas que no han salido del país, pero han sido contagiadas por quienes sí han viajado al extranjero (Pérez et al., 2020). Los gobiernos ordenaron a los civiles que sigan las medidas de prevención necesarias referentes a la higiene personal, cuidar la distancia e incluso cerrar lugares públicos recreativos y prohibir eventos donde lleguen a asistir muchas personas todo con la intención de controlar mejor los contagios (Gobierno del estado de Puebla, 2020).

La tercera fase se caracterizó por ser la etapa con mayor número de contagios en distintas partes del país, por lo tanto, es importante que las medidas de prevención sean llevadas a cabo para romper con esta cadena de transmisión (Pérez et al., 2020). Como una consecuencia del contagio masivo los hospitales y clínicas se saturan de personas que son portadoras o posibles portadoras del virus (Azam, 2020). Otra consecuencia sería el cierre de establecimientos dónde atiendan simultáneamente a varias personas como un restaurante, una plaza comercial, etc. Los únicos lugares que se mantienen abiertos son aquellos indispensables como super mercados o farmacias, pero con las medidas necesarias para que sea un lugar seguro y evitando la aglomeración de personas (Mérida y Gamboa, 2020).

La cuarta fase representó la mejora de salud entre la población y la disminución de contagios en el país. Se debe comunicar internacional y nacionalmente lo que se sabe y lo que no se sabe del virus. A pesar del descenso en número de personas contagiadas se debieron seguir las medidas de prevención contra el COVID-19. (Pérez et al., 2020)

Desde el inicio de la pandemia hasta la mitad del mes de mayo de 2020 las cifras de contagio a nivel mundial se calculaban en 4, 816, 040 casos de contagio en 196 países de todo el mundo de las cuales solo 1, 755, 700 se curaron durante ese año (La Jornada, 2020)

Cabe mencionar que, a pesar de los altos contagios en todo el mundo, en mayo el primer ministro de Eslovenia, Janez Jansa , declaró ser el primer país que le dio fin de la pandemia por COVID-19 reportando tan solo 35 casos nuevos entre el 1° y 15 de mayo (Rodríguez, 2020), ya que se recurrió a medidas extremas y debido a la buena respuesta y a la reducción de contagios se volvieron a reiniciar actividades poco a poco, además mencionó que para evitar contagios masivos se mantuvieron las medidas preventivas como la realización de pruebas que detectan el COVID-19 a todos los viajeros extranjeros y el aislamiento preventivo para aquellos que presentaban síntomas del COVID-19 (Talha, 2020).

En junio el gobierno chino informó al mundo que la farmacéutica Sinopharm en conjunto con la Academia China de Ciencias y los Institutos de Productos Biológicos y de Virología de Wuhan habían llegado a la fase 3 de las pruebas clínicas de la vacuna contra el COVID-19 (Jaramillo, 2021) que era la aplicación en humanos donde se monitoreaba todo tipo de reacciones posibles que se puedan suscitar en la fase 3 como el contagio y reacciones alérgicas al medicamento, también se mencionó que los Emiratos Árabes Unidos sería el país donde se realizarían las primeras pruebas (Cué, 2020).

Rusia registró en agosto de 2020 la primera vacuna contra el COVID-19 llamada Sputnik V desarrollada en el instituto Gamaleya (Jaramillo, 2021) que en sus 2 aplicaciones garantizaría el 92% de efectividad, por lo que se había comenzado a proveer a distintos países del mundo como Argentina, Territorios Palestinos, Venezuela, Hungría, EAU e Irán para las primeras aplicaciones (Schraer, 2021).

Eslovenia después de declararse libre de COVID-19, en octubre de 2020, vuelve al confinamiento debido al incremento masivo de contagios ya que el 22 del mismo mes registró un récord de 1663 casos nuevos en menos de 24 horas, contando

con 357 pacientes hospitalizados, 62 pacientes en cuidados intensivos y un total de 207 fallecimientos (el comercio, 2020), se decretó toques de queda desde las 9:00 p.m. has las 6:00 a.m., cierre de comercios y actividades no indispensables y el transporte público solo operaría con un 30% de su capacidad, por lo que toda actividad se realizaría desde casa (Rodríguez, 2020). En los últimos meses del 2020 y en enero de 2021 en Reino Unido se reportó una nueva cepa del COVID-19 resultado de una mutación genética del virus que resultó ser más contagiosa con un 50% más transmisible que la versión originada en Wuhan y que se fue expandiendo por diferentes países del mundo (Nueva cepa de coronavirus: por qué la nueva variante detectada en Reino Unido es tan contagios, 2021).

La Organización Mundial de la Salud, (2020b) sostuvo que hasta el 2020, se encontraban 7 vacunas aprobadas ya en su registro para combatir el COVID-19 cuyo nombre eran BioNTech Pfizer, CanSino, CoronaVac, Oxford AstraZeneca, Sputnik V, mRNA-1273 y BBIBP-CorV además de que por lo menos se encontraban 200 vacunas experimentales en desarrollo.

Sin embargo, la adaptación del virus a los distintos ambientes y entornos en el mundo dieron a lugar distintas varianzas y mutaciones por lo que a mediados del año 2021 se registraron mutaciones y variantes del COVID-19 que han ido emergiendo y circulando por todo el mundo durante este año y medio de pandemia, por ello el gobierno de los EE.UU. creo un grupo especializado para la investigación y estudios de laboratorio epidemiológico para el SARS-CoV-2 (Anthes, 2021), donde se buscó la participación de distintos departamentos de salud entre los que se encuentran los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades con siglas CDC, los Institutos Nacionales de la Salud con siglas NIH, la Administración de Alimentos y Medicamentos con siglas FDA, la Autoridad de Investigación Biomédica Avanzada y de Desarrollo con siglas BARDA, y el Departamento de Defensa con siglas DoD en las que las variantes se encuentran monitoreadas y las mutaciones virales de forma rutinaria y vigilancia secuencial de las cuales se definen 3 grupos de variantes del SARS-CoV-2 clasificándolos en: variantes de interés, variantes de preocupación y

variantes de gran consecuencia (Centro para el Control y Prevención de Enfermedades, 2021).

Cabe destacar que todas las variantes y mutaciones que se encuentran en los 3 grupos tienen efecto, características y reacciones más fuertes que el COVID-19 puesto que aumentan su grado de transmisibilidad y por ende aumentando el riesgo de contagio (Centro para el Control y Prevención de Enfermedades, 2021).

### 1. Variantes de interés

Son aquellas que mantienen marcadores genéticos específicos y predecibles que afectan en la transmisión, diagnóstico y tratamientos en pacientes que lo padecen (Centro para el Control y Prevención de Enfermedades, 2021), en este grupo se encuentran las variantes:

**Eta:** Identificada por primera vez en Reino Unido y Nigeria en diciembre de 2020, muestra mutaciones compatibles con escape a la respuesta inmune frente a variantes previas. Puede dar positivo en el cribado para SGTF (Heraldo de Aragón, 2021), sus principales características son, posible reducción en la eficacia de tratamientos con anticuerpos monoclonales, sueros de convaleciente y postvacunación (Centro para el Control y Prevención de Enfermedades, 2021).

**Iota:** se originó en New York, EE. UU. en noviembre de 2020, presenta mutaciones compatibles con escape a la respuesta inmune frente a variantes previas (Heraldo de Aragón, 2021) la principal característica que tiene es que es ligeramente resistente a tratamientos con anticuerpos monoclonales, aún se desconocen las implicaciones clínicas que puede traer a la salud (Centro para el Control y Prevención de Enfermedades, 2021).

**Kappa:** originada en India en diciembre de 2020, contiene mutaciones relacionadas con posible aumento de la transmisibilidad y escape a la inmunidad (Heraldo de Aragón, 2021), se sabe poco de esta variante, pero se conoce que reduce

la eficacia de tratamientos con anticuerpos monoclonales, sueros de convaleciente y postvacunación (Centro para el Control y Prevención de Enfermedades, 2021).

Épsilon: Detectada por primera vez en California EE.UU. en marzo de 2021, tiene 20% de transmisibilidad, disminuye los anticuerpos producidos por las vacunas y reduce la eficacia de los tratamientos con anticuerpos monoclonales (El financiero 2021).

Lambda o andina: Ubicada primeramente en Perú en diciembre de 2020, actualmente es la última descubierta hasta ahora, es más contagiosa puesto que las mutaciones notificadas en Lambda la hacen 50% más transmisible y ligeramente resistente a las vacunas (Uhrig, 2021).

## 2. Variantes de preocupación

Son aquellas de las cuales ya se hicieron estudios que mostraron mayor transmisibilidad en las que la enfermedad se detecta como más grave y de mayor riesgo debido a que en la mayoría de los casos se requirió de hospitalización e incluso causo más muertes, además no es fácil llegar a su diagnóstico y detección por lo que los tratamientos y vacunas tienen menor efecto por lo que la neutralización por anticuerpos generados durante una infección anterior o por la vacuna sufre una reducción sustancial (Centro para el Control y Prevención de Enfermedades, 2021).

Delta: se originó en India en octubre de 2020, tiene un riesgo de transmisibilidad de un 60% esta variante predomina en Europa y EE. UU. y en algunos países asiáticos, ataca principalmente las vías respiratorias por lo que su expulsión es a través de la respiración lo que favorece el contagio (Uhrig, 2021), se reduce la eficacia en los tratamientos con anticuerpos monoclonales y sueros postvacunación (Centro para el Control y Prevención de Enfermedades, 2021). Las únicas vacunas eficaces para esta variante son AstraZeneca y Pfizer que tendrían una eficacia del 67% y 88%, respectivamente (Uhrig, 2021).

Gamma: identificada por primera vez en Japón y Brasil en noviembre de 2020, presenta una mutación relacionada con una mayor transmisibilidad (RTVE, 2021), entre sus características se encuentra la disminución considerable de la susceptibilidad a la combinación de tratamientos con anticuerpos monoclonales y una menor neutralización de sueros de convaleciente y postvacunación (Centro para el Control y Prevención de Enfermedades, 2021), se sabe que la variante causa 17 cambios en los aminoácidos del virus. Diez de estos afectan la proteína de pico, que permite que el virus se adhiera al cuerpo humano, se estima que la cepa fue responsable en el repentino aumento de casos en la ciudad de Manaus, la capital del estado brasileño de Amazonas, a principios de 2021 (Aytekin, 2021).

Beta: su origen es en Sudáfrica en mayo de 2020, tiene un 50% de transmisibilidad, además que se observó que la variante era más común entre individuos jóvenes sin antecedentes de enfermedades agudas y presentaba un mayor riesgo de enfermedad grave en el grupo de edad en comparación con el tipo nativo de COVID-19 (Aytekin, 2021). Entre sus características principales causa una disminución considerable de la susceptibilidad a la combinación de tratamientos con anticuerpos monoclonales y tiene una menor neutralización con sueros de convaleciente y postvacunación (Centro para el Control y Prevención de Enfermedades, 2021), los estudios revelan que la eficacia de Janssen, es de apenas el 57%, Pfizer y Moderna insisten en que sus vacunas tienen una efectividad de hasta el 95% para prevenir la enfermedad grave y la muerte por COVID-19 y AstraZeneca presenta una eficacia estimada del 82% para evitar estos mismos riesgos (Uhrig, 2021).

Alfa: también conocida como kent o británica, se descubrió por primera vez en Inglaterra el septiembre de 2020 y predominó en el continente europeo y algunos estados de Israel (RTVE, 2021), en un primer momento se creía que Alfa era un 70% más contagiosa que la variante original del coronavirus, aunque los estudios actuales revelan que este porcentaje es menor, siendo entre un 30 y 40% más transmisible (Uhrig, 2021). Entre sus características más específicas se observó que alfa deshabilita la primera línea de defensa inmunitaria en el cuerpo humano, por lo que la variante tiene más tiempo para multiplicarse (Zimmer, 2021), aumenta el riesgo de

hospitalización y la muerte, no tiene impacto en la susceptibilidad de tratamientos por anticuerpos monoclonales y su impacto en la neutralización de sueros de convaleciente y postvacunación son mínimos postvacunación (Centro para el Control y Prevención de Enfermedades, 2021), respecto a la eficacia de las vacunas, el único suero que ha demostrado ser 100% eficaz con dos dosis ha sido el de Moderna. Pfizer tendría una eficacia del 93,7% y AstraZeneca, del 74,5% (Uhrig, 2021)

### 3. Variantes de gran consecuencia

En este grupo de variantes y mutaciones se observa la clara evidencia de que el seguimiento de medidas preventivas y medidas medicas paliativas reducen significativamente la efectividad con respecto a las variantes que circularon previamente, aunque en la actualidad no se han reconocido variantes del COVID-19 que alcancen el nivel de gran consecuencia (Centro para el Control y Prevención de Enfermedades, 2021).

## 1.3 Medidas de contención del COVID-19

El gobierno mexicano tuvo por objetivo vacunar a toda la población, desde el 24 de diciembre del 2020, por lo tanto, el plan de vacunación se puso en práctica, siguiendo un calendario de vacunación (secretaria de Salud, s/f).

La primera etapa inició desde diciembre del 2020 a enero del 2021, se contempló al personal de salud en lugares como la Ciudad de México, Querétaro y Estado de México (Gobierno de Querétaro, s.f.), en la Unidad de Enfermería, en el área de Terapia Intensiva. Durante esta etapa, se estuvo recalando a la población que si son vacunados no deben bajar la guardia y seguir las medidas de prevención anteriormente dichas, como lavarse las manos diariamente, respetar la sana distancia, etc.; La segunda etapa se tenía planeado que abarcara febrero y mayo, pero el calendario cambió dando como resultado las fechas de febrero y abril, en el cual se

vacunaron a los médicos restantes y a las personas mayores de edad que son personas de 60 años a más (Cano, 2021).

La tercera etapa se inició de abril a mayo, atendiendo a personas que están dentro de un rango de 50 a 59 años y embarazadas de 18 años a más. La cuarta etapa se llevó a cabo desde el mes de junio a julio y se vacunaron a las personas de 40 a 49 años y la quinta y última etapa, abarca desde el mes de julio a marzo, en el cual se vacunará al resto de la población (Secretaría de salud, s.f.).

Las dosis de las vacunas varían dependiendo de cuál sea el medicamento, a mayores rasgos, la Pfizer-BioNtech necesita dos dosis con tres semanas de diferencia, COVAX con dos dosis con un intervalo de 28 días, Cansino de una sola dosis, AstraZeneca con la cual, la segunda dosis se aplica después de 28 días, Sputnik V con dos dosis, con un intervalo de 21 días y SINOVAC en la cual se deberá aplicar la segunda dosis después de 4 semanas (Salud digital, s.f.).

#### 1.4 Pandemia por COVID-19 en Puebla

De acuerdo con el portal web del gobierno del estado de Puebla, los primeros casos de COVID-19 que se registraron en la entidad fueron el 12 de marzo de 2020 identificando como portadores a un hombre de 31 años que viajó por cuatro ciudades europeas, y que tras su arribo a Puebla se sometió a una revisión médica que permitió detectar la presencia de la enfermedad y un hombre de 41 años que viajó de Italia a Puebla por motivos laborales considerándose el primer paciente asintomático de la entidad (Gobierno del estado de Puebla, 2020).

Desde los primeros pacientes con COVID-19, el gobierno del Estado tomó acciones preventivas y pertinentes para evitar la propagación de esta enfermedad como la identificación, aislamiento preventivo y vigilancia de personas que estuvieron en contacto con los portadores, así como la aplicación de pruebas que detectan el COVID-19 y asignando al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante con siglas IPAM

como principal encargado de atender a los poblanos residentes en Estados Unidos (Gobierno del Estado de Puebla, 2020), así como la difusión de distintos decretos oficiales a través de Periódico Oficial del Estado de Puebla (2020) las cuales fueron desde el inicio de la cuarentena y confinamiento de todos los ciudadanos, así como el cierre de actividades presenciales, donde también se recomendó hacer home office y se invitó a la población en general a salir solo en casos necesarios.

Las medidas de prevención base en esta contingencia por pandemia establecidas por el estado fueron: lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o utilizar gel con base de alcohol al 70%, al estornudar o toser, cubrirse la nariz y boca con un pañuelo desechable o con el ángulo interno del brazo, evitar contacto directo con personas que tenían síntomas de resfriado o gripe, no saludar de beso, mano o abrazo, consultar al médico en caso de sospechar estar enfermo, limpiar y desinfectar superficies y objetos de uso común (Gobierno del Estado de Puebla, 2020c). Las escuelas, oficinas, sitios cerrados, centros de reunión, etc. Quedaron prohibidos, y quedarse en casa y lo más importante no automedicarse poniendo a la disposición de todo ciudadano números de contacto en caso de presentar síntomas para no salir de casa (Periódico Oficial del estado de Puebla, 2020).

Sin embargo, aun con las medidas de acción decretadas por el gobierno se siguieron registrando casos de COVID-19 en el estado, registrándose así el pico más alto de contagios el 13 y 14 de junio de 2020 con un total de 630 casos nuevos, 51 hospitalizados nuevos y 43 fallecimientos por COVID-19 (Gobierno del Estado de Puebla, 2020b).

Al ver el creciente número de enfermos, el 13 de enero de 2021 comenzó la primera fase del plan nacional de vacunación en el Estado siendo el personal de salud que están en la primera línea de atención los primeros en vacunarse por parte de la patente de Pfizer (Gobierno del Estado de Puebla, 2021a), recibiendo posteriormente un total de 21 mil vacunas para una segunda dosis de la vacuna el 17 de febrero de 2021 (el universal, 2021), posteriormente se llevó a cabo la segunda fase del plan de vacunación del estado con un total de 42, 500 vacunas con patente de AstraZeneca

con la que se vacunaron a adultos mayores de 60 años de diferentes entidades del territorio poblano (Heraldo de México, 2021)

En el estado de Puebla el número de pacientes por COVID-19 aumentaron tan solo en las fechas del 21 de febrero de 2021 y 6 marzo de 2021 hubo 4,082 casos nuevos registrados y 808 fallecimientos por COVID-19, los cuales sumaron un total de 72 605 casos con 9,204 muertes por COVID-19 tan solo en Puebla (Google noticias, 2021).

En Puebla, la secretaría de la Defensa Nacional, Bienestar, ISSSTE, IMSS, ISSSTEP y los Servicios de Salud realizaron la jornada de vacunación para gente de 30 a 39 años, comenzando oficialmente el día 23 de agosto en 29 municipios del estado (Hernández, 2021). En la Ciudad de Puebla se organizaron de acuerdo con la zona, colonia en la que habiten llevando como requisitos identificación oficial, de preferencia INE, comprobante de domicilio y código único de vacuna (Montero, 2021).

## 2. Síndrome de Burnout y la pandemia por COVID-19

### 2.1 ¿Qué es el estrés?

Desde hace tiempo el estrés ha sido un tema de interés y preocupación para diferentes científicos e investigadores de la conducta humana y trabajadores del área de la salud porque sus efectos inciden en la salud física y mental de las personas, que los profesionales se han visto en la necesidad de investigar más sobre el tema (Naranjo, 2009).

Inicialmente, este concepto fue utilizado para expresar presión o fuerza sobre algún objeto, usado comúnmente en la rama de las ciencias exactas como la física, por otro lado, también fue usado dentro de la biología, la primera contribución del concepto estrés como se conoce hoy en día se le atribuye a Selye que en 1926, uso este concepto para referirse al estrés desde un ámbito biológico explicando que es

una respuesta no específica del organismo ante un estímulo o factor estimulante que denominó “estresor” (Barrio, et al. 2006). Fue en 1936, cuando Selye mediante la experimentación con animales observó que si estos eran sometidos a procedimientos quirúrgicos invasivos se obtenían reacciones corporales como un alto nivel de hormonas tiroideas y de adrenotrópicos, los cuáles fueron descritos como hormonas anímicas que culminaban con un agotamiento corporal, por lo que Selye lo denominó como “Síndrome de adaptación general” (Selye, 1936).

Selye planteo que existen 3 etapas de respuesta ante el estrés (Daneri, 2012):

1. Fase inicial o de alarma: se detecta la presencia de un agente estresor.
2. Segunda fase de adaptación o resistencia: se moviliza el sistema causando un proceso activo mediante el cual el cuerpo responde a los eventos cotidianos para mantener la homeostasis
3. Tercera fase o agotamiento: si el agente estresor se prolonga por un tiempo largo pueden surgir las alteraciones relacionadas con el estrés crónico.

Para dar continuación al estudio sobre el estrés en 1932 Walter Cannon introduce el término de homeostasis al que designa como el curso de adaptación de los organismos y su entorno, más adelante menciona que el estrés es provocado debido a la fractura del equilibrio entre ambos elementos causando una perturbación en el individuo (Tolentino, 2009).

Wolff, (1953) define al estrés como un estado dónde el individuo cumple con las demandas de su ambiente para poder adaptarse, resaltando la interacción dinámica entre uno y otro. Mencionando que todos los seres vivos experimentan esa situación y desde distintos niveles de estrés dependiendo de la realidad y las características a las que se estén enfrentando.

Para los años 60's el fisiólogo e investigador John Wayne Manson da un giro completo al análisis ya que fue el primero en señalar que las emociones juegan un papel importante sobre el estrés puesto que al centrar su atención en los estímulos

estresores observó que la actividad emocional actúa como agente primario, ante la reacción biológica del estrés (Manson, 1968, citado por Barraza, 2007).

También en aportaciones de Holmes y Rahe, (1967) definen al estrés como suceso que proviene de igual manera desde un ámbito social ya que establecen que hay una relación entre el “estrés vital” y “estrés emocional” con los eventos sociales de un suceso en el curso de la vida, ya que dichos eventos adquieren relevancia como una causa tal vez necesaria para sufrir estrés.

En 1989, Paterson y Neufeld consideran al estrés como un área específica de estudio donde comienzan a analizar principalmente la respuesta activa a la percepción inicial de amenaza, describiendo un modelo del proceso de afrontamiento, que incluye la toma de decisiones y la cantidad de estrés que se espera en diferentes situaciones (citado por Suárez & Rosales, 2019), además se consideran los efectos de la propia respuesta al estrés sobre las facultades cognitivas, por lo que diversos investigadores empiezan a desarrollar campos de estudios sobre dos líneas de investigación: la centrada en los estresores y la centrada en los síntomas (Barraza, 2007).

Actualmente la mayoría de las personas emplean la palabra “estrés” cuando se refieren a la sensación de estar agobiado por sucesos o experiencias negativas. Por lo regular, el estrés, en su forma más simple, puede describirse como la reacción de la persona a los cambios o exigencias de su vida (Moadel-Robblee, 2019), además de ser un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se lo somete a fuertes demandas. (Melgosa, 1995). En la salud psicológica el estrés disminuye la actividad útil del individuo y afecta su rendimiento provocando que la respuesta ante él pueda verse condicionada por la forma de tolerar los fracasos, por la posibilidad de adaptarse a las nuevas situaciones en un período menor de tiempo y por el apoyo social con que cuente el individuo (Capdevila & Segundo, 2005).

Se puede asegurar que el sentirse estresado es una de las experiencias humanas más comunes que hay en el mundo y que todas las personas experimentan en algún momento de la vida (Moadel-Robblee, 2019), en general el padecer estrés es una reacción normal y sana del cuerpo humano para afrontar los pequeños retos

cotidianos y las situaciones excepcionales o difíciles de la vida, es decir, que todas las personas poseen esta reacción ya que es necesaria para vivir, en su justa medida, aunque, también se puede decir que no todas las personas lo procesan de la misma manera y que al estar expuestos a demasiado estrés es perjudicial para la salud (Echauri, et al. 2002) por que el sufrir estrés constantemente puede afectar distintas áreas de la vida ya sea en su rendimiento laboral, académico o personal de quien lo padece, además a nivel personal provoca preocupación, angustia y puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales (Naranjo, 2009).

Considerando que el estrés no es una enfermedad, sino una la respuesta del cuerpo humano a las adaptaciones y ajustes de diversos acontecimientos de la vida diaria cuya respuesta en principio puede ser natural y que surgiría para ayudar a afrontar nuevas situaciones, posteriormente es probable que desencadene serios problemas físicos y psíquicos cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa (Capdevila & Segundo, 2005).

## 2.2 ¿Qué es el estrés laboral?

El mundo está en constante cambio y siempre se debe de tomar en cuenta “el ahora” debido a la globalización y el cambio a las exigencias del entorno laboral hace inevitable que tanto las grandes, medianas y pequeñas empresas ejerzan presión en el trabajo que incluso un empleado considere normal estar en constante presión y pasar por niveles altos de tensión (Mercado y Salgado, 2008).

El estrés aparece cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar y la intensidad más alta llega a perjudicar la salud del personal y los resultados de la empresa Considerada como una de las enfermedades del siglo XX, el estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores, dicho en otras palabras,

puede haber uno o más situaciones que desarrollen el estrés laboral (Cirera et al., 2012), los cuales pueden producirse en diversas situaciones dentro del área de trabajo a menudo sucede cuando el empleado siente que no recibe el suficiente apoyo de parte de la empresa, sus jefes de trabajo e incluso compañeros de trabajo o cuando siente que tiene un control limitado sobre su trabajo, en ocasiones puede suscitarse que la forma en la que hace frente a las exigencias y presiones laborales no es la correcta o le causa mucha tensión (Stavroula, et al. 2004).

Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar. (Martínez Selva, 2004, citado por Coduti, et al., 2013). A nivel colectivo el estrés laboral en una empresa puede estar relacionado con una reducción de la productividad y a nivel individual algunos de los síntomas más frecuentes en un trabajador estresado van desde la irritabilidad a la depresión, pueden estar acompañados de agotamiento físico y/o mental, por lo que someterse a niveles altos de estrés pueden desembocar en un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo ser motivo de baja laboral en los casos más graves (Paredes et al., 2016).

Para Peiró (2001) los principales detonantes del estrés laboral son:

- Estresores del ambiente físico, es decir, el estado físico de donde se desempeña la persona para trabajar
- Demandas del propio trabajo incluyendo tareas y actividad laboral, la sobrecarga de trabajo, el turno, y la exposición a riesgos de trabajo
- Características del trabajo, tomando en cuenta, el control, feedback, la complejidad y las habilidades a desempeñar en dicha tarea
- Los roles de trabajo juegan un punto importante para desencadenar estrés y la carga excesiva de este
- El clima laboral, como relaciones interpersonales entre empleados
- Los cambios bruscos en las etapas de desarrollo dentro de la empresa, es decir, promociones excesivamente rápidas o demasiado lentas

- Sistema excesivamente burocratizado o poco apoyo social entre los miembros de la organización
- Las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

Generalmente los trabajadores que sufren estrés laboral forman parte de organizaciones que mantienen un nivel alto en sus exigencias y presiones que además superan los conocimientos y capacidades de sus empleados y que las oportunidades de tomar decisiones o ejercer el control es poco o casi nulo, asimismo el apoyo que se recibe de los miembros es escaso tensión (Stavroula et al. 2004).

### 2.3 ¿Qué es el Síndrome de Burnout?

El tema del Burnout en el área profesional se ha destacado en las dos últimas décadas como un tema de particular trascendencia dentro de los desarrollos actuales en el campo de la psicología organizacional (Torres, et al. 1997). Actualmente este tema puede causar gran interés en el ámbito laboral ya que este síndrome puede afectar de manera masiva el área de trabajo, es por ello, que los psicólogos organizacionales o el personal de R.R.H.H. deben de diagnosticar el problema, tratarlo y prevenirlo (Albee, 2000, citado por Muñoz et al., 2016).

Es en 1974 cuando Freudenberger hace mención sobre el termino de “Burn-out” siendo el primero en referirse a aquellos trabajadores que se muestran desmotivados, desinteresados por su área de trabajo o por el tipo de trabajo que hacían, donde su trabajo se caracterizaba por un ambiente tenso y exigente, con horarios de trabajo rígido y exhaustivos y que además la paga era muy escasa (Moreno et al., 2001).

El Burnout nace oficialmente en EE.UU. a mediados de los años setenta como una forma de describir las reacciones adversas que se producían en el trabajo de los servicios sociales, en realidad este término es acuñado por Maslach y Jackson siendo las primeras autoras en referirse como “quemarse por el trabajo” (Viloria y Paredes,

2002), especificándose como un síndrome caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal en el ámbito laboral, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas, otorgándole a este desconocido síndrome el posicionamiento mundial como fenómeno que, insidiosa y progresivamente, afecta de manera determinante la calidad de vida de los seres humanos (Olivares, 2017).

Debido al gran impacto que el Burnout ha generado en las personas actualmente, para 2019 la Organización Mundial de la Salud consideró al síndrome de desgaste ocupacional o síndrome de Burnout como un trastorno definiéndolo como un síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito que se caracteriza por tres dimensiones: 1. sentimientos de falta de energía o agotamiento; 2. aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y 3. eficacia profesional reducida (Organización Mundial de la Salud, 2019).

En consecuencia, el síndrome de Burnout se destaca por ser aquella respuesta a los estresores interpersonales crónicos que se desarrollan en el trabajo, donde el agotamiento emocional es el elemento clave del síndrome, haciendo alusión a aquellos individuos que presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales (Olivares, 2017), además que este se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida (Torres et al., 1997).

## 2.4 ¿Estrés laboral y síndrome de Burnout son lo mismo?

Aunque las palabras Estrés laboral y síndrome de Burnout suenen parecidos y que comúnmente la gente suela asociarlos como un sinónimo puesto que el significado es un poco parecido (Suárez, 2016) ambos términos son diferentes, ya que el estrés laboral es entendido como una interacción entre la persona y el entorno,

donde la respuesta del estrés se deriva de una activación fisiológica y cognitiva que dispone al organismo para hacer frente a una demanda en su entorno laboral el cual excede los recursos del individuo, originando un cambio en su estado habitual de bienestar (Olivares, 2017) y al hablar del síndrome de Burnout se entiende como la reacción que ocurre subsecuente al estrés laboral que es cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento habitual (Carlin & Garcés de los Fayos, 2010).

En este caso se podría hablar de un suceso secuencial donde en primer paso es la exposición del individuo a experiencias de estrés que se producen por una serie de situaciones ambientales y laborales que se caracterizan como fuentes de estrés o estresores, donde esas situaciones son percibidas por el empleado y entonces se inicia la experiencia de estrés (Peiró, 2001).

Con referencia al estrés laboral, se menciona que de manera habitual el organismo siempre se encuentra en un estado de estrés mínimo, la exposición ante determinadas situaciones estresantes y el restablecimiento del individuo a su estado "natural" va a depender del nivel de demanda al que fue sometido y la reacción de su propio organismo (Paredes et al., 2016), en caso de que esta experiencia sea resulta de manera satisfactoria, el equilibrio entre la demanda y el nivel de control que se produjo durante el aumento del grado de estrés en un momento determinado, tomara su proceso de recuperación, sin embargo, la ausencia de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés continuado, así como la propia naturaleza acumulativa del mismo (Rodríguez y Rivas, 2011), causando estrés laboral el cual puede desencadenar toda una serie de vivencias emocionales y físicas, al mismo tiempo que se pone en marcha una serie de procesos para afrontar esas situaciones y/o experiencias de estrés, en función del mayor o menor éxito de ese afrontamiento y control del estrés, se producen unos u otros resultados para la persona y, la mayor o menor duración de esos resultados pueden tener efectos y consecuencias más significativas y duraderas para la persona (Peiró, 2001).

Cuando estas situaciones se tornan recurrentes y el estrés laboral se vuelve crónico, es decir, recurrente es cuando se habla de síndrome de Burnout (Suárez,

2016) el cual se caracteriza por que el empleado se observa en la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y la aparición de procesos de devaluación de su propio rol profesional (Carlin & Garcés de los Fayos, 2010) y es entonces cuando el trabajador comienza a presentar síntomas como: tedio, depresión, estrés laboral e insatisfacción laboral, entre otras posibles respuestas al estrés como son tensión, ansiedad, conflicto, fatiga, presión, nerviosismo, aburrimiento, agotamiento físico y psíquico, alienación, cansancio, neurosis existencial, indefensión y desencanto (Olivares, 2017).

## 2.5 Causas del Síndrome de Burnout

Los factores de riesgo llamados estresores, son aquellos estímulos que aportan al desarrollo de tensión en el empleado que cubren un abanico bastante amplio de razones por las cuáles se podría desarrollar el Burnout. Algo característico del síndrome de Burnout es que puede revelarse en forma de desgaste emocional, la despersonalización y falta de realización del trabajo (Newstrom, 2007).

El síndrome se desarrolla cuando los estímulos estresantes de índole laboral frustran los deseos del individuo por adaptarse a su trabajo y que puede llegar a sostener una relación poco saludable con sus compañeros, clientes o jefes (Newstrom, 2011). Los empleos donde el trabajador esté en constante exposición con las personas y brindarles el servicio esperado, pero no se niega que puede aparecer en cualquier otro tipo de puesto que no esté vinculada con el servicio al cliente (Suárez, 2016). Según Forbes (2011) los empleos con un nivel alto de Burnout son doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar.

Esta causa puede dificultar la red de apoyo que se debe tener en cualquier puesto y cumplir con el trabajo en equipo. No contar con la ayuda necesaria por parte de los directivos de la empresa ni de sus compañeros de trabajo. Esto hace que el trabajador tenga limitaciones y poco control sobre sus actividades, causando frustración (Kroppman, Cantillano & Alessandri, 2021).

En cuanto a la supervisión y liderazgo, destaca la baja participación en la toma de decisiones, escasos niveles de comunicación y apoyo, junto con la ausencia de políticas de conciliación (Rodríguez y Rivas, 2011). Otra cosa que puede influir de forma negativa en el empleado son los horarios de trabajo que pueden ser largos y/o irregulares (Estrella & Portalanza, 2015). Los tiempos dentro del trabajo deben estar administrados de manera en que el empleado pueda realizar todas sus labores para evitar la sobrecarga de tareas y realizar el proceso de manera apresurada (Patlán, 2013). La ambigüedad de los roles suele influir de manera negativa en los empleados porque las personas que están dentro del área administrativa de las empresas tienen expectativas del producto del trabajo de sus empleados, quienes si no tienen un perfil definido, no sabrán cuál es el objetivo de su trabajo, los pasos a seguir y posiblemente haya procesos inadecuados de comunicación (López et al., 2008).

En este sentido, hablando de las actividades que generan mayor estrés al trabajador se encuentran: la sobrecarga de trabajo, la ausencia de descansos, tareas rutinarias con escaso significado y la no utilización de las habilidades del trabajador son algunas de las características del diseño de la tarea que mayores niveles de estrés generan en el trabajador (Marrau, 2004). Asimismo, el conflicto y la ambigüedad de roles, el exceso de responsabilidad, la escasez de formación y reciclaje, la inseguridad laboral, la ausencia de oportunidades de promoción profesional y desarrollo, además de, las condiciones físicas y ergonómicas del puesto como la contaminación acústica o una ventilación e iluminación inadecuadas, son algunas de las características organizacionales y del contexto socioeconómico más relevantes (Rodríguez y Rivas, 2011).

Newstrom (2011) aclara que, con frecuencia, estas presiones provienen de la administración, además, las organizaciones llegan a cambiar sus procesos de trabajo dependiendo de los factores externos o internos que se presenten los cuales pueden generar síndrome de Burnout, eso significa que se incluirán cambios importantes como una reestructuración de las tareas y puede haber sobrecarga de actividades lo cual es otro estresor que contribuye a la creación del Burnout (Greenglass et al., 2003).

Debido a que el Burnout causa un desgaste físico y psicológico dependiendo de la naturaleza del puesto de trabajo. El empleado concibe las tareas que se le han asignado como excesivas y tiende a desequilibrar el tiempo que le fue dado para cumplir con las tareas (Greenglass et al., 2003).

## 2.6 Síntomas y consecuencias del Síndrome de Burnout

Padecer de síndrome de Burnout conlleva a una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa (Forbes, 2011). Los síntomas que se presentan a continuación son señales claras del Burnout, son bastantes y variados se pueden padecer todos o incluso unos cuantos, sin embargo, si se tiene alguno de estos síntomas es importante no hacer caso omiso y recurrir a ayuda profesional (Quiceno & Vinaccia, 2007):

- A nivel físico

Padecimientos como fatiga crónica, dolores musculares frecuentes, incapacidad y/o problemas del sueño o insomnio, alteraciones respiratorias, hipertensión, problemas gastrointestinales, enfermedades coronarias, sudor frío, náuseas, taquicardia y aumento de enfermedades virales, pérdida de peso, migrañas, alergias, asma, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral (Gutiérrez et al., 2006).

- A nivel conductual

Superficialidad en las relaciones con los demás, comportamiento suspicaz, aislamiento, actitud cínica, incapacidad de poder concentrarse, quejas constantes, agresividad, absentismo, inflexibilidad y rigidez o en casos extremos comportamientos paranoides (Forbes, 2011)

- A nivel emocional

Agotamiento emocional, expresiones de hostilidad, irritabilidad y odio, dificultad para controlarse y expresar emociones, aburrimento, impaciencia e irritabilidad, ansiedad, desorientación, sentimientos depresivos (Quiceno & Vinaccia, 2007).

- A nivel cognitivo

Baja autoestima, baja realización personal o profesional, impotencia para el desempeño del rol profesional, fracaso, tensión, frustración, etc. (Forbes, 2011)

- A nivel organizacional

El Burnout al ser una reacción crónica al estrés del trabajo es crucial distinguir el efecto negativo que causa a nivel organizacional y en su puesto de trabajo, ya que, llega a causar una disminución en su habilidad para realizar tareas con éxito debido a que se relaciona con el nivel cognitivo debido a que hay poca auto evaluación por parte del individuo (Bährer-Kohler, 2013).

Forbes (2011), menciona que también puede verse afectado el ámbito psicosocial ya que se pueden observar conductas de alto riesgo como la adicción a los juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, el abuso de sustancias que perjudican la salud y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome. Por último, en el entorno laboral en el que se ve una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo,

disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo (Bährer-Kohler, 2013).

Es importante mencionar que los síntomas que conllevan a padecer síndrome de Burnout se manifiestan a través de diferentes dimensiones (Suárez, 2016), que como primer síntoma aparecería la despersonalización, donde el empleado concibe a los clientes como principales culpables de sus propios problemas repercutiendo en su calidad de trabajo, seguidamente vendría un descenso en los sentimientos de realización personal, en la que el empleado piensa que su trabajo con la gente deja mucho que desear y por ende sucede el aislamiento del mismo, y finalmente entraría a un ciclo profundo de cansancio emocional, en el que cuanto más se intenta mejorar la situación empeora cada vez más (Casal & Caballo, 1991).

## 2.7 Síndrome de Burnout durante el COVID-19 en México

Un cambio que trajo consigo el COVID-19 fue el confinamiento para evitar contagios, por otra parte, se presentaron una gran magnitud de problemas a raíz del aislamiento como lo son el aumento de casos de personas contagiadas con COVID-19 (Najar, 2020), la saturación de hospitales por el número de contagio elevado (Azam, 2020), la desigualdad económica, el desempleo por parte de varias empresas que se vieron obligadas a recortar su personal por las bajas económicas, (Mérida y Gamboa, 2020), el rezago educativo porque no todos tienen acceso a internet eso dificulta su aprendizaje (Barría, 2020), el Burnout en empleados por el exceso de trabajo (Alfaro, 2021), entre otros.

Cualquier puesto de trabajo puede desarrollar Burnout dependiendo los horarios, de las tareas a realizar y los puestos que hay que cubrir (Olivares, 2017), en el caso de México desde que se anunció la llegada del COVID-19 se desembocó un desequilibrio grande en los requerimientos y requisitos de cualquier empleo (Moguel, 2021), como es el caso de los profesionales de la salud, donde los casos de COVID-

19 han ido en aumento provocando que los espacios en hospitales y clínicas se redujeran, algo que podría afectar en la eficacia y el tratamiento de los pacientes, y que a su vez dificulta los procedimientos que se deben implementar lo que podría desembocar en un estrés laboral alto o Burnout (Quiroz et al., 2021).

Fruto del aislamiento, hay quienes de igual manera se vieron más afectados en sus puestos de trabajo debido a que algunos comenzaron a trabajar por medio del Home office teniendo la ventaja de no tener que transportarse de su casa a su oficina (Saavedra, 2020), pero teniendo otros problemas con relación a su jornada ya que las personas que trabajan en esta modalidad son propensas a desarrollar fatiga por el uso excesivo de aplicaciones como *Zoom*, *Facebook*, *Outlook* o cualquier aplicación relacionada con su trabajo, siendo una de las razones por las cuál se puede desarrollar Burnout (Alfaro, 2021).

El problema principal del home office fue el daño que puede llegar a causar al personal de la empresa por encontrarse en línea todo el tiempo, lo que significa no tener una jornada con horas establecidas, fusionando el tiempo libre con el horario de trabajo (Moguel, 2021). Un factor importante es que la mayoría de las personas no estaban preparadas para el trabajo en casa y que no había un lugar dedicado a sus empleos, lo que hace bastante difícil trabajar largas horas en un pequeño espacio improvisado (Alavez, 2020), ya que el exceso de trabajo, los horarios confusos, la disposición limitada a guarderías, entre otros problemas a ser incómodo para ellos ocasiona que ya no deseen seguir revisando las notificaciones o cumpliendo con las tareas que se les han asignado, aunque las causas del estrés laboral durante la pandemia pueden llegar a variar dependiendo del tipo de trabajo que cada individuo tenga (Cortés, 2021).

Las consecuencias más comunes del estrés laboral alto pueden terminar en renuncias, ausentismo e incidentes que pueden incluso ser de alto riesgo para cualquier empleado (Gutiérrez et al., 2006). Estos fenómenos han ido en aumento desde el inicio de la pandemia, causando la renuncia y despido de más de 3 millones de personas en el 2020 (Saldaña, 2021), por lo que muchos tuvieron que buscar otros

medios de ingreso que inclusive tuvieron que buscar en otros estados de la república mexicana, por otro lado, los empleados que conservaron sus trabajos vivían estresados por la idea de que en cualquier momento pudiera cerrar la empresa y sufrir una crisis económica (Moguel, 2021), algo que ha contribuido al deterioro de la salud mental de los mexicanos durante el confinamiento (Saldaña, 2021).

La pandemia no solo trajo consigo un impacto en la salud física de las personas como el sobrepeso por un estilo de vida sedentario, si no que causó un choque en la salud emocional de la población mexicana que dio origen a enfermedades como un estrés laboral alto, un estado depresivo, ansiedad (Cortés, 2021).

## 2.8 Síndrome de Burnout en docentes

El síndrome hace referencia a la presencia de un deterioro en la identidad profesional en personas cuya actividad laboral está directamente relacionada con la prestación de servicios humanos como es el caso particular de los profesionales que trabajan en el ámbito educativo por lo que pueden sentirse presionadas debido a las exigencias que les demanda su espacio de trabajo (Saltijeral y Ramos, 2015).

En los últimos años en el ámbito educativo los docentes han experimentado cambios relativos a la forma de trabajo, con más obligaciones, responsabilidades, tareas, etc.; lo cual incluye el trato día a día con niños y jóvenes, padres de familia, autoridades, compañeros y supervisores (Alcántara, et al. 2015), los profesionales de la educación forman parte de un grupo de riesgo ya que quedan expuestos continuamente a desencadenantes de estrés propios de un entorno académico, donde se evidencia el distanciamiento existente entre las expectativas personales del docente y la realidad docente de las aulas (Esteras, 2015) los cuales, en algunos casos, lo conllevan a una incapacidad de afrontar las exigencias que le sobrepasan dentro de su entorno laboral llegando a experimentar una pérdida de ilusión por el trabajo, desgaste psíquico e indolencia presentando episodios frecuentes de cansancio

emocional intenso en relación con su trabajo, actitudes y sentimientos negativos hacia los demás individuos y despersonalización (Gallardo et al., 2019).

Tomando en cuenta que el síndrome de Burnout en docentes de igual manera puede verse de manera tridimensional, es decir, las tres dimensiones que Maslach menciona en sus estudios, en el contexto educativo según Salanova, Martínez y Lorente (2005) estos se podrían interpretar como:

1. El agotamiento emocional: pérdida de recursos emocionales debido a las demandas de los estudiantes, demás profesores del centro y familias de los estudiantes, en que el cinismo del docente refleja indiferencia y actitudes distantes y cínicas hacia el trabajo que realiza.

2. La despersonalización: en actitudes despersonalizadas hacia los estudiantes, a los que se trata como si fuesen objetos, y también hacia su entorno laboral en concreto.

3. La baja realización personal en el ámbito laboral: insatisfacción laboral, cuando comienza a cuestionarse sobre si su trabajo es lo que esperaba profesionalmente.

Debido a la complejidad del trabajo de los profesores, se han encontrado numerosos estresores a los que parecen estar sometidos entre los que se han destacado son: las dificultades para hacer frente a los problemas de comportamiento y falta de motivación de los estudiantes, la diversidad del alumnado y los escasos recursos para afrontarla, la sobrecarga de funciones y tareas y la falta de tiempo para realizarlas (Gismero-González et al., 2012).

Específicamente en México se han documentado dos factores que pueden contribuir al síndrome de Burnout, por un lado, muchos docentes de educación media tienen conocimiento de su disciplina pero carecen de formación pedagógica y por otro, existe una alta frecuencia de actividades ilícitas y/o violentas en el espacio escolar, tales como robos dentro de las escuelas, intimidación o abuso verbal por parte de

estudiantes y también de maestros o personal, daño físico entre estudiantes y uso o posesión de drogas y alcohol (Saltijeral y Ramos, 2015). Otros factores que podría desencadenar el síndrome de Burnout son los continuos cambios en las reformas en la legislación educativa, y los cambios en las familias y su relación con la escuela (Salanova et al., 2005)

Por otra parte, las consecuencias que puede padecer un docente con Burnout son las mismas que cualquiera que lo padece (Esteras, 2015):

- Consecuencias Físicas:

Fatiga crónica, cefalea, migraña, mareos, dolores de espalda, hipertensión, asma, molestias gastrointestinales, insomnio, taquicardia y urticaria.

- Consecuencias psicológicas:

Ansiedad, depresión, irritabilidad, frustración, sensación de desamparo, baja autoestima, desmotivación, comportamientos paranoides, sentimientos de inferioridad, insatisfacción, desconcierto, falta de concentración, y dificultades para concentrarse.

- Consecuencias organizacionales:

Disminución del rendimiento, infracción de normas, absentismo, accidentes laborales, abandono y pérdida de calidad y calidez.

## 2.9 Síndrome de Burnout en docentes por el COVID-19

El rol del profesional docente siempre está sufriendo transformaciones como consecuencia de los continuos cambios sociales que han obligado a los docentes a asumir una función más reflexiva de su práctica docente, ya que los nuevos desafíos

sociales irrumpen exigiendo de éste un cambio drástico de su práctica docente para atender las expectativas cambiantes de la sociedad (Esteras, 2015).

Durante la pandemia, el ambiente estuvo constantemente evolucionando, cambiando el estilo de vida y el ambiente de trabajo de los profesionales de la educación, cabe decir que fue uno de los trabajos con mayor número de modificaciones porque tuvieron que adaptarse a un nuevo formato como lo son las clases en línea. El ambiente educativo ya no fue el mismo, los maestros ya no tenían un contacto directo con los alumnos, ni con otros docentes y cambiar incluso sus materiales didácticos (Cortés, 2021). A causa de ello, los profesionales de la educación han representado uno de los colectivos ocupacionales con mayor riesgo de desarrollar estrés y desgaste profesional, situación que puede haberse amplificado a partir de los cambios laborales acontecidos en el marco de la pandemia por COVID-19 (Oros et al. 2020). Se ha destacado que los docentes han sentido incertidumbre, principalmente, ante el repentino cambio de clases presenciales a virtuales, la capacitación necesaria además del acceso a herramientas tecnológicas e internet, tanto por ellos como por los estudiantes (Cáceres de Gill, et al., 2020).

Se tiene en cuenta que la participación de los docentes debe generar un cambio en la calidad de la educación y su impacto en los alumnos, por lo tanto, el objetivo de los profesores es dejar en los estudiantes el conocimiento necesario para pasar a grados posteriores y crear en ellos profesionistas con el aprendizaje necesario para llevar a cabo su trabajo (Cortés, 2021). Lograr este proceso fue bastante difícil para los profesionales de la educación en tiempos de pandemia por lo que pueden suscitarse diferentes factores estresantes por las que el docente puede sufrir Burnout (Breton, 2021). Aparte de los agentes estresores ya conocidos, se sumaron las condiciones de aislamiento y distanciamiento social en las que los docentes se vieron obligados a desarrollar su actividad laboral, así como las preocupaciones por la salud y el contagio, la situación socioeconómica del país y con la pérdida de contacto físico con personas significativas, sentarían las bases para padecer síndrome de Burnout (Oros et al., 2020).

Con respecto a los síntomas, la situación de confinamiento y el estrés al que fueron sometidos diariamente los docentes durante la pandemia por COVID-19 pueden implicar padecimientos como la depresión, el estrés crónico y posiblemente una disminución de la salud mental, la disfonía o los problemas relacionados con la voz, la inactividad física en el tiempo libre y la ansiedad (Dos Santos, et al., 2021).

Por último, se menciona que en un escenario educativo “normal”, el docente está acostumbrado a una planeación y cargas horarias donde el profesor conoce sus materiales, sabe en qué momentos va empleando sus estrategias de enseñanza, sin embargo, durante la pandemia por COVID-19 a pesar de que se pueden utilizar herramientas tecnológicas para solventar la distancia física, éstas requieren de mejores estrategias y una mejor capacitación (Cortés, 2021). Si éstas y otras situaciones relacionadas al ámbito laboral son percibidas como amenazantes, y los recursos de afrontamiento para hacerles frente resultan insuficientes, se dispara la respuesta de estrés que será proporcional al valor negativo que se haya atribuido a esos eventos por lo que será motivo para causar estrés laboral y si esto no se atiende de manera adecuada podría derivarse al síndrome de Burnout (Oros et al., 2020).

### 3. Enfoque cognitivo conductual aplicado en grupos

El enfoque Cognitivo Conductual está inclinado a la solución de los problemas psicológicos por medio del uso de técnicas con el fin de provocar un impacto y reestructurar las creencias de los individuos, cambiando así su comportamiento y los ayuda a adaptarse a su medio (Sánchez et al., 1999). Consta de modificar el comportamiento por medio del aprendizaje adquirido y cuestionarse la conducta para que el mismo individuo pueda reaccionar de acuerdo con su ambiente, identificando sus propias herramientas e ir contra las distorsiones cognitivas cambiando de ideas, pasando de algo irreal y pesimista a orientarse en una forma de resolver su situación. (Ruíz, et al. 2012).

El nivel de eficiencia entre la Terapia Cognitiva y la Terapia Cognitiva Conductual Grupal es bastante similar y los formatos no representan modificaciones de forma negativa debido a que el modelo orientado al grupo no cambia a grandes rasgos la teoría además de ser una opción viable para un número grande de personas que deseen tratar un problema que les ha perjudicado por un largo tiempo (Garay et al., 2008) además, el uso del enfoque Cognitivo Conductual Grupal ha tenido un efecto positivo en sus implementaciones en el formato grupal siempre y cuando esté formado por personas que compartan su patología ya que las técnicas utilizadas tienen la característica de estar orientadas a la resolución de la dificultad o conflicto que se esté presentando en la vida de la persona para mostrar así una mejora en el estado de ánimo y en la salud (García-Campayo et al., 2005).

Las sesiones pueden variar dependiendo de las necesidades de los usuarios, pero usualmente pueden ser de 10 a 20 y los cambios pueden percibirse por los mismos usuarios a partir de la cuarta o sexta semana de intervención (Segal et al., 1999, citado por Puerta y Padilla, 2011).

La terapia grupal tiene sus puntos fuertes, ya que pueden servir para que los usuarios hagan una retroalimentación sobre lo que piensan y sienten, por consiguiente, tener los pies en la tierra y no separarse tanto de la realidad por medio de las relaciones sociales (Budman et al., 1996, citado por Biagini et al., 2009).

#### 4 Resistencia al cambio

A diario, los sistemas, tanto seres vivos como organizaciones de todo el mundo se enfrentan a situaciones que los obligan a evolucionar en su estructura y esto puede suceder a diferentes ritmos, ya sean cambios acelerados o lentos que en el ámbito laboral se conoce como cambio organizacional (Córica, 2020). De estas exigencias no se escapan las organizaciones educativas, que, debido a su responsabilidad social en el proceso formativo del ser humano, deben enfrentarse a importantes y complejas

disyuntivas con respecto a su actuar y sus procesos de organización con miras a un permanente desarrollo, que les permita ofrecer procesos educativos de alto nivel (Garbanzo-Vargas, 2015), e incluso, esto puede suceder, en las reformas educativas por su estructura que siempre están sujetas a cambios y los docentes deben de hacer uso de sus habilidades para adaptarse, pero, así como los cambios son inevitables la resistencia actúa de igual forma (Córica, 2020).

La resistencia al cambio puede aparecer como una respuesta natural ante un estímulo nuevo y una respuesta que puede llegar a ser observable dependiendo del nivel de desafío que se presente a los maestros (Córica, 2020). Se podría decir que, la resistencia al cambio no es algo totalmente negativo porque le sirve tanto a las personas, así como a los sistemas organizarse hacia una meta, por lo tanto, los cambios que se producen pueden tener dos finales: el caos o el equilibrio (Zuinaga, 2014) y que puede aparecer de forma progresiva o instantáneo y los empleados pueden expresarla de distintas formas, como en quejas o de forma más implícita como pensamientos y a veces se puede reflejar esta resistencia al cambio por el desempeño (Robbins y Judge, 2009).

La resistencia puede surgir por características individuales, en otras palabras, depende mucho de la personalidad de cada trabajador (García et al., 2011) y las variables contextuales que hay en su ambiente laboral ya que los cambios organizativos pueden ir de lo más leve como pequeños cambios en el uniforme a algo radical como un cambio total de la metodología seguida, lo que hace que estas características sean una variable importante a la hora de aceptar las alteraciones laborales (Van y Oreg, 2008).

Las personas usualmente pueden resistirse al cambio por miedo o las dudas que haya por las novedades de su ambiente y forma de trabajar, lo que los lleva a mantenerse estáticos con referencia al problema presentado y llegan a ignorar por completo las consecuencias (Guerrero, 2005), por eso el cambio organizacional siempre presenta un reto en todas las instituciones, puesto que debe haber un estudio entre la relación de individuo-organización (García-Cabrera et al., 2011).

A veces, los individuos estarán encaminados a la adaptación a su propio ritmo, incluyendo sus conocimientos previos o adquirir nuevas herramientas y hacer la integración de estos elementos (Novoa, 2008), además de las características personales de cada individuo tales como historia, actitudes, creencias, valores, personalidad, percepción y motivaciones (Chiavenato, 2009).

El cambio organizacional puede tener varias fases dependiendo del autor, pero tomando un ejemplo, Novoa (2008) divide los niveles de cambio y explicando el tipo de adaptación que ocurren durante el proceso:

1. Asimilación. Durante esta etapa se genera un efecto en el entorno que hace que la persona entre en crisis, pero para eso, se hará uso de los conocimientos, si no hay experiencias previas entonces este proceso será más tardado.

2. Reorganización: en esta fase, es importante mirar desde otro enfoque lo que se tiene en frente y formar un nuevo panorama.

3. Creación: última etapa, en la cual se busca que la persona reformule nuevas ideas, alternativas que pueda generar satisfacción en varias esferas de la vida de la persona.

Por otra parte, se habla que todos los empleados de cualquier empresa sin importar su rango pueden sufrir este tipo de resistencia y algunos tratarán de escudarse bajo distintas estrategias que no sean fructíferas para la propia empresa así como lo es la obstrucción del desarrollo, descontento y poca productividad (Robbins, 1999, citado por Garcia et al., 2009). La resistencia al cambio, según Newstrom (2011), puede tener distintas fuentes que pueden ser por:

1. La naturaleza del mismo cambio que pueden ir en contra de creencias morales, culturales o que simplemente no sea algo a lo que estén acostumbrados.

2. El método usado como los momentos en el que se hicieron los cambios, que tanta información hay sobre el tema y que tanto alcance tenga esta información con respecto a los empleados.

3. Causas personales, que pueden ser por distintos factores que ya dependen de las características personales de cada empleado, como su temor a lo que desconoce o conoce, que tan tolerante sea el trabajador, la desconfianza hacia sus compañeros o superiores, entre otras razones. De esto dependerá también que tanto tiempo le lleve superar esta resistencia.

Por otra parte, se puede entender la transición como el proceso psicológico a la adaptación en un ambiente organizacional y que hay una clara diferencia entre el cambio porque éste último es más la evolución contexto organizacional (García et al., 2009). Bridges menciona 3 estados (2004, citado por Iregui, 2020):

1. Finalizar, que es cambiar la idea sobre la rutina diaria y aceptar los cambios que pueda traer esta ruptura, ya sean positivos o negativos. Realizar esta evaluación puede ser difícil para algunas personas porque se trata de inspeccionar los efectos que traerá consigo los nuevos estímulos.

2. La zona neutral, dónde a veces los empleados aturdidos y nerviosos por la nueva forma de trabajar a causa de tener que evolucionar a un procedimiento que se adapta mejor a la demanda por parte de los clientes. Poco a poco, se empiezan a integrar ideas nuevas con las antiguas para disminuir la ansiedad.

3. Nuevo comienzo, última fase donde las personas comienzan a adaptarse a las nuevas reglas, normas y estrategias de su empleo.

En conclusión, aunque los individuos tienen muchas cosas en común, como el lenguaje, la comunicación y la motivación, también tienen diferentes maneras de pensar, actuar y sentir (Chiavenato, 2009) es por eso que el proceso de resistencia al cambio depende de cada persona (García et al., 2011), su puesto, sus tareas diarias, la complejidad (Guerrero, 2005), y el grado de cambio que haya (Córica, 2020), la mejor forma de hacerle frente a este cambio es apoyando y desarrollando las habilidades necesarias para poder cambiar la manera de pensar o actuar (García, 2005). Es importante destacar este proceso porque cada persona tiene su propio punto de vista y experiencias y no todos podrán responder o cambiar sus hábitos a la misma velocidad (Valero y Castilla, 2011).





## **CAPÍTULO III: MÉTODO**

### Método

Se llevó a cabo una investigación mixta, puesto que se hizo uso de instrumentos medibles como escalas, gráficas y tablas, además de instrumentos cualitativos como la indagación, la observación y la entrevista porque de esta forma se midieron y reconocieron los niveles de estrés laboral en docentes, ya que el objetivo fue analizar e interpretar cuantitativamente los resultados arrojados en las escalas que se aplicaron como evaluación diagnóstica realizada a docentes de la ciudad de Puebla y analizar e interpretar cualitativamente las entrevistas y los resultados antes y después de la aplicación del taller en cada uno de los participantes que asistieron, así mismo se buscó obtener mayor comprensión en cuanto a los efectos causados en los docentes que formaron parte del taller antes, durante y después de este, porque no solo se buscó obtener un resultado numérico sino también aquellos resultados observables y no medibles que van encaminados al cambio de actitudes y de comportamiento, el estado físico del docente, es decir, la disminución de síntomas físicos del síndrome de Burnout y estrés laboral, así como la reestructuración del pensamiento y el manejo de situaciones estresantes. Ya que de esta forma reforzamos las fortalezas de ambos tipos de investigación, combinándolos, minimizando sus debilidades y maximizando sus potencialidades de cada enfoque (Hernández-Sampieri et al., 2014). Se consideró trabajar desde un enfoque mixto ya que fue oportuno, para esta investigación, el hecho de que se combinen ambos procesos y análisis de investigación ya que se relacionaron las variables y se evaluaron los objetivos del taller y comprobar la hipótesis. Se infirió que respecto a este tipo de diseño el uso de ambas bases de datos puede proporcionar distintas visiones del problema considerado (Creswell et al., 2008, como se citó en Hernández-Sampieri, 2014).

Se abordó esta investigación desde el diseño anidado o incrustando concurrente de modelo dominante también conocido por sus siglas DIAC. Este método consistió en guiar la investigación hacia un enfoque principal, que en este caso fue el método cuantitativo, ya que se dio más peso al uso de escalas que sirvieron para evaluar y diagnosticar a cada uno de los participantes, así como establecer un panorama en cuanto a los niveles de estrés laboral que hay en un pequeño grupo de docentes de la ciudad de Puebla, y como enfoque secundario, con menor prioridad, se estableció un enfoque cualitativo viéndose reflejado en el análisis de entrevistas y el taller junto con su contenido, además de los resultados después del taller, y que de igual manera complemento las preguntas de investigación respecto al método primario (Hernández-Sampieri, 2014).

Se consideró el enfoque cuantitativo como enfoque principal, es conveniente mencionar que el estudio tuvo un alcance correlacional, según Hernández-Sampieri (2014) este alcance, tiene como objetivo conocer la relación entre dos o más variables, es decir, puede ser útil para conocer el nivel de asociación o explicar las cosas que unen a estas dos o más variables para poder explicar el fenómeno que se pretende examinar, en este sentido, esta investigación se centró en comparar la primera variable “niveles de estrés laboral” con la segunda variable “técnicas realizadas durante el taller de intervención”. Para evaluar el nivel de asociación entre variables se necesitaron evaluar ambas de forma cuantitativa y posteriormente hacer un exhaustivo análisis cualitativo que permitió conocer las razones que entrelazaban o separaban a las variables. Por último, el tipo de diseño por el cual se identificó este proyecto es el transversal puesto que solo se buscó obtener información, medir y analizar en un solo momento. De esta forma se pudo conocer si la hipótesis se comprobaba o se rechazaba, además de, responder a las preguntas de investigación. Lo importante de haber definido este proyecto con un alcance correlacional y transversal, se relacionó con la importancia de conocer cómo es que una variable puede actuar respecto a la otra y en este caso se refirió al análisis de ambas variables y su relación de forma positiva o negativa.

## Población:

Se usó el tipo de muestreo aleatorio de relación única, el cual consistió en usar la misma población para la evaluación de los resultados tanto cuantitativos como cualitativos, es decir, se tuvo un solo tipo de muestra con un único número de casos y unidades de muestra (Hernández-Sampieri, 2014) de este modo para la realización del taller y la evaluación del mismo, se tomó en cuenta a una población/muestra de docentes de preescolar, contactados por medio de una convocatoria virtual que se lanzó desde la página de Facebook “RA-EB RED DE APOYO A EDUCADORES CON SINDROME DE BURNOUT”, que fue creado con el propósito de extender las posibilidades de encontrar participantes, donde se buscó seleccionar candidatos idóneos para formar parte del taller, tomando en cuenta la población total de docentes que siguen la página de Facebook, además se tomaron en cuenta las siguientes características de delimitación e inclusión de la población/muestra.

- Tener de 20 – 61 años
- Ser docentes/profesores de Preescolar
- Vivir en la Ciudad de Puebla
- Contar con 2 años de antigüedad laboral en instituciones educativas
- Formar parte de una plantilla institucional, es decir, estar activos laboralmente
- Tener un nivel de estrés alto o síndrome Burnout
- Laborar en una institución pública o privada

Aclaración: Los datos personales de los participantes no se tomaron en cuenta como un motivo para excluirlos. Dicho en otras palabras, no importó su sexo, estado civil o religión.

## Instrumentos

### *Escala de estrés percibido-PSS*

Esta escala fue creada por Cohen, Kamarch y Mermelstein en 1983 pero se usó la versión mexicana adaptada por González y Landero (2007). La PSS tiene como función evaluar los niveles de estrés laboral del último mes de los participantes. Conformado por 14 ítems divididos en dos factores “control del trabajo” identificados en las preguntas 1, 2, 3, 11, 12 y 14 y “pérdida del control de trabajo” reflejados en los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13, en un formato de tipo Likert que se respondieron dependiendo de la frecuencia en la que sentían refiriéndose a la situación presentada en cada pregunta de la escala.

### *Escala General de Satisfacción Laboral*

La escala de satisfacción laboral, también llamado Overall Job Satisfaction, creada por Warr, Cook y Wall en 1979 y adaptada a la población mexicana por el Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS] (2016). La escala tiene un total de 15 ítems con formato Likert. Se caracteriza por ser una escala que mide los niveles afectivos del individuo por su propio trabajo. Mide los factores intrínsecos los cuáles miden las motivaciones del personal y la satisfacción en su puesto. Estos factores son medidos en los ítems 2, 4 6 8 10, 12 y 14. Los factores extrínsecos satisfacción mide el grado de satisfacción con relación al sueldo, si participan en la resolución de algún problema y el cómo lo trata la organización. Estos factores son medidos en los ítems 1, 3, 5 ,7, 9, 11 y 15 ítems.

Se aplicaron ambas pruebas por medio de formularios de Google teniendo un total de 57 docentes de preescolar interesados en formar parte de la investigación y por ende del taller.

### *Entrevista:*

Se realizó una entrevista semiestructurada al inicio del taller de manera grupal donde se manejaron preguntas que ampliaron el panorama sobre como los docentes habían manejado el estrés y cuáles fueron las soluciones que habían buscado para disminuir sus niveles de estrés.

### *Taller virtual*

Para este taller sólo se tomaron en cuenta a los docentes que obtuvieron una puntuación alta en la escala PSS que se aplicó desde los formularios de Google en un inicio, el taller fue impartido por medio de la aplicación Google *Meet* durante las fechas 7, 8, 9 y 10 de septiembre de 2021 distribuido en 4 sesiones de 90 minutos cada una.

### *Página y grupo de Facebook*

Haciendo uso de las TIC'S, se creó la página de Facebook "RA-EB RED DE APOYO A EDUCADORES CON SINDROME DE BURNOUT", para atraer público y tener un mayor alcance en cuanto al taller y tema de investigación asimismo se brindó información y tips de ayuda a docentes que no formaron parte del grupo debido a que no cumplían con todos los criterios de inclusión pero que estuvieron interesados en el tema, y de igual manera de creo un grupo de WhatsApp para tener comunicación con los participantes y publicar datos de acceso al taller y cumplir con los límites de inclusión y exclusión de personas dentro del taller y finalmente, se ofreció información con contenido exclusivo para las personas que asistieron al taller.

### Observación:

Desde el inicio hasta el fin del taller se observaron a los participantes para analizar cómo se desarrollaron dentro del taller, su comportamiento, lenguaje verbal y no verbal para la modulación y evaluación cualitativa de qué tanto les sirvió el taller.

### Procedimiento

Este plan de intervención tomó en cuenta un cronograma con actividades y fechas establecidas en diferentes momentos, las cuales fueron divididas en las siguientes fases, véase tabla 1

**Tabla 1.**

*Fases de la investigación*

Fase de investigación	1° Planteamiento del problema	2° Redacción de la Fundamentación teórica	3° Redacción del Marco teórico	4° Redacción del Método
Fecha	Febrero 2021	Marzo 2021	Abril 2021	Mayo 2021
Fase de investigación	5° Seguimiento de intervención pre-taller	6° Seguimiento de intervención durante el taller	7° Seguimiento de intervención post-taller	8° Análisis de resultados
Fecha	Abril – Agosto 2021	Septiembre 2021	Septiembre – Octubre 2021	Octubre 2021

#### **FASE 1. Planteamiento del problema:**

Durante el mes de febrero del 2021, se recuperó información referente al Burnout con ayuda de distintas bases de datos como Remeri, Redalyc, Scielo y la Biblioteca electrónica universitaria de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, para obtener información fidedigna acerca del estado actual de la pandemia por medio de

noticias y reportajes hechos por periódicos electrónicos y páginas del gobierno, de esta forma se definió el tema de investigación/intervención.

### **FASE 2. Redacción de la fundamentación teórica:**

En el mes de marzo de 2021 se definió el objetivo general y los objetivos específicos, hipótesis y variables de acuerdo con lo que comenta Hernández-Sampieri (2014). Se delimitaron las características de la población y muestra total, tanto de los participantes de las escalas, como del número total de los participantes para el taller de intervención. También se determinaron las actividades a desarrollarse dentro de toda la investigación, así como las actividades de intervención de las cuales se fijó un cronograma de Gantt con tiempos y fechas.

### **FASE 3. Redacción del Marco teórico:**

En el mes de abril del mismo año se investigó sobre artículos, noticias y temas relacionados al marco teórico de esta investigación como:

- a) el impacto del COVID-19 en la población mundial y la población mexicana,
- b) el síndrome de Burnout donde se abarca generalidades, causas y consecuencias
- c) el método cognitivo conductual, explicando principios y su utilización en grupos.

### **FASE 4. Redacción del Método:**

Se llevó a cabo la búsqueda y análisis acerca del número total de profesores de preescolar que radican y trabajan en la ciudad de Puebla donde los resultados

arrojaron un total de 3, 109 docentes de preescolar en la Ciudad de Puebla (INEGI, 2017) de los cuáles por motivos de la pandemia solo se tomó en cuenta un total de 57 docentes interesados en tomar el taller de intervención y que contestaron el formulario de Google con las escalas de estrés percibido, creada por Cohen, Kamarck y Mermelstein en 1983 y adaptada a la población mexicana por González y Landero (2007) y la escala de satisfacción laboral, creada por Warr, Cook y Wall en 1979 y adaptada por el Instituto Mexicano del Seguro Social (2016). Cabe resaltar que la importancia de su aplicación estuvo en que sus resultados sirvieron para establecer un diagnóstico y un filtro para la selección de candidatos aptos que tomarían el taller.

En el transcurso de esta fase también se creó la página de Facebook “RA-EB: red de apoyo para educadores con Burnout” con el propósito de publicitar el taller y de esta forma se contactó con los docentes de preescolar.

#### **FASE 5. Seguimiento de intervención pre-taller:**

El proceso de selección a docentes fue por medio de la página llamada “RA-EB: red de apoyo para educadores con Burnout” que sirvió para subir contenido relacionado con el tema y usarlo como un canal de comunicación con los docentes para darles a conocer los requisitos y resolver dudas sobre el taller “Burnout en docentes: Estrategias para su afrontamiento”

Durante la tercera semana de abril a la quinta semana de junio, se registró un total de 57 docentes de preescolar interesados en el taller y que respondieron el formulario.

En la quinta semana se desarrollaron las cartas descriptivas, que tienen como base el modelo cognitivo conductual y el taller contó con actividades que constan de técnicas de relajación, mindfulness, técnicas del modelo cognitivo conductual y técnicas de comunicación asertiva, véase en la sección de anexos.

## **FASE 6. Seguimiento de intervención durante el taller**

Cabe mencionar que el taller se llevó a cabo los días 7, 8, 9 y 10 de septiembre del 2021 con una duración de 1 hora con 30 minutos por sesión, teniendo un total de 6 horas con 20 minutos de intervención.

### *Sesión 1. Conociendo qué es el estrés*

Durante esta sesión se entrevistó de manera grupal a los docentes para conocer cómo se sentían respecto al estrés que percibían en su día a día y se dio a información a los docentes sobre el estrés, estrés laboral y síndrome de Burnout las consecuencias, las diferencias y como reconocerlos, además se les ofrecieron técnicas mindfulness, de respiración y de relajación muscular.

### *Sesión 2. Metodología Kaizen*

El objetivo de esta sesión fue ofrecer a los docentes estrategias de planeación y organización para llevar a cabo sus tareas de trabajo en su día a día por medio del Kaizen, además de que se ofrecieron más técnicas mindfulness y de relajación para que los aplicaran en los momentos en que ellos se sintieran más estresados

### *Sesión 3. Comunicación Asertiva*

Se dieron a conocer puntos clave para llevar a cabo la comunicación asertiva en el área de trabajo tanto con alumnos como con personal académico y directivo con los que laboran y para finalizar se realizaron técnicas mindfulness que ayudaban a resignificar el estrés que ellos sentían y disminuir el peso mental que ellos experimentaban

### *Sesión 4. Retroalimentación*

Se finalizó el taller con una retroalimentación de toda la información que se les había dado en todas las sesiones anteriores con juegos didácticos como sopa de letras y lluvia de palabras, además se realizó una entrevista para observar los cambios producidos por el taller

#### **FASE 7. Seguimiento de intervención post-taller:**

Debido al tiempo de aplicación del taller y a la entrega de esta investigación se tomó la decisión de obtener un panorama general sobre los cambios producidos antes y después del taller por medio de la aplicación de una encuesta de satisfacción después del taller por medio de Google Forms donde se abarcaron temas como la organización y temas expuestos del taller, la exposición de las ponentes, si los participantes realizaban las técnicas y los beneficios observados por los participantes.

#### **FASE 8. Análisis de resultados**

Para realizar el análisis cuantitativo y estadístico de las escalas aplicadas en esta investigación se hizo uso del software estadístico Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales con siglas SPSS propiedad de IBM con la versión 25 de 2017.

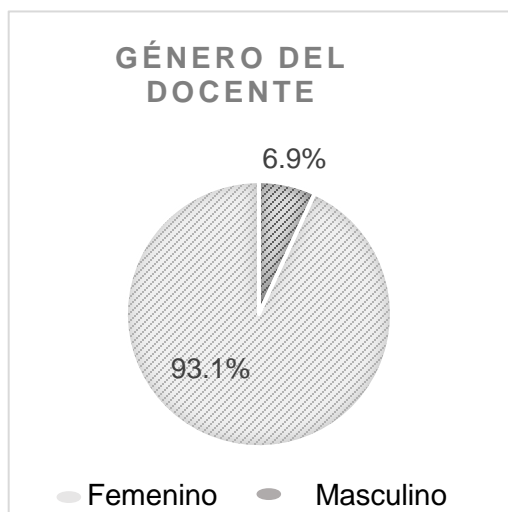


## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### Análisis - Población muestra

La recolección y selección de candidatos para formar parte del taller se dio a través de la página de Facebook creada para la presente investigación denominada “RA-EB Red de Apoyo a Educadores con Burnout”, que por medio de esta herramienta se obtuvo un número total de 57 docentes interesados en tomar el taller de los cuales un 93.1% fueron del sexo femenino y un 6.9% fueron del sexo masculino.

Se tomó en cuenta que todos los participantes cumplieran los parámetros establecidos, es decir, que sin excepción alguna estuvieran activos en alguna institución escolar, obteniendo que el 53.4% trabajaba en una escuela pública y el 46.6% trabajaba en escuela privada, véase gráfica 1 y 2.



Gráfica 1. Género del docente



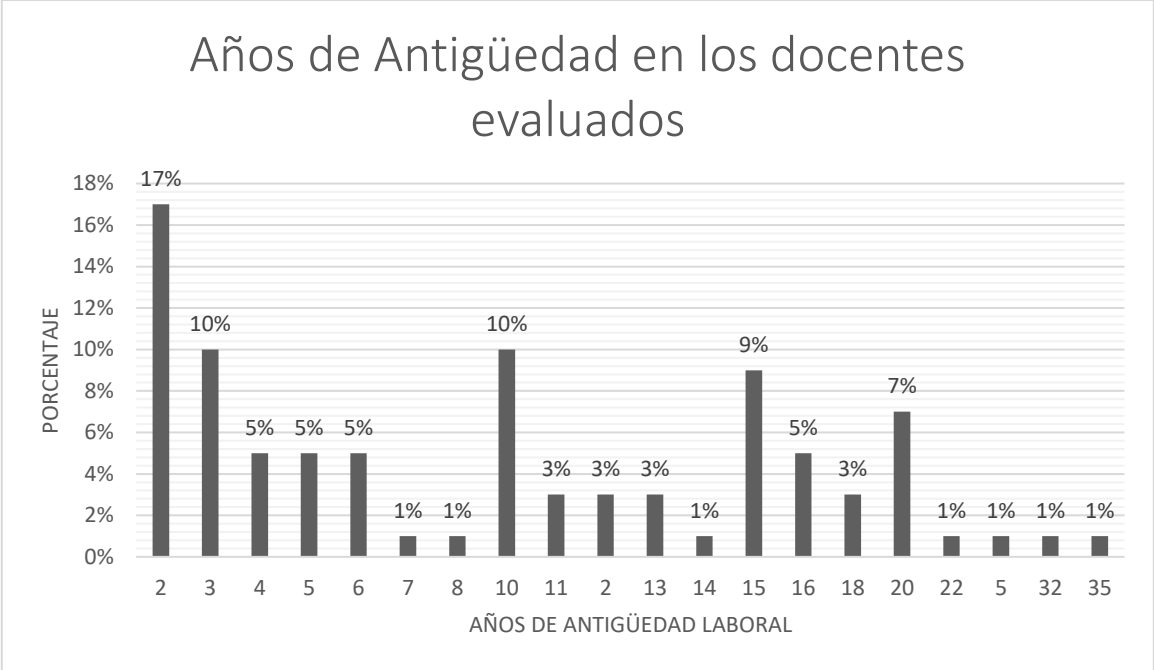
Gráfica 2. Tipo de institución

De acuerdo con los límites de edad, se encontró que, de las 57 personas interesadas, un 31.6% de los docentes tenía una edad de 20 a 29 años, 33.5% tenía una edad de 30 a 39 años, el 26.4% de 40 a 49 años y por último, el 8.9% tuvo de 50

a 61. Se encontró que la edad que más se repitió, es decir la moda, fue de 35 años; la persona más joven contó con una edad de 22 años y la edad más avanzada fue de 61 años.

El siguiente punto en las características de inclusión y exclusión fue la antigüedad donde se observó más la variedad en torno a los años de trabajo ya que la media fue de 10 años, la moda fue de 2 años y el rango más alto que se encontró fue de 35 años de antigüedad.

En la gráfica 3 se puede observar en porcentajes los distintos años de antigüedad de los docentes interesados en tomar el taller.



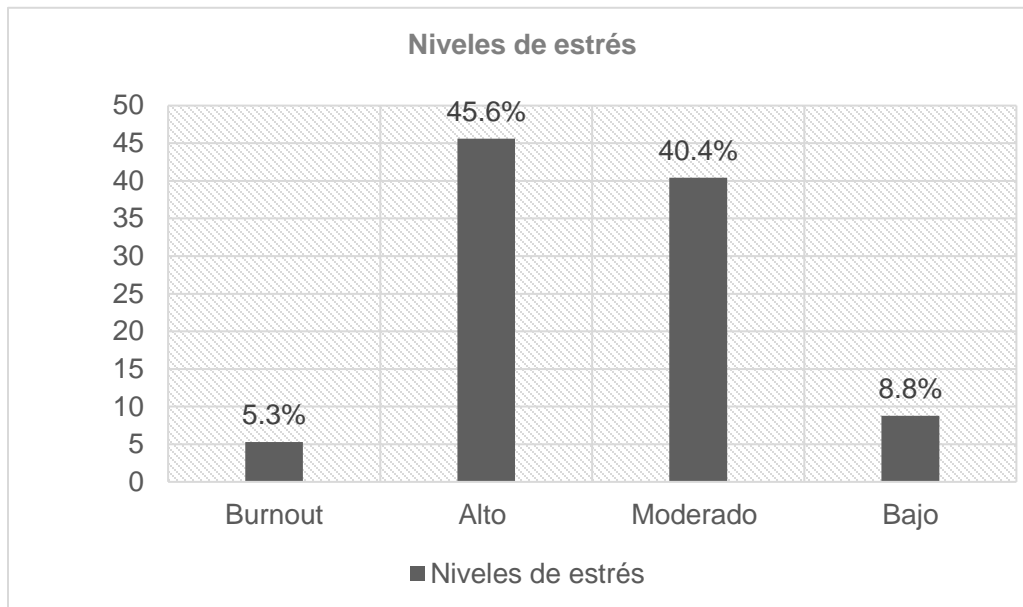
Gráfica 3. Años de antigüedad del docente

### Análisis cuantitativo y estadístico de la escala de estrés percibido - PSS

Para calificar la escala, se sumaron todos los ítems y de acuerdo al total, se identificaron los niveles de estrés de acuerdo a los puntos de corte que fueron los mismos utilizados en la escala española (González y Landero, 2007). Se usó como

filtro que fue aplicado de manera inicial para la selección de candidatos a través del formulario de Google y el análisis cuantitativo de los resultados de la Escala de estrés percibido – PSS f y arrojó los siguientes resultados:

De un total de 57 docentes evaluados sólo un 5.3% demostró tener síndrome de Burnout, mientras que un 45.6% tenía un nivel de estrés alto, un 40.4% mostraba tener un nivel moderado de estrés y solo un 8.8% se identificó con un nivel de estrés bajo, véase gráfica 4.



Gráfica 4. - Niveles de estrés

En cuanto al análisis estadístico de los ítems de la Escala de estrés percibido - PSS, realizado por medio del paquete estadístico SPSS, se obtuvo que en la división de factores que se observa en la escala, en el 1er factor “control en el trabajo” el alfa de Cronbach fue de .87 y en el 2do factor “pérdida de control en el trabajo” la puntuación en el alfa de Cronbach fue de .88 mientras que el alfa de Cronbach para la escala alcanzó un valor total de .90, lo cual al encontrarse dentro del rango aceptable en la medida del coeficiente representa un valor aceptable de fiabilidad en la prueba aplicada. En la tabla 2 se hallan los estadísticos descriptivos de cada ítem de la escala de estrés percibido PSS.

**Tabla 2***Estadísticos descriptivos escala Estrés Percibido – PSS*

Estadísticos descriptivos					
<i>N°= 57 Confiabilidad total: <math>\alpha=.90</math></i>					
	Media	Desviación	Varianza	Asimetría	Curtosis
<i>Factor 1. Control en el trabajo <math>\alpha=.87</math></i>					
1. En su área de trabajo ¿Con qué frecuencia has estado afectado/a por algo que ha ocurrido inesperadamente?	2.02	.916	.839	.254	.170
2. ¿Con qué frecuencia te has sentido incapaz de controlar las cosas importantes de tu vida?	2.18	1.002	1.004	-.587	.102
3. ¿Con qué frecuencia te has sentido nervioso/a o estresado/a (lleno de tensión)?	2.88	.825	.681	.236	-1.494
8. ¿Con qué frecuencia has sentido que no podías afrontar todas las cosas que tenías que hacer?	2.09	1.057	1.117	-.180	-.617
11. ¿Con qué frecuencia has estado enfadado/a porque las cosas que te han ocurrido estaban fuera de tu control?	2.47	.984	.968	.076	-.967
12. ¿Con qué frecuencia has pensado sobre las cosas que no has terminado?	2.95	.854	.729	-.432	-.430

14. ¿Con qué frecuencia has sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puedes superarlas?	2.07	1.050	1.102	-.240	-.347
<i>Factor 2. Pérdida de control en el trabajo <math>\alpha=.88</math></i>					
4. ¿Con qué frecuencia has manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	1.49	.826	.683	-.168	-.467
5. ¿Con qué frecuencia has sentido que has afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en tu vida?	1.53	.847	.718	.006	-.532
6. ¿Con qué frecuencia has estado seguro/a sobre tu capacidad de manejar tus problemas personales?	1.42	.844	.712	-.020	-.549
7. ¿Con qué frecuencia has sentido que las cosas te van bien?	1.47	.868	.754	-.256	-.633
9. ¿Con qué frecuencia has podido controlar las dificultades de tu vida?	1.46	.758	.574	.026	-.253
10. ¿Con qué frecuencia has sentido que tienes el control de todo?	2.07	.753	.566	-.117	.291
13. ¿Con qué frecuencia has podido controlar la forma de pasar el tiempo?	1.70	.823	.677	.015	-.618
N válido (por lista)			57		

El análisis de cada ítem en la escala fue la siguiente:

Ítem 1. La pregunta evalúa cuál es el impacto de las situaciones que se presentan en su vida laboral y se encontró en la tabla 3 que la respuesta con un porcentaje más alto fue de 49.1 % con la respuesta “de vez en cuando” y el porcentaje más bajo fue de 3.5 con “nunca”, indicando que la mayoría de los docentes se ha sentido estresado por situaciones inesperadas y que una minoría nunca se estresa por estas razones.

**Tabla 3**

*¿Con qué frecuencia has estado afectado/a por algo que ha ocurrido inesperadamente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3.5	3.5	3.5
Casi nunca	13	22.8	22.8	26.3
De vez en cuando	28	49.1	49.1	75.4
A menudo	10	17.5	17.5	93.0
Muy a menudo	4	7.0	7.0	100.0
Total	57	100.0	100.0	

Ítem 2. Aquí se evalúa que tan seguido han sentido que puedan controlar sucesos impactantes en sus vidas, los docentes marcaron un puntaje alto en la respuesta “de vez en cuando” con un puntaje de 40.4% y el puntaje más bajo con la respuesta “muy a menudo” con 5.3%, véase tabla 4.

**Tabla 4**

*¿Con qué frecuencia te has sentido incapaz de controlar las cosas importantes de tu vida?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	8.8	8.8	8.8
	Casi nunca	6	10.5	10.5	19.3
	De vez en cuando	23	40.4	40.4	59.6
	A menudo	20	35.1	35.1	94.7
	Muy a menudo	3	5.3	5.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Ítem 3. En la tabla 5, se califica que tan seguido los docentes se han puesto nerviosos frente a situaciones laborales, donde la mayoría indicó que “de vez en cuando” se han sentido estresados con un porcentaje de 40.4% y el porcentaje más bajo fue de 28.1% con la respuesta “muy a menudo”.

**Tabla 5**

*¿Con qué frecuencia te has sentido nervioso/a o estresado/tenso?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De vez en cuando	23	40.4	40.4	40.4
	A menudo	18	31.6	31.6	71.9
	Muy a menudo	16	28.1	28.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Ítem 4. En este ítem se califica que tan bien ha manejado las dificultades en su día a día, lo que un 43.9 % menciona que “de vez en cuando” ha manejado con éxito estos problemas, esto quiere decir que la mayoría suele manejar las

situaciones de forma satisfactoria y a veces tendrán problemas para resolverlos, pero, por otro lado, el porcentaje más bajo fue de 8.8 % con la respuesta “casi nunca”, véase tabla 6.

**Tabla 6**

*¿Con qué frecuencia has manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy a menudo	7	12.3	12.3	12.3
	A menudo	20	35.1	35.1	47.4
	De vez en cuando	25	43.9	43.9	91.2
	Casi nunca	5	8.8	8.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Ítem 5. Se calificó que tan seguido han enfrentado de manera exitosa los cambios importantes en su vida. Como se muestra en la tabla 7, se encontró que el porcentaje más alto es de 38.6 % en dos respuestas que son “a menudo” y “de vez en cuando”, el porcentaje más bajo fue de 10.5 % con “muy a menudo”.

**Tabla 7**

*¿Con qué frecuencia has sentido que has afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en tu vida?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy a menudo	6	10.5	10.5	10.5
	A menudo	22	38.6	38.6	49.1
	De vez en cuando	22	38.6	38.6	87.7
	Casi nunca	7	12.3	12.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Ítem 6. Se refiere a la confianza en cuanto a sus habilidades para enfrentar problemas personales, a lo que se encontró que hay dos respuestas que empatan en tener el resultado más alto con un porcentaje de 38.6% en “a menudo” y “de vez en cuando”, y el más bajo fue de 8.8% con “casi nunca” marcando que es poco frecuente que confíen en sus propias capacidades, véase tabla 8.

**Tabla 8**

*¿Con qué frecuencia has estado seguro/a sobre tu capacidad de manejar tus problemas personales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy a menudo	8	14.0	14.0	14.0
	A menudo	22	38.6	38.6	52.6
	De vez en cuando	22	38.6	38.6	91.2
	Casi nunca	5	8.8	8.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Ítem 7. Se evaluó como es que los docentes han percibido los sucesos de su vida el último mes. Como se puede observar en la tabla 9, la respuesta más votada fue “de vez en cuando” con un porcentaje de 45.6% dónde indican que de vez en cuando han sentido que las cosas les van bien, por otro lado, está el porcentaje más bajo con 8.8% con las personas que sienten que “casi nunca” les va bien en su vida.

**Tabla 9**

*¿Con que frecuencia has sentido que las cosas te van bien?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy a menudo	9	15.8	15.8	15.8
	A menudo	17	29.8	29.8	45.6
	De vez en cuando	26	45.6	45.6	91.2
	Casi nunca	5	8.8	8.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Ítem 8. Evalúa que si han podido cumplir con todas sus responsabilidades y deberes que han tenido planeado hacer. Se tuvo dos tipos de respuestas que se marcaron como las más altas que es “de vez en cuando” y “a menudo” con un porcentaje de 31.6% mientras que los puntajes más bajos fueron “muy a menudo” y “nunca” con un porcentaje de 7%, véase tabla 10.

**Tabla 10**

*¿Con qué frecuencia has sentido que no podías afrontar todas las cosas que tenías por hacer?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	7.0	7.0	7.0
	Casi nunca	13	22.8	22.8	29.8
	De vez en cuando	18	31.6	31.6	61.4
	A menudo	18	31.6	31.6	93.0
	Muy a menudo	4	7.0	7.0	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Ítem 9. Califica que tan seguido pueden hacerles frente a los problemas que surgen en su vida personal y la mayoría menciona que puede controlar estas dificultades, viéndose reflejado en 43.9% y el porcentaje más bajo indicó un 7%, el cual marca que “casi nunca” ha podido controlar estas dificultades en su vida diaria. Sumando las respuestas que afirman que pueden controlar estas dificultades “muy a menudo” y “a menudo” dan un total de 52.6%, dando por resultado que la mayoría hace frente a las dificultades personales de forma exitosa, véase tabla 11.

**Tabla 11**

*¿Con que frecuencia has podido controlar las dificultades de tu vida?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy a menudo	5	8.8	8.8	8.8
	A menudo	25	43.9	43.9	52.6
	De vez en cuando	23	40.4	40.4	93.0
	Casi nunca	4	7.0	7.0	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Ítem 10. En la tabla 12, se refiere que tanto han tenido simultaneas situaciones laborales bajo su control. El 54.4 % indica que de vez en cuando tiene el control de todo con un total de votos de 31 personas siendo un número significativo en respuestas, mientras que las respuestas “muy a menudo” y “nunca” comparten el puntaje de 1.8 % que es el más bajo con un solo voto cada una.

**Tabla 12**

*¿Con qué frecuencia has sentido que tienes el control de todo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy a menudo	1	1.8	1.8
	A menudo	10	17.5	19.3
	De vez en cuando	31	54.4	73.7
	Casi nunca	14	24.6	98.2
	Nunca	1	1.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0

Ítem 11. Se calificó qué tan propensos son a enojarse por situaciones externas que pueden influir en su entorno, cómo se indica en la tabla 13, se encontró que el 33.3% tiende a enojarse por estas situaciones “de vez en cuando” y el porcentaje más bajo es de 17.5% que lo comparten las personas que dicen que “casi nunca” se enfadan.

**Tabla 13**

*¿Con qué frecuencia has estado enfadado/a porque las cosas que te han ocurrido estaban fuera de tu control?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Casi nunca	10	17.5	17.5	17.5
	De vez en cuando	19	33.3	33.3	50.9
	A menudo	18	31.6	31.6	82.5
	Muy a menudo	10	17.5	17.5	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Ítem 12. Refiriéndose a que tanto sobre evalúan las tareas que deben hacer con relación a su trabajo o que dejaron inconcluso. Se encontró que el 43.9% a menudo piensan en las tareas pendientes que deben realizar, mientras que un 5.3% casi nunca piensa en sus trabajos pendientes, véase tabla 14.

**Tabla 14**

*¿Con qué frecuencia has pensado sobre las cosas que no has terminado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Casi nunca	3	5.3	5.3	5.3
	De vez en cuando	13	22.8	22.8	28.1
	A menudo	25	43.9	43.9	71.9
	Muy a menudo	16	28.1	28.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Ítem 13. Se refiere la organización de tiempo es parte de su rutina dentro de su rutina de trabajo, como se observa en la tabla 15, los apartados “a menudo” y “de vez en cuando” comparten el mismo porcentaje que es de 38.6%, indicando que han podido organizar su tiempo conveniente a sus necesidades y el porcentaje más pequeño fue de 5% indica que “muy a menudo” organizan su tiempo, por otro lado, hay un grupo de 17.5% que casi nunca pueden organizar su tiempo.

**Tabla 15**

*¿Con qué frecuencia has podido controlar la forma de pasar el tiempo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy a menudo	3	5.3	5.3
	A menudo	22	38.6	43.9
<b>Válido</b>	De vez en cuando	22	38.6	82.5
	Casi nunca	10	17.5	100.0
	Total	57	100.0	100.0

Ítem 14. Se refiere a que tan seguido los participantes llegan a sentir que los obstáculos imposibilitan su avance. El porcentaje más grande que fue de 38.6% comenta que de vez en cuando llega a pensar que los problemas son difíciles de superar, mientras que el 8.8% indica que nunca ha pasado por alguna situación que considere difícil de superar. Por otra parte, el 7 % dice que muy a menudo cree que no puede dominar estas dificultades, véase tabla 16.

**Tabla 16**

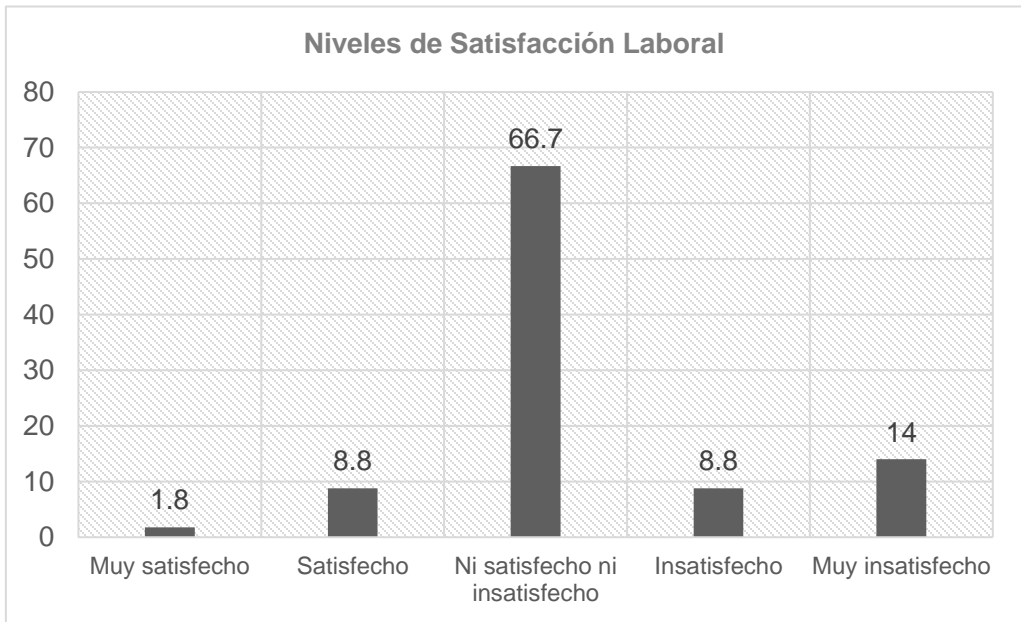
*¿Con qué frecuencia has sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puedes superarlas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b> Nunca	5	8.8	8.8	8.8
Casi nunca	10	17.5	17.5	26.3
De vez en cuando	22	38.6	38.6	64.9
A menudo	16	28.1	28.1	93.0
Muy a menudo	4	7.0	7.0	100.0
Total	57	100.0	100.0	

## Análisis cuantitativo y estadístico de la escala de Satisfacción Laboral

Cabe mencionar que la Escala de Satisfacción Laboral se evalúa por medio de la sumatoria de sus ítems en una escala de tipo Likert estando dividida en 2 factores: el primer factor es la satisfacción intrínseca, que mide el grado de satisfacción que tiene la persona en cuanto a sus actividades y su grado de responsabilidad; el segundo factor es la satisfacción extrínseca que se refiere a la remuneración y horarios de trabajo (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2016). En cuanto al análisis cuantitativo de la escala de Satisfacción Laboral, de un total de 57 docentes, el 1.8% de la muestra indicó estar muy satisfecho en cuanto a los dos factores presentados en la escala, es decir, que les gustaba su trabajo y se sentían satisfechos con las condiciones de

trabajo y lo que hacían en su trabajo, mientras que un 8.8% de la población se mostró en un nivel de satisfacción laboral obteniendo una puntuación más alta en uno de los dos factores presentados por la escala, un total de 38 personas que representaban un 66.7% de las personas evaluadas estaban en el nivel “ni satisfecho, ni insatisfecho” lo cual se interpretaba en la escala como “les gusta su trabajo pero podrían mejorar”, un 8.8% de la escala se identificó como “insatisfecho” donde se observó que en un factor se sentían medianamente satisfechos y en otro se sentían completamente insatisfechos, un 14% de los docentes indicaron sentirse “muy insatisfechos” en cuanto a las condiciones laborales y la forma en la que se desempeña su trabajo.



**Gráfica 5** Nivel de Satisfacción Laboral

Durante la evaluación de este factor, se encontró que en cuanto a su análisis estadístico primeramente obtuvo un *alfa de Cronbach* de  $\alpha .93$  calificándose como puntaje elevado para su validez y confiabilidad por lo que se realizó un análisis de fiabilidad sobre la estadística total de elementos y el alfa de Cronbach resultando la eliminación de los ítems 6, 9 y 12 para mejorar la fiabilidad de la escala resultando en un  $\alpha .90$  lo cual resulta aceptable para su confiabilidad, en cuanto a sus factores, el factor 1 “Satisfacción Extrínseca” tuvo un  $\alpha$  de  $.80$  y el factor 2 “Satisfacción Intrínseca”

obtuvo un  $\alpha$  de .82 por lo que se califica como aceptable. En la tabla 17 se encuentran los estadísticos descriptivos de cada ítem que se evaluó en esta escala.

**Tabla 17**

*Estadísticos descriptivos Escala Satisfacción Laboral*

Estadísticos descriptivos					
<b>N°= 57</b>					
<b>Confiabilidad total:</b>					
<b><math>\alpha=.90</math></b>					
	Media	Desviación	Varianza	Asimetría	Curtosis
<b>Factor 1. Satisfacción Extrínseca <math>\alpha=.80</math></b>					
<b>1. Condiciones físicas del trabajo</b>	4.82	1.390	1.933	-.501	-.024
<b>3. Tus compañeros de trabajo</b>	5.11	1.423	2.024	-1.233	.942
<b>5. Tu superior inmediato</b>	4.49	1.853	3.433	-.623	-.805
<b>7. Tu salario</b>	3.60	1.821	3.316	.152	-1.396
<b>11. El modo en que tu empresa puede estar gestionada</b>	4.09	1.618	2.617	-.068	-.969
<b>13. Tu horario de trabajo</b>	4.82	1.744	3.040	-.810	-.687
<b>15. Tu estabilidad de empleo</b>	5.12	1.637	2.681	-1.317	.889
<b>Factor 2. Satisfacción Intrínseca <math>\alpha=.82</math></b>					

<b>2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo</b>	4.98	1.570	2.232	-1.068	.581
<b>4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho</b>	4.58	1.678	2.641	-.521	-.400
<b>8. La posibilidad de usar tus capacidades</b>	5.02	1.594	2.303	-.793	-.038
<b>10. Tus posibilidades de ser promocionado</b>	3.96	1.922	3.606	-.240	-1.156
<b>14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo</b>	4.82	1.658	2.540	-.827	-.202
<b>N válido (por lista)</b>			57		

Con respecto al análisis de cada pregunta se encontró lo siguiente

Ítem 1. Relacionado con la satisfacción del docente en cuanto al espacio físico donde se estaban desempeñando laboralmente durante el confinamiento, en la tabla 18 se puede observar que el porcentaje más alto es de 35.1% que corresponde a la respuesta “moderadamente satisfecho”, mientras que el porcentaje más bajo corresponde a la respuesta “muy insatisfecho”.

**Tabla 18**

*Condiciones físicas de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

<b>Válido</b>	Muy insatisfecho	1	1.8	1.8	1.8
	Insatisfecho	2	3.5	3.5	5.3
	Moderadamente insatisfecho	8	14.0	14.0	19.3
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	8	14.0	14.0	33.3
	Moderadamente satisfecho	20	35.1	35.1	68.4
	Satisfecho	12	21.1	21.1	89.5
	Muy satisfecho	6	10.5	10.5	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Ítem 2. Refiriéndose a la capacidad y autonomía que tiene el educador con respecto a elegir y ejercer su propio método de trabajo dentro de su área laboral, en la tabla 19 se pueden observar los distintos porcentajes de respuesta en los docentes evaluados, en el que se observan dos puntuaciones bajas que son los incisos muy insatisfechos y ni satisfecho, ni insatisfecho con un porcentaje de 3.5%

**Tabla 19**

*Libertad para elegir tu propio método de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Muy insatisfecho	2	3.5	3.5
	Insatisfecho	3	5.3	8.8
	Moderadamente insatisfecho	6	10.5	19.3
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	2	3.5	22.8

Moderadamente satisfecho	19	33.3	33.3	56.1
Satisfecho	20	35.1	35.1	91.2
Muy satisfecho	5	8.8	8.8	100.0
Total	57	100.0	100.0	

Ítem 3. Tus compañeros de trabajo, relacionado con el clima laboral entre docentes donde el porcentaje más alto fue de 45.6% del inciso satisfecho y el más bajo fue el inciso muy insatisfecho, véase tabla 20.

**Tabla 20**

*Tus compañeros de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	1.8	1.8
	Insatisfecho	5	8.8	10.5
	Moderadamente insatisfecho	1	1.8	12.3
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	7	12.3	24.6
	Moderadamente satisfecho	13	22.8	47.4
	Satisfecho	26	45.6	93.0
	Muy satisfecho	4	7.0	100.0
	Total	57	100.0	100.0

Ítem 4. Relacionado con el valor que obtiene el docente en cuanto a su esfuerzo y dedicación en su trabajo, resultando el inciso moderadamente satisfecho como el más alto con un porcentaje de 31.6% y el porcentaje más bajo fue de 5.3% del inciso muy insatisfecho, véase tabla 21.

**Tabla 21**

*Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	3	5.3	5.3
	Insatisfecho	4	7.0	12.3
	Moderadamente insatisfecho	8	14.0	26.3
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	7	12.3	38.6
	Moderadamente satisfecho	18	31.6	70.2
	Satisfecho	11	19.3	89.5
	Muy satisfecho	6	10.5	100.0
	Total	57	100.0	100.0

Ítem 5. Con relación a el trato y clima laboral entre superior y subordinado, en la tabla 22 se encontró que la respuesta más frecuente fue “satisfecho” con un total de 17 docentes con un porcentaje de 29.8% con esa misma respuesta y las frecuencias más bajas fueron insatisfecho con un porcentaje de 8.8% con la respuesta “ni satisfecho ni insatisfecho” y “muy satisfecho” respectivamente.

**Tabla 22**

*Tu superior inmediato*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	6	10.5	10.5
	Insatisfecho	5	8.8	19.3
	Moderadamente insatisfecho	6	10.5	29.8
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	5	8.8	38.6
	Moderadamente satisfecho	13	22.8	61.4
	Satisfecho	17	29.8	91.2
	Muy satisfecho	5	8.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0

Ítem 7. Definiéndose con el grado de satisfacción en cuanto a la remuneración económica que recibe el docente en cuanto a sus servicios prestados, donde se observa que un porcentaje total de 24.6% de los docentes se encuentran insatisfechos y el 1.8% se encuentra satisfecho con el salario que ganan, véase tabla 23.

**Tabla 23**

*Tu salario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	7	12.3	12.3
	Insatisfecho	14	24.6	36.8
	Moderadamente insatisfecho	10	17.5	54.4
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	4	7.0	61.4
	Moderadamente satisfecho	9	15.8	77.2
	Satisfecho	12	21.1	98.2
	Muy satisfecho	1	1.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0

Ítem 8. Refiriéndose a la libertad y autonomía que tiene un docente para poder ocupar sus propios medios y capacidades para poder desarrollarse laboralmente sin que requiera de ayuda extra o en su caso se le imponga, entre las frecuencias más altas se encuentran los resultados moderadamente satisfecho y satisfecho la frecuencia más baja fue muy insatisfecho donde solo un docente contesto de esta forma, véase tabla 24.

**Tabla 24**

*La posibilidad de usar tus capacidades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	1.8	1.8	1.8
Insatisfecho	4	7.0	7.0	8.8
Moderadamente insatisfecho	6	10.5	10.5	19.3
Ni satisfecho, ni insatisfecho	4	7.0	7.0	26.3
Moderadamente satisfecho	17	29.8	29.8	56.1
Satisfecho	17	29.8	29.8	86.0
Muy satisfecho	8	14.0	14.0	100.0
Total	57	100.0	100.0	

Ítem 10. Es la probabilidad en que el docente considera puede ser promocionado en la institución en la que labora, en este ítem se observó que un 26.3% se considera satisfecho siendo este el porcentaje más alto y el porcentaje más bajo fue de 7% con la respuesta muy satisfecho, cabe mencionar que en las demás respuestas no se observan variaciones considerables puesto que los porcentajes varían de entre 10% al 15%, véase tabla 25.

**Tabla 25**

*Tus posibilidades de ser promocionado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Muy insatisfecho	9	15.8	15.8	
	Insatisfecho	7	12.3	28.1	
	Moderadamente insatisfecho	6	10.5	10.5	38.6
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	7	12.3	12.3	50.9
	Moderadamente satisfecho	15	26.3	26.3	77.2
	Satisfecho	9	15.8	15.8	93.0
	Muy satisfecho	4	7.0	7.0	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Ítem 11. Refiriéndose al modo en que está siendo administrada y gestionada la institución tomando en cuenta al personal encargado en el área, en la tabla 31 están las frecuencias y porcentajes de este ítem donde el más alto que es ni satisfecho ni insatisfecho obtuvo un porcentaje de 22.8% y el porcentaje más bajo fue de 3.5% puesto que solo 2 docentes contestaron con este inciso.

**Tabla 26***El modo en que tu empresa puede estar gestionada*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Muy insatisfecho	2	3.5	3.5	3.5
	Insatisfecho	11	19.3	19.3	22.8
	Moderadamente insatisfecho	7	12.3	12.3	35.1
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	13	22.8	22.8	57.9
	Moderadamente satisfecho	11	19.3	19.3	77.2
	Satisfecho	10	17.5	17.5	94.7
	Muy satisfecho	3	5.3	5.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Ítem 13. Definiéndose como la satisfacción percibida por el docente en cuanto a su tiempo en horas invertidas en su horario de trabajo, algo que se refleja en la tabla 27 que el 43.9% se siente satisfecho con su horario de trabajo y solo un 3.5% se sentía insatisfecho con su horario de trabajo.

**Tabla 27***Tu horario de trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	3.5	3.5	3.5
Insatisfecho	8	14.0	14.0	17.5
Moderadamente insatisfecho	5	8.8	8.8	26.3
Ni satisfecho, ni insatisfecho	3	5.3	5.3	31.6
Moderadamente satisfecho	9	15.8	15.8	47.4
Satisfecho	25	43.9	43.9	91.2
Muy satisfecho	5	8.8	8.8	100.0
Total	57	100.0	100.0	

Ítem 14. En la tabla 28 se habla respecto a las diversas tareas que le son encomendadas en su área de trabajo y la relación con su nivel de satisfacción percibida para dichas tareas, donde un 33.3% se siente satisfecho con las tareas que les son encomendadas y solo un 3.5% se siente insatisfecho respecto a la variedad de tareas que pueden realizar en su área de trabajo.

**Tabla 28***La variedad de tareas que realizas en tu trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	3.5	3.5	3.5
Insatisfecho	5	8.8	8.8	12.3
Moderadamente insatisfecho	6	10.5	10.5	22.8
Ni satisfecho, ni insatisfecho	4	7.0	7.0	29.8
Moderadamente satisfecho	16	28.1	28.1	57.9
Satisfecho	19	33.3	33.3	91.2
Muy satisfecho	5	8.8	8.8	100.0
Total	57	100.0	100.0	

Ítem 15. Refiriéndose a que tan seguro se siente el docente respecto a su trabajo, donde se obtuvieron los siguientes resultados, un 42.1% se sentía estable y satisfecho con respecto a su empleo y solo el 5.3% se calificó como inseguro e insatisfecho en relación con su trabajo, véase en la tabla 29

**Tabla 29***Tu estabilidad de empleo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	3	5.3	5.3	5.3
	Insatisfecho	5	8.8	8.8	14.0
	Moderadamente insatisfecho	1	1.8	1.8	15.8
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	2	3.5	3.5	19.3
	Moderadamente satisfecho	15	26.3	26.3	45.6
	Satisfecho	24	42.1	42.1	87.7
	Muy satisfecho	7	12.3	12.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Se realizó un análisis general de ambas escalas y se logró distinguir que existe una relación significativa en cuanto a los resultados arrojados en la evaluación, puesto que las personas que tuvieron un puntaje alto en la escala de Estrés Percibido y un puntaje bajo en la escala de Satisfacción Laboral eran las mismas y de esta forma se pudo afirmar que efectivamente padecían de síndrome de Burnout, de igual manera se observó que las personas que tenían un nivel bajo de estrés también se mostraban muy satisfechas o satisfechas tanto con su puesto de trabajo así como en las condiciones en las que trabajaban, y en cuanto las repuestas de aquellas personas con un nivel de estrés laboral alto y moderado se obtuvo un variación entre insatisfacción y ni satisfecho, ni insatisfecho en la escala de Satisfacción Laboral.

## Análisis cualitativo de la investigación

### Análisis de entrevista inicial

Durante la entrevista inicial se abarcaron distintas preguntas respecto a síntomas y el manejo de estrés, en la tabla 30 se encuentran las distintas preguntas que se realizaron y algunas de las respuestas realizadas por los participantes

**Tabla 30**

*Entrevista inicial*

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cuáles son las tareas que más les causa estrés?	- Planeaciones - Juntas de consejo técnico
2. ¿Por qué dichas tareas les hace sentir presionados?	- Falta de organización en el tiempo - Mucho tiempo frente a un ordenador o celular - Caída de cabello - Dolores musculares, como dolor de cabeza, espalda y cuello
3. ¿Cuáles han sido los efectos negativos del estrés en su trabajo?	- Falta de concentración - Fatiga - Incertidumbre - Imposibilidad para concebir el sueño - No estar bien informado en cuanto a las actividades programadas en el trabajo
4. ¿El estrés causado por el trabajo les han provocado malestares físicos?	- Caída de cabello - Dolores musculares como dolor de cabeza, espalda y cuello - Falta de concentración - Fatiga

	- Somnolencia - Bajo rendimiento
5. ¿Qué hacen para enfrentarse a la situación estresante?	- Apagar el ordenador cuando ya me estresé, sin importar que este en una junta - Realizar actividades que me entretengan como ver la televisión - Ejercicios de relajación muscular - Silenciar y apagar la cámara durante la reunión para tener un poco de paz - Fingir no tener conexión de internet - Salir con la familia para entretenerme
6. ¿Les está funcionando?	- A veces si, pocas veces - No - No, porque estoy desinformada
7. ¿Qué esperas del taller?	- Que nos muestren técnicas que me ayuden a reducir los niveles de estrés - Técnicas de relajación

Cabe destacar que durante la entrevista inicial no hubo mucha participación por parte de los maestros, sin embargo, en quienes si contestaron, se encontró que los docentes padecían distintos síntomas de estrés laboral puesto que mientras unos sentían fatiga, otros padecían de dolores musculares y que las formas en las que enfrentaban el estrés no eran las correctas o simplemente el modo de empleo no era el correcto, también se observó que eran pocas o no tenían conocimiento acerca de técnicas que les ayudaran a reducir los síntomas del estrés y que el nulo o mal empleo de las mismas ocasionaban desinformación, baja productividad e incluso confusión en tanto a los horarios y tiempos de entre de trabajo que debían entregar en sus respectivos trabajos.

De igual manera, al realizar la entrevista inicial, se tomó en cuenta que los docentes tenían claro el objetivo principal del taller, así como por qué estaban dentro del taller.

## Análisis pre-taller

Además de realizar una evaluación cuantitativa con las escalas de Estrés Percibido y Satisfacción Laboral para medir el estrés laboral, para conocer los efectos del estrés en los participantes de forma cualitativa, también se implementó en la primera sesión del taller una entrevista semiestructurada donde se hicieron preguntas con respecto a las consecuencias del estrés laboral en su vida diaria y a conocer cómo es que el estrés afectaba en su estado de ánimo y físicamente, entre los docentes que decidieron participar, algunos especificaron que el estrés laboral repercutió de manera negativa en su salud física como por ejemplo algunos sufrían de insomnio, dolores musculares, cansancio e inclusive pérdida del cabello, cabe mencionar que entre las consecuencias que les generaba tener estrés laboral estaba la angustia al momento de hacer sus planeaciones pedagógicas.

También se hizo énfasis en aquellas estrategias, fallidas o exitosas, que han empleado los propios participantes por reducir el estrés laboral; se les aplicaron estas preguntas con el objetivo de conocer las actitudes que habían tomado con respecto a las situaciones estresantes que se les presentaron en sus trabajos y las alternativas que han estado tomando. Durante esta entrevista, se obtuvieron comentarios como la postergación de sus responsabilidades para otro momento causando que se estresaran más porque poco a poco se les juntaban más los deberes; apagar su audio y cámara en juntas o apagar el internet y fingir tener mala conexión con el fin de no asistir a las juntas de consejos técnicos pero que sólo les causaba paz mental un momento y luego volvía el estrés por que no tenían la información completa, o bien no sabían cómo realizar algunas de sus actividades. También se mencionó el uso de técnicas de relajación, cabe mencionar que un participante indicó que a veces intentaba hacer actividades que le relajaran como ver la televisión o realizar otras cosas orientadas al entretenimiento. Ningún participante comentó haber estado haciendo algo orientado a resolver el problema de la situación estresante.

## Análisis durante el taller

Durante el taller se llevaron a cabo los apartados denominados “feedback”, durante éstos se hacían preguntas a los participantes para conocer cómo les fue aplicando en su día a día las técnicas aprendidas en sesiones vistas anteriormente, además de darle un seguimiento a los participantes respecto a su progreso en cuanto a la reducción de síntomas generados por el estrés. En estos pequeños espacios, se lograron obtener pequeños resultados del taller puesto que los comentarios variaban entre aquellos que no habían realizado las técnicas y aquellos que si las habían realizado, de los comentarios que se destacan fueron “si me ha funcionado muy bien, he empleado las técnicas de relajación como las técnicas de respiración para concebir el sueño ya que sufro de insomnio y me han resultado, ayer que lo aplique me resulto”, “trato de aplicarlo en la brevedad posible pero si es complicado seguirlo”, “aplicaba la misma técnica de relajación muscular, sin embargo, agregarle la técnica de respiración me ayudó a relajarme aún más”, “es cierto lo que comentaba, a veces no nos damos cuenta de las herramientas que tenemos nosotros mismos para resolver una situación estresante”.

En general, los participantes mencionaron que las técnicas les ayudaron a disminuir los síntomas físicos, y que les gustaría aplicar las técnicas de mindfulness con pinturas pero que las combinarían usando música instrumental de fondo o sonidos de la naturaleza para relajarse mucho más y a otros se les facilitó usar el método Kaizen porque, al ya conocer sus propios límites y sus objetivos, fue parecido a crear un instructivo hecho a su medida. Se puede llegar a la conclusión de que cada participante eligió las estrategias necesarias y las adaptaron dependiendo del problema o necesidad de ellos.

## Análisis post-taller

Al terminar el taller se dejaron pasar 3 semanas para posteriormente aplicarles una encuesta de satisfacción del taller sólo a las personas que asistieron al total de sesiones. Dicha encuesta indagaba sobre los beneficios observados después de la intervención donde expresaron sentirse más relajados después del taller, que tenían mayor control sobre sí mismos y sus tiempos de trabajo, sentirse físicamente más relajados, en cuanto a su estado de ánimo tener mayor control sobre sus emociones, uso de las técnicas antes vistas, comentando que el taller les ayudó a mejorar las técnicas de relajación que previamente utilizaban resultándoles útiles en su trabajo con sus alumnos y en su vida personal.



## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES**

### Conclusiones

El síndrome de Burnout es algo que ha atacado a varios sectores laborales, incluyendo el educativo, de allí radicó el interés de realizar esta intervención; para tener un acercamiento a los niveles de estrés laboral, se dio uso de las escalas de estrés laboral y la escala de satisfacción laboral. La primera escala indicó que un pequeño número de docentes sufre Burnout, siendo apenas el 5.3 %, lo que lo hace la categoría más pequeña al igual que las personas con un estrés laboral muy bajo, con un 8.8%, lo cual estaba fuertemente relacionado con los resultados de la escala de satisfacción laboral donde los participantes calificaron que no estaban satisfechos con sus trabajos. Por otro lado, los factores extrínsecos tuvieron un 7.9% al obtener selecciones de no estar satisfechos con temas relacionados con el sueldo, condiciones físicas de su trabajo, etc.

Aunque las escalas fueron respondidas por 57 docentes de la Ciudad de Puebla es importante reconocer que los resultados obtenidos formaron parte de una aproximación a lo que se ha estado viviendo durante el confinamiento y demuestran que la mayoría de los docentes de preescolar tuvieron un estrés laboral alto y moderado donde muchos atribuyen la mala organización del tiempo al momento de desempeñar su trabajo, al tiempo invertido frente a una computadora con auriculares puestos y al estar en la misma postura por varias horas como una de las principales fuentes de su estrés laboral, además de presentar síntomas de estrés laboral y síndrome de Burnout como dolor de cabeza, dolores musculares, caída de cabello, insomnio, dificultad para relajarse y bajar sus niveles de estrés.

Otro punto relevante donde se reflejan los resultados fue en la insatisfacción de su profesión, ya que en las sesiones del taller los mismos docentes comentaban que

se les hacía tedioso llevar a cabo las revisiones y las juntas directivas con sus superiores y por eso algunos fingían tener mala conexión de internet o malestares físicos por las condiciones de su trabajo que habían surgido durante la pandemia. Asistir al taller virtual fue algo que también les sirvió a los docentes para que ellos comenzaran a tener en cuenta qué es el estrés laboral y Burnout, cómo corregir este problema por medio de las distintas técnicas que se les ofreció a lo largo de la intervención.

Los resultados posteriores al taller resultaron ser positivos para los docentes que completaron exitosamente todas las sesiones ya que comentaron que se sentían mejor con respecto a los síntomas que presentaban al inicio de la intervención debido a que emplearon las técnicas ofrecidas en el taller y obtuvieron mejores resultados. En cuanto a la organización del tiempo de trabajo emplearon técnicas Kaizen que les ayudó a mejorar la distribución de sus horas separando trabajo y vida personal; así mismo mejoraron sus técnicas de relajación y obtuvieron nuevas herramientas para enfrentar las situaciones estresantes y frenar sus pensamientos automáticos negativos.

## Discusión

Podría sugerirse que realizar clases en línea en Puebla, durante la pandemia resultó inminentemente complejo para los docentes, pues su inicio por COVID-19 orilló a los docentes de todos los niveles académicos a desarrollar sus propias herramientas en distintos contextos: tanto en un formato presencial como en línea. Aunque para algunos el empleo de distintas plataformas electrónicas, la poca organización en cuanto a horarios de trabajo, el carecer de material para el trabajo o el uso excesivo de los mismos les crea tensión, angustia o estrés, es acertado decir que la manera de llevar las clases ha cambiado. El ritmo laboral y adaptación de los docentes siempre estarán encaminados a encontrar el balance en sus horarios para realizar sus deberes y generar una homeostasis en cuanto a trabajo y vida personal, aunque no en todos

es igual, puesto que desde años atrás, antes del COVID-19, en investigaciones similares a ésta se encontró que no hubo una diferencia significativa en cuanto a los niveles de estrés entre clases en línea y clases presenciales. Podría decirse que a pesar de que el contexto ha cambiado, tanto sus ventajas como las dificultades han evolucionado con el tiempo, por ejemplo, al no haber clases presenciales, los maestros deben buscar una alternativa para impartir sus clases, haciendo uso de plataformas como Zoom o Meet, entre otras. De esta forma, los maestros tendrían un contacto similar al que había durante las clases regulares.

Ahora, si se comparan los resultados encontrados con la investigación “la presencia del estrés y propuesta de taller para la prevención del síndrome de Burnout”, dicho trabajo que se realizó durante clases presenciales, dónde se usó la escala “ED-6: estrés docente”, para medir el estrés laboral desde las categorías fueron: ansiedad, depresión, creencias desadaptativas, presiones, desmotivación y un mal enfrentamiento. Los resultados estadísticos arrojan que de 50 docentes representaban su muestra poblacional y 38 % representaron el estrés laboral moderado, lo cual representa un alto número de docentes, un 30 % indicó un nivel alto, 6 % tiene un nivel bajo y un 2 % tiene un nivel muy bajo (Vázquez, 2017). Estos niveles de estrés son similares a los de la presente investigación, ya que el 45.6 % representaba un nivel de estrés alto y el 40.4 % indicó tener un estrés moderado, por otra parte, el estrés bajo y el Burnout puntuaron bastante bajo a comparación de las categorías anteriores. En ambas investigaciones se encontraron que la categoría de estrés alto y estrés muy bajo representaron un porcentaje reducido de la población, mientras que el estrés moderado fue el que predominó en los resultados.

Viendo otra investigación similar, el trabajo realizado por Alarcón (2005) en el jardín de niños Cipactli mostró tener un resultado positivo en tanto a la intervención del taller aplicado a los docentes que trabajaban dentro del jardín de niños puesto que de forma cualitativa se observaron cambios en el clima laboral, actitudes, comunicación, semblante y reducción de niveles de estrés e inclusive reducción de malestares físicos a causa del estrés, cabe resaltar que el taller fue aplicado durante dos meses y se dio un seguimiento de manera general e individual a los docentes, además de ser

impuesto por la dirección, haciendo una comparación con el taller “Burnout en docentes: estrategias para su afrontamiento” realizados en esta investigación, se apreció que existen algunas similitudes como la aplicación de distintas técnicas de relajación muscular y respiración, sin embargo, los resultados esperados en el taller de intervención en esta investigación resultaron ser positivos solo para aquellos que terminaron el taller completamente ya que en general, el cupo total de participantes que se esperaban era de 30 participantes, sin embargo, solo un 47% asistió a la primera sesión donde entraron docentes con Burnout y estrés alto, la cantidad fue variando hasta llegar a la última sesión con un total de 19% de asistencia. En conclusión, las técnicas aplicadas en ambos talleres fueron parecidas y acertadas para disminuir los niveles de estrés por lo que provocaron un resultado positivo en los docentes.

Aunque en la actualidad existen diversos estudios y talleres que hablan sobre el Burnout en docentes, son escasos los que hablan sobre el Burnout en docentes de preescolar durante la pandemia de COVID-19, por ello, la importancia de este estudio radica en que fue oportuna su intervención debido a que más del 50% de los evaluados fueron percibidos con un nivel de estrés considerable, es decir, Burnout, estrés alto y moderado.

Las fortalezas de esta intervención fueron que el docente entró a las sesiones de manera voluntaria y no obligatoria por lo que su participación fue mayormente activa, también se les ofreció a los participantes el derecho a decidir si les interesaba el taller dependiendo de qué tan beneficioso lo consideraban para aplicarlo en su día a día, además, les daba la responsabilidad de su “paz mental” puesto que desde un inicio se les comentó que el cambio y el realizar las actividades estaba en ellos mismos. Por otro lado, realizar el taller en distintas sesiones y el feedback al inicio de la sesión y después de cada técnica ayudó a conocer la evolución de los participantes de forma cualitativa. Haber realizado un diagnóstico antes del taller con las escalas y la entrevista semiestructurada en un inicio ofreció un gran panorama para conocer a los participantes en cuanto a sus niveles de estrés, y al ser un evento por medio de la

plataforma digital Facebook hubo una gran respuesta por parte de los docentes poblanos.

Sus puntos negativos fueron que, debido al confinamiento, este taller fue impartido de manera virtual así que no se pudieron observar de manera física los cambios físicos en los docentes y solo se registraron las palabras y percepciones de cada uno de los docentes, es decir, como se sentían antes, durante y después del taller, al ser un evento lanzado desde una página de Facebook hubo docentes foráneos que contestaron las escalas y que estaban interesados en participar en el taller, al no tener un carácter obligatorio algunos docentes entraban y salían de la sala de reuniones o dejaron de asistir al taller.

Para finalizar, los docentes que asistieron a todas las sesiones del taller agradecieron las técnicas explicadas, felicitaron a las ponentes por el manejo del tema y pidieron más talleres con más técnicas, mencionaron que, si hubo un cambio considerable en cuanto a los síntomas físicos que padecían y el reconocimiento de pensamientos automáticos, en general se fueron satisfechos con los resultados obtenidos durante el taller.

## Recomendaciones

Para futuras investigaciones, se ofrecen las siguientes recomendaciones para su continuidad:

1° Por motivo del confinamiento se decidió que no se tomaría en cuenta ofrecer el taller en alguna escuela en particular debido a que estaban cerradas y era difícil establecer comunicación con alguna, cabe resaltar que la promoción y difusión del taller virtual en redes sociales fue de gran experiencia y dejó un gran aprendizaje, sin embargo, promocionar el taller en redes sociales resultó ser un reto ya que hubo docentes de distintos niveles académicos interesados en entrar al taller pero por motivos de inclusión y exclusión no se tomaron en cuenta. A quien dé continuidad a

esta investigación se recomienda que por mera practicidad ofrezca el taller en varias instituciones, o bien en una sola cuidando del perfil necesario de los participantes para poder participar, mencionando la relevancia del nivel escolar donde laboran los docentes, edad y antigüedad del docente, ya que trabajando en una institución o escuela se asegura la asistencia total de los docentes a cada sesión y se obtiene mayor control en cuanto a los límites de inclusión y exclusión de los participantes.

2° En ocasiones el cambio suele ser difícil, por ello, se le pide al ponente/instructor tener paciencia puesto que un gran cambio no se da de la noche a la mañana, sino que es con esfuerzo y dedicación por parte de los participantes. Esto debido a la resistencia al cambio de cada docente y sus características personales como sus rasgos de personalidad y su propio contexto (Van & Oreg, 2008), por lo tanto, corregir su forma de pensar y actuar depende de cada persona y es primordial brindar confianza a cada participante que decida tomar el curso o contar su experiencia, incluyendo dificultades y metas cumplidas.

3° Durante las sesiones del taller algunos docentes entraban y salían de la sala de reuniones digital y otros sólo entraban a algunas sesiones por lo que se recomienda hacer énfasis y motivar a los docentes para que no se salgan a la mitad del taller y que asistan a todas las sesiones de manera satisfactoria para que puedan observar los cambios producidos por ellos mismos, y reconocer sus propios límites y herramientas que poseen o que pueden desarrollar con las técnicas expuestas en el taller.

4° Si se busca obtener mejores resultados, se sugiere alargar el número de sesiones para profundizar los temas vistos en el temario además de dejar en claro todas las partes teóricas y prácticas. Esto es algo que se observó a lo largo del taller, por ejemplo, durante la explicación de la metodología Kaizen, surgieron dudas por parte de los participantes e incluso durante el feedback pedían que se explicaran nuevamente los temas pasados generando pérdida del tiempo programado en

reexplicar, por ello resulta importante crear o implementar más sesiones para la mejor comprensión del temario.

5° Procurar no dejar espacios cortos, ni tan largos entre sesiones para que los docentes puedan realizar las tareas y tomen su tiempo para comprender, analizar y reflexionar al momento de realizar las técnicas en casa.

6° Capturar los datos precisos ya sea grabando o anotando la entrevista inicial, final y feedback durante sesiones y comparar los resultados de cada sesión, pues es de ahí que se obtienen datos adicionales del proceso de cambio de cada docente. De igual forma, Sampieri (2014) recomienda que una forma de realizar esta evaluación cualitativa se hagan anotaciones de acuerdo con la observación directa o grabaciones.

7° Darles seguimiento a los docentes, es decir, realizar evaluaciones periódicas cambiando el orden de las preguntas para evitar que contesten las mismas respuestas y dejar transcurrir determinado tiempo entre número de veces en que se aplicaron las escalas capara observar si hay un verdadero cambio en los niveles de estrés, así como darles información y realizar entrevistas para conocer cuanto han aplicado las técnicas.

8° Si es posible, se puede expedir un reconocimiento o constancia para los participantes para aumentar la motivación en los participantes, todo con el propósito de que se unan a todas las sesiones y cumplan con el tiempo estimado de intervención.

## **Referencias Bibliográficas**

Alarcón, M. (2005). *El estrés en la práctica docente del jardín de niños Cipactli [Tesis de licenciatura, Universidad Pedagógica Nacional]*. Red Mexicana de Repositorios Institucionales [remeri.org.mx](http://remeri.org.mx)

Alavez, M. (5 de octubre de 2020). Burnout, el efecto del teletrabajo. *El sol de México*. <https://www.elsoldemexico.com.mx/doble-via/salud/evolucion-burnout-el-efecto-del-teletrabajo-home-office-estres-laboral-internet-pandemia-coronavirus-COVID-19-5846858.html>

Alcántara, S., Gómez, G., Sánchez, S. y Sandoval J. (2015). *Efectos Psicosociales de la crisis laboral y la precarización del trabajo*. (1ra Ed.) Casa Abierta al tiempo.

Alfaro, Y. (12 de mayo de 2021). Seis de cada 10 profesionistas padecen fatiga laboral por exceso de videollamadas y 'whats'. *Milenio*. <https://www.milenio.com/negocios/profesionistas-sufre-burnout-mexico-app-fatigue-cause>

Anthes, E. (2021). ¿Qué destino tendrá el Coronavirus? ¿Y nosotros?. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/es/2021/10/15/espanol/coronavirus-variantes-mutacion.html>

Arias, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson.

Arias, D., Cueto, O., Rivera, J., Mendoza, J., Herrera, J., Troncoso-Palacio, A. (2020). "Un breve análisis de la mortalidad del Covid-19 en países de América Latina". *BILO*. 2(1). DOI: <https://doi.org/10.17981/bilo.2.1.2020.17>

Aytekin, E. (25 de junio de 2021). Estas son las variantes de la COVID-19 que plantean dificultades en la lucha mundial contra la pandemia. *Agencia Anadolu*. <https://www.aa.com.tr/es/mundo/estas-son-las-variantes-de-la-COVID-19-que-plantean-dificultades-en-la-lucha-mundial-contra-la-pandemia/2284715>

Azam, A. (8 de mayo de 2020). Hidden toll: Mexico ignores wave of Coronavirus deaths in capital. *New York Times*. <https://www.nytimes.com/2020/05/08/world/americas/mexico-coronavirus-count.html>

Bada, O., Salas, R., Castillo, E., Arroyo, E. y Carbonell, C. (2020) Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Medisur*. 18(6):1138-1144. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2020/msu206i.pdf>

Bährer-Kohler, S. (2013). *Burnout for experts. Prevention in the context of living and working*. Springer.

Baptista, P., Almazán, A., Loeza, A., López V. & Cárdenas J. (2020) Encuesta Nacional a Docentes ante el COVID-19. Retos para la educación a distancia en *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 50(1), 41-88.

[https://www.redalyc.org/jatsRepo/270/27063237021/html/index.html#redalyc\\_27063237021\\_ref32](https://www.redalyc.org/jatsRepo/270/27063237021/html/index.html#redalyc_27063237021_ref32)

Bárcenas, A. (15 de agosto de 2020). COVID-19: Cronología de un contagio. *Real state*. <https://realestatemarket.com.mx/economia-y-politica/29591-COVID-19-cronologia-de-un-contagio>

Barraza, A. (2007). El campo de estudio del estrés: del Programa de Investigación Estímulo-Respuesta al Programa de Investigación Persona-Entorno. *Revista Internacional de Psicología*, 08(02), 1-30  
<https://www.revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/48/45>

Barría, C. (14 de septiembre de 2020). Coronavirus: 6 efectos de la "catástrofe generacional" en la educación en América Latina provocada por la COVID-19 (y 3 planes de emergencia para ayudar a mitigar la crisis). *BBC News*.  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-54097136>

Barrio, J., & García, M., & Ruiz, I. & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1),37-48.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832311003>

Nueva cepa de coronavirus: por qué la nueva variante detectada en Reino Unido es tan contagiosa (5 de enero de 2021). *BBC News Mundo*.  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-55546680>

Biagini, M., Torres, J., Torruco-Salcedo, M. y Carrasco, B. (2009). Estudio comparativo de psicoterapia de grupo para el tratamiento de pacientes con trastorno límite de la personalidad. *Salud Mental*, 32(3), 241-249.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=58212279008>

Bretón, A. (5 de abril de 2021). Maestros de Puebla tienen más trabajo, estrés y gastos con clases online. *Universal de Puebla*.  
<https://www.eluniversalpuebla.com.mx/estado/maestros-de-puebla-tienen-mas-trabajo-estres-y-gastos-con-clases-online>

Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Aravaca, McGraw-Hill.

Cáceres de Gill, V., Gill N. y Galeano, M. (2020). Incertidumbre docente por pandemia COVID-19. *Divulgación Académica Una Fenob*, Vol,1 (Nº1) pp. 96-108.

Canales, F., Alvarado, E. y Pineda E. (1994) *Metodología de la Investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud*. (2da ed.) Organización Panamericana de la salud

Cano, A. (3 de mayo de 2021). ¿Cómo va el avance en la aplicación de vacunas contra COVID-19 en México? Corte al 8 de mayo de 2021. *Nexos*. Recuperado de <https://datos.nexos.com.mx/como-va-el-avance-en-la-aplicacion-de-vacunas-contra-COVID-19-en-mexico-corte-al-8-de-mayo-de-2021/>

Carlin, M. y Garcés de los Fayos, E. (2010). El síndrome de Burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*. 26(1) pp.169-180 Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>

Capdevila, N. y Segundo M. (2005). Estrés. *Offarm*, 24(8) 96-104. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-pdf-13078580>

Casal, G. y Caballo V. (1991). *Manual de psicología clínica aplicada*. Siglo veintiuno de España editores

Centro para el Control y Prevención de Enfermedades. (2021). *Clasificaciones y definiciones de las variantes del SARS-CoV-2*. Recuperado el 21 de septiembre de 2021 de <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/variants/variant-info.html#Interest>

Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades. (2021a). *Síntomas del COVID-19*. Recuperado el 2 de mayo de 2021 de <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/symptoms-testing/symptoms.html>

Cifras del coronavirus en el mundo al 19 de mayo (19 de mayo de 2020). La Jornada. <https://www.jornada.com.mx/ultimas/mundo/2020/05/19/cifras-del-coronavirus-en-el-mundo-al-19-de-mayo-4563.html>

Cirera Y., Aparecida, E., Rueda Elias, V., y Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones

publicadas. *Invenio*, 15(29), 67-80.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87724146007>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. (2 Ed.). Mc-Graw Hill.

Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. y Schmid, R. (2013). Enfermedades Laborales: Cómo Afectan El Entorno Organizacional. Universidad Nacional de Cuyo.  
[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)

Comité Estatal de información Estadística y Geografía del Estado de Puebla. (2017). *Personal docente en educación preescolar*. Gobierno de Puebla. Recuperado el 7 de mayo de 2021 de [http://ceigep.puebla.gob.mx/informacion\\_basica\\_municipio.php#](http://ceigep.puebla.gob.mx/informacion_basica_municipio.php#)

Córica, J. (2020). Resistencia docente al cambio: caracterización y estrategias para un problema no resuelto. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 32(2) 255-266. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331463171013>

Coronavirus COVID-19 Puebla. (marzo 2021). Google noticias.  
<https://news.google.com/COVID19/map?hl=es-419&mid=%2Fm%2F025djt&gl=MX&ceid=MX%3Aes-419>

Cortés, J. (2021). El estrés docente en tiempos de pandemia. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, *Edición especial*(6), 1-12.

<https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2560>

Cué, F. (25 de junio de 2020). *Un laboratorio chino probará una vacuna contra el COVID-19 en humanos*. France 24. <https://www.france24.com/es/20200625-laboratorio-chino-prueba-vacuna-COVID19-humanos>

Daneri, M. (2012). *Psicobiología del Estrés*. Universidad de Buenos Aires. [https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/electivas/090\\_comportamiento/material/tp\\_estres.pdf](https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf)

Dimas, B. (2020). *abc de la COVID-19 prevención, vigilancia y atención de la salud en las comunidades indígenas y afroamericanas* (1ra ed.). Instituto Nacional de los Pueblos indígenas. <https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/10/ABC-de-la-COVID-19-ebook-Bertha-Dimas-Huacuz-INPI-2020.pdf>

Dos Santos, B., Ribeiro, S., Scorsolini-Comin, F. y Barcellos, R. (2021). Ser docente en el contexto de la pandemia de COVID-19: reflexiones sobre la salud mental. *Índex de Enfermeria*, 29(3), 137-141. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962020000200008](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200008)

Echauri, M., Pérez, M. y Salcedo, M. (2002). *El estrés*. (2da ed.) Instituto de Salud Pública de Navarra.

Escalante, E. (2010). *Burnout en docentes: una aproximación a la situación de Profesores de escuelas primarias públicas de México* [Tesis doctoral, Universidad de

Granada].

<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/5581/18810263.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Escobar, P. (16 de mayo de 2016). *Síndrome de Burnout: 14 signos de agotamiento laboral*. Instituto de neurociencias  
<https://institutoneurociencias.med.ec/component/k2/item/15033-sindrome-de-burnout-14-signos-de-agotamiento-laboral>

Estas son todas las variantes de la COVID hasta ahora: de la delta a la lambda. (2021). Heraldo de Aragón. <https://www.heraldo.es/noticias/salud/2021/07/01/todas-variantes-COVID-alfa-beta-gamma-delta-1503460.html?autoref=true>

Estera, J. (2015) *Estudio Psicopatológico Sobre El Síndrome De Burnout En Los Docentes*. [tesis doctoral, Universidad Nacional de educación a distancia]. [http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Psicologia-Jesteras/ESTERAS\\_PENA\\_\\_Jesus\\_Tesis.pdf](http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Psicologia-Jesteras/ESTERAS_PENA__Jesus_Tesis.pdf)

Estrella, M. y Portalanza, A. (2015). El Burnout y su aplicación en el sector de la aviación: Una aproximación conceptual. *Suma de Negocios*, 6(14), 204-211. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=609964239010>

Fernández, G. (2000). Burnout y trastornos psicósomáticos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2). 229-235. <https://journals.copmadrid.org/jwop/archivos/63242.pdf>

Forbes, R. (2011). *El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Cegesti. [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)

Gallardo, J., López, F. y Gallardo, P. (2019). Análisis del síndrome de Burnout en docentes de educación infantil, primaria y secundaria para su prevención y tratamiento. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), 324-343. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1941/194160170017/html/index.html#B31>

Garay, C., Korman, G. y Keegan, E. (2008). TERAPIA COGNITIVO CONDUCTUAL EN FORMATO GRUPAL PARA TRASTORNOS DE ANSIEDAD Y TRASTORNOS DEL ESTADO DE ANIMO. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, (12),61-72. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=339630251004>

Garbanzo-Vargas, G., (2015). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40(1), 67-87. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>

García-Cabrera, A., Álamo, F. y García-Barba, F. (2011). Antecedentes de la resistencia al cambio: factores individuales y contextuales. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 14(4), 231-246. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80722239003>

García-Campayo, J., Pascual, A., Alda, M. y Oliván, B. (2005). Tratamiento psicológico en el trastorno de somatización: eficacia y propuestas de intervención. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 10(1), 15-23.

<http://espacio.uned.es:8080/fedora/get/bibliuned:Psicopat-2005-B9624E61-AC1C-9EF0-C3DF-ABC693F46103/PDF>

García, G. (2005). HERRAMIENTA PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA RESISTENCIA AL CAMBIO DURANTE EL DESARROLLO DE PROYECTOS MAYORES. *Estudios Gerenciales*, 21(96), 57-106.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232005000300003&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000300003&lng=en&tlng=es).

García, M., Gómez, P. y Londoño, O. (2009). Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público, en Bogotá (Colombia). *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 5(1), 141-159. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67916259012>

García, P., Gatica, M., Cruz, E., Luis, K., Vargas, R., Hernández, J., Ramos, V. y Macías, D. (2016). Factores que detonen el síndrome de Burnout. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 5(9), 105-128. <https://www.ricea.org.mx/index.php/ricea/article/view/56>

Garzón, M. (2014). *IMPORTANCIA DE LA ACTITUD DEL DOCENTE EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE*. [Trabajo de grado, Universidad Pedagógica Nacional]. <http://repositorio.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/571/TO-17150.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20docente%20debe%20ser%20ca paz,con%20disciplina%2C%20pero%20sin%20agresividad>.

Gismero-González, M., Bermejo, L., Prieto, M., Cagigal, V., García, A., y Hernández, V. (2012). Estrategias de Afrontamiento Cognitivo, Autoeficacia y variables laborales.

Orientaciones para prevenir el Estrés Docente. *Acción Psicológica*, 9(2), 87-96.  
<http://dx.doi.org/10.5944/ap.9.2.4107>

Gobierno de México. (2020). *¿A qué personas afecta más?*  
<https://coronavirus.gob.mx/informacion-accesible/>

Gobierno del Estado de Puebla. (12 de marzo de 2020). *Aplica Secretaría de Salud protocolo de vigilancia a paciente con coronavirus.*  
<https://puebla.gob.mx/index.php/noticias/item/1284-aplica-secretaria-de-salud-protocolo-de-vigilancia-a-paciente-con-coronavirus>

Gobierno del Estado de Puebla (13 de enero de 2021a). *Arranca primera fase de vacunación contra el COVID-19 en Puebla.*  
<https://puebla.gob.mx/index.php/noticias/item/4264-arranca-primera-fase-devacunacion-contrael-COVID-19-en-puebla>

Gobierno del estado de Puebla. (15 de junio de 2020b). *Con 630 Casos de COVID-19, Puebla registra el pico más alto de contagios.*  
<https://puebla.gob.mx/index.php/noticias/item/2052-con-630-casos-de-COVID-19-puebla-registra-el-pico-mas-alto-de-contagios>

Gobierno del estado de Puebla. (2020c). *Medidas de Prevención.*  
[https://previeneCOVID19.puebla.gob.mx/images/site/Poster\\_digital.pdf](https://previeneCOVID19.puebla.gob.mx/images/site/Poster_digital.pdf)

Gobierno del Estado de Querétaro. (s.f.). *Atestigua el Gobernador arranque de la campaña de vacunación contra COVID-19 en Querétaro.* Querétaro, juntos, adelante.

<https://www.queretaro.gob.mx/covid19/contenido/noticiasContenido.aspx?q=vUYGbsxLnlhZvOeziWEUTQ==>

González M. y Landero R. (2007). Factor Structure of the Perceived Stress Scale PSS in a Sample from Mexico. *The Spanish Journal of Psychology*, 10(1), 199-206. <https://www.redalyc.org/pdf/172/17210120.pdf>

Greenglass, E. R., Burke, R. J., y Moore, K. A. (2003). Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses. *Applied Psychology: An International Review*, 52(4), 580-597. [https://www.researchgate.net/publication/227847093\\_Reactions\\_to\\_Increased\\_Workload\\_Effects\\_on\\_Professional\\_Efficacy\\_of\\_Nurses](https://www.researchgate.net/publication/227847093_Reactions_to_Increased_Workload_Effects_on_Professional_Efficacy_of_Nurses)

Guerrero, P. (2005). Estudio de las Resistencias de los Profesores a una Estrategia para el Desarrollo de la Creatividad en Tres Unidades Educativas. *Psykhé*, 14(1), 31-45. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96714103>

Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F. y Suárez J. (2006). Síndrome de Burnout. *Medigraphic Arterisa en línea*, 11(4). 305-309. <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.) McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, M. (2021). Así será el proceso de vacunación de personas de 30 a 39 años en Puebla. *El sol de Puebla*. <https://www.elsoldepuebla.com.mx/doble->

via/salud/logistica-asi-sera-el-proceso-de-vacunacion-para-personas-de-30-a-39-anos-en-puebla-6999561.html

Holmes, T. & Rahe, R. (1967). The social readjustment rating scales. *Revista de Investigación Psicosomática*, 11(2), 213-218.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0022399967900104>

Iregui, D. (2020) PROPUESTA METODOLÓGICA DE GESTIÓN DEL CAMBIO PARA LOGRAR UNA IMPLEMENTACIÓN EFICAZ DE UN SISTEMA DE GESTIÓN [Tesis de maestría, Convenio Universidad Santo Tomás e Icontec].  
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/33171/2021dianairegui.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Mexicano del Seguro Social. (2016). *Estrés laboral*.  
<http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

Jaramillo, E. (2021). *La cronología de la COVID-19 a un año de su declaración como pandemia*. Anadolu Agency. <https://www.aa.com.tr/es/mundo/la-cronolog%C3%ADa-de-la-covid-19-a-un-a%C3%B1o-de-su-declaraci%C3%B3n-como-pandemia/2171579>

Kamps, B. y Hoffmann, C. (2021). *COVID reference*. (6ta ed.) Steinhauser Verlag

Koppmann, A., Cantillano, V., & Alessandri, C. (2021). Distrés Moral Y Burnout en El Personal De Salud Durante La Crisis Por COVID-19. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 32(1). 75–80. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2020.12.009>

La variante Delta representa el 98,6 % de los casos de COVID-19 en España. (2021). RTVE. <https://www.rtve.es/noticias/20210920/variantes-del-coronavirus-mas-preocupan-cuantas-hay-donde-se-encuentran/2070949.shtml>

Llega a Puebla segunda dosis de vacunas COVID-19 para personal de salud. (16 de febrero de 2021). Heraldo de México. <https://heraldodemexico.com.mx/nacional/2021/2/16/llega-puebla-segunda-dosis-de-vacunas-COVID-19-para-personal-de-salud-258533.html>

López, B., Osca, A. y Rodríguez, M. (2008). Estrés de rol, implicación con el trabajo y Burnout en soldados profesionales españoles. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 40 (2). 293-304. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80500207>

Marrau, M. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*, 5(10), 53-68. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18401004>

Melgosa, J. (1995). *Nuevo estilo de vida ¡Sin estrés!*. Safeliz.

Mercado, P. y Salgado, R. (2008). ESTRÉS EN EJECUTIVOS DE MEDIANAS Y GRANDES EMPRESAS MEXICANAS: UN ENFOQUE DE DESARROLLO HUMANO ORGANIZACIONAL. *Estudios Gerenciales*, 24(108), 15-36. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21210801>

Mérida, Y. y Gamboa, A. (2020). COVID-19, Pobreza y Educación en Chiapas: Análisis a los Programas Educativos Emergentes. *Revista Internacional de Educación Para La Justicia Social*, 9(3). 61–82. <https://doi-org.proxydgb.buap.mx/10.15366/riejs2020.9.3.004>

Meyerowitz, E., Richterman, A., Gandhi, R. y Sax, P. (17 de septiembre de 2020). *Transmission of SARS-CoV-2: A Review of Viral, Host, and Environmental Factors*. *Annals of Internal Medicine*. <https://www.acpjournals.org/doi/pdf/10.7326/M20-5008>

Moadel-Robblee, A., Christie, A. y Powers-James, C. (2019). *Manejo del estrés Efectos del estrés y cómo sobrellevarlos*. The Leukemia & Lymphoma Society.

Moguel, Y. (2021). *México es el país con mayor estrés laboral y sí: la pandemia le dio un ‘empujoncito’*. El financiero. <https://www.elfinanciero.com.mx/salud/2021/11/02/mexico-es-el-pais-con-mayor-estres-laboral-y-si-la-pandemia-le-dio-un-empujoncito/>

Morales, C. (3 de agosto de 2021). *Estas son las sedes y horarios para vacunación en Puebla capital, ¿cuál y cuando te toca?*. Milenio. <https://www.milenio.com/ciencia-y-salud/vacunacion-puebla-mayores-30-sedes-horarios>

Moreno, B., González, J. L. y Garrosa, E. (2001). *Desgaste profesional “Burnout”, personalidad y salud percibida*. Ediciones Pirámide.

Muñoz, C., Correa, C. y Matajudíos, J. (2020). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primera infancia. *Revista Espacios*, 41(37). 145-158. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p12.pdf>

Muñoz, D., Rodríguez, R. y Niebles, W. (2016). EL AUTOCUIDADO DEL SÍNDROME DE BURNOUT. UNA REFLEXIÓN TEÓRICA, *Saber, ciencia y libertad*, 11(12), 97-103. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5880874.pdf>

Najar, A. (14 de abril de 2020). *Coronavirus en México: la enorme crisis del sistema de salud que complica al país atender la pandemia de COVID-19*. BBC. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-51923474>

Naranjo, M. (2009) Una Revisión Teórica Sobre El Estrés Y Algunos Aspectos Relevantes De Éste En El Ámbito Educativo. *Revista educación*, 33(2) 171-190. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw Hill.

Novoa, J. (2000). *El desafío del cambio. Cómo lograr mejores resultados en las organizaciones*. Manual Moderno.

Núñez, M. (2007). Las variables: estructura y función en la hipótesis. *Investigación educativa*, 11(20). 163-179. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/4785/3857>

Olivares, V. (2017) Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y trabajo*, 19(58). 59-63. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2021). *¿Cómo estás aprendiendo durante la pandemia de COVID-19?, Impacto de la COVID-19 en la educación*. <https://es.unesco.org/COVID19/educationresponse>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19): orientaciones para el público*. <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

Organización Mundial de la Salud. (2019). Clasificación internacional de enfermedades *CIE11*, (11va ed.). <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>

Organización Mundial de la Salud. (2020a). *COVID-19: cronología de la actuación de la OMS*. <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---COVID-19>

Organización Mundial de la Salud. (2020b). *Enfermedad por el coronavirus COVID-19: Vacunas*. [https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-\(COVID-19\)-vaccines?adgroupsurvey={adgroupsurvey}&gclid=CjwKCAjw7diEBhB-EiwAskVi1\\_5c3wjy2uAgTjKa4FaRWN9RQnpYAPJlxOD1N07BA0y\\_1Yzazi9VBoCbWEQAvD\\_BwE](https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-(COVID-19)-vaccines?adgroupsurvey={adgroupsurvey}&gclid=CjwKCAjw7diEBhB-EiwAskVi1_5c3wjy2uAgTjKa4FaRWN9RQnpYAPJlxOD1N07BA0y_1Yzazi9VBoCbWEQAvD_BwE)

Organización Mundial de la Salud. (2020c). *Nuevo coronavirus – China*. <https://www.who.int/csr/don/12-january-2020-novel-coronavirus-china/es/>

Organización Mundial de la Salud & Organización Panamericana de la Salud. (28 de febrero de 2020) *Actualización Epidemiológica Nuevo coronavirus COVID-19*. [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=51813-28-de-febrero-de-2020-nuevo-coronavirus-COVID-19-actualizacion-epidemiologica&category\\_slug=2020-alertasepidemiologicas&Itemid=270&Lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=51813-28-de-febrero-de-2020-nuevo-coronavirus-COVID-19-actualizacion-epidemiologica&category_slug=2020-alertasepidemiologicas&Itemid=270&Lang=es)

Organización Internacional del trabajo. (2016). *Estrés En El Trabajo: Un reto colectivo*. (1ra ed.) Centro Internacional de Formación de la OIT

Oros, B., Vargas, N. y Chemisquy, S. (2020). Estresores docentes en tiempos de pandemia: un instrumento para su exploración. *Revista internacional de psicología*, 54 (3), 2-29. [https://www.researchgate.net/publication/347843289\\_Estresores\\_docentes\\_en\\_tiempos\\_de\\_pandemia\\_Un\\_instrumento\\_para\\_su\\_exploracion](https://www.researchgate.net/publication/347843289_Estresores_docentes_en_tiempos_de_pandemia_Un_instrumento_para_su_exploracion)

*País europeo regresa al confinamiento total para frenar el COVID-19*. (22 de octubre de 2020). El comercio. <https://www.elcomercio.com/actualidad/eslovenia-regreso-confinamiento-pandemia-COVID19.html>

Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21230026007>

Paredes, R., Peña, N. y Vacio, I. (2016). *La Micro y Pequeña Empresa: Un análisis desde la perspectiva económico-administrativa*. Tópicos Selectos de Micro y Pequeñas Empresas. ECORFAN

Peiró, J. (2001). *El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva*. *Investigación Administrativa*, s/v(88), 31–40. [https://www.researchgate.net/profile/Jose-Peiro/publication/39174637\\_El\\_estres\\_laboral\\_Una\\_perspectiva\\_individual\\_y\\_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000/El-estres-laboral-Una-perspectiva-individual-y-colectiva.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jose-Peiro/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000/El-estres-laboral-Una-perspectiva-individual-y-colectiva.pdf)

Pérez, I., Gutiérrez S. y Cruz E. (2020). *Coronavirus*. Las fases de la contingencia epidemiológica. UNAM. <http://ciencia.unam.mx/contenido/infografia/111/coronavirus-las-fases-de-la-contingencia-epidemiologica>

Periódico oficial del estado de Puebla. (2020). *Decreto del Ejecutivo del Estado, por el que establece la conclusión de clases presenciales del Ciclo Escolar 2019-2020*. Tomo DXLI <https://ojp.puebla.gob.mx/index.php/covid-19/item/decreto-del-ejecutivo-del-estado-por-el-que-establece-la-conclusion-de-clases-presenciales-del-ciclo-escolar-2019-2020-del-alumnado-de-educacion-basica-y-media-superior>

Puebla espera 21 mil dosis de vacuna contra COVID-19. (12 de febrero de 2021). El universal. <https://www.eluniversal.com.mx/estados/puebla-espera-21-mil-dosis-de-vacuna-contra-COVID-19>

Puerta, J. y Padilla, D. (2011). Terapia cognitiva - conductual (TCC) como tratamiento para la depresión: una revisión del estado del arte. *Duazary*, 8 (2), 251-257. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=512156315016>

Quiceno, J. & Vinaccia, S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79810212>

Quiroz, G. Vergara, M., Yáñez, M., Pelayo, P., Moreno, R. y Mejía, M. (2021). Prevalencia de síndrome de Burnout en profesionales de la salud ante pandemia de COVID-19. *Número especial*, 20-32.  
[https://ssj.jalisco.gob.mx/sites/ssj.jalisco.gob.mx/files/revista\\_saludjalisco\\_4\\_edicion\\_especial\\_2021\\_0.pdf](https://ssj.jalisco.gob.mx/sites/ssj.jalisco.gob.mx/files/revista_saludjalisco_4_edicion_especial_2021_0.pdf)

Ribeiro, B., Scorsolini-Comin, F., y Dalri, R. (2020). Ser docente en el contexto de la pandemia de COVID-19: reflexiones sobre la salud mental. *Index de Enfermería*, 29(3), 137-141.  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962020000200008&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200008&lng=es&tlng=es).

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson.

Rodríguez, M. (2020). *Eslovenia, primer país europeo en declarar oficialmente el final de la epidemia del COVID-19*. Euronews.  
<https://es.euronews.com/2020/05/15/eslovenia-primer-pais-europeo-en-declarar-oficialmente-el-final-de-la-epidemia-del-covid-1>

Rodríguez, R. y Rivas S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (Burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad*

en el Trabajo, 57(sulp.1), 72-81.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Ruíz, A., Díaz, M. y Villalobos, A. (2012). *Manual de Técnicas de Intervención Cognitivo Conductuales*. Desclée de Brouwer.

Saavedra, D. (2020). *Consecuencias negativas del trabajo en casa*. Gaceta UNAM.  
<https://www.gaceta.unam.mx/consecuencias-negativas-del-trabajo-en-casa/>

Salanova, M., Martínez, I. y Lorente, L. (2005). ¿Cómo se relacionan los obstáculos y facilitadores organizacionales con el Burnout docente?: Un estudio longitudinal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 21(1), 37-54.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317039003>

Saldaña, I. (20 de octubre de 2021). *Renuncias, aumento de estrés y cambios de domicilio, las constantes de empleados por pandemia*. El universal.  
<https://www.eluniversal.com.mx/cartera/renuncias-aumento-de-estres-y-cambios-de-domicilio-las-constantas-de-empleados-por-pandemia>

Saltijeral, M. y Ramos, L. (2015). Identification of occupational stress and Burnout in teachers of a secondary school in Mexico City. *Salud Mental*, 38(5), 361-369.  
[http://revistasaludmental.mx/index.php/salud\\_mental/article/view/SM.0185-3325.2015.049](http://revistasaludmental.mx/index.php/salud_mental/article/view/SM.0185-3325.2015.049)

Salud digital. (s.f.). *Vacunación COVID-19*. <https://saluddigital.com/vacunacion-COVID/>

Sánchez, J., Alcázar, A., y Olivares, J. (1999). Las técnicas cognitivo-conductuales en problemas clínicos y de salud: meta-análisis de la literatura española. *Psicothema*, 11(3), 641-654. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72711316>

Schraer, R. (2 de febrero de 2021). *Sputnik V: la vacuna rusa contra el coronavirus muestra en un estudio de "The Lancet" una eficacia de 92%*. BBC. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-55902348>

Secretaria de Salud. (s.f). *Calendario de vacunación*. <http://vacunaCOVID.gob.mx/wordpress/calendario-vacunacion/>

Selye, H. (1936). A Syndrome produced by Diverse Nocuous Agents. *Nature*, 138, 32. <https://doi.org/10.1038/138032a0>

Sieglin, V. & Ramos, M. (2007). Estrés laboral y depresión entre maestros del área metropolitana de Monterrey. *Revista mexicana de sociología*, 69(3), 517-551. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-25032007000300005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032007000300005&lng=es&tlng=es)

Stavroula, L., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Biblioteca de la OMS. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

Suárez, O. (2016). *¿Qué es el síndrome de "Burnout" y en qué se diferencia del estrés?*. FREMAP.

[https://prevencion.fremap.es/Doc%20CONSULTAS%20TECNICAS/Psicosociologia/CTF\\_15\\_1012.pdf](https://prevencion.fremap.es/Doc%20CONSULTAS%20TECNICAS/Psicosociologia/CTF_15_1012.pdf)

Suárez, F. & Rosales, L. (2019). Evaluación del estrés en la generación de enfermedades laborales. *Espirales Revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(30), 100–111. <https://doi.org/10.31876/er.v3i30.623>

Suárez-Barraza, M. & Miguel-Dávila, J. (2011). Implementación del Kaizen en México: un estudio exploratorio de una aproximación gerencial japonesa en el contexto latinoamericano. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 21 (41), 19-37. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81822806003>

Talha, M. (15 de mayo de 2020). *¿Cómo llego Eslovenia a acabar con el contagio de COVID-19?*. Anadolu Agency. <https://www.aa.com.tr/es/mundo/-c%C3%B3mo-lleg%C3%B3-eslovenia-a-acabar-con-el-contagio-de-COVID-19/1842473>

Tolentino, S. (2009). *Perfil de estrés académico en alumnos de licenciatura en psicología, de la Universidad Autónoma de Hidalgo en la Escuela Superior de Octopan*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Hidalgo]. <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/243/Perfil%20de%20estres%20academico%20en%20alumnos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, B., Rivero A., Herce, C., San Juan C. y Achucarro, C. (1997) "Burnout" Profesional ¿Un problema nuevo?: Reflexiones sobre el concepto y su evaluación, *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 13(1), 23-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=109548>

*Tratamiento para COVID-19 en casa: Consejos para el cuidado para ti y para otros.* (2021). Mayo Clinic. <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/coronavirus/in-depth/treating-covid-19-at-home/art-20483273>

Uhrig, A. (2021). *¿Cuántas variantes de la COVID-19 hay y qué sabemos de ellas? Con salud.* Con salud.es. [https://www.consalud.es/rss-portada/cuantas-variantes-COVID-19-ellas\\_101130\\_102.html](https://www.consalud.es/rss-portada/cuantas-variantes-COVID-19-ellas_101130_102.html)

Valadez, A., Bravo, M. y Vaquero J. (2012). *Estrés laboral síndrome de Burnout estrategias de afrontamiento en docentes universitarios.* Universidad Nacional Autónoma de México. <http://antares.iztacala.unam.mx/papime/wp-content/uploads/2014/10/Estres-Laboral.pdf>

Valero. D., & Castilla O. (2011). Resistencia al cambio y trabajo por turnos en trabajadores de la banca. *Revista Venezolana de Gerencia*, 16(55), 434-457. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29020561006>

Vázquez I. (2017). *La presencia del estrés laboral y propuesta de taller de intervención para la prevención del síndrome de Burnout, en docentes de nivel medio superior del CBTIS N° 29 José María Morelos y Pavón.* [Tesis de licenciatura, Universidad Oparin 'S.C.] Repositorio de la Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de 'Información. [https://repositorio.unam.mx/contenidos/la-presencia-del-estres-laboral-y-propuesta-de-taller-para-la-prevencion-del-sindrome-de-burnout-en-docentes-de-nivel-me-411240?c=BZLb92&d=false&q=\\*&i=1&v=1&t=search\\_1&as=0](https://repositorio.unam.mx/contenidos/la-presencia-del-estres-laboral-y-propuesta-de-taller-para-la-prevencion-del-sindrome-de-burnout-en-docentes-de-nivel-me-411240?c=BZLb92&d=false&q=*&i=1&v=1&t=search_1&as=0)

Van, K., Oreg, S. & Schyns, B. (2008). *Daily work contexts and resistance to organizational change: the role of leader-member exchange, development climate and change process characteristics*. *Applied Psychology: An International*

Vásquez-Dextre, E. (2016). Mindfulness: Conceptos generales, psicoterapia y aplicaciones clínicas. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 79(1), 42-51. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-85972016000100006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972016000100006&lng=es&tlng=es).

Velázquez, R., Rodríguez, C., Serrano, J., Olvera, J. y Martínez, S. (2014). Estrés Y Burnout En Docentes De Educación Media Superior. *Revista electrónica: medicina, salud y sociedad*, 4 (2), 119-141. <https://core.ac.uk/download/pdf/55525797.pdf>

Viloria, H. & Paredes, M. (2002). Estudio del síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de Los Andes. *Educere*, 6(17), 29-36. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35601704>

Wolff, H. (1953). *Stress and disease*. Thomas books.

Zimmer, C. (2021). *El secreto del éxito de la variante alfa del coronavirus*. The New York Times. <https://www.nytimes.com/es/2021/06/09/espanol/variantes-COVID.html>

Zuinaga, S. (2014). Resistencia al cambio organizacional en una pequeña y mediana empresa (PyME) del sector industrial. *Telos*, 16(2), 226-242. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99331125002>

## Anexos

**Tabla 31**  
*Carta descriptiva*

CARTA DESCRIPTIVA	
Nombre del curso:	Burnout en docentes: estrategias para su afrontamiento
Diseño del curso:	Reyna Elvira Vargas Francisco y Goretti Ramírez Solís
Instructores:	Reyna Elvira Vargas Francisco y Goretti Ramírez Solís
Fecha del curso:	23 y 29 de Julio 2021, 2 y 6 de agosto 2021
Objetivo General:	Reducir los síntomas del síndrome de Burnout en docentes de preescolar por medio de un taller virtual
Perfil del participante:	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Docentes de preescolar</li> <li>° Edad: 26-45 años</li> <li>° Radicar en la ciudad de Puebla</li> <li>° 2 años de antigüedad</li> <li>° Activo laboralmente</li> </ul>
Requisitos de ingreso:	*Estar registrado en el curso *Haber contestado las escalas de Estrés Percibido PSS y Escala de Satisfacción Laboral
Horario:	10:55 a.m. – 12:30 p.m.
N° de participantes	30 Educadores de preescolar
	Google Meet / Taller virtual

Lugar	6 horas, 20 minutos
Duración	

Objetivos específicos	Contenido	Tiempo	Duración (Min.)	Actividades		Material / Equipo	Técnicas		Evaluación
				Instructor	Participante		Instrucción	Grupales	
Sesión 1 – Día 1									
E N C U A D R E									
1. Esperar a que se conecten los participantes	Música de fondo	10:55 am - 11:00 am	5	Poner música y aceptar solicitudes de entrada de los participantes	Ingresar a la plataforma Meet y esperar a que se le acepte la solicitud de ingreso.	Música	N/A	N/A	N/A

2. Ofrecer información a los participantes acerca del curso y aclarar dudas sobre el mismo.	Presentación y expectativas del curso.	11:00 am - 11:10 am	10	Explicar de manera general el contenido del taller, así como los objetivos de este, además de contestar las dudas de los participantes	Escuchar a los instructores y comentar sus dudas sobre el taller	Diapositivas	Expositiva	N/A	N/A
3. Entrevistar a todo el grupo sobre cómo enfrentan las situaciones estresantes	Aplicar una entrevista semiestructurada	11:10 am - 11:35 am	25	Aplicar entrevista semiestructurada a los participantes, realizar escucha activa, tener cámara encendida	Contestar las preguntas del instructor, mantener su cámara encendida	Entrevista semiestructurada	Diálogo / Discusión	Rompe hielo	Evaluación diagnóstica: los participantes explicarán las diferentes formas en que han tratado de

s de su trabajo									solucionar su estrés
	I	N		I	C		I	O	
4. Explicar las generalidades y diferencias entre estrés laboral y síndrome de Burnout	Exposición breve acerca de las generalidades sobre estrés, estrés laboral y síndrome de Burnout	11:35 am - 11:50 am	15	Aclarar los términos de estrés, estrés laboral y Burnout, resolver dudas que surjan entre los participantes	Escuchar la explicación de los instructores, comentar sus dudas	Diapositivas	Expositiva		N/A
5. Identificar situaciones estresantes en participantes	Técnica de reestructuración positiva / Técnica de meditación de actitud positiva	11:50 am - 12:05 pm	15	Incitar a la reflexión en participantes sobre los tipos de pensamientos automáticos que surgen	Reflexionar sobre las ideas que se vayan presentando, discernir entre estos	Diapositivas, hojas, lápices, sacapuntas y borrador	Diálogo / Discusión		N/A

				con relación a alguna situación estresante en el trabajo, guiar la meditación	pensamientos automáticos para elegir lo que les sea de apoyo, meditar con las oraciones que hayan rescatado del análisis anterior				
6. Destensar los músculos del cuerpo para aliviar la presión	Técnica de relajación progresiva	12:05 pm - 12:20 pm	15	Guiar la actividad de relajación	Realizar la actividad de relajación	Música de fondo	Demostración / ejecución	Energizante	N/A

muscular que causa el estrés									
7. Finalizar la primera sesión	Evaluación de los efectos inmediatos de la primera sesión	12:20 pm - 12:30 pm	10	Guiar el cierre de la sesión, preguntar a los participantes como se han sentido a lo largo de la sesión, designar la 1ra tarea que consiste en poner en práctica las técnicas aprendidas	Contestar las preguntas del instructor, comentar sus dudas	Diapositivas	Diálogo / Discusión		Evaluación Sumativa: el participant e resume el contenido que ha recibido hasta ahora del curso, y menciona como se ha sentido respecto al mismo
D	E	S	A	R	R	O	L	L	O
Sesión 2 – Día 2									

8. Esperar a que se conecten los participantes	Música de fondo	10:55 am - 11:00 am	5	Poner música y aceptar solicitudes de entrada de los participantes .	Ingresar a la plataforma Meet y esperar a que se le acepte la solicitud de ingreso.	Música instrumental	N/A	N/A	N/A
9. Comentar los resultados de la tarea de la sesión anterior	Feedback	11:00 am - 11:10 am	10	Preguntar cómo fueron los resultados de la tarea en los participantes	Comentar como es que realizo la tarea de la sesión pasada y si hubo algún cambio en su día a día	N/A	Diálogo / Discusión		Evaluación formativa: los participantes se autoevaluarán respecto a cómo se han sentido los últimos días

									después de la aplicación de las técnicas usadas la semana pasada
10. Identificar posibles soluciones para las situaciones estresantes	Estrategias de resolución de problemas	11:10 am - 11:25 am	15	Guiar la técnica de acuerdo con los auto refuerzos para solucionar el problema	Seguir las instrucciones del instructor	Diapositivas	Expositiva Demostración / Ejecución	Energizante	N/A
11. Aceptación de las emociones y sentimientos	Técnica de control y respiración en 4-7-8 tiempos	11:25 am - 11:35 am	15	Guiar la técnica	Seguir las instrucciones del instructor	N/A	Demostración / Ejecución	Energizante	N/A

respecto a una situación estresante									
12. Destensar los músculos del cuerpo para aliviar la presión muscular que causa el estrés	Técnica Mindfulness: Relajación muscular y meditación	11:35 am - 11:50 am	15	Guiar la actividad de relajación	Realizar la actividad de relajación	N/A	Demostración / Ejecución	Energizante	N/A
13. Identificar las herramientas tomadas de la metodología Kaizen	Metodología Kaizen	11:50 am - 12:05 pm	15	Exponer las bases de la metodología Kaizen, resolver dudas	Poner atención y escuchar activamente al instructor	Diapositivas, lapicero y hojas	Expositiva		N/A

que sean útiles para optimizar el trabajo									
14. Ejemplificar los principios obtenidos de la metodología Kaizen en los problemas o dificultades que han tenido en el trabajo	Metodología Kaizen	12:05 pm - 12:15 pm	10	Apoyar a los participantes en las dudas que surjan sobre la metodología Kaizen, dar instrucciones de cómo realizar la actividad	Realizar ejemplos de cómo usar los principios Kaizen a su trabajo	Diapositivas, lapicero y hojas	Diálogo / Discusión		Evaluación sumativa: el participante aplicará con ejemplos de la vida cotidiana los principios del Kaizen
15. Finalizar la 2da sesión	Evaluación de los efectos inmediatos de	12:15 pm -	15	Guiar el cierre de la sesión, preguntar a	Contestar las preguntas del	Diapositivas	Diálogo / Discusión		Evaluación Sumativa: el participante

	la segunda sesión	12:30 pm		los participantes como se han sentido a lo largo de la sesión, designar la 2da tarea que consiste en poner en práctica las técnicas aprendidas	instructor, comentar sus dudas				e resume el contenido que a recibido hasta ahora del curso, y menciona como se ha sentido respecto al mismo
Sesión 3 - Día 3									
16.	Música de fondo	10:55 am - 11:00 am	5	Poner música y aceptar solicitudes de entrada de los participantes .	Ingresar a la plataforma Meet y esperar a que se le acepte la solicitud	Música instrumental	N/A	N/A	N/A
	Esperar a que se conecten los participantes								

					de ingreso.				
17. Comentar los resultados de la tarea de la sesión anterior	Feedback, Kaizen	11:00 am - 11:15 am	15	Preguntar cómo fueron los resultados de la tarea en los participantes	Comentar como es que realizo la tarea de la sesión pasada y si hubo algún cambio en su día a día	N/A	Diálogo / Discusión		Evaluación formativa: los participantes se autoevaluarán respecto a cómo se han sentido los últimos días después de la aplicación de las técnicas usadas la semana pasada

18. Analizar la manera en que se puede afrontar un estresor dependiendo de sus propias herramientas	Estrategia de afrontamiento / planificación	11:15 am - 11:25 am	10	Anunciar las instrucciones de la actividad, incitar al diálogo	Cumplir con la actividad, comentar sus respuestas	Diapositivas, hojas, lápices, sacapuntas y borrador	Expositiva Diálogo / Discusión		N/A
19. Concientizar al participante sobre sus pensamientos productivos y no	S-T-O-P	11:25 am - 11:40 am	15	Guiar la meditación	Cumplir con las instrucciones	N/A	Demostración / ejecución	Energizante	N/A

productivos									
20. Relajar todos los músculos del cuerpo	Relajación muscular/Aceptación radical	11:40 am - 11:50 am	15	Guiar la meditación	Cumplir con las instrucciones	N/A	Demostración / ejecución	Energizante	N/A
21. Brindar información sobre distintas técnicas de asertividad	Técnicas de asertividad	11:50 am - 12:05 pm	15	Exponer las distintas técnicas de asertividad que se pueden aplicar en el área de trabajo y en la vida diaria	Poner atención y escuchar activamente al instructor	Diapositivas, hojas, lápices, sacapuntas y borrador	Expositiva		N/A
22. Considerar los beneficios de las técnicas	Técnicas de asertividad	12:05 pm - 12:15 pm	10	Instruir a los participantes a ejemplificar las técnicas anteriormente	Ejemplificar las técnicas a posibles escenarios	Diapositivas, hojas, lápices, sacapuntas y borrador	Demostración / ejecución		N/A

asertivas en sus clases				e mencionada s					
23. Finalizar la tercera sesión	Evaluación de los efectos de la tercera sesión	12:15 pm - 12:30 pm	15	Guiar el cierre de la sesión, preguntar a los participantes como se han sentido a lo largo de la sesión, designar la 3era tarea que consiste en poner en práctica las técnicas aprendidas	Contestar las preguntas del instructor, comentar sus dudas	N/A	Diálogo / Discusión		Evaluación Sumativa: el participante resume el contenido que ha recibido hasta ahora del curso, y menciona cómo se ha sentido respecto al mismo
	C	I		E	R		R		E
Sesión 4 - Día 4									

24. Esperar a que se conecten los participantes	Música de fondo	10:55 am - 11:00 am	5	Poner música y aceptar solicitudes de entrada de los participantes .	Ingresar a la plataforma Meet y esperar a que se le acepte la solicitud de ingreso.	Música instrumental	N/A		N/A
25. Comentar los resultados de la tarea de la sesión anterior	Feedback	11:00 am - 11:10 am	10	Preguntar cómo fueron los resultados de la tarea en los participantes	Comentar como es que realizo la tarea de la sesión pasada y si hubo algún cambio en su día a día	N/A	Diálogo / Discusión		Evaluación formativa: los participantes se autoevaluarán respecto a cómo se han sentido los últimos días

									después de la aplicación de las técnicas usadas la semana pasada
26. Repasar técnicas asertivas	Lluvia de ideas acerca de las técnicas asertivas	11:10 am - 11:20 am	10	Incitar a los participantes a que colaboren en la lluvia de ideas, corregir ideas erróneas, resolver dudas	Participar en la lluvia de ideas, comentar sus dudas	Diapositivas	Diálogo / Discusión	Energizante	N/A
27. Evaluar los conocimientos	Resolución de posibles situaciones estresantes con	11:20 am -	10	Evaluar el aprendizaje de los participantes	Resolver las situaciones ficticias	Diapositivas, hojas, lápiz, borrador, sacapuntas	Demostración / Ejecución	Energizante	Evaluación del curso: el instructor

ntos adquiridos	técnicas asertivas	11:30 am			haciendo uso de técnicas asertivas				evaluará los conocimientos aprendidos en los participantes
28. Repasar técnicas de afrontamiento	Sopa de letras sobre las técnicas de afrontamiento aplicadas en el taller	11:30 am - 11:40 am	10	Incitar a los participantes a que colaboren en la lluvia de ideas, corregir ideas erróneas, resolver dudas	Participar en la lluvia de ideas, comentar sus dudas	Diapositivas	Diálogo / Discusión	Energizante	N/A
29. Evaluar los conocimientos	Resolución de posibles situaciones estresantes	11:40 am -	10	Evaluar el aprendizaje de los participantes	Resolver las situaciones ficticias	Diapositivas	Demostración / Ejecución	Energizante	Evaluación del curso: el instructor

ntos adquiridos		11:50 am			haciendo uso de técnicas de afrontamiento				evaluará los conocimientos aprendidos en los participantes
30. Meditar con obras de arte	Técnicas de mindfulness	11:50 am - 12:00 pm	10	Guiar la meditación	Meditar	Imagen de pintura	Demostración / Ejecución		N/A
31. Meditar guiado con música	Técnicas de mindfulness	12:00 pm - 12:10 pm	10	Guiar la meditación	Meditar	Música de fondo	Demostración / Ejecución	Energizante	N/A
32. Aceptación de las emociones y	Técnica de control y respiración en 4-7-8 tiempos	12:10 pm - 12:20 pm	10	Guiar la técnica	Seguir las instrucciones del instructor	N/A	Demostración / Ejecución	Energizante	N/A

sentimientos respecto a una situación estresante									
33. Conclusiones del curso	Conclusiones / Argumentos finales	12:20 pm - 12:30 pm	10	Pediré de manera aleatoria conclusiones acerca del curso y qué tal les pareció	Expondré al instructor cómo le pareció el curso	Plataforma Google Forms, Con evaluación del curso	Conclusión	Dinámica de cierre	Evaluación del curso (El participante evaluará al instructor)

**Tabla 32**  
*Escala de Estrés Percibido – PSS*

Adaptation of the PSS (14 items) for Mexico [in Spanish]					
Marca la opción que mejor se adecúe a tu situación actual, teniendo en cuenta el último mes.  Durante el último mes:	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
¿Con qué frecuencia has estado afectado/a por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
¿Con qué frecuencia te has sentido incapaz de controlar las cosas importantes de tu vida?	0	1	2	3	4
¿Con qué frecuencia te has sentido nervioso/a o estresado/a (lleno de tensión)?	0	1	2	3	4
¿Con qué frecuencia has manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	4	3	2	1	0

¿Con qué frecuencia has sentido que has afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en tu vida?	4	3	2	1	0
¿Con qué frecuencia has estado seguro/a sobre tu capacidad de manejar tus problemas personales?	4	3	2	1	0
¿Con qué frecuencia has sentido que las cosas te van bien?	4	3	2	1	0
¿Con qué frecuencia has sentido que no podías afrontar todas las cosas que tenías que hacer?	0	1	2	3	4
¿Con qué frecuencia has podido controlar las dificultades de tu vida?	4	3	2	1	0
¿Con qué frecuencia has sentido que tienes el control de todo?	4	3	2	1	0
¿Con qué frecuencia has estado enfadado/a porque las cosas que te han ocurrido estaban fuera de tu control?	0	1	2	3	4
¿Con qué frecuencia has pensado sobre las cosas que no has terminado (pendientes de hacer)?	0	1	2	3	4

¿Con qué frecuencia has podido controlar la forma de pasar el tiempo (organizar)?	4	3	2	1	0
¿Con qué frecuencia has sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puedes superarlas?	0	1	2	3	4

**Tabla 33**  
*Escala general de satisfacción laboral*

Escala general de satisfacción laboral							
Creada por Warr, Cook y Wall (1979), adaptada por el Instituto Mexicano del Seguro Social en 2016. La escala tiene un total de 15 ítems, caracterizado por medir el grado de satisfacción en el trabajo.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Muy satisfecho
Condiciones físicas del trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Libertad para elegir tu propio método de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Tus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	1	2	3	4	5	6	7
Tu superior inmediato	1	2	3	4	5	6	7
Responsabilidades que se te ha asignado	1	2	3	4	5	6	7

Tu salario	1	2	3	4	5	6	7
La posibilidad de usar tus capacidades	1	2	3	4	5	6	7
Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa	1	2	3	4	5	6	7
Tus posibilidades de ser promocionado	1	2	3	4	5	6	7
El modo en que tu empresa puede estar gestionada	1	2	3	4	5	6	7
Tu horario de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Tu estabilidad de empleo	1	2	3	4	5	6	7

## EVIDENCIAS

Figura 1. Sesión 1: Técnicas de relajación

Raeb Red de apoyo educadores está presentando

### Hora de reflexionar

¿Qué hacen para enfrentarse a la situación estresante?

Con respecto a la pregunta 5 ¿les esta funcionando?

¿Qué esperas del taller?

Video thumbnails: Reyna Vargas, Raeb Red de apoyo educadores, A, Tu

Figura 2. Sesión 2: Metodología Kaizen

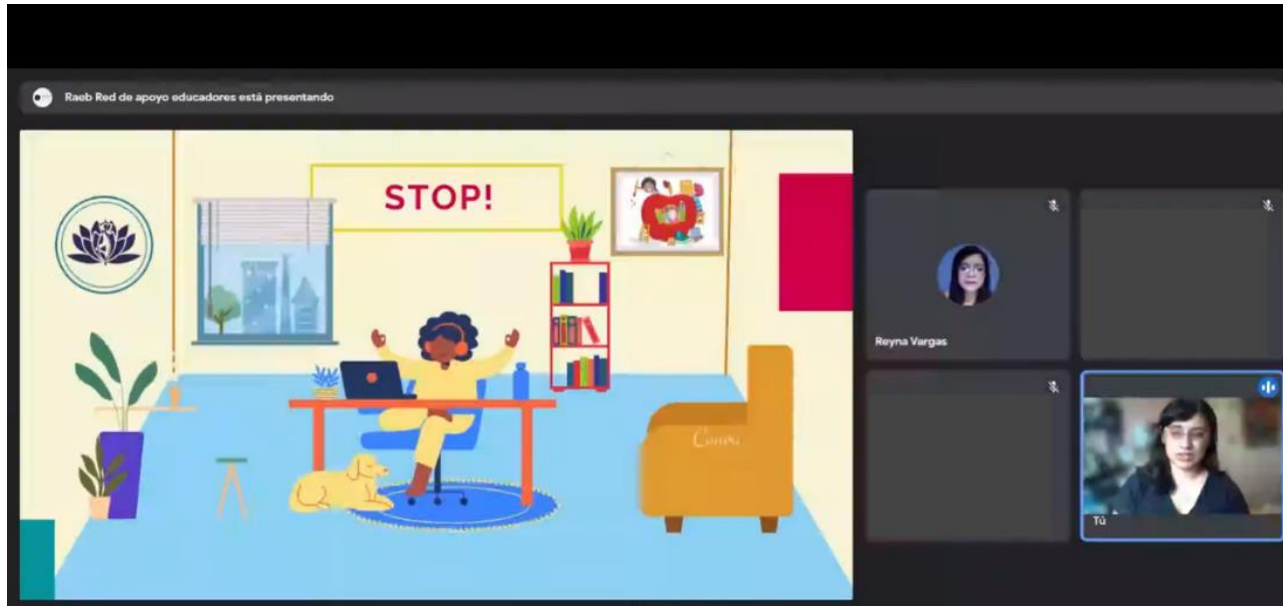


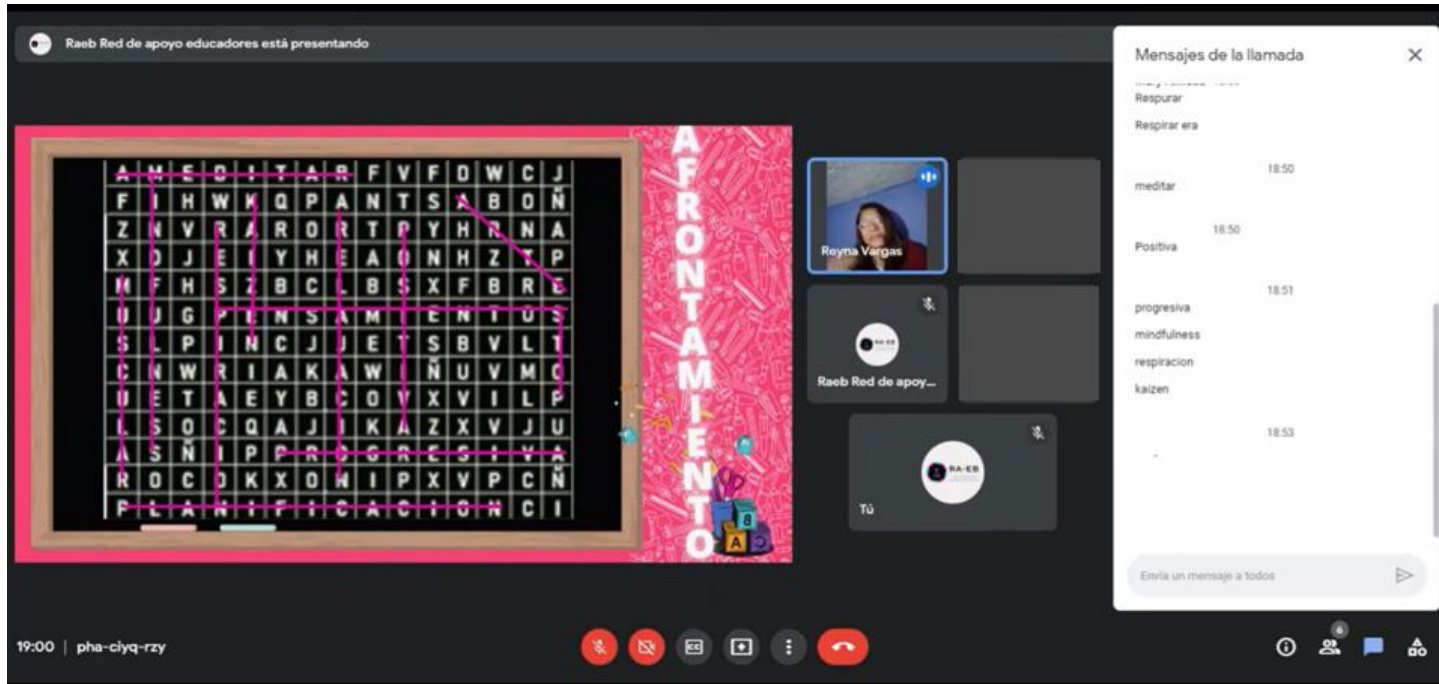
Figura 3. Sesión 3: Técnicas de afrontamiento

The image shows a Zoom meeting interface. On the left, a presentation slide titled "PLAN Z" is displayed. The slide features a header with two brain icons and the text "PLAN Z" next to a green brain icon. Below the header, seven coping techniques are listed, each with a corresponding icon in a yellow circle:

- Busqueda de apoyo social (Icon: group of people)
- Arte (Icon: person painting)
- Planificación (Icon: calendar)
- Ejercicios (Icon: person exercising)
- Evaluación positiva (Icon: magnifying glass over a checkmark)
- Meditación (Icon: person meditating)
- Aceptación de la responsabilidad (Icon: hands holding a gear)

On the right side of the Zoom window, there are four video thumbnails. The top-left thumbnail shows a woman speaking. The other three thumbnails are dark, indicating that the other participants have their video cameras off.

Figura 4. Sesión 4: Repaso final



i