



# Programa Mooc para Gestión y Prevención del Síndrome de Burnout en Directores de Unidades Educativas

Mooc program for management and prevention of burnout syndrome  
in directors of educational units

**Belisario Welser Flores Gutiérrez**

belisariofg6@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0000-0002-5883-1531>

Universidad Pública de El Alto, El Alto, Bolivia

**Piter Henry Escobar Callejas**

escobarpiter6@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0000-0001-5219-5354>

Universidad Pública de El Alto, El Alto, Bolivia

Recibido: 23 de agosto 2023 / arbitrado: 20 de septiembre 2023 / aceptado 30 de octubre 2023 / publicado: 03 de enero 2023

DOI: <https://doi.org/10.61287/revistafranztamayo.v.6i15.8>

## Resumen

El objetivo del presente trabajo fue proponer un programa de MOOC para gestionar y prevenir el síndrome de burnout en los directores de Unidades Educativas y Centros de Educación Alternativa y Especial del departamento de Pando. Metodológicamente tiene un enfoque mixto que combina el estudio cuantitativo con el cualitativo y se apega al paradigma socio crítico. La población fue un total de 99 directores de Unidades Educativas y Centros de Educación Alternativa y Especial del departamento de Pando. La recolección de datos se realizó mediante el cuestionario MBI. De acuerdo con los resultados obtenidos el 100% de los entrevistados estuvieron de acuerdo con el diseño de un Programa de MOOC para la gestión y prevención del síndrome de burnout. Se concluyó que la implementación de este programa contribuya a mejorar el bienestar de los directores, fortalecer su desempeño laboral y generar un impacto positivo en la calidad de la educación.

## Abstract

The objective of this work was to propose a MOOC program to manage and prevent burnout syndrome in the directors of Educational Units and Alternative and Special Education Centers in the department of Pando. Methodologically, it has a mixed approach that combines quantitative and qualitative studies and adheres to the socio-critical paradigm. The population was a total of 99 directors of Educational Units and Alternative and Special Education Centers in the department of Pando. Data collection was carried out using the MBI questionnaire. According to the results obtained, 100% of those interviewed agreed with the design of a MOOC Program for the management and prevention of burnout syndrome. It was concluded that the implementation of this program contributes to improving the well-being of directors, strengthening their work performance and generating a positive impact on the quality of education.

## Palabras clave:

Síndrome de burnout;  
Directores de  
unidades educativas;  
MOOC; Gestión;  
Prevención; Bienestar  
laboral

## Keywords:

Burnout syndrome;  
Directors of  
educational units;  
MOOC; Management,  
prevention;  
Workplace well-being

## INTRODUCCIÓN

Un programa MOOC es lo que hoy en día podría definirse como un curso abierto en línea. Las siglas (MOOC) provienen del acrónimo en inglés de Massive Online Open Courses que, traducido en español quiere decir Cursos Abiertos Online y Masivos. Este tipo de enseñanza surge en el año 2008 con la propuesta de George Siemens y Stephen Downes, denominada “Conocimiento Conectado y Conectivista” donde se calcula que más de 2.300 estudiantes de diferentes países participaron. Pero no es sino hasta el año 2013, cuando el movimiento MOOC se presenta con mayor fuerza y surgen las primeras plataformas que lo soporten, como Coursera, Udacity y edX. En este sentido, la metodología en línea ha causado un efecto muy positivo de amplio impacto en el mundo de la educación universitaria ya que pone al alcance de cualquier persona, en cualquier lugar, los mismos contenidos que se dan en las universidades más prestigiosas, con reconocidos especialistas y para la formación reglada de los interesados.

Es por esta razón que la presente investigación ha propuesto el programa MOOC como una alternativa innovadora para la gestión y prevención del síndrome de burnout en los directores de Unidades Educativas y Centros de Educación Alternativa y Especial del departamento de Pando. En esta perspectiva, el programa MOOC, permite a los directores de Unidades Educativas y Centros de Educación Alternativa y Especial, prevenir, gestionar o manejar adecuadamente las emociones; en consecuencia, crear ambientes favorables para su desenvolvimiento.

Dentro de este marco de análisis, el síndrome de burnout es un tema que está estrechamente relacionado con la salud mental del trabajador. También se le conoce como Síndrome de Desgaste Profesional y puede ser descrito en pocas palabras, como un tipo de agotamiento mental y físico generado por el estrés laboral prolongado que vulnera a los actores del sector de la educación, no sólo en sus posibilidades de autorrealización, sino también en su equilibrio físico y psíquico y, además, desmejora la calidad del

proceso de enseñanza y aprendizaje en las instituciones.

En atención a lo anterior, en los últimos años se han escuchado fuertemente los discursos y discusiones sobre la calidad de vida en el trabajo, técnicas para proteger la salud mental y la importancia de los factores psicosociales. A su vez, existen programas de calidad de vida, que pretenden que los miembros de las organizaciones e instituciones, sean capaces de satisfacer importantes necesidades personales en el lugar de trabajo, como: sensación personal de ser útil, ser reconocido por los logros, tener oportunidades de mejorar habilidades y conocimientos, entre otros; y a pesar de que existen publicaciones que hablan del síndrome de burnout desde las décadas de los ochenta, y numerosos trabajos científicos internacionales que contribuyeron a una mayor comprensión del mismo, desde la especialidad de psiquiatría los problemas psicológicos provenientes del contexto laboral, no han recibido una atención suficiente.

Con relación a la problemática abordada en este trabajo, los resultados de la búsqueda bibliográfica son mayormente investigaciones concernientes a la identificación de niveles del síndrome de burnout y, en algunos casos proponen estrategias de afrontamiento, los cuales son estudios aplicados al área de salud y a los docentes universitarios y de Educación regular, pero no se encontraron tesis de maestría o doctoral a nivel nacional que se desarrollen completamente en el ámbito directivo o de administración educativa y estén relacionadas con propuestas de MOOC. Sin embargo, se pueden traer a consideración los siguientes antecedentes a nivel nacional e internacional que brindaron aportes significativos al presente estudio.

Para comenzar, se tiene el trabajo de Martínez (2018) titulado "Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios". En este documento, el autor se propuso describir las estrategias de afrontamiento al síndrome de Burnout presentadas en docentes universitarios en la Universidad Privada Del Valle, Sede La Paz en Bolivia durante el 2015 a través de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de estrategias de afrontamiento. De acuerdo a los resultados de la investigación, más de la cuarta parte de los docentes universitarios

resultaron con problemas de síndrome de burnout.

Le sigue Aruquipa (2019) con un trabajo titulado “Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería, unidad de terapia intensiva adultos, neonatal y cuidados intermedios de la Caja de Salud de la Banca Privada en La Paz, Bolivia durante la Gestión 2018”. Este estudio busca determinar la prevalencia del síndrome de burnout del personal de enfermería de la unidad de terapia intensiva adulto, neonatal y cuidados intermedios. En los hallazgos se evidencia que la prevalencia del síndrome de Burnout es de 20,5%. El 58% presentan una intensidad de nivel bajo, el 16% se encuentra en un horizonte medio y el 26% del personal presenta un nivel alto.

En cuanto a estudios internacionales, se encuentra Vargas (2022) y su investigación titulada “Estrategias de afrontamiento para la disminución del burnout de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima” donde tuvo como objetivo proponer estrategias de afrontamiento para la disminución del burnout de los docentes. Entre los hallazgos se detectó que los profesores que llevan muchos años en la institución tienen nivel alto de síndrome de burnout, debido al cansancio en la preparación de materiales didácticos y el uso de las herramientas TIC para dictar clases, tomando en cuenta que los estudiantes son nativos digitales. Con la información precisa sobre burnout a través de la propuesta de estrategias de afrontamiento ayudara a disminuir los síntomas de burnout.

Por su parte, en torno a la propuesta MOOC, se tiene la investigación de Silva (2018) “Sistema de gestión para el desarrollo de cursos MOOC a partir de la generación de criterios de calidad en las instituciones Educativas”. El estudio realizado se enfoca a consolidar la calidad de MOOC, en la que las teorías cognitivas de aprendizaje se sustentan en el conectivismo. Asimismo, entre las estrategias para llevar acabo el curso es necesario que el tutor maneje los materiales multimedia, la comunicación sincrónica, actividades de colaboración y difusión de conocimientos por redes sociales. Todas las mencionadas llevaran a consolidar la calidad del desarrollo de MOOC y la ISO/IEC 25010 que permitirá orientar

y medir los aspectos de calidad de las plataformas que ofertan MOOC, evaluándolos como un producto tecnológico viable.

Otro antecedente relevante es Herrera (2019) y su tesis titulada “Creación de un MOOC, como estrategia didáctica para la enseñanza en las identidades trigonométricas pitagóricas, con estudiantes del grado décimo, en la Institución Educativa Liceo Quindío de Salento” cuyo objetivo fue determinar los aportes didácticos que ofrece el uso de MOOC para la enseñanza de las identidades trigonométricas pitagóricas en estudiantes de grado 10° del Liceo Quindío de Salento. Tuvo como resultado que la creación del MOOC posibilitó en el docente el desarrollo de competencias tecnológicas y pedagógicas que le permitieron integrar su conocimiento tecnológico y didáctico del contenido de las identidades trigonométricas con la creación de material educativo, adaptación de recursos al contexto y estrategias comunicativas en el aula de clase. Se puede apreciar también que el uso de un MOOC desarrolló en el docente diferentes habilidades que le ayudaron a mejorar los procesos didácticos y pedagógicos en la enseñanza.

Una vez descritos algunos de los antecedentes más relevantes para esta investigación es importante ampliar las temáticas principales que intervienen en el estudio: síndrome de Burnout y MOOC que siguen a continuación.

### **Síndrome de Burnout**

El término “Burnout” proviene del inglés y se traduce en idioma castellano como “estar quemado”. Se origina a mediados del año 1974, cuando el psicólogo estadounidense de ascendencia judía, Herbert Freudenberger, describe los síntomas de Burnout como una “la sensación de fracaso y una existencia agotada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador” (Freudenberger, 1974).

Posteriormente, en 1976, Christina Maslach psicóloga estadounidense emplea el término Burnout para hacer referencia al proceso continuo de pérdida de responsabilidad laboral y desinterés en el trabajo (Maslach, 1978). También mencionó

el término en la Asociación Americana de Psicólogos en 1977 y desde entonces se toma el término para hacer referencia al desgaste profesional a los que están expuestos los trabajadores del campo de la Educación, salud y administración pública. Finalmente, el síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, la salud mental e incluso por poner en riesgo la vida de las personas.

Por su parte, otros autores definen este síndrome como una fatiga física y emocional que genera un desarrollo negativo de sí mismo, de actitudes negativas hacia el trabajo y una pérdida de interés y preocupación por el personal de su institución (Pines & Maslach, 1978). Freudenberguer (1974) lo describe como una sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés derivado de una sobrecarga de trabajo, por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del empleado. Cabe agregar que, si bien dicho desgaste se gesta en el trabajo, tiene también otras causas que se explican a continuación.

### **Causas personales del Síndrome de Burnout**

**Perfeccionismo.** Ocurre cuando el afectado tiene altas expectativas de sí mismos y de su desempeño laboral y eso le puede llevar a un esfuerzo constante por alcanzar estándares extremadamente altos y generar una presión adicional con agotamiento emocional.

**Identificación excesiva con el trabajo.** Afecta a personas con una fuerte identificación con su rol y su trabajo. Pueden verlo como una parte fundamental de su identidad y estar altamente comprometidos con él.

**Dificultad para establecer límites.** La falta de tiempo y espacio personal puede contribuir al agotamiento y al desgaste emocional.

**Falta de habilidades de afrontamiento.** Son dificultades para lidiar con las demandas del trabajo y los desafíos diarios. La falta de estrategias adecuadas para manejar el estrés puede aumentar la vulnerabilidad al burnout.

**Tendencia a asumir demasiadas responsabilidades.** Es la dificultad para delegar tareas y asumir una carga de trabajo

excesiva.

### **Síntomas del Burnout**

Las sintomatologías del síndrome de burnout se pueden clasificar en físicos, emocionales y cognitivos. Los mismos se explican más a profundidad a continuación:

**Síntomas físicos.** Son dolencias a nivel físico caracterizadas por fatiga y agotamiento constante, incluso después de períodos de descanso; dificultades para conciliar el sueño, dolores y tensión muscular, sensación de rigidez en diferentes partes del cuerpo, alteraciones gastrointestinales como dolor abdominal, malestar estomacal, dolores de cabeza recurrentes, cambios en el apetito con disminución o aumento en la ingesta de alimentos y desequilibrios hormonales.

**Síntomas emocionales.** El más característico es el distanciamiento afectivo de las personas del entorno, además, el afectado puede volverse irritable e impaciente, mostrándose receloso en la relación con sus colegas de trabajo, etc. (Arís Redó N. 2009). Cabe agregar que estos síntomas pueden variar en intensidad y duración, pero algunos de los más comunes son el agotamiento emocional, la falta de energía y motivación. También se pueden evidenciar actitudes negativas, cínicas o deshumanizadas hacia los demás, insatisfacción en asuntos de realización personal y cambios de humor, sentimientos de incompetencia, ansiedad y depresión.

**Síntomas cognitivos.** Los síntomas cognitivos tienen una gran importancia en el síndrome del desgaste profesional” (Moreno-Jiménez y otros, 2001) donde se ve afectada la capacidad de pensar, concentrarse y procesar la información de manera efectiva. Algunos de los síntomas cognitivos más comunes son: dificultades de concentración, pérdida de memoria, pensamiento negativo, pesimismo y dificultades en la toma de decisiones.

### **Instrumentos para el diagnóstico del Síndrome de Burnout**

El primer instrumento en ser validado científicamente sobre el tema fue el MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach y Jackson (1986). Es un instrumento para medir síndrome de burnout

conformado por 22 ítems que valoran en una escala de frecuencia de siete grados tres síntomas o dimensiones que son: Agotamiento emocional (AE), Despersonalización (DP) y Realización personal en el trabajo (RPT).

A su vez, el MBI se compone de 22 ítems en escala de tipo Likert en relación a la frecuencia de presentación de un determinado suceso en relación a la vida laboral planteada en cada uno de sus componentes: 0 = Nunca; 1 = Alguna vez al año; 2 = Una vez al mes o menos; 3 = Algunas veces al mes; 4 = Una vez a la semana; 5 = Varias veces a la semana y 6 = A diario. Estos componentes están dirigidos a valorar la presencia del síndrome de Burnout y sus sub-escalas de agotamiento emocional (9 ítems), cinismo (5 ítems) y realización personal (8 ítems).

### **Técnicas de gestión del síndrome de burnout**

Existen varias técnicas efectivas que los directores de unidades educativas pueden utilizar para gestionar el síndrome de burnout como por ejemplo, las prácticas de mindfulness y meditación, el ejercicio físico regular, saber establecer límites ante las responsabilidades y practicar el autocuidado mental y emocional, asumir una desconexión digital y reconectar con la naturaleza, buscar apoyo en caso se sentirse abrumado, compartir con su círculo más allegado, priorizar las tareas y establecer metas realistas. En fin, hacer o dejar de hacer lo que sea necesario para disminuir la carga de estrés laboral antes de que este desencadene un deterioro en la salud.

Por ejemplo, la práctica regular de meditación puede ayudar a reducir el estrés, aumentar la claridad mental y promover el bienestar emocional. Dedicar unos minutos al día para meditar o practicar ejercicios de respiración consciente, permitirá cultivar la calma y la atención plena en medio de las demandas del trabajo. Se puede combinar con la actividad física regular ya sea caminar, correr, practicar yoga o cualquier otra actividad física que brinde placer y relajación.

Además, es necesario saber establecer límites en cuanto a la carga de trabajo y practicar el autocuidado incluyendo el descanso adecuado, una alimentación saludable, la participación

en actividades de ocio y la búsqueda de momentos de relajación y disfrute personal. Es importante establecer períodos regulares de desconexión digital para evitar la sobreexposición a la tecnología y promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

### **Técnicas Prácticas de Afrontamiento ante el Síndrome de Burnout**

**Técnicas de relajación.** La forma de relajarse de cada persona puede variar, ya que el ejercicio consiste en liberar tensiones físicas y emocionales que se acumulan en el cuerpo a lo largo del día. Sin embargo, hay algunas técnicas de relajación bastante comunes que se pueden utilizar como parte del afrontamiento al síndrome de burnout como las siguientes: respiración profunda, meditación guiada, visualización, masaje de auto terapia, yoga o estiramientos, escuchar música relajante o baños con agua tibia.

**Técnicas de respiración.** La respiración consciente y controlada puede ser una herramienta muy poderosa para reducir el estrés, relajarse y calmar la mente. Algunas técnicas de respiración para relajar y gestionar el síndrome de burnout son la respiración abdominal, la respiración lenta y profunda, respiración alternada en intervalos de tiempo; incluso, la respiración de relajación progresiva son las más recomendadas en estos casos.

**Técnicas cognitivas.** Algunas de las mejores técnicas cognitivas que pueden ayudar a gestionar el síndrome de burnout son las siguientes: la reestructuración cognitiva que lleva al cuestionamiento de la propia verdad y a la sustitución de pensamientos negativos por positivos. También está el cambio de perspectiva de las situaciones estresantes, el establecimiento de límites y prioridades en el entorno laboral y social, las prácticas de autocuidado donde el sujeto se dedica tiempo a sí mismo y su bienestar, y el pensamiento positivo que busca hacer a la persona más optimista y esperanzada.

**Técnicas de gestión del tiempo.** Con el ritmo de vida actual donde la mayoría de las personas deben cumplir un horario y una rutina específicos, es importante saber administrar el tiempo para alcanzar los objetivos propuestos. En este aspecto,

las técnicas de gestión del tiempo consisten en la planificación y mejoramiento en la gestión de las jornadas, optimizando los procesos en las distintas actividades que requieren atención a lo largo del día o la semana. En este aspecto se trata de priorizar tareas mediante un esquema de organización personal donde se realizan los deberes según la prioridad o urgencia, también está la planificación que puede ser diaria o semanal, dependiendo de lo que necesite la persona mediante calendarios, agendas, etc. Aquí entran en juego la delegación de tareas, eliminación de distractores y el establecimiento de límites. En fin, la gestión del tiempo es una habilidad personal que requiere práctica y ajustes según los hábitos de cada quien.

Técnicas de mejora en habilidades sociales. Algunas técnicas de mejora en habilidades sociales que pueden ser útiles para los afectados por burnout comprenden: la escucha activa donde el oyente demuestra interés en lo que se le está comunicando; la empatía que permite ponerse en el lugar del otro y comprenderlo sin emitir juicios; la comunicación asertiva que ayuda a expresarse de manera clara y respetuosa; la inteligencia emocional donde se reconocen las propias emociones y las de los demás y el trabajo en equipo que fomenta un ambiente colaborativo y de apoyo mutuo. Todas estas actividades y herramientas de interacción social mejoran el ambiente laboral y el entorno social donde se desenvuelve cada persona y favorece mucho al manejo y prevención del síndrome.

Estas y otras técnicas se amplían en el programa MOOC que se desarrolla en la presente investigación junto con otros aspectos relevantes en torno al síndrome de burnout. En este sentido, se propone el diseño de un programa MOOC que facilite la prevención y afrontamiento del síndrome en los gestores educativos. Por lo tanto, resulta conveniente ampliar la información en torno a dicha herramienta.

### **MOOC (Massive Open Online Course)**

Como se dijo al principio, los MOOC son espacios virtuales destinados al proceso de enseñanza y aprendizaje que combinan una serie de métodos pedagógicos para llevar a cabo su fin. Entre

las estrategias de enseñanza aprendizaje que se emplean en este sitio se encuentran las siguientes:

### **Vídeo Lecciones**

Son exposiciones magistrales del tutor que son grabadas en pequeños clips de vídeo de máximo 15 minutos de duración, lo que constituye el método principal para comunicar los contenidos durante el curso y suelen tener una periodicidad semanal. Se encuentran localizados en la red, son accesibles desde cualquier dispositivo y los alumnos los pueden apreciar a su propio ritmo y no de manera secuencial.

### **Cuestionarios**

Son pruebas en línea que permiten al alumno demostrar su conocimiento sobre los temas en los que se está capacitando. Consiste en una serie de preguntas abiertas, cerradas o de selección simple que van a depender del contenido y la metodología que aplique el tutor en casa caso.

### **Tareas**

Consisten en una serie de ejercicios que están disponibles durante la semana y que se han de completar de manera correcta, pues de su resolución dependerá la solvencia en el examen posterior. Ayudan a repasar y fijar los contenidos vistos en cada jornada o tema.

### **Exámenes**

Permiten comprobar si los participantes conocen y manejan los contenidos estudiados. Además, ayudan a emitir las calificaciones globales después de responder con mayor o menor fiabilidad las preguntas sobre los conceptos expuestos que se han visto en las tareas y cuestionarios.

### **Foros y/o Tablones**

Son cuestionamientos que plantean los profesores de manera directa. Estas preguntas pueden ser visualizadas por el resto de los alumnos y votar por ellas. Los instructores responderán a las preguntas más votadas.

Se puede decir que los MOOC poseen una cantidad de recursos de enseñanza que cubren los requerimientos del educando a través del mundo digital. En este sentido y con el fin de llevar

a cabo de manera adecuada el objetivo de la investigación en torno al diseño de este programa y la gestión del síndrome de Burnout, se procedió mediante una serie de pasos que se explican brevemente a continuación en el Método.

## MÉTODO

**E**ste trabajo fue una investigación participante de un estudio comunitario, por lo tanto, se enmarca en un paradigma socio-crítico que promueve transformaciones sociales con la participación de los miembros involucrados en la problemática planteada. Además, tiene un enfoque mixto donde se evalúan los datos a través de un estudio cualicuantitativo. Responde a un diseño de investigación no experimental de tipo transaccional. En cuanto al tipo de investigación, es exploratoria debido a las técnicas de documentación que demandan una aproximación directa al fenómeno; es también descriptiva porque se busca detallar la situación en cuestión y propositiva porque se pretende la construcción de una propuesta para la solución del problema.

Por consiguiente, la finalidad de la presente investigación es realizar un estudio descriptivo propositivo. Es decir, en la primera fase se realizará el diagnóstico sobre el síndrome de burnout; luego analizar y describir los resultados y, finalmente, diseñar una propuesta creativa e innovadora como una opción alternativa para prevenir y disminuir el síndrome de burnout en el universo establecido para el estudio, el cual fue delimitado en población y muestra: La población en la presente investigación está compuesta por la Dirección Departamental de Educación de Pando. Por su parte, la población se conformó por los directores de Unidades Educativas y Centros de Educación Alternativa y Especial del departamento de Pando, a partir de la siguiente especificación: Cantidad de directores de Unidades Educativas: 83; Cantidad de directores de Centros de Educación Alternativa: 10; Cantidad de directores de Centros de Educación Especial: 6. La muestra se limita a los directores de Unidades Educativas (UE), Centros de

Educación Alternativa (CEA) y Centros de Educación Especial (CEE) del departamento de Pando.

**Criterios de inclusión y exclusión:**

Del total de la población de estudio conformada por 99 directores, se tomará en cuenta para el estudio conforme a los siguientes criterios:

Criterios de inclusión: directores que contesten el cuestionario.

Criterios de exclusión: directores que no contesten el cuestionario por diferentes situaciones.

**Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para iniciar la recolección de datos se solicitaron los permisos correspondientes en la Dirección Departamental de Educación de Pando con la finalidad de aplicar un cuestionario sociodemográfico y el cuestionario MBI a través de Google Form a los directores de los planteles. Los resultados fueron procesados siguiendo un patrón de tabulación automatizado con la ayuda del software Microsoft Excel 2019. La representación de los datos se realizó mediante cuadros y gráficos de barras. Finalmente, de acuerdo a los resultados obtenidos se acudió a las entrevistas con directores distritales de Educación, directores de Unidades Educativas y Centros de Educación Alternativa y Especial que padecen el síndrome de burnout con la finalidad de confirmar y ampliar la información obtenida mediante una guía de entrevistas.

## RESULTADOS

Una vez aplicadas las técnicas e instrumentos de recolección de información, se presentan en este apartado los resultados obtenidos divididos en tres aspectos: Primeramente, se muestran datos sobre aspectos sociodemográficos, en segundo lugar, los resultados sobre la aplicación del cuestionario MBI organizados en las tablas 1, 2, 3 y 4. Finalmente se considera una de las preguntas de la entrevista correspondiente al programa MOOB en la tabla 5.

### Aspectos sociodemográficos

Participaron en la investigación un total de 56 directores del departamento de Pando, de los cuales corresponden al sexo femenino un 39 % y al sexo masculino el 61 %, la mayoría de los directores tienen 41 a 50 años de edad corresponde a 54% y un 32 % tienen de 31 a 40 años de edad; en cuanto al estado civil se resalta que el 66% de los encuestados son casados, 27% solteros, 5% divorciados y 2% viudos. Respecto a los años de servicios prestados, resulta que el 59% cuentan con 11 a 20 años de servicio, 20% de 1 a 10 años de servicio, 16% de los directores cuentan con 21 a 30 años de servicio, 4% corresponde a directores que prestaron de 31 a 40 años de servicio y solo 2% de los encuestados tiene 40 a 50 años de servicio.

Además, el 66 % de los directores se caracterizan por tener el nivel de formación del diplomado relacionado en gestión y administración educativa, 16 % cursos complementarios, 5% de los mismos cuentan con formación de maestría y el 16% no cuentan con ninguna formación sobre gestión y administración educativa.

Del total de directores encuestados; el 77% son directores de unidades educativas (UE), el 16% son directores de Centros de Educación Alternativa (CEA) y el 7% corresponden a los Centros de Educación Especial (CEE) del departamento de Pando.

### Resultados más relevantes de la Aplicación del MBI

**Tabla 1.** Niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en los directores de UE

Dimensiones	Niveles					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Agotamiento emocional	24	56	6	14	13	30
Despersonalización	17	40	14	33	12	28
Realización Personal	15	35	10	23	18	42

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados

En la Tabla 1 se observa que 56% tiene nivel bajo, 14% nivel medio y 30% nivel alto en la dimensión de agotamiento emocional, asimismo, el 40% posee nivel bajo, 33% nivel medio y 28% nivel alto en la dimensión de despersonalización, finalmente 35% posee nivel bajo, 23% nivel medio y 42% nivel alto en la realización personal.

**Tabla 2.** Niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en los directores de CEA

Dimensiones	Niveles					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Agotamiento emocional	7	78	0	0	22	22
Despersonalización	5	56	4	44	0	0
Realización Personal	3	33	1	11	56	56

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados

En la tabla 2 se observa que 78% tiene nivel bajo, 0% nivel medio y 22% nivel alto en la dimensión de agotamiento emocional, también, el 56% posee nivel bajo, 44% nivel medio y no hay nivel alto en la dimensión de despersonalización, finalmente el 33% posee nivel bajo, 11% nivel medio y 56% nivel alto en la realización personal.

**Tabla 3.** Niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en los directores de CEE

Dimensiones	Niveles					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Agotamiento emocional	4	100	0	0	0	0
Despersonalización	4	100	0	0	0	0
Realización Personal	1	25	1	25	2	50

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados

En la Tabla 3 se observa que el 100% tiene nivel bajo en la

dimensión de agotamiento emocional, asimismo, se revela que el 100% de los directores de CEE poseen nivel bajo en la dimensión de despersonalización, finalmente el 25% posee nivel bajo, 25% nivel medio y 50% nivel alto en la realización personal.

**Tabla 4.** Síndrome de burnout en los directores de UE, CEA y CEE

Burnout	N	%
Positivo	4	7
Negativo	52	93
Total	56	100

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados

En la Tabla 4 se observa la ausencia del Síndrome de Burnout en un 93% de los directores encuestados mientras que el 7% muestran presencia de Síndrome de Burnout.

**Tabla 5.** Predisposición de los directores de tomar el MOOC

Pregunta	SI	NO
¿Le gustaría ser parte del Curso Online Masivo y Abierto (gratuito) sobre estrategias de prevención y gestión del síndrome de burnout?	56	0
Total %	100	0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados

En la tabla 5 correspondiente a una de las preguntas realizadas durante las entrevistas, se observa que el 100% de los directores responde con la opción SI y 0% la opción NO sobre sus deseos de participar en el MOOC de gestión y prevención del Síndrome de Burnout.

## DISCUSIÓN

Los resultados que se muestran en la tabla 1, develan que más de la cuarta parte de los directores de unidades educativas tienen un alto nivel de agotamiento emocional, sienten que

no pueden dar más de sí mismo y que pierden gradualmente la energía. Asimismo, el 28% de los directores tienen alto nivel de despersonalización, tienen actitudes negativas, distantes y frías hacia otras personas, que gradualmente disminuye la motivación hacia su trabajo. Finalmente, en cuanto a la realización personal, ni la mitad de los directores de unidades educativas encuestados tienen un alto nivel de realización personal; al contrario, el 35% de los entrevistados muestran un nivel bajo en este aspecto, es decir tienden a disminuir su competencia y éxito en el trabajo.

Seguidamente, los resultados que se exponen en la tabla 2 revelan que solo el 22% de los directores de Centros de Educación Alternativa tienen un alto nivel de agotamiento emocional, la mayoría (78%) de ellos se encuentran en un estado adecuado emocionalmente aunque no llegan al nivel alto en la dimensión de despersonalización, sin embargo, el 44% de los directores de CEA demostraron un nivel medio, esto significa que tienden a poseer actitudes negativas en su trabajo y más de la mitad resultaron con niveles bajos en esta dimensión de burnout. Finalmente, más de la mitad (56%) de los directores de CEA tienen niveles altos en la dimensión de realización personal, es decir, tienen éxito en su desempeño laboral, pero, el 33% muestran niveles bajos en esta dimensión, lo que quiere decir que se sienten descontentos, desmotivados e insatisfechos con ellos mismos en su fuente laboral, por lo cual se ve seriamente afectada la sensación de realización personal en su trabajo.

De acuerdo a los datos expuestos en la tabla 3, se revela que todos los directores de CEE poseen niveles bajos en la dimensión de agotamiento emocional, es decir, se encuentran en un estado adecuado emocionalmente. A pesar de ello, no llegan al nivel medio y alto en la dimensión de despersonalización, sin embargo, el total de los directores de CEE (100%) tienen niveles bajos, esto significa que mantienen actitudes positivas en su trabajo. Finalmente, la mitad (50%) de los directores de CEE tienen niveles altos en la dimensión de realización personal, es decir, tienen éxito en su desempeño laboral, pero, el 25% muestran niveles bajos y 25% nivel medio en esta dimensión lo que quiere decir que, la

cuarta parte de los directores de CEE se sienten descontentos, desmotivados e insatisfechos con ellos mismos en su trabajo lo que afectará directamente su realización personal en el ámbito laboral.

A su vez en la tabla 4, el 93% de los directores que contestaron la encuesta, no presentan el síndrome de burnout positivo y el 7% del total de los directores encuestados del departamento de Pando presentan síndrome de burnout positivo, esto significa que tienen alto nivel de agotamiento emocional, despersonalización alta y una baja en la realización personal y el desempeño laboral. Este puede afectar a la institución educativa, en la calidad de atención, en el desempeño laboral de los actores educativos y en el logro de objetivos del proceso educativo. En cuanto a los resultados en la tabla 5 se observa que el 100% de los directores encuestados del departamento de Pando están de acuerdo en cursar el MOOC de prevención y gestión de síndrome de burnout. Esto significa que existe la predisposición de los directores de tomar el MOOC que se propone en el presente trabajo de investigación para conocer, gestionar y tratar los problemas en torno al síndrome de Burnout.

Cabe agregar que, la propuesta MOOC tiene por objetivo capacitar a los directores para que adquieran conocimientos, habilidades y estrategias efectivas para prevenir y gestionar el síndrome de burnout de manera personalizada desde una perspectiva multidimensional, considerando los factores individuales, organizacionales y sistémicos que contribuyen al desarrollo de esta condición. En el curso se le brinda a los estudiantes contenidos y herramientas que abarcan aspectos como el autocuidado, la gestión del estrés, el establecimiento de límites saludables y el fomento de un entorno laboral positivo. Con estos programas se busca fortalecer la capacidad de los participantes para cuidar su bienestar y promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal mediante una metodología interactiva, amigable y significativa que garantice el aprendizaje significativo para solventar de manera eficiente la problemática planteada al principio de esta investigación.

## CONCLUSIONES

**D**e acuerdo al objetivo general planteado en la presente investigación, la propuesta del Programa de MOOC diseñada para directores de Unidades Educativas y Centros de Educación Alternativa y Especial del departamento de Pando es adecuada y relevante. La misma incluye estrategias para la identificación temprana del síndrome de burnout, técnicas de manejo del estrés y el fomento de la auto reflexión y el autocuidado. Esta propuesta favorece la prevención y gestión de síndrome de burnout en ámbito educativo y en lo personal. Por lo tanto, es indudable el impacto que tienen los MOOC en la formación ya que son una herramienta eficaz para abordar temas como el síndrome de burnout, ya que brindan flexibilidad, acceso a conocimientos actualizados y posibilitan la interacción entre los participantes (Fidalgo y otros, 2013).

En cuanto a la fase de diagnóstico, con el cuestionario MBI se determinó la presencia del síndrome de burnout positivo en 7% de los directores. Además, después de las entrevistas se logró despertar el interés en el programa en la totalidad de ellos por lo cual se concluye que el programa MOOC es una propuesta viable y efectiva ante el burnout.

De este modo, en la fase de creación del programa y tomando en cuenta el análisis de la bibliografía, se realizó de forma eficiente el diseño de MOOC de Gestión y prevención de síndrome de burnout dirigido a los directores de Unidades Educativas, Centros de Educación Alternativa y Especial del Departamento de Pando en el período establecido. Para su construcción se empleó el hosting y dominio, WordPress, Sensei LMS y otras herramientas digitales. Asimismo, se visitaron diferentes sitios web para constatar la efectividad del programa, el cual fue expuesto a la revisión mediante el criterio de expertos que evaluaron favorablemente su estructura pedagógica y tecnológica, y además, destacaron su potencial para ayudar a los directores a enfrentar y prevenir dicho síndrome.

Tomando en cuenta las conclusiones presentadas, se puede

afirmar que la implementación de un Programa de MOOC para la gestión y prevención del síndrome de burnout en los directores de Unidades Educativas y Centros de Educación Alternativa y Especial del Departamento de Pando es una medida relevante y necesaria. Esta intervención puede contribuir significativamente al bienestar emocional y laboral de los directores, mejorando su capacidad de liderazgo y la calidad de la educación en las instituciones que gestionan. Se sugiere realizar un seguimiento a largo plazo para evaluar el impacto del programa en la prevención del síndrome de burnout. Finalmente, es importante destacar que, si bien los resultados son prometedores, la eficacia del programa propuesto va a depender de su implementación adecuada en la población de estudio, dejando así luces para futuras investigaciones en relación a esta temática de estudio.

## REFERENCIAS

- Arís Redó, N. (2009). El Síndrome de Burnout en los docentes. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 7(18), 829-848. <https://ojs.ual.es/ojs/index.php/EJREP/article/view/1324>
- Aruquipa Cachaca, G. L. (2019). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería, unidad de terapia intensiva adultos, neonatal y cuidados intermedios neonatal, Caja de Salud de la Banca Privada, La Paz, Bolivia Gestión 2018. (Tesis de Maestría). Universidad Mayor De San Andrés Facultad De Medicina, Enfermería, Nutrición Y Tecnología Médica, La Paz - Bolivia.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El Síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Barcelona: Paidós.
- Herrera Mayorga, J. A. (2019) Creación de un MOOC como estrategia didáctica para la enseñanza en las identidades trigonométricas pitagóricas, con estudiantes del grado décimo, en la institución educativa Liceo Quindío de Salento.
- Fidalgo, Á., Sein-Echaluce, M., & García-Peñalvo, F. (2013). MOOC cooperativo. Una integración entre cMOOC y xMOOC. II Congreso Internacional sobre Aprendizaje, Innovación y Competitividad (CINAIC 2013). Madrid, ESPAÑA . <http://hdl.handle.net/10366/122486>
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 159 -165.
- Martinez Guzmán, L. M. (2018). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios. (Tesis de maestría). UMSA, La Paz - Bolivia. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/18799>

- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). La investigación del burnout en los servicios sociales: una crítica. *Números especiales: Burnout entre los trabajadores sociales.*, 10(1), 95-105. *Revista de investigación de servicios sociales*, 10(1), 95-105.
- Migali, M., & Lardani, A. (2018). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento. *Omint entre colegas*, 5. <http://www.omint.com.ar/Website2/Default.aspx?tabid=4798>
- Moreno-Jiménez, B., González, J., & Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida. 59-83. <http://www.colmed5.org.ar/files/sitio/Desgaste%20profesionalpersonalidad-y-salud-percibida.pdf>
- Pines, A., & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hospital and Community Psychiatry*, 29, 233-237.
- Silva Monsalve, A. M. (2018). Sistema de gestión para el desarrollo de cursos MOOC a partir de la generación de criterios de calidad en las instituciones educativas.
- Vargas Quispe, R. A. (2022). Estrategias de afrontamiento para la disminución del burnout de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima. (Tesis de Maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú