



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

CENTRO DE POSGRADOS

Tema:

PLAN DE INTERVENCIÓN DEL SINDROME DE *BURNOUT* EN DOS UNIDADES EDUCATIVAS DE GUAYAQUIL

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en
Psicología con mención en Comportamiento Humano y Desarrollo
Organizacional**

Línea de investigación:

SALUD INTEGRAL, DETERMINACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

Autora:

Génesis Daniela Alvarado Chóez

Directora:

Mg. María Alejandra González Quincha

Ambato – Ecuador

Octubre 2024

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **GÉNESIS DANIELA ALVARADO CHÓEZ**, con cédula de ciudadanía **0952463438**, autora del trabajo de graduación titulado: “PLAN DE INTERVENCIÓN DEL SINDROME DE *BURNOUT* EN DOS UNIDADES EDUCATIVAS DE GUAYAQUIL”, previa a la obtención del título profesional de **MAGISTER EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**, en el centro de **POSGRADOS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, octubre 2024

Genesis Alvarado Ch.

Génesis Daniela Alvarado Chóez

CC. 0952463438

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

PLAN DE INTERVENCIÓN DEL SINDROME DE *BURNOUT* EN DOS UNIDADES EDUCATIVAS DE GUAYAQUIL

Línea de investigación:

SALUD INTEGRAL, DETERMINACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

Autora:

Génesis Daniela Alvarado Chóez

María Alejandra González Quincha, Psic. Mg.

CC. 1714436910

CALIFICADOR

f.  Firmado digitalmente por
**MARIA ALEJANDRA
 GONZALEZ QUINCHA**

Dayamy Lima Rojas, Lic. Mg.

CALIFICADOR

f.  Firmado digitalmente por
DAYAMY LIMA ROJAS

Varna Hernández Junco, PhD.

CALIFICADOR

f. **VARNA
 HERNANDEZ
 JUNCO** Firmado digitalmente por
 VARNA HERNANDEZ
 JUNCO
 Fecha: 2024.10.25 12:03:16
 -05'00'

Teresa Milena Freire Aillón, Ing. Mg.

DIRECTORA CENTRO DE POSGRADOS

f. **TERESA
 MILENA
 FREIRE AILLON** Firmado digitalmente
 por TERESA MILENA
 FREIRE AILLON
 Fecha: 2024.10.25
 18:07:54 -05'00'

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. **DIEGO
 GONZALO
 COCA
 CHANALATA** Firmado
 digitalmente por
 DIEGO GONZALO
 COCA CHANALATA
 Fecha: 2024.10.30
 11:25:52 -05'00'

Ambato – Ecuador

Octubre 2024

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a Dios por su guía y por la fortaleza brindada para no rendirme.

A mi familia, pilar fundamental en mi vida e inspiración para el logro del éxito.

A mis abuelos, Carmen Tixe y Pascual Chóez, quienes han sido la razón principal de mi superación personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a Dios porque sin Él esto no habría sido posible. A mi familia por su apoyo incondicional en todo momento y por siempre motivarme a cumplir mis metas y anhelos. A mis amigas y amigos que me han brindado mensajes de aliento en todo el proceso, a mis compañeros de maestría con quienes he compartido bonitas experiencias y de los cuales también he aprendido.

Y en especial, un inmenso y profundo agradecimiento a mi tutora por su paciencia, guía y dedicación en este proyecto. Gracias por su colaboración, orientación y sus sabias palabras que llevaré conmigo por siempre.

RESUMEN

El síndrome de *Burnout* es un estado de agotamiento físico, emocional y mental en respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia el trabajo. Los docentes son profesionales que se encuentran expuestos al síndrome por las múltiples tareas a realizar, tanto dentro y fuera del salón de clases. Por tal motivo, se realiza un estudio en dos unidades educativas de Guayaquil, con el fin de diagnosticar el síndrome y posteriormente diseñar un plan de intervención que mejore el estado de salud de los colaboradores.

La investigación es de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal, de alcance descriptivo. Como instrumento para la recolección de datos, se utilizó el test Maslach *Burnout* Inventory (MBI), y fue aplicado a 121 colaboradores. Se encontró que un 19% de la población manifestaba el síndrome de *Burnout* en general. Además, un 11.6% presentaba niveles altos de agotamiento emocional y un 19% un nivel medio. En cuanto a la despersonalización, un 22.3% tenía niveles medios, y un 11.6% presentaba niveles bajos de realización personal.

En base a estos resultados, se propone un plan basado en técnicas de regulación de estrés, inteligencia emocional, la autoconciencia, la comunicación asertiva, el sentido de vida y la automotivación que fomenten la salud mental y física del colaborador.

Palabras claves: síndrome de *Burnout*; cansancio emocional; despersonalización; realización personal; intervención.

ABSTRACT

Burnout syndrome is a condition characterized by physical, emotional, and mental exhaustion resulting from prolonged work stress, often leading to negative attitudes and feelings toward work. Educators, in particular, are susceptible to this syndrome due to the numerous responsibilities they must manage both in and out of the classroom. Consequently, a study was conducted in two educational institutions in Guayaquil to identify the presence of Burnout syndrome and develop an intervention plan to enhance the well-being of the staff.

The research followed a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional, descriptive design. The Maslach Burnout Inventory (MBI) test served as the primary tool for data collection and was administered to 121 employees. The findings revealed that 19% of the participants exhibited symptoms of Burnout syndrome in general. Furthermore, 11.6% experienced high levels of emotional exhaustion, while 19% reported moderate levels. Regarding depersonalization, 22.3% displayed moderate levels, and 11.6% reported low levels of personal fulfillment.

Based on these results, a plan has been proposed, focusing on stress management techniques, emotional intelligence, self-awareness, assertive communication, finding purpose, and self-motivation to promote the mental and physical well-being of the staff.

Keywords: *Burnout syndrome; emotional exhaustion; depersonalization; personal fulfillment; intervention.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	7
1.1. El estrés laboral.....	7
1.2. El síndrome de <i>Burnout</i>	10
1.3. Factores protectores que Disminuyen el Síndrome de <i>Burnout</i>	28
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	32
2.1. Tipo de investigación.....	32
2.2. Recolección de la información.....	35
2.3. Caracterización de las dos unidades educativas en la ciudad de Guayaquil	37
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN....	40
3.1. Análisis descriptivo de la presencia o ausencia de <i>Burnout</i>	40
3.2. Distribución del síndrome de <i>Burnout</i> en función de variables demográficas	42
3.3. Plan de intervención del síndrome de <i>Burnout</i>	54
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	71
BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXOS.....	84

INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado de hoy, existe un ritmo vertiginoso debido a las exigencias del medio, la competitividad e inseguridad laboral y los diferentes cambios en los enfoques de la calidad de vida, que generan angustia, agotamiento emocional, y dolencias físicas en los individuos, especialmente en aquellos que hacen parte de la población trabajadora.

“El síndrome de *Burnout* es un estado de agotamiento físico, emocional y mental como resultado de la prolongada participación en situaciones laborales que son emocionalmente demandantes. También, se describe como una respuesta prolongada frente a una exposición crónica a riesgos psicosociales, emocionales e interpersonales en el trabajo” (OIT, 2016. p.11, traducción propia).

En el año 2000, el síndrome de *Burnout* fue declarado por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral, el cual contiene tres componentes, los cuales son el cansancio o el agotamiento emocional, despersonalización y abandono de la realización personal. Estos factores se pueden presentar paulatinamente e incluso se pueden repetir varias veces en el individuo en distintos niveles desde una magnitud leve a extrema (Olivares, 2017).

En una revisión bibliográfica relacionada con el síndrome de *Burnout*, se encontraron varios estudios realizados a nivel nacional e internacional. A continuación, se describen brevemente:

Al norte de Bogotá, se realizó una investigación para disminuir el Síndrome de *Burnout* en docentes de instituciones educativas privadas, con un diseño de un programa de promoción e intervención ejecutado en tres fases: evaluación, intervención y seguimiento. Para la metodología se desarrolló un estudio de mercado y mercadeo de varios programas con la misma temática, se utilizó como instrumento el inventario de Maslach (MBI). Se evidenció la necesidad de consolidar un programa de apoyo al docente por ser uno de los profesionales que se encuentra más expuesto a riesgos psicosociales (Acosta, López, Rodríguez, & Soto, 2020)

Un estudio realizado en los colegios públicos de Jaén (España) y su provincia midió y analizó los niveles del síndrome de *Burnout* con el fin de aplicar un programa de intervención de diez sesiones centradas en el optimismo y la inteligencia emocional. La investigación cuenta con un diseño cuasi-experimental con un grupo experimental y otro de control en cinco fases: pre-test, post-test y seguimiento a los tres y seis meses y un año. Se espera como resultados previstos que esta intervención resulte eficaz para desarrollar las fortalezas psicológicas y reducir la presencia del síndrome en los docentes. (Fernández, 2022).

En 2019, se realizó una investigación en la escuela de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Babahoyo cuyo objetivo era desarrollar un programa educativo para disminuir el síndrome de *Burnout* en los docentes. El diseño del estudio es no experimental, de enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo-propositivo. El trabajo contó con una población de 72 docentes y una muestra probabilística censal. Se utilizó el cuestionario de Maslach revelando que un setenta y cinco por ciento presentó un nivel alto en las tres dimensiones, lo cual fundamentó la implementación de un programa con estrategias y técnicas para el manejo de estrés usando el modelo Paine, iniciativa valorada positivamente debido a su potencial para abordar un problema común: el *Burnout*. (Llanos, 2019)

En Guayaquil, Manzano (2020), llevó a cabo un estudio sobre el síndrome de *Burnout* en el personal docente de una unidad educativa privada. El enfoque del estudio fue cuantitativo y de alcance descriptivo. Se utilizó el inventario de Maslach, revelando que el 29% de los docentes experimentaban cansancio emocional, un 17% mostraba signos de despersonalización, y un 85% presentaba altos niveles de realización personal. Aunque se concluyó que la prevalencia del síndrome es baja, se identificó una proporción media de docentes afectados y una pequeña pero significativa proporción con prevalencia alta, que podría indicar un riesgo potencial. El estudio advierte sobre la posibilidad de que surja un problema en el futuro si esta población no recibe atención adecuada.

En la ciudad de Guayaquil, se realizó un estudio sobre el síndrome de *Burnout* que además proponía un plan de intervención psicosocial para la prevención y la disminución del mismo. La investigación fue realizada en una institución superior

con 30 docentes, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y de alcance descriptivo-propositivo. Se encontró un nivel medio del síndrome de desgaste ocupacional a nivel general con poca prevalencia en niveles altos.

Los autores aseguran la existencia de estrés en diferentes niveles, lo que indica la presencia de riesgos psicosociales a los que los docentes se encuentran expuestos en su actividad diaria y que deben ser controlados a través de un plan de intervención que sea factible y viable con un cronograma de actividades y los responsables de las mismas (Verdesoto, 2021).

Como se ha evidenciado, el tema del presente estudio es de gran interés a nivel internacional y nacional, por lo tanto, se presentan continuas indagaciones que buscan dar solución a la problemática que experimenta la población laboral y particularmente el profesional docente.

En las dos unidades educativas, objeto de estudio, se han identificado en los colaboradores los componentes mencionados a través de: signos de ansiedad, miedo, negación, cambios repentinos de humor, cambios de hábitos de higiene y arreglo personal, o dificultad para concentrarse. También se observaron conductas poco asertivas, y de aislamiento, pérdida del valor del trabajo para el sujeto. Esto representa a su vez repercusiones en la organización a nivel económico, como la disminución de la productividad y el aumento del ausentismo y la rotación laboral; y social, como conflictos entre los miembros del grupo de trabajo. Por lo tanto, se plantea el siguiente problema científico ¿Cómo disminuir el síndrome de *Burnout* en dos unidades educativas de Guayaquil?

A partir del diagnóstico en base a las tres principales dimensiones del síndrome se considera pertinente diseñar un plan de intervención del síndrome de *Burnout* en dos unidades educativas de la ciudad de Guayaquil. Para concretar la propuesta de intervención del presente trabajo, se definen como objetivos los siguientes:

Objetivo general

Diseñar un plan de intervención para la disminución del síndrome de *Burnout* en dos unidades educativas de Guayaquil

Objetivos específicos

1. Fundamentar teóricamente la intervención para el síndrome de *Burnout*.
2. Diagnosticar el síndrome de *Burnout* en los colaboradores de dos unidades educativas de Guayaquil
3. Elaborar un plan de intervención que disminuya el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal propios del síndrome de *Burnout* en los colaboradores de dos unidades educativas de Guayaquil.

Para lograr los objetivos delimitados, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transeccional y de alcance descriptivo. Como instrumento para la recolección de datos, se utiliza el test Maslach *Burnout* Inventory (MBI). La población está formada por 121 colaboradores, y todos son incluidos en la investigación. Se espera encontrar un nivel medio de síndrome de *Burnout* en general y por dimensiones un nivel alto en agotamiento emocional y medio en despersonalización y en realización personal. Una vez realizado el diagnóstico, se elaborará una propuesta de intervención para la disminución del síndrome de *Burnout* en las dos unidades educativas de Guayaquil.

Debido a los problemas relacionados con el síndrome de *Burnout* e identificados en la población trabajadora de las dos unidades educativas, las autoridades dieron la apertura necesaria para el desarrollo de la presente investigación la cual, a partir de un diagnóstico de la sintomatología del síndrome y junto al plan de intervención para reducir sus efectos, podrá contribuir al bienestar en los colaboradores de todas las áreas.

Poco a poco los diferentes modelos organizacionales, tales como han empezado a centrarse en el talento humano y en climas laborales sanos que generen productividad y bienestar en los colaboradores, consideran a estos como un pilar importante del éxito y progreso de toda organización.

Dentro de las aristas del bienestar, se encuentra la salud mental del trabajador que hoy en día es un tema primordial cuando se abre el debate sobre los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y su incidencia en la salud integral de los empleados.

El síndrome de *Burnout* tiene consecuencias negativas psico-socioemocionales y físicas en quien lo padece. Niveles altos de desgaste emocional y despersonalización, además de la baja realización personal percibidos en un individuo causan un deterioro considerable en la salud integral del mismo.

El trabajo evidencia la importancia de la prevención del síndrome de *Burnout* y pretende mejorar la calidad de vida de los colaboradores a partir de un plan, que, si es implementado, podría reducir la intensidad de la sintomatología del síndrome.

El estudio podría generar un impacto social, pues mejoraría la salud física, mental y emocional de los colaboradores de dos unidades educativas, y la calidad del servicio prestado a los destinatarios directos e indirectos, conformando un bienestar en la comunidad donde se realiza la investigación.

Así, el primer capítulo se enfoca en el estado del arte y la práctica, es decir, se aborda la revisión teórica del síndrome de *Burnout*, su afectación en hombres, mujeres, adultos y jóvenes, sus causas, consecuencias, dimensiones, y estrategias para disminuir sus niveles en quienes lo padecen.

El segundo capítulo se centra en la metodología empleada en el estudio. En él se describe detalladamente el diseño de la investigación, se especifican los instrumentos utilizados para la recolección de datos, se analizan las características sociodemográficas de los participantes seleccionados.

En el tercer capítulo, el investigador realiza el análisis de los resultados. En primer lugar, se señalan los resultados de la estadística descriptiva del síndrome de *Burnout* y de cada una de sus dimensiones. También se describe la distribución del síndrome en función a ciertas las variables sociodemográficas con el objetivo de tener una visión más amplia del estudio. Además, se desarrolla el plan de intervención, junto con la metodología de trabajo a seguir, que incluye los

contenidos pertinentes y alineados con los objetivos establecidos en el plan.

Finalmente, se resumen los hallazgos de la investigación en el apartado de conclusiones donde se ha de responder la pregunta de investigación y se ha de determinar la relación entre los resultados con esta interrogante. También se realiza una serie de recomendaciones en base a los descubrimientos que son el producto del estudio.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. El estrés laboral

Con altos porcentajes en encuestas y múltiples estudios en el último siglo, el estrés es uno de los problemas más comunes que afectan la salud mental de quien lo padece, reduciendo el bienestar en todas sus dimensiones. La OMS define el estrés como “un estado de preocupación o tensión causado por una o varias situaciones difíciles” (OMS, 2023). El estrés está presente en todos los seres humanos debido a que es una respuesta natural del organismo frente a situaciones amenazantes. De esta manera, se considera al estrés como un dispositivo de defensa ante el peligro que genera respuestas adaptativas al entorno.

Sin embargo, la prolongada e intensa presencia del estrés se convierte en un peligro para la salud, teniendo efectos nocivos en el individuo y en su entorno. El estrés crónico altera el funcionamiento normal de nuestro organismo desencadenando problemas psicológicos como: la percepción desmesurada de “amenazas”, incapacidad de concentración, estado de alerta constante, dificultad de relajación; problemas físicos como: tensión muscular en nuca, hombros y espalda, etc.; problemas metabólicos como: trastornos gástricos, deficiencia enzimática, etc. (Capdevila & Segundo, 2005)

El estrés se presenta de distintas formas, a diferentes niveles de intensidad y paulatinamente. Es así, como se definen tres etapas del estrés desde su manifestación hasta su máximo efecto: alarma, resistencia y agotamiento.

La primera fase se caracteriza por reacciones fisiológicas que sirven de aviso ante un agente estresante (Melgosa, 1995). Durante esta fase se activa el hipotálamo y la hipófisis, quienes son estimulados por el cerebro liberando sustancias específicas que sirven de mensajes para determinadas zonas corporales, tal es el caso de la adrenalina que viaja por la vía nerviosa (Capdevila & Segundo, 2005).

La fase resistencia es la prolongación de la presencia de estrés en el individuo, quien empieza a sufrir los estragos de un esfuerzo que sobrepasa sus límites, se da cuenta que pierde energía y tiene un bajo rendimiento entrando en un círculo

vicioso entre querer afrontar la situación amenazante con éxito y no poseer los recursos necesarios para ello, esto acompañado de la ansiedad de un posible fracaso. Finalmente, la fase de agotamiento se caracteriza por la presencia de la fatiga, ansiedad y depresión de manera separada o simultánea. Aquí el estado físico y psicológico de la persona con estrés se encuentra en un proceso de deterioro bastante avanzado (Capdevila & Segundo, 2005; Melgosa, 1995).

En conclusión, la duración del estrés en el individuo es lo que determinará si es positivo o negativo. Cuando su presencia es breve, el cuerpo tiene la capacidad y el tiempo de regular los efectos de una situación estresante y mantener un equilibrio. En este sentido, el estrés es una fuerza de movimiento hacia la acción que se puede abandonar de manera voluntaria, también conocido como *eutress*. Por otro lado, su persistencia y el poco control sobre el mismo tiene efectos desequilibrantes en el organismo impidiéndole un balance homeostático. Este es conocido como *distress*. (Bareiro, 2017)

Desde el punto de vista Marxista, el trabajo se comprende como “una transformación de la naturaleza para atender las necesidades humanas. De esta manera, el empleo se entiende como una forma de trabajo asalariado, tradicionalmente característica del capitalismo”(da Rosa Tolfo et al., 2011. p 185) Por otro lado, Oliveira, Piccinini, Fontoura y Schweig (2004) consideran al trabajo como un medio usado por el ser humano para satisfacer sus necesidades, alcanzar sus objetivos y realizarse (da Rosa Tolfo et al., 2011. p. 176) En este sentido, el trabajo cumple una función de adaptación y desarrollo en el individuo.

Un trabajador pasa la mayor parte de su tiempo en el lugar de trabajo. Estadísticamente, en el mundo, “más de un tercio de las personas ocupadas trabajan habitualmente más de 48 horas semanales” (OIT, 2023).

El trabajo puede promover la salud o por el contrario transformarse en un factor de riesgo para los colaboradores quienes se encuentran en permanente exposición a agentes físico, químicos, ergonómicos o psicosociales presentes en el ambiente laboral (Escalona, 2006) Estos últimos factores inciden significativamente en las personas y pueden desencadenar el estrés laboral.

Desde una perspectiva clásica, se entiende el estrés laboral como una experiencia subjetiva producida por la percepción de la existencia de demandas excesivas o amenazantes, difíciles de controlar y que conllevan además consecuencias negativas (Peiró & Rodríguez, 2008). Por otro lado, se considera que “el estrés laboral puede aparecer como resultado de la relación entre el individuo, el clima laboral y la percepción individual de factores amenazantes, derivados del trabajo, que pone en peligro el bienestar físico, psicológico y social”(Cruz Zúñiga et al., 2021)

Así mismo, se menciona la siguiente definición: El estrés laboral surge cuando los conocimientos y la capacidad de resistencia de un trabajador o de un grupo de colaboradores no se corresponden con las exigencias del trabajo ni con las expectativas de la cultura organizativa de la empresa para la que trabajan. (OIT, 2016)

Existen una serie estresores laborales que van desde los riesgos psicosociales, el diseño del trabajo, las condiciones ergonómicas hasta las relaciones laborales entre pares y supervisores. De manera más específica, se señalan situaciones generadoras de estrés a las siguientes: sobrecarga laboral, falta de apoyo organizacional, desorganización, falta de recursos, escasa comunicación, descoordinación entre los estilos de gestión y las dinámicas de trabajo, horarios extensos y condiciones físicas inapropiadas (Buitrago-Orjuela, Barrera-Verdugo, Plazas-Serrano, & Chaparro-Penagos, 2021; OIT, 2016).

En base a lo antes mencionado, se puede definir el estrés laboral como: Una reacción o respuesta física, emocional, cognitiva y psicológica ante situaciones laborales demandantes que exceden los recursos laborales y personales, y sobre las cuales no se tiene control para hacerles frente, lo cual genera consecuencias en la salud de los trabajadores (Patlán, 2019)

Las consecuencias del estrés laboral se pueden evidenciar tanto en el trabajador como en la organización. Se presentan estados de salud bastante deteriorados tanto físicos: agotamiento, problemas cardiovasculares, desorden musculo esquelético, etc., psicológicos: ansiedad, depresión; como conductuales: consumo de alcohol, tabaco, drogas, dietas no saludables, insomnio, etc. (International

Labour Office, 2016). A nivel organizacional, se presentan problemas como el ausentismo, altas tasas de rotación laboral, aumento de los costos del proceso de selección y baja productividad (Patlán, 2019)

1.2. El síndrome de *Burnout*

El síndrome de *Burnout* se define como una respuesta al estrés crónico laboral que no ha sido manejado de manera correcta (WHO, 2019). Está incluida en la clasificación internacional de enfermedades (CIE-11) capítulo 24 denominado “Factores que influyen en el estado de salud o el contacto con los servicios de salud”, dentro de la subcategoría de “*problemas asociados con el empleo y el desempleo*” y es codificado como QD85: Síndrome de desgaste ocupacional (INSST, 2022).

El síndrome de *Burnout* se refiere a un fenómeno ocupacional, por tal motivo no se debe aplicar para describir experiencias en otras áreas de la vida. Además, se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento de energía, sentimientos de negatividad hacia el trabajo, y eficacia profesional reducida (WHO, 2019)

Por consiguiente, se lo define de la siguiente manera:

El síndrome de *Burnout* es un estado de agotamiento físico, emocional y mental como resultado de la prolongada participación en situaciones laborales que son emocionalmente demandantes. También, se describe como una respuesta prolongada frente a una exposición crónica a riesgos psicosociales, emocionales e interpersonales en el trabajo (ILO, 2016)

Así mismo, varios autores hacen referencia a la definición presentada por primera vez de Freudenberger en el año 1974, la cual señala que el síndrome de *Burnout* es la percepción de fracaso y un agotamiento gradual, consecuencia de demandas excesivas de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador (Herrera et al., 2023; Rodríguez-Anchundia, Chiriboga-Mendoza, & Sabando-Rodríguez, 2022)

Por otro lado, los profesionales del centro nacional de condiciones de trabajo de España toman en consideración la definición de Maslach, Schaufeli y Leiter

propuesta en el 2001, que conceptualiza al síndrome de *Burnout* como "una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo" (Bresó, Salanova, Schaufeli, Nogareda, & Equipo de Investigación WoNT Prevención Psicosocial, 2007). Sin embargo, la versión más reconocida es la que establece Maslach, quien describe al síndrome como "una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal" (Saborío & Hidalgo, 2015).

En el gráfico 1 se muestran diferentes definiciones del síndrome a lo largo de los años según varios autores destacados en psicología y gestión organizacional. Desde Freudenberger en 1974 hasta Hernández, Gonzáles y Campos en 2011, las distintas conceptualizaciones subrayan diferentes aspectos y síntomas del síndrome, evidenciando su evolución y complejidad a nivel psicológico y social en el trabajo:

Gráfico 1. Conceptualización del Síndrome de Burnout

Freudenberger (1974)	"Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencia de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajo."
Pines y Kafry (1978)	"Experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal causado por estar implicada la persona durante labor periodo de tiempo en situaciones que le afecten emocionalmente"
Cherniss (1980)	Es un proceso en el cual las actitudes y el comportamiento del individuo cambian de manera negativa con respecto a la labor desempeñada. Se identifican tres (3) etapas: desequilibrio entre recursos y demanda, desarrollo de la tensión, la fatiga y el agotamiento emocional, y cambios en las actividades y comportamientos hacia otras personas.
Edelwinch y Broddsky (1980)	"Pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las presiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo"
Maslach y Jackson (1981)	"Es el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir frecuentemente entre los individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda de personal."
Kahil (1988)	"Síndrome caracterizado por sentimientos de automedicaría reducida, desánimo, despersonalización y fatiga, vinculado a situaciones crónicas de demandas excesivas en el ámbito laboral."
Hernandez, Gonzáles y Campos (2011)	"Síndrome caracterizado por estrés interpersonal crónico que se presenta en el ejercicio laboral"

Fuente: Rodríguez et al (2011), citado en Estrada López et al (2018)

Como se evidencia en la literatura, existen varias definiciones del síndrome de *Burnout*, coincidiendo muchas de ellas en que es una consecuencia de la exposición al estrés crónico laboral y que además se manifiesta de diferentes maneras en quien lo padece. Se caracteriza por el agotamiento emocional, el cual se describe como el desgaste de los recursos emocionales de los colaboradores provocando que no se sientan capaces de dar más a un determinado nivel psicológico. Se desarrolla también una serie de actitudes negativas en relación al beneficiario del servicio debido a esta experimentación de cansancio emocional. Por lo tanto, estos dos componentes parecen estar conectados de alguna manera.

El tercer elemento es la tendencia de autoevaluación negativa, es decir, los colaboradores experimentan sentimientos de infelicidad e insatisfacción sobre sus logros con respecto al trabajo (Maslach & Jackson, 1981).

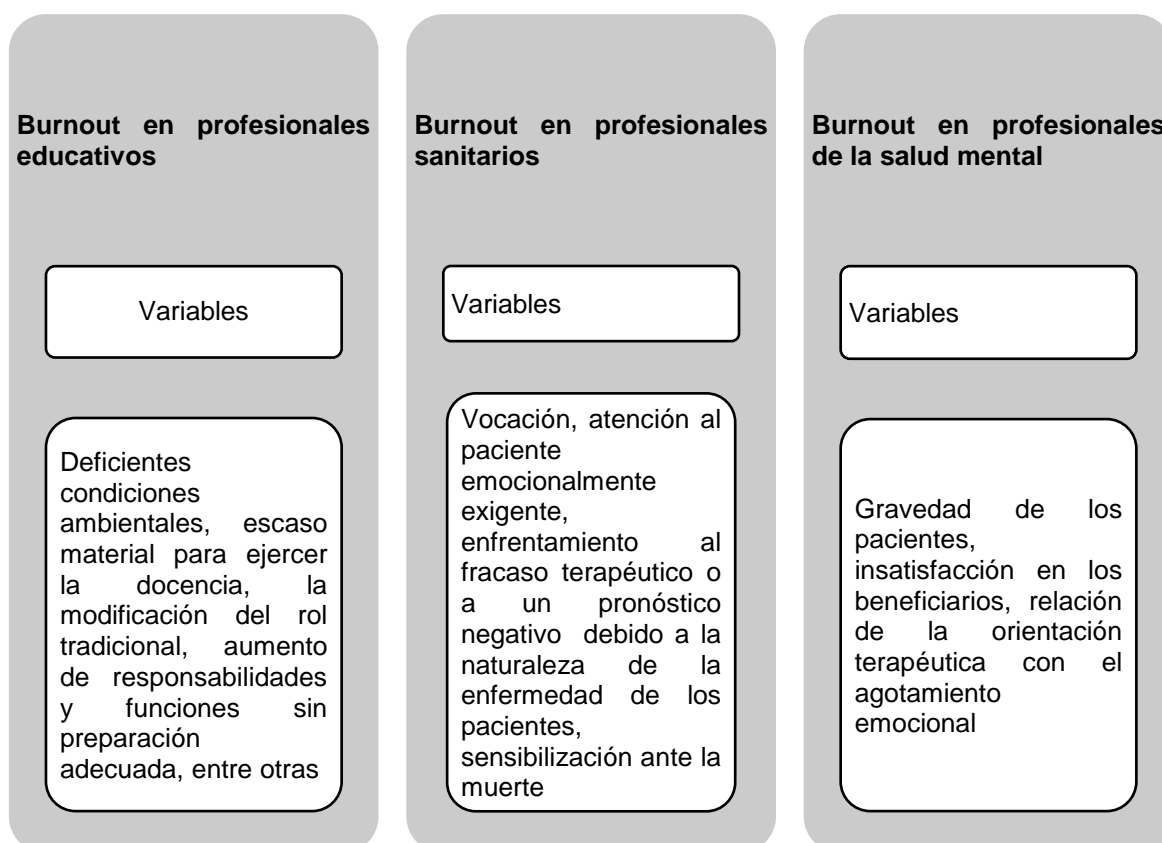
En un principio, el síndrome de *Burnout* era netamente un término utilizado para profesionales relacionados a los servicios humanos, en especial el área de salud, dentro de la cual se ha realizado una extensa investigación tanto en la población trabajadora como estudiantil. Hoy en día, se lo asocia a todas las profesiones siendo prácticamente estudiado en la gran mayoría de ellas (Olivares, 2017). No obstante, se ha identificado que el síndrome presenta una mayor prevalencia en profesiones que tienen un contacto directo con el beneficiario del servicio, entre esas se encuentran: enfermeros, docentes, policías, militares, colaboradores sociales, etc. (Barba, 2022).

Durán et al. (2001) señala que el síndrome se presenta cada vez más en el contexto educativo. El docente se encuentra más propenso a padecer el síndrome debido a los constantes desafíos a los que se ve enfrentado, tales como: las nuevas reformas, tendencias educativas y avances tecnológicos derivados de la globalización. Es así como: el profesor se encuentra dentro de un entorno inconsistente, inestable y demandante que lo expone diariamente al síndrome.

El gráfico 2 compara las variables influyentes en el síndrome de *Burnout* en tres tipos de profesionales: educativos, sanitarios y de salud mental. El docente se ve afectado por las condiciones y recursos para realizar su función, así como el constante aumento de funciones, mientras que el profesional de salud se ve

enfrentado a la exigencia del paciente, a la presión de diagnósticos erróneos y el fracaso terapéutico. El análisis muestra que, aunque el síndrome es común en diversas profesiones, las causas que lo desencadenan varían de acuerdo al contexto laboral y las demandas emocionales y físicas de cada actividad.

Gráfico 2. Subescalas o tipos de síndrome a partir de variables



Fuente: elaboración propia con información de (Dorantes, Hernández & Tobón, 2018)

Se pueden señalar signos generales del síndrome, sin embargo, el nivel y la intensidad de afectación puede variar por cada individuo en relación a; factores sociodemográficos tales como el sexo, edad, profesión, contexto cultural, social, económico y político; o, por otro lado, factores relacionados directamente al trabajo en sí mismo.

Síndrome de *Burnout* en mujeres y hombres

De acuerdo a un estudio realizado en Arica, se evidencian diferencias significativas entre hombres y mujeres relacionadas a las variables del síndrome de *Burnout*, clima y satisfacción laboral. Teniendo en cuenta las tres dimensiones del síndrome

de Quemarse en el trabajo, se encontró que los hombres presentan un mayor porcentaje de despersonalización con respecto a las mujeres. El estudio explica este resultado realizando una correlación con las variables de satisfacción y clima laboral (Ramírez Pérez & Sau-Lyn, 2011)

En base a los datos, las mujeres presentarían altos niveles de agotamiento emocional debido a los bajos porcentajes de satisfacción intrínseca y satisfacción con la calidad del trabajo. Así mismo, los altos indicadores de despersonalización se deben a la baja satisfacción intrínseca y a la insatisfacción con el ambiente. Sin embargo, se encontraron altos niveles de realización personal relacionados a la satisfacción con la remuneración y la adecuada descripción del cargo.

En cuanto a la población masculina se encontraron altos niveles de agotamiento emocional relacionados a la baja percepción de Equidad y autonomía. Los bajos niveles de vinculación de los compañeros con el trabajo (compromiso extrínseco) se relacionan con los sentimientos de despersonalización. Y los altos niveles de realización personal con el compromiso intrínseco que experimentan (Ramírez Pérez & Sau-Lyn, 2011).

En resumen, las razones para que se manifieste el síndrome de *Burnout* en hombres y mujeres varían de forma significativa. Ambos sexos presentan niveles similares de agotamiento emocional que se manifiesta a través de la fatiga física o psíquica, no obstante, serían causados por diferentes motivos. De igual forma, ambos comparten altos niveles de realización personal, la cual se caracteriza por el sentido de la propia vida con orientación a logros y autoestima. En relación a la despersonalización se demuestra una desigualdad en los porcentajes, siendo los hombres con mayor puntaje en esta dimensión (Ramírez Pérez & Sau-Lyn, 2011).

En otro estudio realizado en Guadalajara, con médicos familiares de dos instituciones de salud, de igual forma, demuestra las diferencias y las consecuencias del síndrome de *Burnout* en relación a hombres y mujeres. En cuanto a la dimensión de agotamiento emocional, las mujeres tienden a ser más vulnerables al cansancio físico y mental. No obstante, ambos sexos presentan altos puntajes en esta dimensión. Por otro lado, las prevalencias con respecto a las otras

dos dimensiones “la falta de realización personal” y la “despersonalización” no son tan altas.

Se encontraron además las repercusiones más frecuentes en la salud, tanto para hombres y mujeres. Estas varían en orden de manifestación, en la población femenina pueden observarse enfermedades relacionadas al nivel músculo-esquelético y psicológico en primera instancia, seguido por molestias gastrointestinales, después aquellas afecciones cardiovasculares y finalmente las neurológicas. En los hombres, se da primeramente problemas gastrointestinales, luego las enfermedades respiratorias superiores, cardiovasculares, neurológicas y al final las psicológicas y psicosomáticas (Aranda,2006)

En España, se realizó un estudio cuyos resultados demostraron que existía una prevalencia mayor del síndrome de *Burnout* en el colectivo femenino. La mujeres presentaban un porcentaje más alto que los hombres relacionado al cansancio emocional y despersonalización. Estos resultados concuerdan con otras investigaciones realizadas previamente. Sin embargo, existe una gran controversia sobre los hallazgos del síndrome de *Burnout* y su incidencia en determinación a géneros pues, en otros casos se ha encontrado mayor impacto en el colectivo masculino (Caravaca-Sánchez et al., 2019)

En el ámbito educativo, se realizó un estudio sobre la prevalencia del síndrome en mujeres docentes. Se encontraron niveles moderados y mayores del síndrome en las profesoras que en los profesores. De esta manera, se confirma que “ser mujer, representa uno de los principales factores psicosociales que influyen en su aparición y desarrollo, y hace de este género un grupo en riesgo” (Dorantes, 2020, p 26). Esto se explica por su mayor influencia en relación al conflicto familia-trabajo, es decir además de cumplir con sus funciones laborales la mujer debe atender su rol dentro del contexto familiar, lo que genera un desgaste emocional mucho más severo que el varón y de una alta incidencia global del síndrome también (Arias et al., 2017; Atance, 1997) .

Otro estudio considera que las mujeres tienden a ser más propensas a desarrollar el síndrome de *Burnout*, especialmente presentando altos niveles de agotamiento

personal. Esto se debe a las múltiples responsabilidades que enfrentan diariamente en los ámbitos familiar, profesional y laboral. (Morán Zapata, 2019).

De igual manera, se demuestra una mayor prevalencia del síndrome en el sexo femenino en otro estudio realizado con docentes en una universidad privada en Lima. Aquí se señala que, las mujeres presentan niveles altos de cansancio emocional en comparación a los hombres y por el contrario éstos tienen niveles altos de realización personal. Siguiendo una ideología sociocultural, esto se explica por la emotividad de la mujer, que, al experimentar sobrecarga laboral, se exterioriza a través de alteraciones psicosomáticas y psicológicas (Flores & De Los Ángeles, 2018)

En base a la revisión sistemática de la literatura de la variable en relación a este factor sociodemográfico, se puede concluir que, entre hombres y mujeres, éste último colectivo está más expuesto a padecer el síndrome y muy en particular presentar altos niveles en relación a la dimensión de agotamiento emocional, debido a sus múltiples roles intrínsecos en relación al género, tanto a nivel profesional, personal como familiar.

Síndrome de *Burnout* en jóvenes y adultos

Determinar los rangos de edad ha sido un tema bastante controversial desde tiempos remotos. No obstante, se puede definir que la juventud es la etapa de vida que comprende desde los 18 hasta los 25 años de edad. Y la adultez es aquella que inicia desde los 25 hasta los 60, edad en la que el hombre se convierte en adulto tardío. Esta última fase se considera la más larga de los seres humanos (Caro, 2018). Una vez definida esta primera parte se abarcará cómo se manifiesta el síndrome en este tipo de población y su prevalencia en relación a la edad.

Un estudio en una institución de cuarto nivel en Piura reveló que el 1.6% de los universitarios tenía niveles bajos de *Burnout*, el 73.8% niveles medios y el 24.6% niveles altos. En términos de agotamiento emocional, el 63.93% de los adultos presentaba niveles altos, comparado con el 11.48% de los jóvenes. En la despersonalización, el 8.20% de los jóvenes tenía niveles bajos, el 4.92% niveles medios y el 0% niveles altos, mientras que el 39.34% de los adultos mostraba

niveles bajos, el 29.51% niveles medios y el 18.03% niveles altos. En realización personal, el 8.20% de los jóvenes tenía niveles bajos y el 4.92% niveles medios, frente al 63.93% de los adultos con niveles bajos y el 22.95% con niveles medios. La incidencia del SB es mayor en los adultos que en los jóvenes. (Morán, 2019)

Por otro lado, se puede evidenciar resultados diferentes en una investigación realizada con docentes de una universidad privada en un grupo etario de entre 20 a 61 años o más.

Se encontraron que los docentes que tenía entre 51 y 60 años tenían un gran sentimiento de realización personal y esto puede coincidir con la estabilidad emocional, familiar y económica que pueden experimentar a esa edad. Mientras que, los docentes más jóvenes cuando ingresan al campo laboral poseen niveles altos de optimismo, el cual se ve mermado rápidamente al enfrentar obstáculos propios del sistema educativo, provocando que las expectativas no se materialicen y se conviertan en un grupo vulnerable a experimentar cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, todos estos componentes del síndrome de *Burnout* (Flores & De Los Ángeles, 2018).

Resultados similares se señalan en un estudio realizado con 42 docentes de una institución educativa en Chiclayo, donde se determinó la prevalencia del síndrome y su relación con factores sociodemográficos. Se encontró una incidencia del 4,8 % en la población en base a los criterios propuestos por Maslach y un nivel moderado en los componentes de agotamiento emocional y realización personal.

Dentro de este estudio, se señala una estratificación de las edades en base a la teoría de Levinson (1986), el cual determina la adultez temprana comprendida entre los 17 a 45 años y la adultez media entre los 46 a 65 años. Por lo tanto, en relación a la edad, se encontró que los docentes más jóvenes presentaban niveles severos y moderados en la dimensión de agotamiento emocional a diferencia del grupo de docentes mayores quienes mostraban niveles moderados y leves.

En cuanto a la despersonalización, existía una mayor prevalencia en el nivel leve y un nivel moderado de Realización Personal en la adultez temprana mientras que se percibía una mayor incidencia en el nivel moderado en la adultez media. Como

se puede evidenciar, existe una diferencia significativa con respecto a la dimensión de desgaste emocional, siendo los docentes más jóvenes quienes poseen puntuaciones altas. Comparando con los datos similares obtenidos en otro estudio, se concluye que existe una relación de la edad con la experiencia, es así que los docentes más jóvenes perciben y experimentan mayores niveles de estrés por la falta de experiencia entre otros factores (Sánchez, 2020).

El estudio anterior coincide con otra investigación, en la cual se demostró una prevalencia del síndrome en la población más joven de un grupo de colaboradores de un *Call center*. Este grupo etario, que además se caracterizaba por haber finalizado la secundaria en su totalidad, presentó niveles altos de cansancio emocional debido a encontrarse en una etapa vulnerable, inmerso en su primera experiencia laboral en muchos casos, por lo tanto, se autoexigen para cumplir sus expectativas altas de desempeño laboral. (Aguilar Baca & Morón Del Águila, 2022).

Con respecto a la dimensión de despersonalización, obtuvieron puntuaciones considerablemente altas, esto relacionado al hecho que a su edad temprana se veían enfrentados a muchas responsabilidades como estudiar y trabajar al mismo tiempo para solventar sus necesidades básicas y de estudio, además si eran padres o madres jóvenes tenían una carga adicional a las anteriores. Esto puede generar actitudes negativas hacia los usuarios o sus compañeros, desinterés en la realización de sus actividades y poca o nula asertividad al momento de comunicarse.

En cuanto a la realización personal, se encontró una prevalencia en el nivel bajo de, lo cual se debe a las expectativas altas que tienden a tener los jóvenes en relación al desarrollo y crecimiento personal y profesional, lo que lamentablemente no se refleja en los *call center*, por lo que podrían desarrollar un sentido de estancamiento (Aguilar Baca & Morón Del Águila, 2022)

En base al estudio de Rodríguez-García et al, se menciona que existe una relación importante entre edad y las dimensiones de agotamiento y despersonalización. Se presenta un índice alto de agotamiento en personas jóvenes debido a las condiciones de trabajo, la experiencia, el salario, jornada de trabajo y poca satisfacción laboral (Ávila & Yanela, 2021)

De acuerdo a lo mencionado, se infiere que el síndrome de *Burnout* se manifiesta con más regularidad en el grupo etario más joven actualmente, en particular presentan altos niveles de desgaste emocional debido a que se ven enfrentados a distintas responsabilidades como estudiar y trabajar simultáneamente, y en algunos casos tienen cargas familiares que aumentan este componente considerablemente. Así mismo, esto se ve relacionado a la presión social, las altas expectativas laborales, la autoexigencia en la primera experiencia laboral, vulnerabilidad relacionada a la poca experiencia, etc.

Causas Laborales del Síndrome de *Burnout* (SB)

En base a las numerosas investigaciones realizadas sobre el síndrome, se ha identificado una prevalencia muy variada del mismo en Latinoamérica, que va desde el 2% hasta un 76%. Estos resultados están condicionados al entorno en el que se realizan los estudios, considerando los factores psicosociales del área laboral, así como los socioeconómicos del sujeto de estudio (Rodríguez-Anchundia et al., 2022).

Determinar las causas del SB no es una tarea fácil y se han realizado varias investigaciones al respecto, en las cuales se ha identificado que el origen del síndrome puede variar en relación a distintos y múltiples factores tales como: componentes personales, sociales, demográficos, organizacionales, motivacionales entre otras (Poma Morales, 2020)

Por otro lado, se ha mencionado la existencia de dos factores causantes del síndrome: El personal y el laboral. El factor personal es aquel que se presenta a nivel individual relacionado a aspectos demográficos y psicológicos de la persona, manifestándose también en el ámbito organizacional, demostrando mínima tolerancia a la frustración y problemas del ambiente laboral o puesto del trabajo. Mientras que, el factor laboral se relaciona con la carga horaria y las condiciones laborales en las que se ejecutan las funciones diarias (Ávila & Yanela , 2021)

En base a estos dos tipos de factores: el personal y el laboral, se especifican distintas causas encontrada en diversas investigaciones relacionadas al ámbito educativo. En la tabla 1, se detallan las causas más importantes a nivel laboral,

como la sobrecarga y presión laboral, las altas exigencias del puesto, experiencia laboral, horas extensas de la jornada laboral y condiciones del trabajo. A nivel personal, resaltan la edad, el género, estado civil, número de hijos, tareas del hogar, baja tolerancia a la frustración.

Tabla 1. Causas del síndrome

Autor y año	Factor laboral	Factor personal
Lima et al. (2018)	Se encontró: Sobrecarga de trabajo , largas jornada de trabajo, ejercer otra función dentro de la institución educativa, Precariedad de infraestructura y materiales educativos	Ocupaciones y labores dentro del hogar
Rivera et al. (2018)	Entre las principales se encuentra: Escasos medios para realizar las tareas, Falta de definición del rol profesional y Falta de control sobre el propio trabajo	Se evidencia: Poca tolerancia a la frustración, Falta de motivación
Ugalde & Molestina (2018)	Condición de trabajo, relaciones laborales, presión laboral, implementación de nuevos planes de estudios	Edad , sexo (hombre , mujer), estado civil, edad
Osorio et al. (2018)	Condiciones ambientales inapropiadas, aumento de funciones, conflictos con alumnos, escaso apoyo por parte de la institución educativa.	Aumento de responsabilidades en el hogar, género femenino.
Gallardo-López et al. (2019)	Exigencias del entorno laboral, relación directa con el alumnado, falta de apoyo de los pares y directivos, sueldo insuficiente, falta de reconocimiento profesional	Falta de autoestima (percepción negativa de sí mismo) , introversión
Villamar et al. (2019)	Jornada excesiva, Problemas organizacionales, insatisfacción con la recompensa y problema con los alumnos.	Esfuerzo mental y físico, Género femenino.
Estrada y Gallegos (2020)	Involucrarse en los problemas de los alumnos, sobrecarga de trabajo, elaboración de documentos, baja compensación salarial, pésimas condiciones de trabajo, poco reconocimiento social, contratados.	Género Femenino, edad: menores de 40 años estado civil, nivel de estudios realizados
Castillo-Lozada et al. (2019)	Carga de trabajo: 50 %, Desempeño de rol: 35%, Supervisión: 45%, Relaciones Interpersonales: 35%.	Esfuerzo mental y físico: 28.3%, Falta de Apoyo Social: 40%
Vinueza et al. (2020)	La falta de experiencia en la profesión.	La edad sobre todo entre 25 a 35 años, el género, estado civil, años de experiencia, campo profesional, posición de coordinación.
Ramos et al. (2020)	Destacan los siguientes: Sobrecarga laboral bajo salario y presión laboral	Tenemos las siguientes causas: estrés, baja autoestima, escasa realización personal.

Fuente: Ávila & Yanela (2021)

Las causas laborales, según Bosqued (2008), que promueven la presencia del síndrome en los profesionales son, en primer lugar, la falta de medios para realizar las tareas encomendadas. Este se refiere a la escasez de recursos para realizar el trabajo designado o las funciones del cargo, a su vez esto limita el alcance de objetivos, generando de esta manera que el individuo se frustre, se sienta insatisfecho y desbordado junto con una sensación de estancamiento. (Rivera, Segarra , & Giler, 2018)

En segundo lugar, la falta de definición del rol es otro factor causal del síndrome debido a que el profesional no tiene claro sus funciones, o las expectativas de su trabajo produciendo incertidumbre e inseguridad que a medida que transcurre el tiempo se transforma en estrés. Profesiones como la docencia y la medicina son las más vulnerables a padecer de *Burnout* por su nivel de exigencia por parte de la sociedad y los cambios en el rol psico profesional.

Finalmente, se menciona la poca o excesiva autonomía del propio trabajo. Es decir, que el profesional tiene un control bajo o excesivo sobre el rol que realiza. Ambas situaciones repercuten en el trabajador porque percibe un sentimiento de amenaza por indefensión o por un alto nivel de responsabilidad que implica. (Rivera, Segarra , & Giler, 2018)

El síndrome de *Burnout* estudiado por Maslach y Jackson no solo es una consecuencia a un estrés laboral crónico, es además la conducta individual que manifiesta la persona ante un estresor. De esta manera, se entiende que los factores causales convergentes del síndrome son el entorno ambiental y las características propias del sujeto. Dentro de la primera categoría entra en consideración los factores de riesgos psicosociales aquellos relacionados a las condiciones laborales, en especial la organización de la entidad laboral que a partir de medios psicológicos y fisiológicos afectan a la salud de los profesionales denominados estrés. Estos factores simbolizan la exposición, en tanto que el estrés es el estimulante del resultado (Guerrero, Zambrano, Torres, & Freire, 2019).

En el ámbito educativo, aumenta cada vez más el nivel de exigencia por parte de la sociedad hacia el rol docente, impulsado a través de los constantes cambios concebidos en la reformas del sistema educativo. En muchas ocasiones, las

condiciones laborales y la disposición de recursos son deficientes desamparando al profesorado y dándoles poca seguridad y protección, a su vez convirtiéndose en una amenaza para la salud. De igual manera, la escasa autonomía y control sobre su labor, contribuyen a una elevada tensión psicológica que genera el estrés laboral crónico también llamado *Burnout* (Manzano, 2020).

El síndrome en docentes surge por la incorporación de nuevas tecnologías, la desorganización de la aulas, la actualización continua de conocimiento y la carga de trabajo adicional como la producción y publicación de trabajos, el desarrollo y presentación de proyectos, reuniones y el cumplimiento de plazos. Esto más las responsabilidades familiares, aumentan el riesgo de trastornos mentales. La edad, el sexo, el sector de trabajo (público o privado), la violencia hacia el docente también influye en el nivel de agotamiento u otras dimensiones del síndrome. Además, la capacidad de adaptación, la baja autoestima, problemas de salud física y la presión percibidas del medio ambiente, las condiciones laborales e individuales contribuyen significativamente al síndrome (Dias & Silva, 2020).

A estos factores laborales y personales causantes del síndrome, se añade la relación directa con el alumno (Gallardo-López, López-Noguero, & Gallardo-Vázquez, 2019). La interacción entre el docente y el estudiante requiere un manejo adecuado de emociones, empatía y habilidades para la resolución de conflictos, proporcionado a través del acompañamiento al estudiantado.

Además de los factores desencadenantes previamente mencionados, se deben considerar variables como el nivel educativo que imparte el docente, las demandas laborales y el apoyo percibido en el contexto de sus funciones pedagógicas. Y los factores personales relacionados a componentes sociodemográficos, personalidad, estrategias de afrontamiento, red social de apoyo y otras variables extralaborales (Martín, Sánchez, Avilés, & Di Giusto, 2020).

En resumen, se entiende que la manifestación del síndrome es causada por diferentes factores que se pueden categorizar principalmente en laborales, lo cuales incluyen las condiciones de trabajo y la deficiente organización institucional; personales como los aspectos sociodemográficos y psicológicos del docente; y, por último, los factores profesionales que tienen que ver directamente con el rol del

docente en la sociedad y la actualización constante de las funciones y metodologías de la profesión.

Síntomas del Síndrome de *Burnout*

Como se señaló previamente, el síndrome se considera como un modelo trifactorial, es decir consta de tres dimensiones. A nivel cognitivo y conductual se puede percibir una falta de realización personal, a nivel emocional se evidencia un agotamiento y a nivel actitudinal, se experimenta una despersonalización. Todos estos rasgos comprenden en sí mismo una serie de síntomas.

Área emocional: Agotamiento Emocional.

Dimensión más característica del síndrome descrita como la carencia de energía o la existencia nula de la misma, así como del entusiasmo. Se percibe una insuficiencia de recursos para afrontarlo a causa del contacto diario y constante con las personas a las que se brinda el servicio propio del trabajo (Dorantes Nova et al., 2018). Esta dimensión está directamente relacionada con el componente de estrés individual de quien padece el síndrome (Baldeón, Janampa , Rivera , & Santivañez, 2023)

Existe una relación bastante estrecha entre esta dimensión y los síntomas de tipo musculoesquelético, inmunológico general, cardiovascular, neurosensorial y gastrointestinal, así mismo se relacionan de manera general con las otras dimensiones de la escala de sintomatología somática tales como: piel-alergia, ginecología y reproductor global femenino. Esto refiere que la dimensión de agotamiento emocional es la que más se relaciona con la salud física, incluyendo también efectos fisiológicos similares a los experimentados con estrés o fatiga crónicos (Esteras, Chorot, & Sandín, 2019).

El agotamiento emocional se asemeja con el “agotamiento vital” que se asocia significativamente con los trastornos emocionales, destacándose la depresión; y psicósomáticos refiriéndose principalmente a la cardiopatía coronaria. La depresión es uno de los síntomas claves del síndrome, de hecho, las personas que padecen de *Burnout* presentan una sintomatología similar a aquellas que padecen depresión

clínica (Bianchi, Schonfeld, & Laurent, 2015; Esteras et al., 2019). Por otro lado, en relación a los síntomas psicopatológicos, se encuentra una correlación bastante significativa, en especial con la somatización, depresión, ansiedad, obsesión-compulsión; todos ellos característicos de los síntomas tipo neurótico.

De la misma manera, se mencionan como síntomas emocionales a la baja autoestima, ansiedad, e irritabilidad. También, se evidencia una disminución de la capacidad de memorización de datos para el razonamiento abstracto, juicios, etc. (Rivera Guerrero et al., 2018). Se añaden a estos síntomas, la ira y el dolor de cabeza (Dias & Silva, 2020). Los cambios de humor también son frecuentes en los colaboradores, quienes se acostumbran a “estar a la defensiva”, ser suspicaces o reticentes (Balladares & Hablick , 2017)

Área actitudinal: Despersonalización

Esta dimensión tiene relación directa al contexto interpersonal del síndrome (Baldeón et al., 2023) Se genera una resistencia afectiva, que se visualiza en el distanciamiento entre el que brinda el servicio y el que se beneficia del mismo (Dorantes et al., 2018)

Según Esteras et al (2019), estudios de Nakamura, Nagase, Yoshida y Ogino en 1999 relacionaron la despersonalización con los niveles de células NK (tipo linfocito, perteneciente al sistema inmunitario), es decir, que esta dimensión genera una mayor vulnerabilidad del sistema inmunológico. También mencionan otro estudio, donde se encuentra una correlación significativa entre el componente de despersonalización y los síntomas psicóticos. Esteras et al (2019) señala los estudios de Cáceres en 2006, donde asocia la despersonalización y los síntomas de ideación paranoide y personalidad psicótica en los profesionales de la salud. Entre otros síntomas, hay una falta de verbalización, apatía, hostilidad y suspicacia (González & León , 2017)

En base al método de Maslach *Burnout* Inventory, la dimensión de despersonalización presenta signos de “ insensibilidad, una alta irritabilidad, así también la ausencia de total motivación” (Ramírez, 2022).

Área cognitivo-conductual/comportamental: Falta de Realización Personal

La presente dimensión representa el componente de autoevaluación del síndrome (Baldeón et al., 2023) En esta área se manifiestan sentimientos de fracaso, impotencia, frustración e inadecuación profesional en la cual se percibe desproporcionadamente los propios errores y se dificulta la aceptación de aciertos exitosos. Se presentan problemas de atención y concentración de las actividades diarias. Simultáneamente, la persona desarrolla actitudes pesimistas hacia el trabajo traducidas en desmotivación y desilusión por lo que se hace día a día.(Rivera Guerrero et al., 2018)

Del mismo modo, la persona presenta desórdenes fisiológicos, y éstos desencadenan a su vez “cefaleas, dolores musculares (sobre todo dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño” (Martínez , 2010).

De la misma manera, a nivel cognitivo, se percibe una pérdida de significado y de valores, desorientación cognitiva, disminución progresiva de la creatividad, desarrollo y aumento del criticismo, y las expectativas iniciales desaparecen. Mientras que, a nivel conductual, se describen el ausentismo, el abandono de las responsabilidades, autosabotaje, desvalorización, falta de organización y el abuso de alcohol, tabaco, café y drogas. (Lovo, 2020).

En el gráfico 3 se muestran las diferentes manifestaciones del *Burnout*, divididas en cinco categorías: emocionales, actitudinales, conductuales, psicósomáticas e interpersonales. El gráfico ofrece una visión integral de cómo el síndrome afecta a los profesionales en múltiples dimensiones de su vida, resaltando la importancia de abordarlo de manera holística.

Gráfico 3. Síntomas asociados del síndrome de Burnout

Emocionales	Actitudinales	Conductuales
<p>• El personal puede experimentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos de soledad, de alineación, de impotencia, de omnipotencia • Depresión • Ansiedad 	<p>• El profesional puede tender a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No expresar en palabras • Actitudes más cínicas, apáticas, hostiles, desconfiadas 	<p>• El profesional puede comportarse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agresivo • Retraído • Humor variado • Enojado • Irritable
<p>Psicosomáticas</p> <p>• El profesional puede sentir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palpitaciones, problemas cardiovasculares • Hipertensión • Crisis asmáticas, catarros frecuentes • Tendencias a infecciones, enfermedades virales • Apariciones de alergias • Dolores cervicales y de espalda • Fatiga, migraña, desvelo • Alteraciones menstruales • Ulceras gástricas, diarrea 	<p>Interpersonales</p> <p>• El profesional puede tener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conflictos frecuentes con la pareja • Baja tolerancia • Aislamiento • Deterioro de las relaciones 	

Fuente: Gráfico adaptada de Gil Monte & Peiró Silla (1997) citado en Menghi et al., 2019)

Una tabla similar se encuentra en el estudio de Martínez (2010) quien menciona los síntomas en base 4 categorías: emocionales, cognitivos, conductuales y sociales.

Dentro de los síntomas emocionales se indican los siguientes: Depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes y supresión de sentimientos. Entre los síntomas cognitivos se destacan la pérdida de significado, de valores, desaparición de expectativas, modificación del autoconcepto y otras antes mencionadas. Así mismo, los síntomas conductuales se refieren a la evitación de responsabilidades, absentismo, conductas inadaptadas, sobre implicación, evitación de decisiones, etc.

Finalmente, entre los síntomas sociales se especifican la evitación de contactos, conflictos, formación de grupos críticos, malhumor familiar, distanciamiento, etc. (Martínez Pérez, 2010a)

Consecuencias del síndrome de *Burnout*

Como refiere Lázaro 2004 (citado en Gómez Herrera, 2022) en sus investigaciones, las consecuencias del síndrome son varias y su afectación no solo es individual sino organizacional también. En relación a la persona, se puede destacar 3 niveles: el nivel físico, psicológico y socio-familiar. Físicamente el individuo presenta problemas de salud, cansancio, dolores musculares o trastornos del sueño. En relación al componente psicológico, se pueden presentar cuadro de depresión, ansiedad, desmotivación o labilidad emocional. A nivel socio-familiar, es posible que se observen conductas de aislamientos, irritabilidad, conflictos en las relaciones personales más cercanas como con la pareja y familiares.

La tendencia a autoevaluarse negativamente y de forma particular es característica de la dimensión cognitiva. Afecta directamente la habilidad en la ejecución de las funciones propias del empleo, y a su vez perjudica la relación con el usuario. Del mismo modo genera un sentimiento de satisfacción baja o nula en relación con los resultados del trabajo. (Dorantes Nova et al., 2018).

También, se presentan sentimientos de fracaso personal es decir escasa competencia, poco sentido de esfuerzo y conocimiento limitado, las expectativas laborales comienzan a disminuir o desaparecer, y una infelicidad general se evidencia en impuntualidad, el absentismo y abandono de la labor profesional. (Guerrero et al., 2019)

Así mismo, se desarrolla la frustración y depresión de índole cognitiva; y, a causa de la autocrítica radical y la desvalorización personal, se presentan consecuencias como el autosabotaje, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo. Por otro lado, a nivel conductual, las consecuencias pueden resumirse en la pérdida de acción proactiva y en comportamientos de aumento de estimulantes o abuso de sustancias, es decir, hábitos nocivos para el bienestar. Estos efectos se encadenan con la esfera social en la cual se reflejan la tendencia al aislamiento, y el rechazo

al cualquier forma de interacción social. También se incluye niveles de insatisfacción conyugal, irritación, disgustos y tensión en el hogar. En otras palabras, las relaciones interpersonales también sufren un deterioro (Martínez, 2010).

Entre otras consecuencias, se señalan las siguientes: desmotivación, negativismo, pasividad, pasotismo, indiferencia, muchos errores, indecisión, consumo abusivo de alcohol, fármacos, drogas, absentismo, ausentismo, accidentes. Descenso del rendimiento, baja productividad, trabajo de poca calidad e insatisfacción laboral (Ramos, 1999)

Como se mencionó anteriormente, las repercusiones del síndrome también se dan a nivel organizacional, entre las cuales se pueden mencionar los conflictos profesionales, conflictos con usuarios y familiares, ineficiencia en la actividad diaria, disminución de la calidad del trabajo, cambios repetidos del puesto de trabajo, absentismo y accidentes laborales. (Rodríguez, 2020)

De acuerdo a lo antes mencionado, los efectos del síndrome de *Burnout* tienen un alcance tanto a nivel individual relacionado a las dimensiones propias del síndrome y a las características de la persona, por lo tanto, afecta la salud física, mental, emocional y provocara cambios negativos en las conductas y cogniciones de quien lo padece. De la misma manera, hay repercusiones en la organización, pues a causa del deterioro del bienestar integral del talento humano, se presentan problemas de rotación, absentismo, deficiencia de la calidad del trabajo, mayor tendencia a los accidentes, los problemas entre colaboradores y una atención al cliente poca satisfactoria que desencadenan bajos niveles de productividad y el incumplimiento de objetivos.

1.3. Factores protectores que disminuyen el Síndrome de *Burnout*

Como se puede evidenciar, las consecuencias del síndrome son muy amplias y alcanzan a perjudicar varios ámbitos del individuo que lo padece. Por tal motivo, es necesario identificar qué elementos sirven para proteger de manera integral a la persona ante la presencia del síndrome o por otro lado contrarrestar sus efectos nocivos.

Ramos (1999) propuso cinco estrategias para intervenir ante el síndrome, las cuales se describen brevemente:

1. Cambiar los procesos cognitivos de autoevaluación, es decir, entrenar al profesional en técnicas de afrontamiento relacionadas con la tarea y la solución de problemas
2. Desplegar estrategias cognitivo-conductuales para minimizar las consecuencias del síndrome
3. Fomentar habilidades comunicativas, interpersonales, sociales y asertivas
4. Reforzar las redes de apoyo social
5. Reducir en lo posibles los estresores en la organización.

De la misma manera, el autor diferenció tres niveles de intervención. El primero fue el individual, donde se fortalece a la persona para afrontar el estrés laboral. En segundo lugar, el interpersonal que se enlaza con las habilidades sociales dentro del contexto laboral y finalmente, el nivel organizacional que hace referencia a la reducción o supresión de estresores.

Así mismo, Guerrero et al (2019) plantean ciertos factores que reducen las repercusiones del síndrome, tales como: Las estrategias idóneas para gestionar exitosamente el estrés y los conflictos. Se puede lograr una disminución del síndrome cuando se posee habilidades apropiadas para gestionar el estrés. Esto debido a que, la persona puede afrontar mejor y acertadamente las situaciones difíciles y adversas de su contexto laboral. Cuando se posee el conocimiento y el control de estas destrezas dentro y fuera del trabajo, la resolución de problemas conflictivos puede convertirse en una experiencia de crecimiento profesional

Tener la capacidad de ver, reconocer y asumir los problemas en el trabajo favorece a la resolución de los mismos. Por el contrario, si se niega los conflictos, estos se mantienen ocultos, no se les da solución provocando estrés de manera continua y malestar. La naturaleza de todo trabajador es cometer errores, los cuales se deben reconocer para evitar la negación y la introyección.

En el ámbito laboral, se estará expuesto a la frustración debido a que no siempre se puede conseguir aquello que se desea o como se desea, en especial para aquellas personas que confrontan la labor desde el idealismo y la sensación de omnipotencia. Estas son las más vulnerables a sufrir síndrome de *Burnout*. Ser consciente de la frustración de manera moderada contribuirá a que no se padezca del síndrome o que sea menos dura su afectación en el individuo.

Rodríguez (2020) diferencia dos niveles de medidas preventivas ante el síndrome. A nivel individual, se deben brindar recursos de enfrentamiento, tales como: ejercicios, recreación, alimentación saludable, evitar sustancias nocivas, fomentar la tolerancia y el respeto. A nivel organizacional, se evalúa el entorno físico y social para realizar las mejoras correspondientes, de la misma manera se realiza con los estilos de comunicación, las estrategias de toma de decisiones, se promueve la correcta descripción de los cargos, se incorpora indicadores de vigilancia de salud, fomentar el equilibrio del horario de trabajo y carga laboral.

Uno de los aspectos importantes para que se desencadene el síndrome es la manera en la que el individuo hace frente al estrés. Por tal motivo, se determina a la inteligencia emocional y la resiliencia como dos factores protectores de la patología. Daniel Goleman en 1995 definió la inteligencia emocional como la clave para lograr el éxito. Se conforma por 5 dimensiones tales como autoconocimiento, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales (Hidalgo, Jenaro, & Moro, 2023)

La resiliencia por su parte, se define como la capacidad de enfrentar las adversidades, constituye un rasgo de personalidad que favorece al confrontamiento de dificultades y disminuye el impacto negativo de estrés (Saldaña et al., 2022). Aquellas personas que presenten uno o ambos factores serán menos vulnerables a padecer el síndrome.

Un factor relacionado con la inteligencia emocional es la personalidad eficaz. Martín del Buey, Martín Palacio y Di Giusto (2019) lo definen de la siguiente manera:

“Una persona eficaz es un ser vivo con conocimiento y estima de sí mismo (autoconcepto y Fortalezas del Yo) en proceso de maduración constante (en

cualquier estado de su evolución) con capacidad (inteligencia) para lograr (eficacia) lo que desea (motivación) y espera (expectativa) empleando para ello los mejores medios (entrenamiento) posibles (eficiencia), controlando las causas (atribución de causalidad) de su consecución (éxito o fracaso), afrontando para ello las dificultades personales, circunstanciales y sociales (afrontamiento de problemas) que se presenten, tomando las decisiones adecuadas sin detrimento de sus buenas relaciones con los demás (empatía y comunicación) ni renuncia en ellas de sus aspiraciones personales justas (asertividad).”

Se confirma una relación significativa con la dimensión de realización personal afirmando que una persona con una personalidad eficaz sintetizada en sus cuatro dimensiones genera sentimiento de eficacia, de sentirse activo y útil en el desempeño docente. Por lo tanto, funciona como otro protector ante el síndrome. (Martín Palacio et al., 2020)

Basándose en la literatura, se comprende que los factores de protección ante el síndrome son de dos distintos niveles. El individual hace referencia a todos los recursos de apoyo relacionados con rasgos personales que enfrentan los efectos nocivos de la patología. A nivel organizacional se hace hincapié que, para contribuir a la prevención o disminución de las repercusiones, tales como: condiciones laborales, clima laboral, bienestar del trabajador, etc.

CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

En el siguiente capítulo se tratan la metodología utilizada en la investigación, partiendo desde el diseño, participantes, herramientas y procedimiento metodológico.

2.1. Tipo de investigación

El objetivo de la investigación es diseñar un plan de prevención del síndrome de *Burnout* en dos unidades educativas de la ciudad de Guayaquil, por consiguiente, es una investigación aplicada, debido a que busca “resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad en base al conocimiento generado en la investigación básica”(Lozada, 2014; Teodoro & Nieto, 2018).

Se realiza un trabajo investigativo no experimental, es decir, “no existe manipulación de las variables por parte del investigador” (Risco, 2020) . De manera que, “se observan los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo” (Nacional, Villareal, & Alzamora De Los Godos, 2018)

El trabajo de investigación presenta un enfoque cuantitativo, debido a que, “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente” (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2004). El enfoque cuantitativo permite realizar un análisis de las variables a través de las mediciones estadísticas (Padilla & Marroquín, 2021) Por ello, se aplican *tests* psicométricos para la medición del síndrome de *Burnout* en los colaboradores de dos unidades educativas para luego analizar esos resultados mediante estadística descriptiva.

La investigación tiene un alcance descriptivo, porque tiene como objetivo “especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Nicaragua, 2018) . Finalmente, el corte es transversal, puesto que “se mide una sola vez las variables y con esa información se realiza el análisis; se miden las características de uno o más grupos de unidades en un momento específico” (Risco, 2020)

Instrumentos

Se utilizaron como herramientas:

- Ficha sociodemográfica para tener una visión clara de las características de los participantes
- Test psicométrico de Maslach *Burnout* Inventory con el fin identificar la presencia del síndrome en ellos.

A partir de la ficha sociodemográfica (Anexo 1) se obtienen datos generales de la población de estudio relacionados a las variables: sociales de edad, género, estado civil, número de hijos, tipo de institución laboral, nivel de estudios realizados y actividades fuera de la jornada laboral.

Maslach *Burnout* Inventory (MBI) es un instrumento diseñado originalmente por Christina Maslach y Susan Jackson en 1981, traducido al español como el inventario del Desgaste Ocupacional, ha sido comprobado en varios países del mundo tanto en Europa como en Latinoamérica demostrando, así su utilidad y su confiabilidad en la investigación del estrés laboral crónico como factor de riesgo psicosocial en la población trabajadora.

El cuestionario MBI (Anexo 2), conceptualiza el síndrome como el desgaste profesional de las personas que laboran en diferentes actividades en un ambiente laboral y que experimentan un estrés crónico (Calle C.R, Aguirre, Calle C.J, & Izquierdo, 2022). Tiene un total de 22 ítems, que reúnen respuestas relacionadas a las tres subescalas del síndrome: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, con resultados bajo-medio-alto. (Martínez, 2010a)

“Las tres subescalas, en la revisión del año 1986, alcanzaron valores de fiabilidad de Cronbach aceptables, con una consistencia interna de 0.80” (Martínez Pérez, 2010b). Se han realizado varios estudios en Latinoamérica para confirmar la validez y confiabilidad del instrumento. En Argentina, partir de un estudio hecho por Spotón et al., (2019) se encontraron coeficientes iguales a 0.77 y 0.88 de confiabilidad, los cuales determinan una consistencia interna aceptable.

De la misma manera, a nivel nacional se realizó un estudio de validez factorial del instrumento en una población multiocupacional ecuatoriana, en la cual, se obtuvo un Alfa de Cronbach de .908, es decir existe una alta confiabilidad (Calle Cabezas et al., 2022)

Con un total de 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), la escala de agotamiento emocional describe la incapacidad emocional y afectiva percibida por el individuo en relación a su trabajo con repercusiones sociales y familiares. La escala de despersonalización se conforma de 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22) que se relacionan con el desarrollo de sentimientos y actitudes de carácter negativo hacia los destinatarios del servicio prestado. Por último, la escala de baja realización personal con un número de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) hace referencia a la autoevaluación negativa que el individuo tiende a realizarse en relación a la ejecución de su trabajo y a su interacción con las personas a quienes presta algún servicio (Olivares, 2017)

El inventario cuenta con 7 opciones de respuestas (escala de Likert de 0 a 6) donde 0 es nunca; 1, pocas veces al año o menos, 2, una vez al mes o menos, 3, unas pocas veces al mes o menos, 4, una vez a la semana, 5, pocas veces a la semana y 6, todos los días.

En la tabla 2, se señalan los puntajes relacionados a los niveles: bajo, medio y alto de cada dimensión del síndrome.

Tabla 2. Niveles del síndrome

Dimensión	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
<i>Agotamiento emocional</i>	0-18	19-26	27-54
<i>Despersonalización</i>	0-5	6-9	10- 30
<i>Realización Personal</i>	0-33	34-39	40 – 48

Fuente: Modificado a partir de (Jiménez-Padilla et al., 2023; Serrano, Carriel, & Sánchez, 2021)

Para definir el síndrome de *Burnout*, las valoraciones deben ser las siguientes: las dos primeras subescalas tienen altas puntuaciones y la tercera escala muestra puntuaciones bajas. Analizando cada una de las escalas, se presentan indicios del síndrome cuando la escala de cansancio emocional tiene unas valoraciones de más de 26 puntos, la escala de despersonalización presenta más de 9 puntos y la escala

de realización personal cuando la puntuación es menor a 34 (Manzano Díaz, 2020)

2.2. Recolección de la información

El presente estudio se conforma por distintas fases interrelacionadas que validan su integridad. El presente trabajo se divide en los siguientes pasos:

1. Identificación del problema
2. Revisión bibliográfica
3. Diseño metodológico
4. Recolección de datos
5. Análisis de los resultados
6. Elaboración del plan
7. Conclusiones y recomendaciones

La identificación del problema es una fase fundamental, puesto que, a partir de esta el investigador decide proseguir su trabajo investigativo. Se procede al planteamiento del problema, el cual fue identificado a través de la observación efectuada por parte del investigador dentro del contexto. Posteriormente, se formularon las preguntas, se definen los objetivos e hipótesis de la investigación y se determina la población a estudiar.

Durante la revisión bibliográfica, se realizó una extensa búsqueda de información para la argumentación teórica relacionada al Síndrome de *Burnout* y sus dimensiones, también se investigó sobre las herramientas a utilizarse en la siguiente fase.

En el diseño metodológico, se determina el enfoque, alcance, corte, las técnicas de recolección, los instrumentos, y el análisis estadístico. Durante esta fase, se digitalizó el test psicométrico junto con una ficha socio demográfica para obtener una visión clara de los participantes y del síndrome de desgaste ocupacional medido a través del inventario de Maslach y Jackson.

Estas herramientas fueron realizadas en *Google Forms*, con una duración de 10 a 15 minutos de respuesta, tiempo que fue verificado con 2 docentes y 2 administrativos en una aplicación piloto.

Posterior a la realización de los instrumentos, se solicitaron y aprobaron los permisos y autorizaciones correspondientes en las dos instituciones para el desarrollo del trabajo.

Los instrumentos fueron aplicados de manera híbrida por motivos socio políticos del país en el momento de la recolección de datos, los cuales fueron la declaración de conflicto armado interno a partir de una serie de eventos violentos en varias ciudades tales como Guayaquil, Quito, Esmeralda, etc. Y el estado de excepción que provocó un cambio de modalidad de trabajo en todas las instituciones gubernamentales y privadas.

La primera toma se realizó en la unidad educativa fiscomisional en la sala de cómputo con los docentes de primaria, a quienes se les socializó el tema de investigación antes de la realización de las encuestas. Posterior a ese momento, a nivel nacional se optó por la modalidad virtual en todas las instituciones educativas, por tal motivo, se recolectó los datos de los docentes de secundaria y administrativos de esa misma institución de manera virtual con la charla respectiva.

Por otro lado, el departamento de recursos humanos y el administrador de la unidad educativa particular decidieron enviar el link de la encuesta a través de los grupos de institucionales de WhatsApp. Es decir, en esta unidad educativa, no hubo la oportunidad de realizar la socialización antes de la recolección de datos.

Una vez levantada la información, se pudo realizar el análisis estadístico donde se indicaban los niveles del síndrome en los colaboradores, así como también los niveles por subescalas y relaciones entre varias variables sociodemográficas y el *Burnout*.

Para este análisis, se extrajo la información de *Google Forms* a Excel, se realizó la tabulación de datos en hoja de cálculo para luego pasar esa información limpia y codificada a la base de datos del programa estadístico SPSS. Se utilizó la versión 25 del programa, a partir de la cual, se pudo realizar el análisis estadístico descriptivo, la evaluación del instrumento psicométrico y las comparaciones de ciertas variables demográficas con la variable presencia o ausencia del síndrome, así como también con sus subescalas.

El procedimiento se inició con el análisis de los aspectos sociodemográficos, posteriormente, se incorporaron las puntuaciones por subescalas para luego determinar los niveles bajo, medio y alto, y ejecutar la evaluación del instrumento en base a los criterios de Maslach. Para este primer análisis se utilizó la técnica de distribución de frecuencias, es decir, se presenta un resumen de los datos agrupados en función de categorías excluyentes y del número de casos por cada una a través de tablas de frecuencias.

Se realizó también comparaciones entre las variables género, edad, tipo de institución y área laboral con la variable presencia o ausencia del síndrome de manera independiente, con el fin de conocer más a detalle el diagnóstico. Además, se analizó la distribución de las dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en función de las variables sociodemográficas seleccionando los hallazgos más representativos para el presente estudio, los mismos que fueron descritos e interpretados en el capítulo de análisis de los resultados correspondientemente.

En base a los resultados, se diseñó un plan de prevención del síndrome en ambas instituciones con una duración de tres meses, el cual incluye estrategias que protegen a los colaboradores de padecer *Burnout* y mejorar su estilo de vida generando un bienestar físico y mental.

Para finalizar nuestro estudio, se redactaron las conclusiones donde se responde la pregunta general relacionado al síndrome de desgaste ocupacional, se describe los hallazgos encontrados a lo largo del desarrollo de la investigación en base a los objetivos previamente establecidos y se defiende nuestra postura inicial sobre el problema. También se elaboraron las recomendaciones para futuras investigaciones en relación al Síndrome de *Burnout* dentro del contexto educativo en el marco ecuatoriano.

2.3. Caracterización de las dos unidades educativas en la ciudad de Guayaquil

El presente estudio se realizó con las y los colaboradores de la Unidad Educativa Fiscomisional Fe y Alegría y la Unidad Educativa Particular El Libertador en la ciudad de Guayaquil.

La Unidad Educativa Fiscomisional Fe y Alegría se encuentra ubicada en el suroeste de la ciudad, en la parroquia Febres Cordero. Es una institución de educación popular caracterizada por la instrucción formal en todos los niveles: inicial, preparatoria, elemental, media, superior y bachillerato con especialización en ciencias, contabilidad y mecanizado.

La unidad educativa labora solamente en la jornada matutina y su modalidad es presencial. Además, tiene un aproximado de 1000 estudiantes provenientes de familias de clase popular media baja. Su infraestructura cuenta con espacio abierto y recreativos, las aulas están en buen estado, sin embargo, no están climatizadas y cuentan con un número promedio entre 35 a 40 estudiantes. Así lo detalló la autoridad principal de la institución educativa.

Fe y Alegría es un movimiento educativo con carácter social que pertenece a la comunidad de los Padres Jesuitas. El personal es constantemente formado en base a valores cristianos incentivando en ellos un sentido de pertenencia a la institución y gratificación en relación a su labor diaria. Su lema es “El que no vive para servir, no sirve para vivir, y todos juntos remamos mar adentro.” Es decir, posee una cultura basada en trabajo en equipo y solidaridad (Vargas & Cedeño, 2023). Además, cuenta con una estructura organizativa cuyo funcionamiento impulsa una cultura de responsabilidad y en la capacidad de pedir y rendir cuentas. (Baldonado, 1999)

Por otro lado, la Unidad Educativa Particular El Libertador se encuentra ubicado en la zona céntrica de la ciudad, en la parroquia Tarqui, en la ciudadela la FAE. Brinda educación regular en todos los niveles: Inicial, Básica y Bachillerato. La institución cuenta con la modalidad presencial, en jornada matutina, con un aproximado de 950 estudiantes provenientes de familias clase media y alta. Así lo detalló su actual rector.

La Unidad educativa es miembro del programa internacional de *Oxford Quality*, cuenta con formación es católica y en valores que a su vez hacen parte fundamental de su cultura organizacional. Tiene más de 50 años de trayectoria, mantiene una infraestructura bastante buena, aulas climatizadas con un máximo de 30 estudiantes por salón y espacio recreativos. (Alvarado, 2022).

Se escogió una unidad educativa fiscomisional y otra particular con el objetivo de determinar la presencia o ausencia del síndrome, analizar cómo se manifiesta en cada una de ellas, encontrar posibles diferencias debido al tipo de sostenimiento y al volumen de estudiantes y aportar a las instituciones con información valiosa para futuros planes de bienestar organizacional.

La unidad educativa fiscomisional representa el 47,1% de la población, es decir, 57 colaboradores y la unidad educativa particular cuenta con un porcentaje del 52,9%, esto es, 64 trabajadores; dando un total de 121 participantes, así se lo detalla en la tabla 3

Tabla 3. Tipo de institución

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Particular	64	52,9	52,9
	Fiscomisional	57	47,1	100,0
	Total	121	100,0	

Fuente: elaboración propia

La población está conformada por 101 docentes y 20 colaboradores del área administrativa. En relación a la variable género, se observa que el colectivo femenino predomina en el grupo de estudio con un total de 100 mujeres en relación con 21 hombres.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se analizan los resultados obtenidos en la investigación. En primer lugar, se realiza el análisis descriptivo de la variable presencia o ausencia de *Burnout* a partir de frecuencias y porcentajes. Luego se describen los resultados en base a las tres dimensiones del síndrome. Finalmente, se describe la distribución del síndrome en función a ciertas las variables sociodemográficas con el objetivo de tener una visión más amplia del estudio.

3.1. Análisis descriptivo de la presencia o ausencia de *Burnout*

Una vez realizado el proceso estadístico para la obtención de los resultados de presencia o ausencia del síndrome de *Burnout*, se encontró que, en la población de estudio, un 81% no padecían el síndrome, mientras que un 19% de colaboradores evidenciaban la presencia de la patología.

Si bien los resultados muestran que no existe presencia significativa del síndrome, puede haber factores que incidieron en las respuestas de los colaboradores, tales como temor a algún llamado de atención, desconocimiento de la patología, miedo a ser considerado un mal elemento, negación del síndrome, el deseo de quedar bien ante las autoridades, etc. Además, el momento de la recolección de datos coincidió con la crisis de seguridad a inicios del año 2024, la cual se convirtió en un factor influyente en las respuestas debido a que la población se encontraba expuesta a una tensión política y social.

Para diagnosticar el síndrome de *Burnout*, es esencial evaluar las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La presencia del síndrome se indica cuando una persona exhibe altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, junto con bajos niveles de realización personal.

La tabla 4 indica la frecuencia y el porcentaje de personas dentro de los niveles: alto, medio y bajo, de la dimensión de agotamiento. Un 69,4% posee un nivel bajo de agotamiento emocional, un 19% un nivel medio y un 11,6% un nivel alto. Un poco más del cuarto de la población presenta niveles medios y altos de cansancio y requiere atención para la prevención de los efectos nocivos de esta dimensión.

Tabla 4. Nivel de agotamiento Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo (0-18)	84	69,4	69,4	69,4
	Medio (19-26)	23	19,0	19,0	88,4
	Alto (27-54)	14	11,6	11,6	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

De la misma manera, la tabla 5 señala el porcentaje de casos dentro de los tres rangos establecidos para la dimensión de despersonalización. Se encontró que el 75,2% de los colaboradores experimentan niveles bajos, el 22,3% percibe niveles medios y el 2,5% niveles altos. Esto indica que un cuarto de la población presenta conductas de aislamiento y comportamiento negativos hacia sus beneficiarios.

Tabla 5. Nivel de Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo (0-5)	91	75,2	75,2	75,2
	Medio (6-9)	27	22,3	22,3	97,5
	Alto (10-30)	3	2,5	2,5	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Los resultados obtenidos en cuanto a la realización personal, se presentan en la tabla 6, que detalla los porcentajes en función de los niveles designados para esta dimensión. El 74,4% posee altos niveles de realización personal, el 14% y 11,6% evidencia niveles medios y bajos respectivamente. Esto indica que la gran mayoría de los participantes del estudio poseen un alto sentido de satisfacción con respecto a su profesión y labor diaria.

Tabla 6. Nivel de Realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo (0-33)	14	11,6	11,6	11,6
	Medio (34-39)	17	14,0	14,0	25,6
	Alto (40-56)	90	74,4	74,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Finalmente, en la tabla 7, se detalla la frecuencia y el porcentaje de la presencia y ausencia del síndrome de *Burnout* en la población de estudio. El 81% de la población no presenta *Burnout*, mientras que el 19% sí. Ciertamente la mayoría de la población no posee el síndrome, no obstante, al ser considerado uno de los

problemas relacionados al trabajo e incluida en la clasificación internacional de enfermedades, no debe desatenderse el porcentaje afectado, porque podría incrementar con el tiempo.

Tabla 7. Síndrome de *Burnout*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ausencia de <i>Burnout</i>	98	81,0	81,0	81,0
Presencia de <i>Burnout</i>	23	19,0	19,0	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Celio Pillaca (2021) encontró en su estudio una relación significativa entre la Realización Personal y la Satisfacción de vida. El autor concluyó que a mayor Realización Personal mayor Satisfacción con la vida y viceversa. Lo cual coincide con la hipótesis del sentido de logro personal y profesional del hombre propuesta por Maslach (2009)

Menghi & Oros, (2014) manifiestan, en base a los resultados de su investigación, que “A mayor Satisfacción Laboral, tanto extrínseca como intrínseca, menor es el Cansancio Emocional y la Despersonalización y a su vez mayor es la Realización Personal, p 57”. El presente estudio manifiesta resultados similares a estas investigaciones, pues existen bajos niveles de Desgaste Emocional y Despersonalización, mientras que se evidencian altos niveles de Realización personal en una gran proporción del personal docente y administrativo. A partir de esto se concluye que en la población de estudio no existe una prevalencia del síndrome de *Burnout*.

3.2. Distribución del síndrome de *Burnout* en función de variables demográficas

Para el análisis del síndrome de *Burnout* en función a factores sociodemográficos, se usaron tablas cruzadas que indican el recuento de casos y su porcentaje y así obtener una visión más amplia de los resultados obtenidos de las encuestas.

En la tabla número 8, se detalla la distribución del síndrome de *Burnout* en dos tipos de instituciones: fiscomisional y particular. En aquellos colaboradores que no presentan el síndrome, un 42,9% trabajan en la unidad fiscomisional mientras que

un 57, 1% en la particular. Por otro lado, dentro del porcentaje de colaboradores que presentan la patología, un 65,2% pertenece a la unidad educativa fiscomisional, mientras que un 34,8% proviene de la institución particular. Si bien se detalló previamente, existen más participantes de la unidad educativa privada, sin embargo, se evidencia una mayor prevalencia del síndrome en la institución fiscomisional.

Tabla 8. Tipo de institución y el síndrome de *Burnout*

		Síndrome de <i>Burnout</i>		Total	
		Ausencia de <i>Burnout</i>	Presencia de <i>Burnout</i>		
Tipo de institución	Fiscomisional	Recuento	42	15	57
		% dentro de Síndrome de <i>Burnout</i>	42,9%	65,2%	47,1%
	Particular	Recuento	56	8	64
		% dentro de Síndrome de <i>Burnout</i>	57,1%	34,8%	52,9%
Total		Recuento	98	23	121
		% dentro de Síndrome de <i>Burnout</i>	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: elaboración propia

Se puede concluir que el tipo de sostenimiento de las instituciones, el entorno físico y la cantidad de estudiantes podrían ser factores influyentes en el padecimiento del síndrome. Poma Morales, (2020) señala también en su investigación como factores influyentes la satisfacción del sueldo y la condición del trabajo entre otras.

Previamente se definieron dos áreas laborales en ambas instituciones, el área administrativa y el personal docente. A partir de la tabla 9, se observa la distribución del síndrome en estas área y se evidencian porcentajes altos de la ausencia del síndrome en ambas. No obstante, en el área docente existe un mayor porcentaje de personas (78,3%) que padecen *Burnout* a diferencia del área administrativa con un 21,7%. En base a esto, se puede inferir que los docentes de esta población están más expuestos a padecer el síndrome.

Tabla 9. Área laboral y Síndrome de Burnout

		Síndrome de <i>Burnout</i>		Total	
		Ausencia de <i>Burnout</i>	Presencia de <i>Burnout</i>		
Área en la que trabaja	Personal docente	Recuento	83	18	101
		% dentro de Síndrome de <i>Burnout</i>	84,7%	78,3%	83,5%
	Personal Administrativo	Recuento	15	5	20
		% dentro de Síndrome de <i>Burnout</i>	15,3%	21,7%	16,5%
Total		Recuento	98	23	121
		% dentro de Síndrome de <i>Burnout</i>	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: elaboración propia

Barba (2022) señala que el síndrome es frecuente en profesionales que tienen contacto directo a personas entre esas se mencionan los médicos, enfermeros, profesores, etc. Por otro lado, Duran (2001) manifiesta que el docente, por la naturaleza de su profesión y los cambios constantes del ámbito educativo, se encuentra más propensos a presentar la sintomatología del *Burnout*. Esto coincide con la distribución de la tabla 9, donde se muestra una prevalencia del síndrome en los docentes

En la tabla 10, se indican cómo se distribuye el síndrome entre los hombres y las mujeres. Se encontró que la mayoría de hombres y mujeres no presentan el síndrome. De 21 hombres, 15 no padecen la patología mientras que 6 sí. Así mismo, de 100 mujeres solo 17 manifiestan la presencia del *Burnout*. Ahora bien, si se enfoca la atención en el grupo que posee el síndrome, este se da con mayor frecuencia en las mujeres (73,9%) que en hombres (26,1%).

Tabla 10. Género y Síndrome de Burnout

		Síndrome de <i>Burnout</i>		Total	
		Ausencia de <i>Burnout</i>	Presencia de <i>Burnout</i>		
Género	Masculino	Recuento	15	6	21
		% dentro de Síndrome de <i>Burnout</i>	15,3%	26,1%	17,4%
	Femenino	Recuento	83	17	100
		% dentro de Síndrome de <i>Burnout</i>	84,7%	73,9%	82,6%
Total		Recuento	98	23	121
		% dentro de Síndrome de <i>Burnout</i>	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: elaboración propia

Esta tabla es útil para observar que las mujeres del presente estudio podrían tener más probabilidades de padecerlo, coincidiendo con Dorantes (2020) quien señala

que el “ser mujer” hace parte de uno de los aspectos sociodemográficos influyentes para el padecimiento y desarrollo del síndrome por sus diferentes implicaciones en distintos campos del desenvolvimiento humano.

En la tabla 11, se detalla la distribución del síndrome en los cinco rangos de edades establecidos en las encuestas. Como es previsto, gran parte de la población no manifiesta el síndrome, sin embargo, la mayoría de los colaboradores sin *Burnout* se encuentran entre los 44 a 52 años. Por otro lado, los colaboradores que presentan un mayor proporción del síndrome (30.4%) son aquellos entre los 25 a 34 años, mientras que, los de 28 a 24 presentan la menor proporción (4.3%).

A la luz de estos resultados, se puede deducir que en esta población existen probabilidades que aquellos que comienzan su etapa adulta desarrollen con más frecuencia el síndrome. Estos hallazgos coinciden con Flores et al (2018) quienes explica este fenómeno como el enfrentamiento a la realidad del ámbito laboral al que se ven enfrentados aquellos sujetos que comienzan su carrera profesional, quienes con altas expectativas llegan a frustrarse por no poder materializarlas en el mundo real.

Tabla 11. Edad y síndrome de *Burnout*

		Síndrome de <i>Burnout</i>			
		Ausencia de <i>Burnout</i>	de Presencia de <i>Burnout</i>	Total	
Edad del colaborador	18-24 años	Recuento	12	1	13
		% dentro de Síndrome de <i>Burnout</i>	12,2%	4,3%	10,7%
	25-34 años	Recuento	23	7	30
		% dentro de Síndrome de <i>Burnout</i>	23,5%	30,4%	24,8%
	35-43 años	Recuento	22	5	27
		% dentro de Síndrome de <i>Burnout</i>	22,4%	21,7%	22,3%
	44-52 años	Recuento	26	6	32
		% dentro de Síndrome de <i>Burnout</i>	26,5%	26,1%	26,4%
	igual o superior a 53 años	Recuento	15	4	19
		% dentro de Síndrome de <i>Burnout</i>	15,3%	17,4%	15,7%
Total		Recuento	98	23	121
		% dentro de Síndrome de <i>Burnout</i>	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: elaboración propia

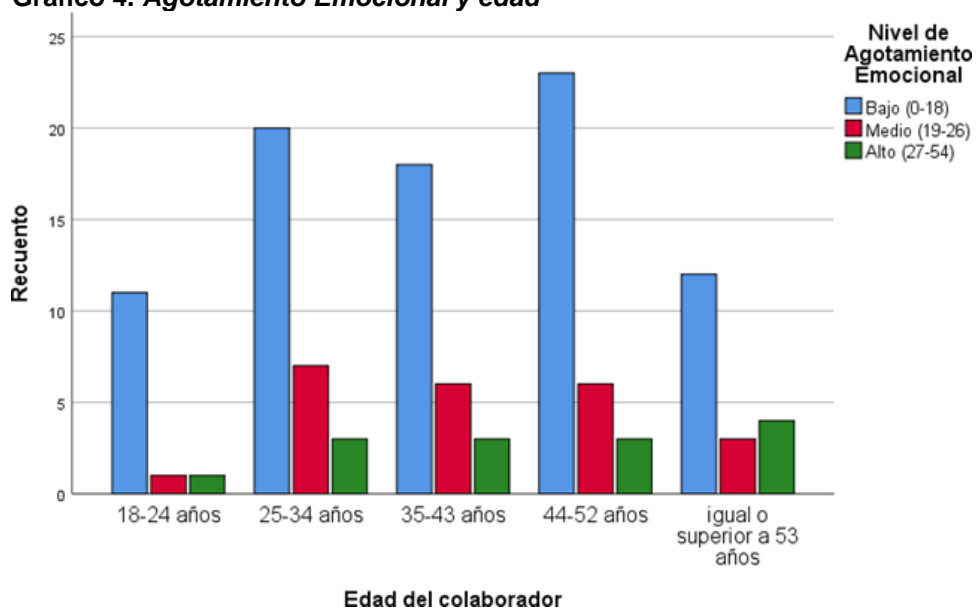
A partir de la tabla 12, se observa los diferentes niveles de la variable de agotamiento emocional según el género. Principalmente, se contempla que la mayoría de hombres y mujeres presentan niveles bajos del síndrome. De 21 hombres, 13 tienen niveles bajos, y se mantiene la misma proporción de 4 personas para los niveles medio y alto. Por otro lado, de 100 mujeres, 71 manifiestan niveles bajos, 19 presentan un nivel medio y 10 perciben niveles altos del síndrome. En base a estos datos, se podría concluir que hay más probabilidades de encontrar sujetos con niveles medios y altos de desgaste en el grupo femenino de la población.

Tabla 12. Agotamiento Emocional y Género

		Nivel de Agotamiento Emocional			Total	
		Bajo (0-18)	Medio (19-26)	Alto (27-54)		
Género	Masculino	Recuento	13	4	4	21
		% dentro de Nivel de Agotamiento Emocional	15,5%	17,4%	28,6%	17,4%
	Femenino	Recuento	71	19	10	100
		% dentro de Nivel de Agotamiento Emocional	84,5%	82,6%	71,4%	82,6%
Total		Recuento	84	23	14	121
		% dentro de Nivel de Agotamiento Emocional	100,0 %	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: elaboración propia

Aranda (2006) en su estudio pudo identificar que ambos sexos presentaban niveles altos de cansancio emocional, sin embargo, la mujer tiende a ser más vulnerable al cansancio físico y mental. De igual manera se halló un resultado similar en los estudios de Caravaca et al (2019). El colectivo femenino presenta con más frecuencia altos niveles de cansancio emocional debido a las diversas funciones a cumplir tanto en el trabajo como en el hogar lo que genera una demanda de recursos emocionales mucho más fuerte que la del varón (Arias Gallegos et al, 2017; Morán Zapata, 2019)

Gráfico 4. Agotamiento Emocional y edad

Fuente: elaboración propia

En el gráfico 4, se observa la distribución de la dimensión de agotamiento emocional en los cinco rangos de edades fijados en las encuestas. Se perciben con mayor frecuencia bajos niveles de agotamiento emocional de manera general. Sin embargo, existe un comportamiento interesante de los niveles medio y alto en ciertos rangos de edades.

La tabla 13 ayuda a entender cómo la prevalencia del agotamiento emocional varía según las edades de los colaboradores. El grupo etario de 25 a 34 años, con un 30,4%, percibe con más frecuencia niveles medio de desgaste emocional. Por otro lado, los colaboradores de 44 a 52 años perciben mayormente (27,4%) niveles bajos de cansancio y los de 53 años o más perciben en mayor proporción (28,6%) niveles altos.

En los estudios de Flores et al (2018) y Sánchez (2020) señalaron que la población joven suele tener niveles medios y altos de desgaste emocional por verse enfrentados a las dificultades propias del sistema educativo y la falta de experiencia. Morán (2019) demostró en su estudio que existía una mayor presencia de desgaste emocional en adultos, (Poma Morales, 2020) encontró niveles altos de agotamiento en personas de 46 a 55 años.

Estos hallazgos concuerdan con las hipótesis de Faber (1984) quien encontró niveles significativamente altos de la variable en personas con más de 44 años de edad. Los docentes a esa edad experimentan un cansancio provocado por la falta de recursos ante los desafíos tecnológicos, los cambios metodológicos de enseñanza, y las nuevas reformas educativas.

Tabla 13. Agotamiento Emocional y edad

			Nivel de Agotamiento Emocional			Total
			Bajo (0-18)	Medio (19-26)	Alto (27-54)	
Edad del colaborador	18-24 años	Recuento	11	1	1	13
		% dentro de Nivel de Agotamiento Emocional	13,1%	4,3%	7,1%	10,7%
	25-34 años	Recuento	20	7	3	30
		% dentro de Nivel de Agotamiento Emocional	23,8%	30,4%	21,4%	24,8%
	35-43 años	Recuento	18	6	3	27
		% dentro de Nivel de Agotamiento Emocional	21,4%	26,1%	21,4%	22,3%
	44-52 años	Recuento	23	6	3	32
		% dentro de Nivel de Agotamiento Emocional	27,4%	26,1%	21,4%	26,4%
igual o superior a 53 años		Recuento	12	3	4	19
		% dentro de Nivel de Agotamiento Emocional	14,3%	13,0%	28,6%	15,7%
Total		Recuento	84	23	14	121
		% dentro de Nivel de Agotamiento Emocional	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fuente: elaboración propia

En otras palabras, a pesar que la mayoría tiene niveles bajos de desgaste emocional, existe probabilidades de encontrar sujetos de 25 a 34 años con niveles medios de cansancio causado principalmente por la falta de experiencia y sujetos con niveles altos dentro de los colaboradores que se acercan a la adultez tardía debido a la escasez de recursos para adaptarse a los cambios constantes del ámbito educativo.

En la tabla 14 se describe cómo se distribuye el agotamiento emocional en función al tipo de institución educativa. En ambos establecimientos de enseñanza, los colaboradores presentan con mayor frecuencia bajos niveles de cansancio, no obstante, de 23 personas con un nivel medio de desgaste emocional, 15 de ellas son

de la unidad fiscomisional y 8 de la unidad particular. Así mismo, de 14 personas con niveles altos de desgaste, la mayoría labora en el establecimiento fiscomisional. Es decir que existen más probabilidades de encontrar individuos con niveles medios y alto en la unidad educativa fiscomisional.

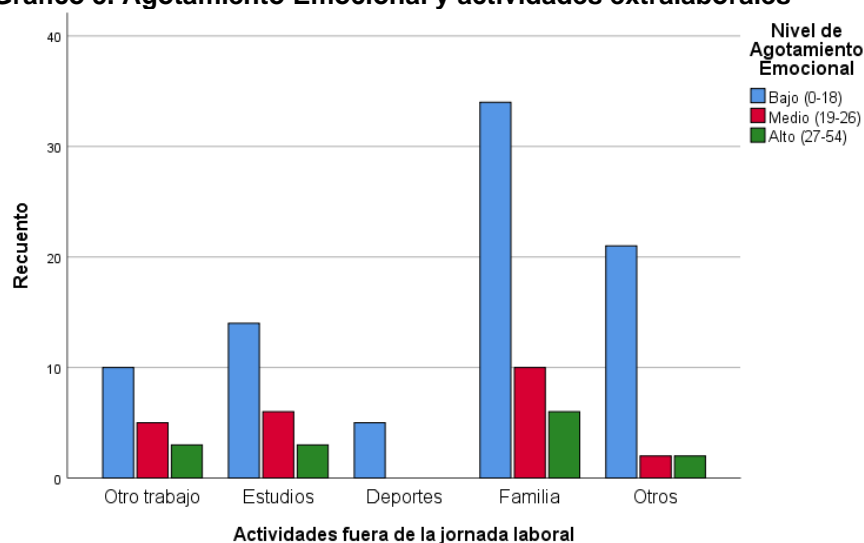
Tabla 14. Tipo de institución y Agotamiento Emocional

Tipo de institución	Fiscomisional	Recuento	Nivel de Agotamiento Emocional			Total
			Bajo (0-18)	Medio (19-26)	Alto (27-54)	
		33	15	9	57	
		% dentro de Nivel de Agotamiento Emocional	39,3%	65,2%	64,3%	47,1%
	Particular	51	8	5	64	
		% dentro de Nivel de Agotamiento Emocional	60,7%	34,8%	35,7%	52,9%
Total		84	23	14	121	
		% dentro de Nivel de Agotamiento Emocional	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: elaboración propia

Celio (2021) en su investigación encontró una relación entre agotamiento y el tipo de institución. Los docentes de centros nacionales, es decir fiscales, presentaban niveles más altos de agotamiento en comparación a aquellos que laboraban en una institución particular sin embargo no se estableció una diferencia significativa. Se puede concluir que las condiciones laborales, la infraestructura, el número de estudiantes por aula, y el entorno externo de la institución, podrían desencadenar cansancio físico.

En el gráfico 5, se detallan los diferentes niveles de desgaste emocional conforme a las actividades extralaborales. Se observa hay una mayor frecuencia del nivel bajo de agotamiento por cada actividad enlistada, sin embargo, se distingue que aquellos que se ocupan de aspectos familiares, el 43,5% presentan niveles medios de cansancio y el 42,9% perciben niveles altos de cansancio a comparación de quienes estudian, tienen otro trabajo o realizan otra actividad fuera de la jornada laboral.

Gráfico 5. Agotamiento Emocional y actividades extralaborales

Fuente: elaboración propia

También se encontró que quienes realizan deportes como actividad extralaboral, no percibían ni niveles medio ni altos de desgaste emocional. En un estudio realizado en Francia se encontró que las personas que realizaban actividad física poco frecuente o nunca eran tres veces más vulnerables a tener el síndrome. (Metlaine et al., 2017). De la misma manera, Naczenski et al., (2017) realizaron una revisión sistemática donde se encontró que la actividad física reducía grandemente el agotamiento emocional y la despersonalización, dimensiones determinantes de la patología

En la tabla 15 se puede observar los niveles de despersonalización según la institución en la que laboran los participantes. En ambas unidades existe una incidencia del nivel bajo de despersonalización, pero se percibe con un 51,9% en la unidad educativa fiscomisional y un 48,1% en la unidad educativa particular un nivel medio de la variable. Esto refiere a que existe casi las mismas probabilidades de encontrar sujetos con nivel medio de despersonalización en ambos establecimientos de enseñanza.

A nivel general, los colaboradores presentan posturas positivas en relación a su trabajo y comportamientos cordiales entre ellos y con la comunidad educativa. Esto puede deberse a la cultura organizacional de los centros de enseñanza, las cuales tienen una base en valores y formación religiosa.

Tabla 15. Despersonalización y tipo de institución

Tipo de institución	Fiscomisional	Recuento	Nivel de Despersonalización			Total
			Bajo (0-5)	Medio (6-9)	Alto (10-30)	
		41	14	2	57	
		% dentro de Nivel de Despersonalización	45,1 %	51,9%	66,7%	47,1%
Particular		50	13	1	64	
		% dentro de Nivel de Despersonalización	54,9 %	48,1%	33,3%	52,9%
Total		91	27	3	121	
		% dentro de Nivel de Despersonalización	100,0 %	100,0 %	100,0%	100,0 %

Fuente: elaboración propia

Corral-Espinel & Hidalgo-Ávila (2020) encontraron niveles bajo de despersonalización en su estudio realizado también con docentes en una institución católica. Los autores deducen que la variable cultura podría ser un factor influyente en el padecimiento del síndrome.

A partir de la tabla 16, se puede observar la distribución de los niveles de realización personal según el género. De 21 hombres, 4 de ellos tiene un nivel bajo de realización personal, 3 presentan un nivel medio y 14 perciben un nivel alto. Por otro lado, las mujeres que conforman una cantidad considerable de la población, 10 de ellas presentan un nivel bajo de la variable, 14 mujeres tienen niveles medios, y 76 manifiestan niveles altos. Estos resultados indican que los colaboradores a nivel global presentan un alto sentido de logro en relación a su profesión, se sienten competentes, y se evalúan positivamente.

Tabla 16. Realización Personal y género

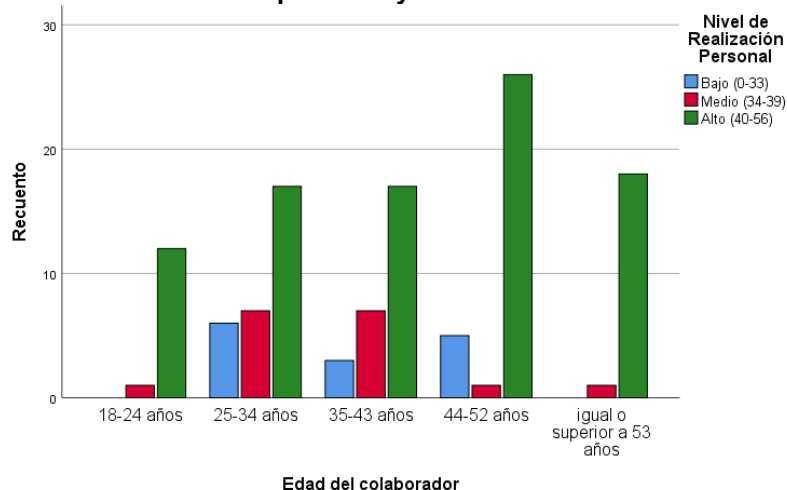
Género	Masculino	Recuento	Nivel de Realización Personal			Total
			Bajo (0-33)	Medio (34-39)	Alto (40-56)	
o		4	3	14	21	
		% dentro de Nivel de Realización Personal	28,6%	17,6%	15,6%	17,4%
Femenino		10	14	76	100	
		% dentro de Nivel de Realización Personal	71,4%	82,4%	84,4%	82,6%
Total		14	17	90	121	
		% dentro de Nivel de Realización Personal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %

Fuente: elaboración propia

El gráfico 6 indica la distribución de los niveles de realización personal en los rangos de edades de la encuesta. Se puede observar que existen altos niveles de realización personal en cada uno de los rangos, además, se encontró una coincidencia entre los rangos de edad de 18 a 24 años y de 53 años o más, dentro de los cuales no existen niveles bajos de realización personal, a diferencia de las personas entre los 25 a 35 años que presentan con más frecuencia niveles bajos y medios de realización personal. Es decir que existe una mayor probabilidad de encontrar, en esta población, sujetos con niveles bajos y medio de realización en este último grupo etario.

Flores et al (2018) en su estudio manifiesta que los docentes con más edad tenían un alto grado de realización personal, esto posiblemente debido a la estabilidad laboral, económica, familiar y profesional que se encuentren experimentando a esa edad. Esto concuerda con el presente estudio en el cual se puede ver que aquellos participantes de entre 44 y 52 años y de igual o superior a 53 son quienes tienen mayores porcentajes de realización personal.

Gráfico 6. Realización personal y edad



Fuente: elaboración propia

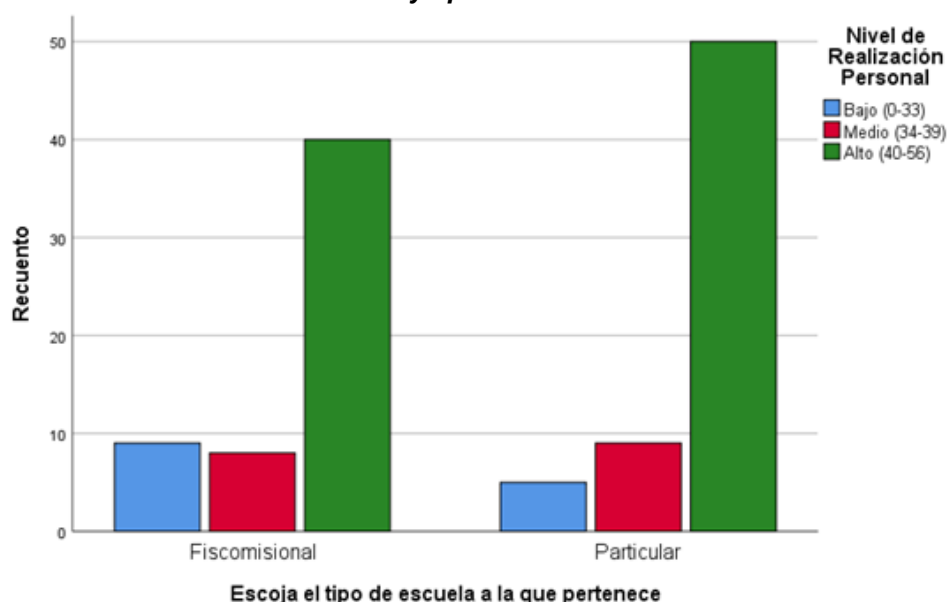
En el gráfico 7 se detalla cómo se distribuye la realización personal en diferentes tipos de instituciones, diferenciando entre instituciones fiscomisionales y particulares.

Los colaboradores de ambas instituciones tienen niveles alto de realización personal. Se encontró que 90 personas perciben altos niveles de la variable, 50 de

ellas pertenecientes a la unidad educativa particular y 40 de la unidad fiscomisional. Por otro lado, 17 participantes cuentan con un nivel medio y 14 manifiestan niveles bajos. De manera general, los participantes tienen un alto sentido de logro profesional, se sienten competentes y satisfechos con su labor, lo que puede deberse a la cultura de servicio, la formación en valores provenientes de su ideología religiosa.

Resultados similares se encuentran en el estudio de Corral-Espinel & Hidalgo-Ávila, (2020) con una muestra de 102 docentes de centros educativos católicos, donde se percibe un nivel alto de realización en 87 de ellos, es decir más de la mitad.

Gráfico 7. Realización Personal y tipo de institución



Fuente: elaboración propia

Posterior a los análisis de los resultados obtenidos en la investigación se concluye que no se encontraron hallazgos significativos en las variables planteadas por diferentes factores entre ellos el sesgo al momento de responder las preguntas causado por el miedo a algún llamado de atención, el desconocimiento del síndrome, y el momento crítico que experimentaba la población ecuatoriana, pues la recolección de datos coincidió con la crisis de seguridad del país.

3.3. Plan de intervención del síndrome de *Burnout*

Toda investigación busca generar conocimiento y resolver problemas de la sociedad, por lo tanto, uno de los motivos de la presente investigación es estudiar el estado de salud físico y mental del colectivo docente y administrativo de dos instituciones en la ciudad de Guayaquil.

En la actualidad, la salud mental empieza a protagonizar cada vez más numerosos debates sociales, y en particular, la salud mental laboral comienza a visibilizarse un poco más que antes, sin embargo, se mantiene como un tabú en las organizaciones.

La salud mental tiene un gran impacto a nivel individual y organizacional. Cuando se encuentra desatendida, existe repercusiones tales como relaciones laborales deficientes, incremento de la rotación laboral, ausentismo, incumplimiento de metas, etc. La persona afectada presenta desmotivación, satisfacción laboral baja, escasa de creatividad, productividad mínima, reducción del potencial individual, etc. (Allande-Cussó et al., 2022)

Además, se pueden desencadenar enfermedades gastrointestinales, afecciones cardiacas, agotamiento, aislamiento, pérdida del sentido de la vida, bajos niveles de energía, ansiedad, depresión, etc. Gracias a numerosos estudios se comprueba que la salud mental influye directamente en el bienestar de los trabajadores, lo que reafirma la necesidad creciente de la implementación de acciones favorables para la salud de los colaboradores.

Por tal motivo, se busca generar un aporte en el ámbito organizacional que responda a las problemáticas vinculadas al comportamiento humano y en este caso a la salud mental laboral. Las organizaciones no pueden ser solo estudiadas desde una perspectiva económica o simplemente estructural, al contrario, son sistemas mucho más complejos con una dimensión humana inherente a su funcionamiento. Uno de los objetivos de este campo de estudio es identificar las dinámicas sociales e interpersonales y los posibles problemas en el entorno laboral para así generar soluciones factibles y viables para el beneficio de la organización.

Existe un deseo permanente de crecimiento y progreso en las organizaciones, el cual se desarrolla impulsando estrategias económicas, pero también atendiendo a las necesidades de los colaboradores. Toda organización debe fomentar un verdadero bienestar organizacional y una excelente calidad de vida de su personal quien a su vez genera la productividad anhelada para el cumplimiento de metas y objetivos.

Hoy en día, el síndrome de *Burnout* es un problema que afecta a todo tipo de profesión. Existe una vasta indagación realizada en los profesionales de salud, y poco a poco se ha ido impulsado cada vez más en el ámbito educativo. La docencia es una de las profesiones más demandantes por sus múltiples facetas y funciones que el profesor debe llevar a cabo. Esto hace que los docentes sean propensos a desarrollar el síndrome entre otros problemas de salud mental.

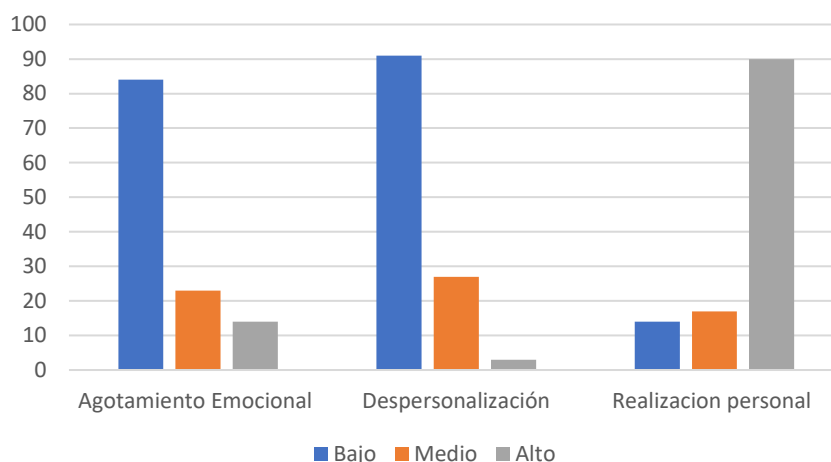
Lamentablemente, en el contexto ecuatoriano y latinoamericano la salud mental no es un tema de vital importancia, y la profesión de la enseñanza se encuentra bastante desatendida. Esto motivó a realizar el estudio con este colectivo que a pesar de su trascendencia social está actualmente abandonado.

En base a los resultados del diagnóstico, no existe la presencia del síndrome de manera general en los sujetos de estudio, sin embargo, de acuerdo a los criterios de Maslach y Jackson se encontró que una parte de la muestra sí manifiesta niveles altos y medios. Esto significa que este grupo presenta síntomas tales como cansancio o fatiga, desánimo, poca o nula concentración, irritabilidad, insomnio, aislamiento, incapacidad para sentir empatía hacia los demás, percepciones negativas del trabajo o rechazo a su labor, reducción del rendimiento laboral, etc. Por tal motivo, es importante atender a este porcentaje, debido a que, posiblemente se incremente el número de personas que lo padecen o los síntomas se agraven, provocando a nivel organizacional, ausentismo y rotación.

El síndrome consta de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. En relación a las dimensiones, existe un porcentaje de la población que presenta niveles medios y alto de cansancio emocional y despersonalización. En cuanto a la realización personal, la cuarta parte de los participantes presentan niveles bajos y medio, tal como se

muestra en el gráfico 8.

Gráfico 8. Dimensiones del síndrome por niveles



Fuente: elaboración propia

Es decir, que este grupo, aunque pequeño presenta agotamiento, lo que a su vez genera conductas frías y de aislamiento propias de la despersonalización y además posee poco sentido de autorrealización.

De acuerdo al *tipo de institución*, se encontró que los colaboradores de la unidad educativa fiscomisional eran más propensos al síndrome en comparación a aquellos de la unidad educativa particular. Se deduce que esto se originaría debido al *sostenimiento* por el cual se rige cada institución, a la *carga estudiantil* que manejan los docentes, así como los *recursos materiales* que tiene para poder realizar sus funciones diarias. Mientras exista un desbalance entre las demandas y los medios que el individuo posee para cumplirlas, se generará o existirá una mayor posibilidad de sufrir el síndrome y en particular el agotamiento emocional.

En relación al *género*, se puede observar que, en la muestra diagnosticada con el síndrome, existen un mayor número de mujeres que de hombres con síntomas de cansancio o agotamiento emocional, lo cual es probablemente resultado de la simultaneidad de las multitareas que realizan las mujeres en las distintas esferas cotidianas.

Por otro lado, dentro la muestra afectada los colaboradores entre los 25 a 34 y de 53 a más años se encuentran más agotados emocionalmente. Resultados

probablemente derivados de la frustración por inexperiencia y desilusión de la realidad del ámbito laboral-educativo en el grupo más joven. Y de los desafíos de la globalización e innovación tecnológica en el contexto educativo en lo más adultos.

Los colaboradores que realizan ejercicio no presentan cansancio emocional, lo que sugiere que el protector podría actuar como un factor protector del síndrome. Se ha mundialmente reconocido a la actividad física como un factor favorable para mantener un estilo de vida saludable, prevenir enfermedades catastróficas, y promover la salud mental. Por tanto, se deduce que el deporte podría proteger a los colaboradores del síndrome y en particular del desgaste emocional.

Pese a que no exista el síndrome como tal, sí se han presentado los síntomas, los cuales tienen su origen en diferentes agentes tales como el contexto sociofamiliar, la carga derivada de los roles de género, la edad, las condiciones laborales, la escasez de herramientas para la ejecución del trabajo, las demandas propias de la profesión y la poca o nula actividad física y recreativa.

En este sentido, los docentes tienden a esconder la sintomatología por diferentes motivos como el desconocimiento de lo que es el *Burnout*, el miedo a ser considerado “malos elementos” en la organización, el temor a un llamado de atención e incluso pérdida del trabajo, la poca importancia que se le da a la salud mental y el retraimiento de hablar sobre la salud mental en ambientes laborales. El director General de la OIT, Guy Ryder, manifestó la trascendencia de disponer de ambientes laborales seguros y saludables que destinen fondos en la construcción de una cultura preventiva antes los riesgos para la salud mental (OIT, 2022)

Hay indicios de que posiblemente estos síntomas se desarrollen más adelante en mayor proporción, por lo tanto, es fundamental prevenirlos a través de un plan que proteja a los colaboradores en las tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Este plan busca mantener el bienestar tanto físico como mental del personal de ambas instituciones educativas.

El objetivo general del plan de intervención es ofrecer una planificación de actividades que disminuya la prevalencia del síndrome existente y que promueva

la salud mental de los colaboradores en dos unidades educativas de Guayaquil

Los objetivos específicos del plan son:

1. Desarrollar programas de capacitación y sensibilización
2. Establecer estrategias que promuevan la salud mental relacionadas a las tres dimensiones del síndrome
3. Fomentar una cultura organizacional de apoyo, la colaboración y el trabajo en equipo.

Diseño metodológico del plan de intervención

Una metodología hace referencia al conjunto de técnicas, métodos y procedimientos a seguir para el correcto desarrollo de un proyecto. De la misma manera, se entiende también como competencias estratégicas que relacionan los resultados de un proyecto con los objetivos de una organización.

Actualmente, hay numerosas metodologías que se usan en diversos campos profesionales, cada una de ellas incluye normativas, procesos y prácticas específicas que se utilizan en base a la finalidad del proyecto, el líder, el equipo, los recursos y el tiempo. Un buen uso de la metodología adecuada favorece la planificación y ejecución de las tareas, el control y el seguimiento de las mismas, optimiza recursos, entre otras ventajas (Aguirre & Aguirre, 2020)

Para el diseño del plan de prevención, se utilizará la metodología participativa junto a la metodología de marco lógico.

La metodología participativa se basa en la participación activa de los actores de un colectivo en la toma de decisiones en relación a un problema específico. Esta metodología trabaja en coordinación a los grupos sociales inmersos en una problemática para comprenderla y generar soluciones efectivas. A través de éste método se busca incentivar la acción de los actores principales y la movilización de recursos en base a sus intereses y saberes. (Ahumada, 2019)

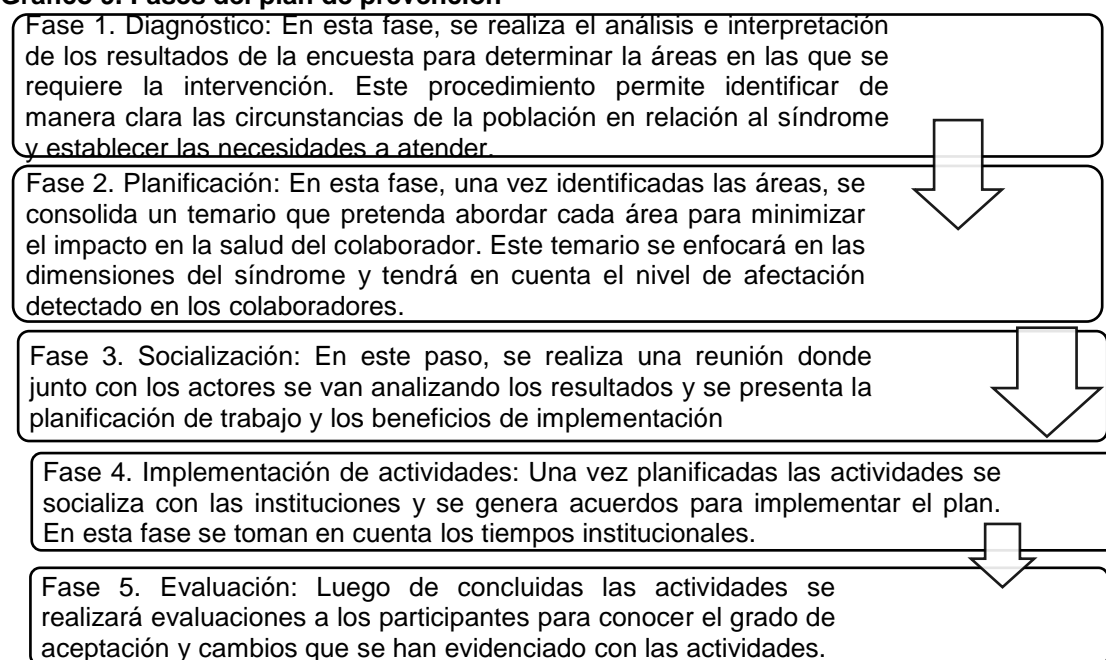
Leis (1989), citado en Abarca Alpizar (2016) describe la metodología participativa como un proceso colectivo, vivo y dinámico que surge a partir de la interacción, el intercambio, el diálogo y la reflexión de la teoría enlazada a la práctica. En base a

las motivaciones de los participantes, la disponibilidad de tiempo y las decisiones estratégicas, hay diversas formas de participación que fomenta la identidad y pertenencia de los miembros del grupo, así como el mejoramiento de las habilidades de los mismos. También, proporciona una mejora continua en la organización y en sus procesos, lo que resulta en un incremento de la productividad y eficiencia. (Ahumada, 2019)

Por otro lado, el marco lógico es una metodología empleada en todas las etapas o fases de proyectos y programas que se basa en la lógica de causa-efecto, brinda una organización clara y orienta las acciones para la obtención de resultados deseados al momento de desarrollar intervenciones (Cárdenas Torrado, Cruz Casallas, & Álvarez Cardona, 2022)

De esta metodología se deriva la matriz de marco lógico, la cual sintetiza los puntos clave de todo proyecto en cuatro columnas (resumen narrativo de los objetivos y actividades), indicadores, medios y supuestos que se consideran factores de riesgo) y en cuatro filas se describen información de los puntos anteriores en cuatro momentos a lo largo del programa (Fin, propósito, componentes o resultados, y actividades necesarias para obtener los resultados) (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2005).

Gráfico 9. Fases del plan de prevención



Fuente: elaboración propia

Contenidos del plan de intervención

Una vez explicada la metodología, se procede a elaborar los contenidos a ser trabajados, los cuales se refieren a actividades por cada una de las dimensiones del síndrome. Dentro de las actividades, se encuentran charlas, talleres, sesiones de relajación entre otras que fomentan el bienestar físico y mental de los colaboradores.

En la tabla 17, se detallan los contenidos relacionados a las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y las actividades destinadas para abordarlos.

Tabla 17. Matriz de planificación de contenidos y actividades

DIMENSIONES	CONTENIDO/TEMAS	ACTIVIDAD
Agotamiento emocional	“Mente sana, cuerpo sano”	Charlas Talleres práctico
	“Oxigenar para pensar”	Sesión de yoga Talleres de Mindfulness
	“CalmArte”	Talleres de arte Pausas activas
	“Mi jardín secreto”	Charlas Talleres prácticos
	“Mi batería emocional”	Conferencias Talleres prácticos
Despersonalización	“El camaleón de las emociones”	Charla Mesa redonda
	“Importancia de contagiar las emociones”	Conferencias Debates
	“IntegrArte “	Talleres basados en role plays
	“Una música, miles de emociones”	Sesión musical , danza Pausa activa
	“Reconecta”	Paseo grupal
Bajos niveles de realización personal.	“Mi reflejo en el espejo”	Charlas
	“Héroe o Villano”	Conferencias
	“Método PERMA”	Capacitaciones
	“Mi propósito”	Capacitaciones/ Talleres

Fuente: elaboración propia

La tabla 18 presenta los temas y los subtemas a abordar en el plan de intervención y detalla los objetivos en cada uno de ellos. También se detalla los recursos físico y monetarios, el tiempo y responsables de llevar a cabo el programa. Se considera a los docentes y al personal educativo como los participantes del plan.

Tabla 18. Matriz de temas y subtemas

Actor: Los docentes y personal administrativo de la U.E.F Fe y Alegría y la U.E particular El Libertador				
Objetivo: Desarrollar procesos reflexivos y de acción que brinden estrategias y herramientas para gestionar emociones y prevenir los efectos negativos del estrés				
Temas	Subtemas	Objetivos	Recursos	Responsables
"Mente sana, cuerpo sano"	¿Cómo funciona mi mente?	Conocer el funcionamiento de nuestra mente y reflexionar su influencia en nuestra salud física y mental, así como la repercusiones del síndrome en el docente. Proponer estrategias para mantener un equilibrio entre el cuerpo y la mente	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorio o salón - Computador - Proyector - Pizarra - USB - Diapositivas - Marcadores - Videos - Mobiliario 	Psicólogos del DECE Departamento de Recursos humanos
	¿Cómo afecta el <i>Burnout</i> a mi vida? Equilibrio cuerpo-mente			
"Oxigenar para pensar"	Aprende a respirar	Concientizar sobre la importancia de una correcta respiración en nuestra salud mental y física. Promover técnicas de relajación basadas en la respiración	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorio o salón - Computador - Proyector - Pizarra - USB - Diapositivas - Tapete - Videos/ Música - Mobiliario 	Especialista de yoga Psicólogos del DECE Departamento de Recursos humanos
	La respiración como medio de relajación			
"CalmArte"	Tipos de arte relacionados a la calma	Conocer las técnicas de arte relacionadas a la calma, implementarlas de manera practica y reflexionar sobre sus beneficios en nuestra salud	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorio o salón - Computador - Proyector - Pizarra - USB - Diapositivas - Pintura - Lienzos/ Papelógrafos - Videos - Mobiliario 	Psicólogos del DECE Departamento de Recursos humanos
	Beneficios del arte en nuestra salud mental			
"Mi jardín secreto"	¿Qué es un jardín secreto?	Conocer lo que significa el término "Mi jardín secreto" y sus elementos. Reflexionar los beneficios de tener su propio jardín secreto en nuestra	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorio o salón - Computador - Proyector - Pizarra 	Psicólogos del DECE Departamento de Recursos humanos
	Elementos del jardín secreto			

	¿Cómo nos ayuda un jardín secreto en nuestra salud mental?	salud mental.	<ul style="list-style-type: none"> - USB - Diapositivas - Marcadores/Plumas - Cuaderno - Videos - Mobiliario 	
“Mi batería emocional”	<p>¿De qué se compone mi batería emocional?</p> <p>¿Cómo cuidar mi batería emocional?</p>	<p>Identificar la batería emocional de cada individuo y qué la compone. Promover el cuidado de la batería emocional individual y reflexionar su importancia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorio o salón - Computador - Proyector - Pizarra - USB - Internet - Diapositivas - Marcadores/Plumas - Cuaderno - Videos - Mobiliario 	<p>Psicólogos del DECE</p> <p>Departamento de Recursos humanos</p>
“El camaleón de las emociones”	<p>Las emociones y su importancia</p> <p>Identifica tus emociones</p>	<p>Conocer la diversidad de las emociones e identificar las emociones más comunes en uno mismo. Analizar qué emociones tienen mucho impacto en el ser humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorio o salón - Computador - Proyector - Pizarra - USB - Internet - Diapositivas - Marcadores/Plumas - Cuaderno - Videos - Mobiliario 	<p>Psicólogos del DECE</p> <p>Departamento de Recursos humanos</p>
“Importancia de contagiar las emociones”	<p>El contagio de las emociones: las neuronas espejo</p> <p>Las emociones en la organización</p> <p>Inteligencia emocional</p>	<p>Conocer el origen biológico de las emociones y cómo las compartimos a los demás. Reflexionar sobre las emociones que comparto y su impacto en los otros</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorio o salón - Computador - Proyector - Pizarra - USB - Internet - Diapositivas - Marcadores/Plumas - Cuaderno 	

			<ul style="list-style-type: none"> - Videos - Mobiliario 	
“IntegrArte “	El arte nos une Un equipo, una obra	Promover la cohesión grupal a través del arte y reflexionar el trabajo en equipo para un fin en común	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorio o salón - Computador - Proyector - Pizarra - USB - Internet - Diapositivas - Pintura - Papelógrafo - Videos - Mobiliario 	Psicólogos del DECE Departamento de Recursos humanos
“Una música, miles de emociones”	El cerebro y la música La música y el ser	Reflexionar el impacto de la música en el cerebro, las emociones y el cuerpo. Promover la música como medio de relajación y conexión con el presente	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorio o salón - Computador - Proyector - Pizarra - USB - Internet - Diapositivas - Cuaderno - Videos - Mobiliario 	Especialista de danza Psicólogos del DECE Departamento de Recursos humanos
“Reconecta”	La belleza de nuestro entorno	Concientizar al personal sobre el entorno extralaboral que lo rodea y reflexionar la importancia de este en la salud mental. Promover la observación, la atención y actitudes asertivas	<ul style="list-style-type: none"> - Transporte - Cuaderno - Pluma - Música - Tapete 	Psicólogos del DECE Departamento de Recursos humanos
“Mi reflejo en el espejo”	Autoconcepto Autoimagen	Reflexionar sobre el impacto que tiene la autoimagen y el autoconcepto en el diario vivir	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorio o salón - Computador - Proyector - Pizarra - USB - Internet - Diapositivas - Marcadores/Plumas 	Psicólogos del DECE Departamento de Recursos humanos

			/lápices - Cuaderno - Videos - Mobiliario (espejo)		
"Héroe Villano"	o	Tu voz interior Entrenar esa voz interior	Reflexionar la importancia de la voz interior y su influencia en el desarrollo de las capacidades sociales, promover técnicas para mantener un diálogo constructivo con si mismo	- Auditorio o salón - Computador - Proyector - Pizarra - USB - Internet - Diapositivas - Marcadores/Plumas - Cuaderno - Videos - Mobiliario	Psicólogos del DECE Departamento de Recursos humanos
"Método PERMA"		Los 5 factores principales del modelo	Conocer, analizar el método PERMA e implementarlo en el día a día para promover actitudes positivas que contribuyan al bienestar integral	- Auditorio o salón - Computador - Proyector - Pizarra - USB - Internet, diapositivas - Marcadores/Plumas - Cuaderno - Videos - Mobiliario	Psicólogos del DECE Departamento de Recursos humanos
"Mi propósito"		Vive con entusiasmo	Favorecer el sentido de satisfacción de la vida a través del Ikigai, el cual busca proporcionar una guía para encontrar el propósito de cada ser humano.	- Auditorio o salón - Computador - Proyector - Pizarra - USB - Internet, diapositivas - Marcadores/Plumas - Cuaderno - Videos - Mobiliario	Psicólogos del DECE Departamento de Recursos humanos

Fuente: elaboración propia

A continuación, en la tabla 19, se detalla la matriz de marco lógico para el desarrollo del plan de prevención. Dentro de la matriz se toma en cuenta el total de los participantes de ambas instituciones, pero las actividades se deben implementar al personal específico de cada unidad educativa.

Tabla 19. Matriz de marco lógico

JERARQUIA DE OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN Mejorar la calidad de vida de los colaboradores (Ministerio de Salud, 2022. Cap V. Art 118)	Aumento del bienestar de los colaboradores Personal saludable y poca rotación	Registros de permisos por problemas de salud	El plan es validado como un trabajo exitoso y aplicable para tener una mejoría en el bienestar en los docentes y administrativos
OBJETIVO GENERAL Ofrecer una planificación de actividades que disminuya la prevalencia del síndrome existente y que promueva la salud mental de los colaboradores en dos unidades educativas de Guayaquil	1 plan de intervención del síndrome de <i>Burnout</i> para disminuir síntomas presentes y prevenir colaboradores enfermos	Encuestas de interés	El plan es eficaz y avalado para ser aplicado en la población
OBJETIVOS ESPECIFICOS			
1. Desarrollar programas de capacitación y sensibilización	La mitad de los programas propuestos en el plan de prevención deciden ser implementados por las instituciones	1. Fuentes de información consultadas	Interés y compromiso por parte de las autoridades educativas y disposición de los colaboradores para llevar a cabo el plan.
2. Establecer estrategias que promuevan la salud mental relacionadas a las tres dimensiones del síndrome	14 contenidos que incluyan estrategias relacionadas a las dimensiones del síndrome	2. Revisión bibliográfica	Los contenidos son innovadores , atractivos y adaptables a la población en la que se desarrollen los contenidos
3. Fomentar una cultura organizacional de apoyo, la colaboración y el trabajo en equipo.	15 tipos de actividades que aumenten la participación de los colaboradores en equipo	3. Matriz completa con los componentes necesarios	Las actividades fomentan habilidades interpersonales que ayuden a equipos de trabajo a estar cohesionados y coordinados

ACTIVIDADES			
1.1 “Mente sana, cuerpo sano”	1.1. 2 charlas y 2 talleres para 121 colaboradores durante 2 semanas en el primer semestre del año lectivo 2024-2025	Lista de asistencia Registro fotográfico Talleres escritos Diapositivas Encuesta de satisfacción	Todos los asistentes participan activamente del taller.
1.2 “Oxigenar para pensar”	1.2 2 sesiones de yoga; 3 talleres de mindfulness durante 2 semanas en el primer semestre del año lectivo 2024-2025 para 121 colaboradores	Lista de asistencia Registro fotográfico Videos	Todos los convocados asisten a las actividades y obtienen nuevas técnicas de afrontamiento de estrés
1.3 “CalmArte”	1.3 2 talleres de arte durante 1 semana en el primer semestre del año lectivo 2024-2025 para 121 colaboradores 1.4 3 pausas activas durante una semana para 121 colaboradores en el primer semestre del año lectivo 2024-2025	Lista de asistencia Registro fotográfico Videos Cuadros de pintura	Todos los asistentes terminen la actividad y obtengan su producto final (el cuadro)
1.4 “Mi jardín secreto”	1. 5 1 charla y 1 taller durante 1 semana para para 121 colaboradores en el primer semestre del año lectivo 2024-2025	Lista de asistencia Registro fotográfico Encuesta de satisfacción	Todos los asistentes trabajan activamente y adaptan esta técnica en el aula
1.5 “Mi batería emocional”	1.6 1 conferencias y 1 talleres prácticos durante 1 semana para 121 colaboradores en el primer semestre del año lectivo 2024-2025	Lista de asistencia Registro fotográfico	Tasa de participación de al menos un 90% en las conferencias y talleres
2.1 “El camaleón de las emociones”	2.1 1 charla y 1 mesa redonda durante 1 semana para 121 colaboradores en el primer semestre del año lectivo 2024-2025	Lista de asistencia Registro fotográfico	Las charlas se realizan dentro del cronograma acordado con un 90% de la población. La mesa redonda se lleva a cabo con todos los participantes convocados
2.2 “Importancia de contagiar las emociones”	2.2 3 conferencias y 2 debates en 2 semanas para 121 colaboradores en el primer semestre del año lectivo 2024-2025	Lista de asistencia Registro fotográfico Feedback	Todos los asistentes asisten a las conferencias y participan activamente en ellas Se generan los 2 debates con el 95% de la población. Se establecen acuerdos, conclusiones y

			estrategias para transmitir emociones favorables con los demás
2.3 “IntegrArte “	2.3 4 talleres basados en role plays en 2 semanas para 121 colaboradores en el primer semestre del año lectivo 2024-2025	Lista de asistencia Registro fotográfico Videos	Los talleres promueven la cohesión de equipo en un 90%
2.4 “Una música, miles de emociones”	2.4 2 Sesiones de música-danza en 1 semana para 121 colaboradores en el primer semestre del año lectivo 2024-2025 2.5 2 pausa activas en 1 semana para 121 colaboradores en el primer semestre del año lectivo 2024-2025	Lista de asistencia Registro fotográfico Videos	Todos los asistentes participan activamente de las sesiones y de las pausas generando bienestar físico y mental
2.5 “Reconecta”	2.6 1 Paseo grupal en 1 semana para 121 colaboradores en el primer semestre del año lectivo 2024-2025	Lista de asistencia Registro fotográfico Hoja de trabajo	Todos los convocados asisten al paseo y adquieren estrategias de observación del entorno enfocando la atención al presente
3. 1 “Mi reflejo en el espejo”	3.1 4 Charlas durante 2 semanas para 121 colaboradores en el primer semestre del del año lectivo 2024-2025	Lista de asistencia Registro fotográfico Hoja de trabajo	Todos los asistentes completan eficazmente las hojas de trabajo en un 90%
3.2 “Héroe o Villano”	3.2 2 conferencias durante 2 semanas para 121 colaboradores en el primer semestre del año lectivo 2024-2025	Lista de asistencia Registro fotográfico Feedback Diapositivas	La información de la conferencia es clara y precisa. Todos los asistentes interiorizan el mensaje de la conferencia
3.3 “Método PERMA”	3.3 4 capacitaciones durante 4 semanas para 121 colaboradores en el primer semestre del año lectivo 2024-2025	Lista de asistencia Registro fotográfico Hoja de trabajo	Asistencia total de las 4 capacitaciones del personal convocado
3.4 “Mi propósito”	3.4 4 capacitaciones durante 4 semanas para 121 colaboradores en el primer semestre del año lectivo 2024-2025	Lista de asistencia Registro fotográfico Hoja de trabajo	Asistencia total de las 4 capacitaciones del personal convocado

Fuente: elaboración propia

La propuesta pretende atender a las necesidades específicas de la población, a través de un plan de intervención que reduzcan los síntomas de cansancio y despersonalización, y fomente la realización personal si es implementado en cualquiera de las dos instituciones. Además, busca prevenir que esa parte de la muestra afectada por el síndrome no incremente y que todos los colaboradores tengan acceso a estrategias de enfrentamiento ante el estrés crónico laboral . En esto, se asemeja al trabajo realizado por Herrera et al (2023) y Llanos (2019) quienes plantea varias estrategias que contribuyen a la reducción de estrés, mejoran la realización personal, y prevengan el padecimiento de *Burnout* en docentes. Además, concientiza e informa acerca de la existencia de este síndrome, sus desencadenantes, síntomas y factores protectores, temas que fueron analizados también en este trabajo. Por otro lado, la particularidad de este plan de intervención es su enfoque más cercano a las dimensiones del síndrome y que proporciona estrategias que pretenden reducir o suprimir a los síntomas o, en su defecto, evitar su desarrollo.

CONCLUSIONES

- A nivel general, los colaboradores de las instituciones educativas no presentan el síndrome de *Burnout*. Existe un bajo porcentaje de colaboradores que presentan las características establecidas por Maslach (1981): niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización y bajos niveles de realización personal.
- Los colaboradores presentan en su mayoría bajos niveles de cansancio emocional, así como de despersonalización y altos niveles de realización personal. Esto indica que los participantes no perciben un cansancio físico o emocional que afecte gravemente su salud, mantienen relaciones interpersonales positivas y tienen un alto sentido de logro y satisfacción con su labor. La cultura de toda entidad es un factor trascendental para lograr un personal comprometido con su misión y visión, alineado a sus valores e identificado con su forma de trabajar. Esto se traduce en colaboradores satisfechos y proactivos que generan un ambiente laboral armonioso y una percepción de bienestar.
- En relación al género no existen diferencias significativas, sin embargo, en aquellos colaboradores que presenta el síndrome, se puede observar que las mujeres manifiestan con más frecuencia altos niveles de cansancio. Esto significa que, para este grupo, existe una demanda de energía física y emocional mucho más fuerte que la del hombre quienes tienden a desenvolverse potencialmente en el área de trabajo.
- Aunque no se observaron diferencias significativas a la edad, se encontraron que los colaboradores de 25 a 34 años y aquellos de 53 años o más presentaban un nivel alto de cansancio con mayor frecuencia a comparación de los otros rangos de edades.
- Aquellos colaboradores que presentan niveles medios y altos de cansancio pertenecen en su mayoría a la institución fiscomisional. Se concluye que, en

la población de estudio, los colaboradores de la institución fiscomisional estarían más expuestos a sufrir el síndrome y en especial el agotamiento emocional. Es decir que, el tipo de sostenimiento de la unidad educativa podría ser un factor desencadenante del síndrome o en su defecto de los síntomas de desgaste que perjudican su salud.

- Aquellos colaboradores que realizan actividad física no presentaron niveles altos, ni medios del síndrome. Esto coincide con otros autores quienes considera el ejercicio como un agente protector o preventivo ante el síndrome. El deporte es reconocido por sus múltiples beneficios en la salud física y mental en los seres humanos. La actividad física reduce el riesgo de padecer ansiedad y depresión y disminuye los niveles de estrés. También aumenta el autoestima y la autoeficacia. Es así como el ejercicio genera un sentido de bienestar integral en quienes lo practican y previene el padecimiento del *Burnout*.
- En base al diagnóstico, el plan de intervención ha sido diseñado con el fin de disminuir los síntomas del síndrome en los colaboradores afectados y evitar el desarrollo del mismo en la población en general abordando sus tres dimensiones.
- El plan incluye técnicas de manejo de mindfulness, talleres personalizados de relajación y respiración, y pausas activas para reducir el agotamiento. Además, presenta una serie de actividades grupales que fortalezcan las relaciones interpersonales, y el trabajo en equipo para disminuir la despersonalización. Así mismo, busca también proporcionar al personal estrategias que refuercen el sentido de realización personal a través de charlas y talleres de autoconocimiento, autoestima, inteligencia emocional complementadas con el método PERMA e IKIGAI.

RECOMENDACIONES

- En futuras investigaciones, estudiar a profundidad el síndrome de *Burnout* a través de una metodología que incluya el uso de instrumentos cualitativos que nos brinde información adicional de la problemática
- Con el fin de encontrar diferencias significativas, incrementar la población tomada en cuenta en este estudio. Se recomienda mantener muestras similares de género masculino y femenino para poder evidenciar el comportamiento de la variable *Burnout* en base a este factor sociodemográfico.
- Desarrollar más investigaciones acerca del síndrome de *Burnout* en el sistema educativo público con el fin de descubrir la existencia del mismo en un contexto que difiere de las dos unidades educativas tomadas en cuenta en este estudio.
- Realizar investigaciones que comprueben si existe una influencia de la cultura organizacional en la presencia o ausencia del síndrome de *Burnout* en docentes, es decir, que en futuros trabajos se analice si la cultura puede ser un condicionante para el desarrollo del síndrome.
- Fomentar la implementación del plan de intervención del síndrome propuesto en este proyecto, el cual no representa altos costos de ejecución, y promovería niveles de bienestar físico y mental beneficiosos para los objetivos de las unidades educativas.
- Efectuar un seguimiento continuo de la salud mental y el bienestar integral en ambas instituciones con el fin de implementar mejoras para beneficio de los docentes y personal administrativo.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca Alpízar, F. (2016). La metodología participativa para la intervención social: Reflexiones desde la práctica. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 11(1), 87–109. doi:10.15359/rep.11-1.5
- Acosta, Y., López, J., Rodríguez, L., & Soto, J. (2020). *DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT PARA DOCENTES E INSTITUCIONES*. Bogotá.
- Aguilar Baca, M. M., & Morón Del Águila, D. A. (2022). *Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos en trabajadores de una empresa de call center en Surquillo, Lima*. UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE, Lima, Perú. Retrieved from <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00>
- Aguirre, J., & Aguirre, S. (2020). Metodologías para el desarrollo de Proyectos Methodologies for the development of Projects. *Unicatolica, Facultad de Administración, Contabilidad y Finanzas, Programa de Administración de Empresas*.
- Ahumada, M. (2019). *METODOLOGÍAS PARTICIPATIVAS EN SALUD OCUPACIONAL: GRUPO DE DISCUSIÓN*. Chile.
- Allande-Cussó, R., Jesús García-Iglesias, J., Fagundo-Rivera, J., Navarro-Abal, Y., Antonio Climent-Rodríguez, J., & Gómez-Salgado, J. (2022). SALUD MENTAL Y TRASTORNOS MENTALES EN LOS LUGARES DE TRABAJO. *Rev Esp Salud Pública*, 96. Retrieved from www.mscbs.es/resp
- Alvarado, M. (2022). Unidad Educativa El Libertador .

- Aranda Beltrán, C. (2006). DIFERENCIAS POR SEXO, SÍNDROME DE *BURNOUT* Y MANIFESTACIONES CLÍNICAS, EN LOS MÉDICOS FAMILIARES DE DOS INSTITUCIONES DE SALUD, GUADALAJARA, MÉXICO. *REVISTA COSTARRICENSE DE SALUD PÚBLICA*, 1–7.
- Arias Gallegos, W. L., Muñoz Del Carpio Toia, A., Delgado Montesinos, Y., Ortiz Puma, M., Villanueva, M. Q., Campiña Paisajista, U., & Vivanco, Q. (2017). *Burnout Syndrome in Healthcare Personnel from Arequipa City (Peru)*. *Med Segur Trab (Internet)* (Vol. 63).
- Atance Martínez, J. C. (1997). ASPECTOS EPIDEMIOLOGICOS DEL SINDROME DE *BURNOUT* EN PERSONAL SANITARIO. *Rev. Esp Salud Pública* , 7, 293.
- Avila Pozo, Y. de los A., & Yanela Anace, C. A. (2021). *Síndrome de Burnout en los docentes a nivel de Latinoamérica: Una Revisión sistemática*. Universidad César Vallejo , Trujillo, Perú .
- Baldeón Dávila, M. R., Janampa López, L. R., Rivera Lucas, J. A., & Santivañez Meza, L. M. (2023). Síndrome de *Burnout*: Una revisión sistemática en Hispanoamérica. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1). doi:10.56712/latam.v4i1.378
- Baldonado, M. del C. (1999). Fe y Alegría: una iniciativa social de educación pública de calidad para los más pobres. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos* , XXIX(1), 129–143.
- Balladares Ponguillo, K. A., & Hablick Sánchez, F. C. (2017). *Burnout*: el síndrome laboral. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies* , 1(1). Retrieved from <https://www.redalyc.org/>
- Barba, B. (2022). Factores causantes del Síndrome de *Burnout*. *SEMILLA CIENTÍFICA* , 3.

- Bareiro, María Elena. (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed. Revista Médica. Granma*, 21(6).
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2015, March 1). *Burnout-depression overlap: A review. Clinical Psychology Review. Elsevier Inc.* doi:10.1016/j.cpr.2015.01.004
- Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W., Nogareda, C., & Equipo de Investigación WoNT Prevención Psicosocial. (2007). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo 'Burnout' (III): Instrumento de medición Syndrome d'ópuisement professionnel: instrument pour son mesurage Burnout syndrome: a measurement instrument Redactores.* Retrieved from <http://www.wont.uji.es>
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131–146. doi:10.24267/23897325.553
- Calle Cabezas, R., Aguirre Pluas, C. M., Calle Cabezas, J. A., & Izquierdo Cevallos, D. R. (2022). Validez factorial del Maslach *Burnout* Inventory versión española en una población multiocupacional ecuatoriana. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 776–785. doi:10.51798/sijis.v3i1.261
- Capdevila, N., & Segundo, M. J. (2005). Estrés: Causas, tipos y estrategias nutricionales. *Offarm: Farmacia y Sociedad*, 24(8), 96–104.
- Caravaca-Sánchez, F., Barrera-Algarín, E., Pastor-Seller, E., & Sarasola-Sánchez-Serrano, J. L. (2019). Prevalencia y factores de riesgo asociados al síndrome de *Burnout* entre los profesionales del trabajo social en servicios sociales municipales en España. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 9(17). doi:10.30827/tsg-gsw.v9i17.8284

Cárdenas Torrado, L., Cruz Casallas, N. E., & Álvarez Cardona, N. (2022). Revisión del marco lógico: conceptualización, metodología, variaciones y aplicabilidad en la gerencia de proyectos y programas. *Inquietud Empresarial*, 22(1), 117–133. doi:10.19053/01211048.13408

Caro, J. (2018). *DESARROLLO Y CICLO VITAL-JÓVENES Y ADULTOS*.

Celio Pillaca, J. (2021). *Burnout* y satisfacción con la vida en docentes que realizan clases virtuales en un contexto de pandemia por covid-19. *Puriq*, 3(1), 104–119. doi:10.37073/puriq.3.1.142

Corral-Espinel, H., & Hidalgo-Avila, A. (2020). Influencia del Estrés Laboral en docentes de Colegios Particulares Católicos. *593 Digital Publisher CEIT*, 5–1(5), 180–190. doi:10.33386/593dp.2020.5-1.333

Cruz, Z. N., Alonso, C. M., Armendáriz, G. N., & Lima, R. J. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Rev Esp Salud Pública*, 95, 23–24. Retrieved from www.mscbs.es/resp

da Rosa Tolfo, S., Chalfin Coutinho, M., Baasch, D., & Soares Cugnier, J. (2011). Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en Psicología*. *Universitas Psychologica*, 10(1), 175–188.

Dias, B. V. B., & Silva, P. S. D. S. Da. (2020). SÍNDROME DE *BURNOUT* EM DOCENTES: REVISÃO INTEGRATIVA SOBRE AS CAUSAS. *CuidArte, Enferm*, 14(1), 95–100.

Dorantes, N. (2020). *EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU PREVALENCIA EN LAS MUJERES DOCENTES BURNOUT SYNDROME AND ITS PREVALENCIA IN WOMEN TEACHERS*. Retrieved from <https://orcid.org/0000-0002-0794-0578>

- Dorantes Nova, J. A., Hernández Mosqueda, J. S., & Tobón Tobón, S. (2018). ESTADO DEL ARTE DEL SÍNDROME DE *BURNOUT* EN DOCENTES, MEDIANTE LA CARTOGRAFÍA CONCEPTUAL. *Praxis Investigativa ReDIE*, 10(19), 57–77.
- Durán, A. , Extremera, N., & Rey, L. (2001). El síndrome de *Burnout* en el ámbito educativo: una aproximación diferencial. *Apuntes de Psicología*, 19, 251–262.
- Escalona, E. (2006). Relación salud-trabajo y desarrollo social: visión particular en los trabajadores de la educación. *Revista Cubana de Salud Pública*, 32(1), 1–19.
- Esteras, J., Chorot, P., & Sandín, B. (2019). Sintomatología física y mental asociada al síndrome de *Burnout* en los profesionales de la enseñanza. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 24(1), 29–37. doi:10.5944/rppc.23776
- Estrada López, H. H., De La Cruz Almanza, S. A., Bahamón, M. J., Pérez Maldonado, J., & CACERES Martelo, A. M. (2018). Academic *Burnout* and its connection with psychological well-being in college students, 39, 15.
- Fernández, N. R. (2022). *Trabajo Fin de Máster ‘OPTIEMOCIONAL’ PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN OPTIMISMO DISPOSICIONAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA REDUCIR EL BURNOUT EN DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA.*
- Flores, E. A. R., & De Los Ángeles, S. T. M. (2018). *Burnout* syndrome and socio-demographic variables in teachers from a private university in lima. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 401–419. doi:10.6018/rie.36.2.282661

Gallardo-López, J. A., López-Noguero, F., & Gallardo-Vázquez, P. (2019). Analysis of *Burnout* syndrome in teachers of preschool, middle school and high school for prevention and treatment. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), 1–20. doi:10.15359/ree.23-2.17

Gómez Herrera, A. (2022). *UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS Y LAS PROFESIONALES DEL ÁMBITO SOCIAL*.

González Martínez, J. F., & León Paoletti, Á. I. (2017). *El reto de ser médico*. (R. Zúñiga, Ed.) (2nd ed., Vol. 2). México: CHINOIN.

Guerrero, R., Zambrano, O., Torres, M., & Freire, N. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (*Burnout*). *Revista Digital de Postgrado*.

Herrera Herrera, K., Jiménez Zumbado, K., Méndez Anchía, V., León León, G., Cantón Jara, P., & Trejos Alvarado, R. (2023). *PROPUESTA DE PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES*.

Hidalgo Jurado, S. A., Jenaro, C., & Moro Gutiérrez, L. (2023). Inteligencia emocional como factor protector del *Burnout* y sus consecuencias en personal sanitario ecuatoriano. *European Journal of Health Research*, 1–24. doi:10.32457/ejhr.v8i1.2050

INSST. (2022, January 14). Síndrome de desgaste profesional (*Burnout*) como un problema relacionado con el trabajo. Retrieved 3 October 2023, from <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-de-desgaste-profesional-Burnout>

International Labour Office. Labour Administration, L. I. and O. S. and H. Branch. (2016). *Workplace stress : a collective challenge*. ILO.

- Jiménez-Padilla, E. A., Ramírez-Orozco, M., Jiménez-Flores, J., Decat-Bergerot, C., Meneses-García, A., & Galindo-Vázquez, Ó. (2023). Validación del Inventario de *Burnout* de Maslach en personal mexicano de enfermería. *Psicología y Salud*, 33(2), 291–298. doi:10.25009/pys.v33i2.2811
- Llanos, M. (2019). *Programa educativo Anti-Estrés para disminuir el Síndrome de Burnout en los docentes de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Babahoyo, 2019*. Piura .
- Lovo, J. (2020). Síndrome de *Burnout*: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110–120. doi:10.5377/entorno.v0i70.10371
- Lozada, J. O. (2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*.
- Manzano Díaz, A. (2020). Síndrome de *Burnout* en docentes de una Unidad Educativa, Ecuador. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 4(16), 499–511. doi:10.33996/revistahorizontes.v4i16.132
- Martin del Buey, F., Martín P, M. E., & Di Giusto V, C. (2019). *La personalidad eficaz, eficiente y efectiva (Emprendedora, resistente, madura)*. Editorial Académica Español .
- Martín Palacio, M. E., Sánchez Sánchez, F., Avilés Dávila, A. F., & Di Giusto Valle, C. (2020a). La Personalidad Eficaz como Factor Protector del Síndrome de *Burnout* Docente. *Revista de Orientación Educativa*, 76–90.
- Martín Palacio, M. E., Sánchez Sánchez, F. J., Avilés Dávila, A. F., & Di Giusto Valle, C. (2020b). La Personalidad Eficaz como Factor Protector del Síndrome de *Burnout* Docente. *Revista de Orientación Educativa*, 34(65), 76–96.

- Martínez Pérez, A. (2010a). El síndrome de *Burnout*. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 42–80. doi:10.15178/va.2010.112.42-80
- Martínez Pérez, A. (2010b). El síndrome de *Burnout*. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 42–80. doi:10.15178/va.2010.112.42-80
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced *Burnout*. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. doi:10.1002/job.4030020205
- Melgosa, J. (1995). *Nuevo estilo de vida. Sin estrés*. Editorial Safeliz .
- Menghi, María Soledad, & Oros, L. B. (2014). Satisfacción laboral y síndrome en docentes de nivel primario. *Revista de Psicología* , 10(20), 47–59.
- Menghi, María Soledad, Rodríguez, L. M., & Oñate, M. E. (2019). Diferencias en los valores de las dimensiones del *Burnout* en educadores con y sin síntomas o problemas de salud. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 179. doi:10.20511/pyr2019.v7n3.338
- Metlaine, A., Sauvet, F., Gomez-Merino, D., Elbaz, M., Delafosse, J. Y., Leger, D., & Chennaoui, M. (2017). Association between insomnia symptoms, job strain and *Burnout* syndrome: a cross-sectional survey of 1300 financial workers. *BMJ Open*, 7, 12816. doi:10.1136/bmjopen-2016
- Ministerio de Salud. (2022). *LEY ORGÁNICA DE SALUD. Última reforma. Segundo suplemento del Registro Oficial 53*.

- Morán Zapata, G. (2019). *Síndrome de Burnout en estudiantes de Estomatología de una Universidad Privada de Piura, 2019*. Universidad César Vallejo, Piura.
- Nacional, U., Villareal, F., & Alzamora De Los Godos, L. (2018). *DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN PARA TESIS DE POSGRADO RESEARCH DESIGNS FOR POSTGRADUATE THESIS JULLY PAHOLA CALDERÓN SALDAÑA **. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social* (Vol. 2).
- Naczenski, L. M., de Vries, J. D., van Hooff, M. L. M., & Kompier, M. A. J. (2017). Systematic review of the association between physical activity and *Burnout*. *Journal of Occupational Health*, 59(6), 477–494. doi:10.1539/joh.17-0050-RA
- Nicaragua, E. (2018). Metadologia-de-la-investigacion-basica-e-investigacion-aplicada. *Revista de La Universidad Autónoma*, 1, 1–89.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2023). Tiempo de trabajo y conciliación de la vida laboral y personal en el mundo. *OIT*, 1–176.
- OIT. (2022, September 28). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo.
- OIT. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 8(1–2). Retrieved from www.ifrro.org
- Olivares, F. V. (2017). *Artículo Original. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout1*. Retrieved from www.cienciaytrabajo.cl
- OMS. (2023, February 21). Estrés. Retrieved 27 September 2023, from <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Ortegon, E., Pacheco, J. F., & Prieto, A. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Retrieved from www.issuu.com/publicacionescepal/stacks

- Padilla-Avalos, C.-A., & Marroquín-Soto, C. (2021). Enfoques de Investigación en Odontología: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *Revista Estomatológica Herediana*, 31(4), 338–340. doi:10.20453/reh.v31i4.4104
- Patlán, P. J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? What is job stress and how to measure it? *SaludUninorte*, 35(1), 156–184.
- Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (2008). ESTRÉS LABORAL LIDERAZGO Y SALUD ORGANIZACIONAL. *Papeles Del Psicólogo*, 29(1), 68–82.
- Poma Morales, E. K. (2020). *Factores sociodemográficos y laborales asociados al síndrome de Burnout en docentes de secundarias de instituciones educativas del Callao, 2020* (Doctorado). Universidad César Vallejo , Lima, Perú.
- Ramírez Pérez, M., & Sau-Lyn, L. M. (2011). Síndrome de *Burnout* entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral *Burnout's syndrome in men and women measured by the job climate and job satisfaction Le syndrome du Burnout entre hommes et femmes mesuré par le climat et la satisfaction professionnelle Síndrome de Burnout entre os homens e mulheres medida pela clima e satisfação do trabalho* Introducción. *Polis Revista Latinoamericana* .
- Ramírez, V. J. (2022). *“Identificación, medición y evaluación del Síndrome de Burnout y diseño de programa de intervención en personal de una empresa que brinda servicios de TV pagada e internet en Guayaquil”*. ESPOL, Guayaquil.
- Ramos, F. (1999). *El síndrome de Burnout*. Madrid: Klinik, S.L.
- Risco, A. A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*.

- Rivera Guerrero, Á., Segarra Jaime, P., & Giler Valverde, G. (2018). Síndrome de *Burnout* en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(2). Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Rodríguez, D. (2020). Consecuencias del síndrome de *Burnout* en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Noticias Cielo*.
- Rodríguez-Anchundia, L. B., Chiriboga-Mendoza, M., & Sabando-Rodríguez, J. R. (2022). SALUD OCUPACIONAL Y EL SÍNDROME DE *BURNOUT* OCCUPATIONAL HEALTH AND *BURNOUT* SÍNDROME. *GESTAR*", 5(10). doi:10.46296/gt.v5i10.0075
- Saborío, M. L., & Hidalgo, M. L. (2015). REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SÍNDROME DE *BURNOUT* Resumen. *Medicina Legal de Costa Rica* , 32(1).
- Saldaña-González, M. C., Guerrero-Peñarete, P. M., & Vargas, D. F. (2022). Resiliencia y Síndrome de *Burnout* en profesionales de una institución de salud mental, durante la pandemia SARS COV2. *Universidad El Bosque*.
- Sampieri, H., Fernández, C. R., & Baptista, L. C. (2004). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*.
- Sánchez Castro, P. J. (2020). *SINDROME DE BURNPUT EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NACIONAL DE LA VICTORIA. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO* , Chiclayo. Retrieved from <https://orcid.org/0000-0002-5524-2694>
- Serrano Polo, O. R., Carriel Román, A. del P., & Sánchez Barreto, X. D. R. (2021). Cuestionario de *Burnout* de Maslach (MBI-Ed) dirigido a los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Machala. *Sociedad & Tecnología*, 4(1), 2–12. doi:10.51247/st.v4i1.70

Spotón, C., Trógolo, M., Castellano, E., & Medrano, L. (2019). Medición del *Burnout*: Estructura factorial, validez y confiabilidad en trabajadores argentinos. *Psicológicas y Ciencias Afines*, 36(1), 87–103.

Teodoro, N., & Nieto, E. (n.d.). *TIPOS DE INVESTIGACIÓN*.

Vargas, C., & Cedeño, G. (2023). Memoria institucional 2022.

Verdesoto, N. (2021). *Plan de Intervención Psicosocial para la prevención y disminución de Burnout en docentes de educación superior, Guayaquil 2021*. Piura.

WHO. (2019, May 28). Burn-out an 'occupational phenomenon': International Classification of Diseases. Retrieved 3 October 2023, from <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

ANEXOS

Anexo 1.

Factores sociodemográficos

1. Área en la que trabaja

- Personal docente
- Personal Administrativo
- Personal de servicios generales

2. Edad del colaborador

- 18- 24 años
- 25-34 años
- 35- 43 años
- 44 - 52 años
- Igual o superior a 53 años

3. Etnia con la que se identifica

- Indígena
- Mestizo/a
- Montubio/a
- Afro-ecuatoriano/a
- Blanco/a
- Otros

4. Género

- Masculino
- Femenino

5. Estado civil

- Soltero/a
- Casado/a
- Divorciado/a
- Viudo/a
- Unión libre
- Otros

6. Nivel más alto de instrucción (Marcar solo una, este hace referencia al título académico)

- Educación básica
- Educación media
- Bachillerato
- Tercer nivel
- Cuarto nivel
- Otro

7. Número de hijos

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 o más
- No tiene

8. Actividades fuera de la jornada laboral

- Otro trabajo
- Estudios
- Deportes
- Familia
- Otros

Anexo 2.**Cuestionario MBI**

En cada una de las frases debe escoger la opción que mejor defina su manera de pensar o de sentir.

1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo
 0. Nunca
 1. Pocas veces al año o menos
 2. Una vez al mes o menos
 3. Unas pocas veces al mes o menos
 4. Una vez a la semana
 5. Pocas veces a la semana
 6. Todos los días
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
 0. Nunca
 1. Pocas veces al año o menos
 2. Una vez al mes o menos
 3. Unas pocas veces al mes o menos
 4. Una vez a la semana
 5. Pocas veces a la semana
 6. Todos los días
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo
 0. Nunca
 1. Pocas veces al año o menos
 2. Una vez al mes o menos
 3. Unas pocas veces al mes o menos
 4. Una vez a la semana
 5. Pocas veces a la semana
 6. Todos los días
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos
 0. Nunca
 1. Pocas veces al año o menos

2. Una vez al mes o menos
 3. Unas pocas veces al mes o menos
 4. Una vez a la semana
 5. Pocas veces a la semana
 6. Todos los días
5. Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos
0. Nunca
 1. Pocas veces al año o menos
 2. Una vez al mes o menos
 3. Unas pocas veces al mes o menos
 4. Una vez a la semana
 5. Pocas veces a la semana
 6. Todos los días
6. Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mi
0. Nunca
 1. Pocas veces al año o menos
 2. Una vez al mes o menos
 3. Unas pocas veces al mes o menos
 4. Una vez a la semana
 5. Pocas veces a la semana
 6. Todos los días
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos
0. Nunca
 1. Pocas veces al año o menos
 2. Una vez al mes o menos
 3. Unas pocas veces al mes o menos
 4. Una vez a la semana
 5. Pocas veces a la semana
 6. Todos los días

8. Me siento “quemado” por el trabajo
 0. Nunca
 1. Pocas veces al año o menos
 2. Una vez al mes o menos
 3. Unas pocas veces al mes o menos
 4. Una vez a la semana
 5. Pocas veces a la semana
 6. Todos los días
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros
 0. Nunca
 1. Pocas veces al año o menos
 2. Una vez al mes o menos
 3. Unas pocas veces al mes o menos
 4. Una vez a la semana
 5. Pocas veces a la semana
 6. Todos los días
10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo
 0. Nunca
 1. Pocas veces al año o menos
 2. Una vez al mes o menos
 3. Unas pocas veces al mes o menos
 4. Una vez a la semana
 5. Pocas veces a la semana
 6. Todos los días
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
 0. Nunca
 1. Pocas veces al año o menos
 2. Una vez al mes o menos
 3. Unas pocas veces al mes o menos
 4. Una vez a la semana
 5. Pocas veces a la semana

6. Todos los días
12. Me encuentro con mucha vitalidad en mi trabajo
0. Nunca
 1. Pocas veces al año o menos
 2. Una vez al mes o menos
 3. Unas pocas veces al mes o menos
 4. Una vez a la semana
 5. Pocas veces a la semana
 6. Todos los días
13. Me siento frustrado por mi trabajo
0. Nunca
 1. Pocas veces al año o menos
 2. Una vez al mes o menos
 3. Unas pocas veces al mes o menos
 4. Una vez a la semana
 5. Pocas veces a la semana
 6. Todos los días
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro
0. Nunca
 1. Pocas veces al año o menos
 2. Una vez al mes o menos
 3. Unas pocas veces al mes o menos
 4. Una vez a la semana
 5. Pocas veces a la semana
 6. Todos los días
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis alumnos
0. Nunca
 1. Pocas veces al año o menos
 2. Una vez al mes o menos
 3. Unas pocas veces al mes o menos
 4. Una vez a la semana
 5. Pocas veces a la semana
 6. Todos los días

16. Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés

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

17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mis clases

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

18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los alumnos

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

19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo

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

20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades

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

21. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo

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

22. Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas

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