

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR – MATRIZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE MAGÍSTER TALENTO HUMANO**

**EFFECTO DEL *BURNOUT* EN RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS DOCENTES UNIVERSITARIOS: CASO DE
ESTUDIO CARRERA DE PSICOLOGÍA DE UNA UNIVERSIDAD DE
QUITO**

BETTI MARGARITA GUARDERAS VACA

DIRECTOR: MGTR. HÉCTOR LÓPEZ

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
Y/O RIESGO LABORAL**

QUITO, JUNIO-2022

Director y lectores

Dedicatoria

A Dios y Virgen María quien ha sido mi guía, fortaleza y su amor han estado conmigo en cada momento.

A mis padres Fausto y Elva, quienes me han apoyado en mis estudios, a José, Diana y Antonio quien me alientan en alcanzar nuevas metas.

.

Agradecimientos

A Dios por guiar mi caminar durante este año y por otorgarme un día más de vida y por cada una de las oportunidades que me han permitido alcanzar mis metas y sueños

A los excelentes docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, quienes con sus conocimientos me apoyaron y guiaron en esta etapa de mi formación y especialmente a mi Director del trabajo final Msc. Héctor López, quien, con su paciencia y guía, hizo posible la culminación de este trabajo de titulación.

También quiero agradecer a mi familia por brindarme todos los recursos y apoyo sin ellos no hubiese podido concluir esta etapa. Por último, quiero agradecer a todos/as mis compañeros por compartir esta etapa de formación.

ÍNDICE GENERAL

LISTA DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA Y DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Formulación del problema	6
1.2 Sistematización del problema	6
1.3 Objetivos	6
1.3.2 Objetivos Específicos	6
1.4 Justificación.....	6
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Definición del síndrome de burnout.....	8
2.1.1 Características del burnout.	9
Despersonalización.....	10
Dimensión de baja realización personal	10
2.2 Efectos del burnout en la salud	10
2.3 Modelos explicativos del burnout	11
2.3.1 Teoría Sociocognitiva del Yo.....	11
2.3.2 Teoría del Intercambio Social.	11
2.3.3 Teoría Organizacional.	12
2.3.4 Teoría de las demandas y los recursos.	12
2.3.5 Teoría Estructural.	13
2.3.6 Teoría del Contagio Emocional.....	13
2.4 Factores de riesgo del síndrome de Burnout	13
2.4.1 Falta de autonomía e influencia en el trabajo.....	14
2.4.2 Factores organizacionales.....	14
2.4.3 Labor emocional.	15
2.4.4 Ambigüedad y conflicto de roles.....	15
2.4.5 Percepción de injusticia.....	15
2.4.6 Sobrecarga de trabajo.	15
2.4.7 Ausencia de apoyo social.	15
2.4.8 Factores individuales que modulan el agotamiento.....	16
2.5 Síndrome de burnout en docentes	16
2.6 Fases del proceso del Burnout.....	18

2.6.1 Fase inicial, de entusiasmo.	18
2.6.2 Fase de estancamiento.	18
2.6.3 Fase de frustración.....	18
2.6.4 Fase de apatía.	18
2.6.5 Fase de quemado.	18
2.7 Efecto del <i>burnout</i> en docentes universitario.....	19
2.8 Desempeño laboral.....	19
2.8.1 Desempeño laboral de docentes universitarios.....	19
2.8.2 Elementos de evaluación de docentes en Ecuador.	21
CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO	23
3.1 Tipo de estudio.....	23
3.2 Población y muestra	23
3.3 Recolección de los datos, técnica e instrumentos	23
3.4 Procedimiento para garantizar calidad de datos.....	25
CAPÍTULO 4. PROPUESTA	27
4.1 Objetivo específico 1. Identificar las principales dimensiones del <i>Burnout</i> presentes en los docentes de la universidad caso de estudio.....	27
4.2 Objetivo específico 2. Analizar el nivel de desempeño de los docentes de la universidad caso de estudio.....	29
4.3 Objetivo específico 3. Analizar las dimensiones del <i>burnout</i> presentes en docentes de la universidad objeto de estudio que afectan en su desempeño laboral.	33
4.4 Objetivo específico 4. Proponer un plan para la prevención y mitigación del síndrome de <i>Burnout</i> en docentes	35
CONCLUSIONES	40
REFERENCIAS	42

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características del burnout.....	10
Tabla 2. Componentes de Evaluación.....	21
Tabla 3. Valores de referencia	24
Tabla 4. Nivel de desempeño docente	24
Tabla 5. Distribución porcentual de la Dimensión cansancio emocional	27
Tabla 6. Distribución porcentual de la Dimensión despersonalización.....	28
Tabla 7. Distribución porcentual dimensión Prevalencia Realización personal.....	28
Tabla 8. Personal que padece burnout	29
Tabla 9. Desempeño docente según la evaluación por parte de los estudiantes	31
Tabla 10. Distribución porcentual de la puntuación total por docente	32
Tabla 11. Nivel de desempeño docente	32
Tabla 12 Pruebas de normalidad.....	33
Tabla 13. Correlación entre cansancio emocional y desempeño docente.....	34
Tabla 14. Correlación entre despersonalización emocional y desempeño docente	34
Tabla 15. Correlación entre realización personal y desempeño docente	35
Tabla 16. Plan de mejora.....	34

RESUMEN

El desarrollo de la presente investigación se realizó con el objetivo de evaluar al personal docente de una universidad en la ciudad de Quito - Ecuador a fin de conocer su desempeño laboral, así como también, de conocer si el grupo de docentes evaluados presentaban agotamiento emocional como consecuencia de las labores que realizan y finalmente establecer una posible relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño docente. Para alcanzar tales propósitos la investigación adoptó un enfoque cuantitativo y se utilizó un diseño de investigación correlacional. La población estuvo constituida por 92 docentes. Los datos fueron recolectados de fuentes de información primaria a través de la aplicación del Maslach *Burnout Inventory* y de fuentes secundarias de los resultados de la evaluación del desempeño docente proporcionada por la universidad. Se concluye que solo el 18% de los docentes presentaron indicios de *burnout*, la mayoría tiene un buen desempeño laboral y no hay evidencia que permita afirmar la relación entre las variables de interés. Finalmente se proponen una serie de recomendaciones a nivel interpersonal, organizacional e individual como estrategia de prevención y mitigación de indicios de burnout en el centro educativo objeto de estudio.

Palabras claves: síndrome de *Burnout*, desempeño docente, cansancio emocional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The development of this research was carried out with the objective of evaluating the teaching staff of a university in the city of Quito - Ecuador in order to know their work performance, as well as to know if the group of teachers evaluated presented emotional exhaustion as a consequence of the work they do and finally establish a possible relationship between *burnout* syndrome and teaching performance. To achieve such purposes, the research adopted a quantitative approach and a correlational research design was used. The population consisted of 92 teachers. The data was collected from primary information sources through the application of the Maslach *Burnout Inventory* and from secondary sources of the results of the teacher performance evaluation provided by the university. It is concluded that only 18% of the teachers presented signs of burnout, the majority have a good work performance and there is no evidence that allows affirming the relationship between the variables of interest. Finally, a series of recommendations

are proposed at the interpersonal, organizational and individual level as a strategy for the prevention and mitigation of signs of burnout in the educational center under study.

Keywords: *Burnout* syndrome, teaching performance, emotional exhaustion, job performance.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad y luego de la pandemia ha exigido a los docentes universitarios, mayor competitividad, creatividad y tiempo de dedicación, asociado a las responsabilidades propias en relación a la gestión académica, investigación y las metas establecidas por cada institución, así como la designación de trabajo de gestión administrativa que va más allá de la función docente.

Tal situación puede estar generando situaciones de estrés en el personal docente lo cual puede desencadenar en el padecimiento de *burnout* de no ser tratado con antelación y en última instancia afectar el desempeño laboral. De allí la propuesta del presente estudio de evaluar un grupo de docentes de una universidad en Quito, con el fin de determinar si padecen o hay indicios de *burnout* e intentar establecer una relación con el desempeño laboral

Dada la gran incidencia que tiene el agotamiento físico y mental en el desempeño y productividad de los trabajadores como consecuencia del estrés a nivel mundial según datos revelados por Organización Internacional de Trabajo (OIT) y dada la preponderancia que tiene en el desempeño docente el presente estudio se planteado como principal objetivo determinar la si el personal docente de una universidad en Quito padecen de síndrome de *burnout* y su posible relación con el desempeño y su entorno laboral.

Para alcanzar los objetivos planteados se ha propuesto el uso de la versión más actualizada del Maslach *Burnout Inventory* de 22 ítems para determinar si la población objeto de estudio padece de *burnout*. Posteriormente se evalúa el desempeño docente a partir de la de los resultados de desempeño facilitado y autorizado por la universidad objeto de estudio. Finalmente, para determinar la relación entre las dimensiones estudiadas (síndrome de *Burnout* y desempeño docente), se propone el uso de la prueba de significancia estadística de *Spearman*.

Los datos se obtuvieron a través de fuentes de información primaria en el caso de la aplicación del cuestionario Maslach *Burnout Inventory*. Mientras que para la evaluación del desempeño docente los datos fueron obtenidos de fuentes de información secundaria a través de la universidad objeto de estudio.

El desarrollo del estudio permitió evaluar a los docentes encontrando que el 18% de ellos presentaron indicios de burnout. En términos generales el desempeño de los docentes es bueno en el centro. Además no hay evidencia que permita afirmar que existe una relación entre el síndrome de burnout y el desempeño docente. Finalmente se propone un plan preventivo en el que se contemplan actividades de impacto a nivel organizacional, interpersonal e individual.

CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad los cambios sociales y tecnológicos han provocado cambios en el entorno laboral en las instituciones de educación superior, exigiendo mayor competitividad, creatividad y tiempo de dedicación para la enseñanza y el aprendizaje, influyendo en los estándares de vida de los docentes como también ha generado mayores niveles de estrés laboral y disminución en su desempeño.

Según el Consejo de Educación Superior (CES) (2019), en la reforma realizada en Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor de Educación Superior define las principales responsabilidades, funciones y tiempos de dedicación del personal académico como son:

- a) Los tiempos completos tienen (40) horas semanales deberá: impartir al menos 3 horas y hasta 16 horas semanales de clase, cada hora de clase que imparta al menos una hora semanal actividades de docencia relacionadas a los procesos de enseñanza- aprendizaje como también, orientación y acompañamiento a través de tutorías presenciales o virtuales, individuales o grupales e investigación.
- b) Medio tiempo tienen (20) horas deberá: impartir al menos 6 a 12 horas semanales de clase
- c) Tiempo parcial con (18) horas semanales deberá: impartir al menos 2 horas y hasta 11 horas semanales de clase.

En este contexto, las exigencias de los estándares educativos y demandas sociales, hacia el rol docente, se han modificado; pasando de una orientación únicamente de la docencia a compartir esta función con otras actividades establecidas en el Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor de Educación Superior comprendidas como investigación, vinculación con la sociedad, coordinación académica entre otras, estos hechos tienen a los docentes universitarios sometidos a constantes presiones y demandas laborales provocados por exigencias de número de publicaciones, indexaciones, artículos, generación de proyectos, alcanzar indicadores para generar y cumplir evidencias en los claustros académicos, mostrando una aparente fatiga y cansancio en varios docentes que debe ser analizado para entender estas condiciones que afectan el desempeño laboral.

En este sentido, el estrés laboral aumenta continuamente y alcanza niveles críticos crónicos lo que afecta el rendimiento cognitivo y aumenta la susceptibilidad a enfermedades. Según mencionan Puertas-Molero et al. (2018), la docencia y los servidores públicos de salud se reconocen como las profesiones más afectadas y más susceptibles a padecer las patologías mencionadas.

Según De La Torres, (2006), los índices de estrés laboral (*burnout*) y ansiedad que exhiben los docentes, se ha convertido en una dificultad para su desempeño académico, generada por diversas causas que, en muchos casos, han provocado que no cumplan las metas que se generen retrasos en la entrega de diversos productos académicos propuestos por la institución.

Esto se ha hecho más notorio en los docentes universitarios del caso de estudio que se está desarrollando una labor cada vez más compleja y exigente, tanto en el manejo pedagógico y psicopedagógico como en los procesos de enseñanza a fin de fortalecer el aprendizaje y formación de sus destinatarios que al analizar desde el tema del *burnout* puede permitir identificar cansancio físico, estrés y bajo desempeño laboral.

Según Salanova, Martínez, y Lorete, (2005) los índices de afectación en los docentes siguen aumentando, ya que al desempeñar la labor docente en situaciones constantes de presión y preocupación se ven afectados y con daños en la salud, entre los efectos, debe destacarse la presencia de bajo desempeño laboral, alto cansancio emocional y alta despersonalización, el cual se evidencia en actitudes y emociones expresadas dentro de la comunidad educativa universitaria, misma que afecta al desempeño laboral, la cultura y el clima organizacional, ya que estos se encuentran física y emocionalmente vulnerables.

Según Organización Internacional del Trabajo [OIT], (2016), evidencia como la proporcionada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sugieren que el sector laboral se encuentra actualmente en una situación alarmante, en la que los problemas de salud mental están aumentando con 1 de cada 10 trabajadores sufriendo estrés crónico, ansiedad, *burnout*, o depresión, entre otros.

Otros factores estresores están asociados con el desarrollo de múltiples actividades para proyectos de docencia e investigación, así como atender requerimientos de producción científica y realizar tareas administrativas. Además, el efecto combinado de la respuesta a las demandas laborales con la degradación progresiva de las condiciones de trabajo en

las universidades de todo el mundo se traduce en un agotamiento físico y emocional de los profesores según Collado et al., (2016).

Un estudio realizado por Horgan et al. (2018), encontró que el 25% de los docentes universitarios describen su trabajo como agotador o muy estresante. Lo cual representa una situación problemática de alta complejidad puesto que la exposición prolongada a situaciones estresantes o que generan alto estrés trae como consecuencia inmediata el agotamiento físico y mental.

El agotamiento emocional en el ámbito universitario se produce por la sobrecarga de tareas laborales, la mayor responsabilidad de garantizar una educación de calidad capaz de formar profesionales del futuro, la participación continua en la investigación, la promulgación de responsabilidades de gestión y el contacto continuo con estudiantes y colegas, que invade y altera la vida privada del docente. Estos factores generan crecientes presiones psicológicas que reducen la empatía y la inteligencia emocional, y acentúan las actitudes cínicas, la despersonalización, la ineficacia profesional, la baja autoestima, el insomnio e incluso los trastornos alimentarios Wu et al., (2018).

Para Sestili et al.(2018), revela la realizaron una revisión de predictores de burnout en profesores universitarios identificando algunos factores estresantes que pueden desencadenar agotamiento emocional y baja satisfacción laboral entre los cuales se mencionan los siguientes: presión laboral, bajos salarios, bajo reconocimiento social, conflictos en el trabajo, relaciones problemáticas con los padres, clases numerosas y dificultades de aprendizaje y conductas agresivas en estudiantes.

En cambio, estudios como el de Anzules et al. (2022), demuestran que los índices de burnout en dos universidades del Ecuador son altos, cuya prevalencia es más persistente en la dimensión cansancio emocional. Los docentes que participaron en el estudio afirmaron manifestar ciertos síntomas asociados al burnout como lo son: cefalea, apatía, ansiedad y agotamiento físico.

En Ecuador, también se han realizado diversos estudios que abordan el tema del síndrome de *Burnout* en diferentes disciplinas y a nivel de docencia. Pues se reconoce como un problema que afecta a los docentes en todos los niveles debido a la actividad propia de esta profesión, en el que se les exige altos niveles de desempeño demandando un gran esfuerzo físico y mental, que al no ser canalizado de manera apropiada puede conducir a la falta de realización personal, cansancio emocional y despersonalización.

Por lo anterior, se estudia la posibilidad que los docentes universitarios presenten efectos del *burnout* y que estos afecten la interrelación organizacional, por ende, a su desempeño laboral, considerando que los efectos del *burnout* como la falta de realización personal, agotamiento emocional y despersonalización de los colaboradores, puede generar consecuencias negativas organizacionales.

1.1 Formulación del problema

¿Cómo influyen los efectos del síndrome de *burnout* en relación con el desempeño laboral en los docentes universitarios?

1.2 Sistematización del problema

- ¿Cuáles son las principales dimensiones del *burnout* presentes en los docentes de la universidad caso de estudio?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño de los docentes de la universidad caso de estudio?
- ¿Cuáles son los elementos del *burnout* presentes en docentes de la universidad objeto de estudio que afectan en su desempeño laboral?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar los efectos del *burnout* en relación con el desempeño laboral de los docentes universitarios: Caso de estudio de una universidad de Quito.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las principales dimensiones del *burnout* presentes en los docentes de la universidad caso de estudio.
- Analizar el nivel de desempeño de los docentes de la universidad caso de estudio.
- Analizar las dimensiones del *burnout* presentes en docentes de la universidad objeto de estudio que afectan en su desempeño laboral.
- Proponer un plan para la prevención y mitigación del síndrome de *burnout* en docentes

1.4 Justificación

La presente investigación es un aporte para entender los efectos del síndrome de *burnout* como una problemática relacionada con el desempeño laboral de los docentes universitarios. Al no existir en la institución datos estadísticos que faciliten el estudio,

criterios de detección, prevención de los riesgos psicosociales, este estudio busca proporcionar información que permitan mejorar la salud física y mental de los maestros, así como también del desempeño laboral, la motivación, el compromiso y sentido de pertenencia institucional, permitiendo un equilibrio entre las actividades laborales, sociales y familiares.

Este estudio permitirá sintetizar y analizar información bibliográfica que contribuya a un mejor entendimiento sobre las teorías de las variables de interés, ayudando a precisar sus causas y las medidas de prevención, más adecuadas que fomenten espacios más amigables y seguros orientados a mejorar su desempeño.

Esta investigación favorecerá mediante el estudio de aportes científicos académicos acerca de los efectos del síndrome de *burnout* en relación con el desempeño laboral a implementar estrategias que beneficien al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los docentes universitarios, lo cual ayudará al incremento de los niveles de productividad en beneficio de la institución.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1 Definición del síndrome de burnout

El síndrome de *burnout* es la respuesta al estrés laboral a largo plazo, con resultados negativos a nivel individual y organizacional para Maslach (2009), el *burnout* no se refiere a una dificultad *per se* de las personas, sino que es el resultado del ambiente social en el que trabajan, así como, la estructura y funcionamiento del lugar de trabajo en el que las personas interactúan.

Mientras que Farber (2010), describe al *burnout* como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajo actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles. En este contexto el autor señala 4 variables para el desarrollo del *burnout*: Presión de demandas, alta competitividad, deseo de ganar más dinero y sensación de carecer o tener necesidades emergentes.

Para Boada-Grau y Ficapal-Cusi (2012), el síndrome de *burnout* es reconocido a través de varios términos, como síndrome de “estar quemado en el trabajo”, “quemazón profesional”.

Según argumentan Gómez y Díaz, (2016) el *burnout* se refiere a sentimientos de estar sobre exigidos y vacío de recursos emocionales y físicos, los cuales hacen que los trabajadores se sientan debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición y carentes de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema. En cambio, para Chávez (2016), considera que *burnout* es un síndrome tridimensional que se desarrolla en profesionales en contacto con personas que están en el ámbito laboral. Las tres dimensiones incluyen: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal que son riesgos perjudiciales para su salud, llevando a desconfiar de su calidad de trabajo, teniendo emociones de autoestima baja teniendo trastornos mentales de no poder producir y sentirse inútil para su familia.

Según González (2021), considera que el *burnout* es una pérdida progresiva de ilusión, un proceso de desencanto hacia el trabajo que se desarrolla en etapas hasta llegar al límite del agotamiento emocional, desembocando en una situación de incapacidad laboral frecuentemente y requiriendo tratamiento terapéutico para su resolución. Las fases del

proceso del *burnout* se suelen categorizar en las siguientes: fase de entusiasmo, fase de estancamiento, fase de frustración y fase de apatía.

Según la Organización Mundial de la Salud (2022), indica que el Síndrome de desgaste ocupacional es "resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito" y aclara que "se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida".

2.1.1 Características del burnout.

Desde la propuesta teórica de Maslach, se define al síndrome de burnout como un síndrome tridimensional que se caracteriza por el agotamiento emocional, despersonalización y el bajo logro o realización profesional o personal. No obstante, para Cordes y Dougherty (1993), plantean que el agotamiento emocional se produce en compañía de la frustración y la tensión, cuándo se va perdiendo la motivación de seguir luchando y aguantando las cargas del trabajo. Según Arrunada, Marquéz, y Álvarado (2020) coincide que al ser un síndrome tridimensional se identifica que el agotamiento emocional aparece cuando los trabajadores experimentan demasiadas exigencias en el trabajo.

Mientras que para el autor Martínez (2010), indica que la despersonalización experimentada por el trabajador se refiere a una forma de afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y agotamiento, esto implica actitudes y sentimientos cínicos, negativos sobre los propios clientes, que se manifiestan por irritabilidad y respuestas impersonales hacia las personas que prestan sus servicios. En la misma línea, Chávez (2016) manifiesta que la despersonalización es el grado de indiferencia y apatía frente a la sociedad, expresándose de una manera fría y distante al relacionarse con los usuarios, pacientes o clientes.

En cambio, la dimensión de baja realización personal según Catsicaris, Eymann, y Usandivaras (2007) puntualiza como una falta de realización personal en el trabajo siendo tendencia a evaluarse negativamente en la habilidad laboral e insatisfacción con el rol profesional. Martínez (2010) se refiere a la baja realización personal cuando una persona está insatisfecha con su trabajo, cuando se siente poco realizada, tiene deseos de abandonar su carrera. Dándose unas ¹respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Se da un deterioro del autoconcepto acompañado de sensaciones de inadecuación, de

insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades. En base a los aportes anteriormente revisados se resume en la siguiente tabla 1: Características del *burnout* según autores.

Tabla 1. Características del *burnout*

Autor	Característica	Descripción
Maslach	Agotamiento físico Despersonalización y cinismo	Analiza los mecanismos psicológicos que intervienen en la determinación de acción como el papel desempeño el pensamiento autorreferente en el funcionamiento humano.
Cordes y Dougherty (1993)	Baja productividad	Produce frustración y la tensión, pérdida de motivación de seguir luchando y aguantando las cargas del trabajo.
Martínez (2010)		Actitudes negativas hacia la tarea, insensibilidad, conductas despectivas hacia los receptores de servicio.
Chávez (2016)	<i>Despersonalización</i>	Consecuencias como: indiferencia y apatía frente a la sociedad, expresándose de una manera fría y distante.
Catsicaris, Eymann, y Usandivaras (2007)		Evaluación del propio trabajo de forma negativa, errores, siniestralidad, etc
Martínez (2010)	<i>Dimensión de baja realización personal</i>	Falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima.

2.2 Efectos del *burnout* en la salud

Quiceno y Vinaccia (2007) afirman que hoy en día se han reportado más de 100 síntomas asociados con el síndrome de *burnout* que afectan a la salud como problemas de memoria, ideas de culpa o autoinmolación, baja autoestima entre otros factores. Ortega y López (2007) desarrollaron una investigación para identificar los efectos del *burnout* en la salud relacionados con el ámbito laboral (alteraciones conductuales). ⁷ Absentismo laboral,

abuso de drogas, aumento de conductas violentas, conductas de elevado riesgo (conducción temeraria, ludopatía), alteraciones de la conducta alimentaria, disminución de productividad, falta de competencia y deterioro de la calidad de servicio de la organización.

Según los estudios de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2018) señala que el *burnout* es tiene reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima.

2.3 Modelos explicativos del *burnout*

Las causas del *burnout* ha generado mucha polémica en el mundo laboral desde hace algunas décadas atrás, principalmente porque se le han atribuido causas muy diversas para su explicación, como los son: los diferentes grados de importancia de las variables, antecedentes consecuentes, y distintos factores implicados. Este interés inicial por el síndrome ha dado lugar a que surjan diversos modelos explicativos.

2.3.1 Teoría Sociocognitiva del Yo.

4 Se caracteriza por otorgar un papel central a variables individuales como la autoeficacia, la autoconfianza y el autoconcepto en el desarrollo y evolución del *burnout*. Sostiene que el síndrome se desencadena cuando el trabajador alberga dudas sobre su propia eficacia, o la de su grupo. Las circunstancias que facilitan su desarrollo son: a) experiencias negativas de fracaso en el pasado, b) ausencia de modelos de referencia, c) falta de refuerzo externo para el trabajo, d) falta de retroalimentación sobre el trabajo realizado o excesiva crítica negativa, y e) dificultades en el trabajo. De esta forma, las crisis de eficacia conducen a una baja realización profesional que, de mantenerse en el tiempo, generaría desgaste emocional y luego despersonalización como forma de afrontamiento del estrés Manzano-García y Ayala-Calvo, (2013).

2.3.2 Teoría del Intercambio Social.

4 Considera que el *burnout* ocurre cuando el trabajador percibe una falta de equidad entre los esfuerzos y aportes realizados y los resultados obtenidos en su trabajo. Esta falta de reciprocidad, que puede ocurrir con los usuarios del servicio, colegas, supervisores y organizaciones, consume los recursos emocionales de los profesionales, generando un desgaste emocional que se vuelve crónico Schaufeli et al., (2011).

Desde este enfoque, el agotamiento puede ser desencadenado por las importantes demandas interpersonales involucradas en el trato con clientes/usuarios que se vuelven emocionalmente consumidores. Así, para evitar el contacto con la fuente original del malestar, se utiliza la despersonalización como estrategia de afrontamiento del estrés, lo que en última instancia conduce a una baja realización personal Schaufeli et al., (2011).

2.3.3 Teoría Organizacional.

Este enfoque considera que el agotamiento es una consecuencia de factores estresantes organizacionales y laborales combinados con estrategias de afrontamiento individuales inadecuadas. Dentro de esta teoría, existen dos modelos alternativos para explicar las relaciones entre las dimensiones del *burnout* Martínez-Pérez, (2010).

En la primera, según Golembiewski, el *burnout* se inicia por la existencia de estresores organizacionales o factores de riesgo, como la sobrecarga de trabajo o la ambigüedad de roles, y ante tal situación el trabajador disminuye su compromiso organizacional, presentando indicios de despersonalización, seguido por baja realización personal, lo que conduce al agotamiento emocional, desencadenando el síndrome de *burnout* Martínez-Pérez, (2010).

El segundo modelo planteado por Cox. Sostiene que el agotamiento emocional provocado por soportar estresores laborales es la dimensión inicial de este síndrome. La despersonalización se considera una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento emocional y el resultado es una baja realización personal Martínez-Pérez, (2010).

2.3.4 Teoría de las demandas y los recursos.

Este enfoque considera que el *burnout* se produce cuando existe un ⁶ desequilibrio entre las demandas y los recursos derivados del trabajo. Las demandas laborales comunes incluyen sobrecarga de trabajo, trabajo emocional, presión de tiempo o conflictos interpersonales. Cuando la recuperación ante tales exigencias es insuficiente o inadecuada, se desencadena un estado de agotamiento físico y psíquico Bakker y Demerouti, (2017).

Por otro lado los recursos laborales, se refieren a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que pueden ser decisivos para lograr los objetivos laborales. Cuando las demandas superan los recursos, se produce fatiga; si este

desequilibrio se mantiene en el tiempo, la fatiga se vuelve crónica y, finalmente, aparece el *burnout* Bakker y Demerouti, (2017).

2.3.5 Teoría Estructural.

Este enfoque sostiene que el agotamiento es una respuesta al estrés laboral crónico que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento empleadas por el individuo para manejar los factores estresantes del trabajo. Inicialmente, el estrés laboral provocará una serie de estrategias de afrontamiento y al no tener éxito, conducen al fracaso profesional y al desarrollo de ¹⁰ sentimientos de baja realización personal y agotamiento emocional. Ante estos sentimientos, el sujeto desarrolla actitudes de despersonalización como una nueva forma de afrontamiento. A su vez, el agotamiento tendrá consecuencias adversas tanto para la salud de las personas como para las organizaciones. Este modelo ha sido contrastado empíricamente con diferentes colectivos profesionales como docentes y enfermeras Martínez-Pérez, (2010).

2.3.6 Teoría del Contagio Emocional.

El contagio emocional se refiere ⁴ a la tendencia a imitar y sincronizar automáticamente las expresiones faciales, vocalizaciones, posturas y movimientos con los de otras personas y, en consecuencia, a converger emocionalmente con ellos. Cuando las personas trabajan juntas, es común que compartan situaciones y experimenten emociones colectivas, como tristeza, miedo o agotamiento Bouza et al., (2020).

Por tanto, desde esta teoría se considera que el *burnout* se produce en los grupos de trabajo, ya que existen creencias y emociones compartidas que se desarrollan a lo largo de la interacción social. Este contagio del burnout se ha evidenciado especialmente en el personal docente y sanitario Bouza et al., (2020).

2.4 Factores de riesgo del síndrome de *Burnout*

Los antecedentes son aquellos aspectos que van a propiciar, desencadenar y/o mantener a las personas que padecen síndrome de burnout. En general, estos aspectos se pueden clasificar en dos grandes categorías: (1) factores organizacionales como, por ejemplo, la carga de trabajo o las demandas emocionales involucradas, y (2) factores individuales como, por ejemplo, la personalidad del trabajador o las estrategias de afrontamiento. Es importante enfatizar que este síndrome es principalmente una consecuencia de la

exposición a ciertas condiciones de trabajo y no una característica individual como un rasgo de personalidad Edú-Valsania et al., (2022).

Por lo tanto, los desencadenantes del *burnout* serían factores relacionados con el trabajo (ya sea contenido, estructura o relaciones con usuarios, clientes, jefes y/o compañeros). Sin embargo, se considera que, si bien los factores organizacionales son capaces per se de generar burnout, ciertos factores individuales actuarían como variables moderadoras. Así, aspectos personales como, por ejemplo, la falta de confianza en sí mismo o el uso de mecanismos de afrontamiento para evitar el estrés podrían jugar un papel en la potenciación de los factores situacionales. Por otro lado, otras características individuales, como el optimismo o el afrontamiento activo, pueden atenuar o incluso ralentizar el efecto negativo de los factores organizacionales sobre *el burnout* y sus consecuencias Edú-Valsania et al., (2022).

A continuación, se describen los factores principales que pueden desencadenar síndrome de *burnout* en el trabajo:

2.4.1 Falta de autonomía e influencia en el trabajo.

La falta de libertad en el trabajo para realizar las tareas, así como la incapacidad para influir en las decisiones que afectan al trabajo se ha asociado positivamente con mayores niveles de *burnout*. Por el contrario, cuando los trabajadores experimentan autonomía y control sobre su trabajo, hay tasas más bajas de agotamiento y tasas más altas de realización profesional. En esta línea, diversas investigaciones han encontrado relaciones negativas entre *burnout* y empoderamiento, de forma que, a mayor empoderamiento percibido por los trabajadores, menores niveles de *burnout* experimentados Orgambidez y Almeida, (2019).

2.4.2 Factores organizacionales.

En cuanto a los factores situacionales en relación a la organización, las revisiones de la literatura científica y particularmente resumidas en el estudio de Adriaenssens et al.(2017), muestran que, en general, tanto el tipo de tareas, la forma en que se organizan y las relaciones entre compañeros, jefes y/o clientes son potenciales desencadenantes o factores de riesgo del *burnout*.

2.4.3 Labor emocional.

El trabajo emocional se entiende como el proceso psicológico necesario para autorregular las propias emociones y manifestar aquellas emociones deseadas por la organización. Implica controlar u ocultar emociones negativas como la ira, la irritación o la incomodidad para cumplir con las normas o requisitos de la organización y los objetivos del puesto de trabajo, así como la manifestación de emociones no sentidas, como la simpatía hacia los clientes o usuarios, aunque se sienta realmente lo contrario, o tranquilidad en situaciones en las que lo que realmente se siente es miedo. El trabajo emocional implicará, por tanto, una mayor carga de trabajo. En este sentido, varios estudios han demostrado relaciones positivas entre el trabajo emocional y el burnout en diferentes profesiones, como docentes Kim et al., (2018).

2.4.4 Ambigüedad y conflicto de roles.

Cuando el trabajador no sabe lo que se espera de él y/o no tiene suficiente información sobre su misión (ambigüedad de rol) o en su caso las distintas tareas y demandas a cumplir son incongruentes o incompatibles entre sí (conflicto de rol), los niveles de agotamiento se incrementan Edú-Valsania et al., (2022).

2.4.5 Percepción de injusticia

La percepción de una supervisión inadecuada centrada únicamente en aspectos negativos del trabajador o al contrario escasa supervisión y motivación, aumenta el riesgo de desarrollar burnout. Por el contrario, un trato justo con los empleados favorece el aumento de los recursos disponibles, ejerciendo un efecto negativo sobre el agotamiento emocional de tal forma que los trabajadores tienen menos probabilidades de desarrollar sintomatología de *burnout* Edú-Valsania et al., (2022).

2.4.6 Sobrecarga de trabajo.

De acuerdo con Maslach y Leiter, (2017), cuando la carga de trabajo es excesiva, requiere un esfuerzo sostenido, generando costos fisiológicos y psicológicos. Dichos síntomas pueden desencadenar la experiencia de agotamiento y distanciamiento psicológico del trabajo como mecanismo de autodefensa.

2.4.7 Ausencia de apoyo social.

La falta de apoyo social en el trabajo, ya sea de los compañeros de trabajo o de los supervisores, así como los conflictos internos entre los compañeros de trabajo, se

consideran desencadenantes importantes del agotamiento. Por el contrario, se ha encontrado que el apoyo social actúa como un freno a este síndrome Boland et al., (2019).

2.4.8 Factores individuales que modulan el agotamiento

Según Maslach y Leiter, (2017), refiere en cuanto a los factores individuales, tanto los rasgos de personalidad como las variables sociodemográficas y las estrategias de afrontamiento se han analizado como predisponentes o facilitadores del desarrollo del burnout en caso de presencia de alguno de los factores organizacionales explicados anteriormente.

2.5 Síndrome de *burnout* en docentes

Es en la década de los 80 cuando se inicia el estudio del síndrome de *burnout* en docentes, destacando el papel de ciertos predictores como las relaciones interpersonales en el trabajo, la insatisfacción con las tareas, la experimentación con altos niveles de estrés, sentimientos de apatía y apoyo inadecuado. En este sentido, según Nieto (2006), las fuentes de estrés más frecuentes en los docentes radican en las conductas perturbadoras de los alumnos, las condiciones de trabajo insatisfactorias, el escaso tiempo disponible y una cultura escolar negativa. Todos estos factores afectan su calidad de vida y reducen su desempeño docente, con implicaciones en el desempeño de los estudiantes Arias et al., (2019).

Así, las principales variables relacionadas con el síndrome de burnout se pueden agrupar en tres categorías: personales, psicosociales y organizacionales. Dentro de las primeras están presentes variables sociodemográficas como el sexo, la edad y el estado civil, pero los resultados son controvertidos. Así, según algunos estudios, los docentes varones suelen presentar los mayores niveles de burnout, pero también se ha reportado que las docentes mujeres son las más afectadas, ya que las mujeres también tienden a asumir funciones del hogar, y esta situación de doble rol genera estrés Rodríguez y Sánchez, (2018).

En cuanto a la edad, se ha señalado que son los docentes de mayor edad los que presentan mayores niveles de agotamiento, debido al efecto acumulativo del estrés laboral, pero también se ha visto que los docentes más jóvenes son los que presentan mayor agotamiento y los que presentan síntomas ansiosos, posiblemente porque la falta de pericia les hace sentirse poco autosuficientes o capaces de asumir las exigencias de la docencia Rodríguez y Sánchez, (2018).

En relación ² al nivel educativo, se ha reportado que los docentes de educación especial presentan mayores niveles de estrés y *burnout* que los que laboran en la modalidad de educación básica regular. Dentro de esta modalidad, también se ha señalado que el síndrome es más frecuente entre los docentes de secundaria que entre los de primaria y entre los docentes de educación primaria que entre los de educación superior Arteaga et al., (2018).

En el caso de las maestras de preescolar se ha reportado que gozan de una mejor calidad de vida laboral y salud ocupacional, aunque el número de niños a cargo se asocia a padecimientos físicos como el dolor corporal También se ha señalado que los auxiliares de educación tienden a tener mayores niveles de burnout que los docentes titulares y que los docentes universitarios tienen menores niveles de burnout en comparación con los docentes de educación básica regular Arteaga et al., (2018).

Para Ceballo, C. (2016), precisa que para evaluar el desempeño laboral es fundamental para que cualquier organización conozca los resultados del trabajo de cada uno de sus empleados sin embargo ésta nunca ha sido una tarea fácil, ya que a veces se entremezclan consideraciones subjetivas que entorpecen la propia evaluación. Según Chiavenato (2011) citado por Chávez Patiño, (2017) el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos fijados para alcanzar las metas mediante las estrategias establecidas, y así obtener el desempeño de las habilidades que tiene cada colaborador. En cambio, Acosta, (2019), sostiene que el desempeño laboral es la demostración actitudinal del colaborador en cuanto a habilidades y destrezas en el ámbito laboral, que conduce a un eficiente resultado.

Mejía-Giraldo, Bravo-Castillo y Montoya-Serrano, (2013) ,afirma que el evaluación del desempeño docente es un proceso que ⁵ busca emitir juicios valorativos sobre el cumplimiento de las responsabilidades del docente de forma sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y rendimiento del mismo en la enseñanza, aprendizaje y desarrollo de sus estudiantes a partir de información válida, objetiva y fiable relacionada con los logros de los estudiantes y el desarrollo de sus áreas de trabajo.

2.6 Fases del proceso del *Burnout*

Es importante comprender las etapas del agotamiento antes de tomar medidas para prevenirlo. Según Calmer (2020), el estrés puede ser un estado mental tanto positivo como negativo. Con el agotamiento, es importante tomar medidas periódicas para prevenirlo. Al respecto, menciona cinco etapas del agotamiento que ayudan a comprender cómo puede evitarse:

2.6.1 Fase inicial, de entusiasmo.

Se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral Calmer, (2020).

2.6.2 Fase de estancamiento.

No se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, definitiva de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz Calmer, (2020).

2.6.3 Fase de frustración.

Se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales Calmer, (2020).

2.6.4 Fase de apatía.

En la cuarta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (enfrentamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un enfrentamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos Calmer, (2020).

2.6.5 Fase de quemado.

Colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción Calmer, (2020).

2.7 Efecto del *burnout* en docentes universitario

Carlotto (2004), señala que el síndrome de *burnout* en el docente significa una amenaza a su estado de salud. Esto se debe a que en dicha profesión aparecen varios estresores psicosociales, de los cuales muchos tienen que ver específicamente con la naturaleza de sus funciones, el contacto con los estudiantes y la responsabilidad social y cultural de la labor que ejerce. El contexto institucional también es otra de agravantes que pueden ocasionar el síndrome en este tipo de profesionales.

Para Cárdenas et al. (2014), centran su análisis en que el *burnout* en los docentes está relacionado directamente con las condiciones de excesiva exigencia de trabajo, las condiciones docentes incluidos en la Ley de Educación Superior, y en algunos casos una doble carga (añadida) de horas de trabajo de otra institución, pudieran conllevar al cansancio, astenia, factores directos asociados con este riesgo psicosocial.

Al respecto, Chávez (2016) indica que el síndrome de *burnout* afecta a la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental de los docentes, provocando agotamiento emocional en el trabajo, la adopción de actitudes negativas y cínicas hacia los estudiantes y la institución; así como el descontento, la desmotivación y la insatisfacción personal; aspectos que conlleva a repercusiones sobre la institución como: ausentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad de la educación, y otros.

Los efectos del *burnout* en docentes universitarios es definido por Ford, et al. (2019), como la aparición de casos de síndrome *burnout* entre los docentes universitarios, afecta el vínculo docente-estudiante y daña el proceso de educativo en su conjunto, generando en los docentes universitarios ausentismo laboral, bajo nivel de aporte científico y metodológico. Provocando consecuencias negativas para las instituciones de educación superior.

2.8 Desempeño laboral

2.8.1 Desempeño laboral de docentes universitarios.

Para Ceballo (2016), evaluar el desempeño laboral es fundamental para que cualquier organización conozca los resultados del trabajo de cada uno de sus empleados sin embargo ésta nunca ha sido una tarea fácil, ya que a veces se entremezclan consideraciones subjetivas que entorpecen la propia evaluación. Según Chiavenato (2011), citado por Chávez (2017), el desempeño laboral es el comportamiento del

trabajador en la búsqueda de objetivos fijados para alcanzar las metas mediante las estrategias establecidas, y así obtener el desempeño de las habilidades que tiene cada colaborador. En cambio, Acosta, (2019), sostiene que el desempeño laboral es la demostración aptitudinal del colaborador en cuanto a habilidades y destrezas en el ámbito laboral, que conduce a un eficiente resultado.

El compromiso con el trabajo es un constructo que captura las ideas que involucra diferentes variedades entre los individuos y la medida en que ponen esfuerzo y dedicación para completar su trabajo. Está bien definido como el compromiso y la impresión concurrente de una tarea propia individual fomenta la relación para trabajar con otros, la propia existencia individual y el resultado. Casi todos los investigadores están de acuerdo con la subjetividad del compromiso de trabajo. Los empleados comprometidos tienen niveles de energía más altos y son muy optimistas, están emocionados de trabajar y están profundamente involucrados en su trabajo Virgana, (2021).

En el contexto del desempeño laboral, Colquitt (2019), citado por Virgana (2021) afirmó que el desempeño laboral y el compromiso organizacional están influenciados por variables tales como: satisfacción laboral, estrés, motivación, confianza, justicia, ética, aprendizaje, decisión, cultura, estructuras, estilo de liderazgo y comportamiento, poder de liderazgo e influencia, procesos, características de los equipos, personalidad y valores culturales.

Algunos investigadores afirman que el desempeño docente se mide en función de la calidad, la cantidad y el tiempo que se dedica a la actividad y el logro de los resultados de aprendizaje de los estudiantes. Por lo tanto, para lograr el desempeño organizacional, se necesita el desempeño individual y grupal Khadija, (2020).

Por otra parte, la literatura refiere como factores del desempeño docente la cultura organizacional, la personalidad y la confianza. También se reconoce que para obtener un buen desempeño, un docente debe tener cuatro competencias: profesional, pedagógica, personal y social. En este sentido, el desempeño laboral docente es el logro del trabajo docente tanto cualitativa como cuantitativamente con indicadores profesional, pedagógico, personal, social y el logro de resultados de aprendizaje Virgana, (2021).

Por otra parte, Khadija (2020), sostiene que el desempeño de los docentes depende principalmente de las características del docente, como la información, su responsabilidad e imaginación y las características de los estudiantes, como las perspectivas de

aprendizaje, el trabajo teórico; características de enseñanza así como la estructura de una lección y la interacción; factores de aprendizaje como: la organización y la gestión, fenómenos del aula como la atmósfera

Mejía-Giraldo et al. (2013) afirman que la evaluación del desempeño docente es un proceso que busca emitir juicios valorativos sobre el cumplimiento de las responsabilidades del docente de forma sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y rendimiento del mismo en la enseñanza, aprendizaje y desarrollo de sus estudiantes a partir de información válida, objetiva y fiable relacionada con los logros de los estudiantes y el desarrollo de sus áreas de trabajo.

2.8.2 Elementos de evaluación de docentes en Ecuador.

Según la Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador (LOES) (2016) y el Reglamento de Carrera Escalafón del Profesor de Educación Superior (CES) en el art. 155, La evaluación integral del desempeño se aplicará a todo el personal académico de las instituciones de educación superior, públicas y particulares. La evaluación integral de desempeño abarca las actividades de: docencia, investigación, y dirección o gestión académica.

Tabla 2. Componentes de Evaluación

Evaluación Externa	Evaluación Interna
Heteroevaluación: Es la evaluación que realizan los estudiantes a sus docentes de las asignaturas, módulos o equivalentes.	La evaluación integral de desempeño abarca las actividades de: - Docencia,

Fuente: CES

Tabla 3. Equivalencia

NIVEL (cualitativo)	RANGO (Cuantitativo)
Destacado	91-100
Competente	81-90
Satisfactorio	60-80
Insatisfactorio	Menos a 60

Fuente: Reglamento Interno

Estos elementos relacionados con la evaluación del desempeño según la LOES (2016) permiten conocer la productividad, conocimientos y destrezas de los docentes. No obstante, los resultados cualitativos y cuantitativos de dicho instrumento deben trascender

hasta un enfoque casuístico, sobre todo cuando se aprecian dificultades en el desempeño de estos profesionales. Precisamente en los análisis como resultado de ese enfoque es donde pueden advertirse elementos influyentes como el Burnout, el cual, sistematizando a Chávez (2016), Cárdenas et al. (2014) y Ford, et al. (2019) afecta la calidad de vida laboral, produce debilidad, decaimiento y, por ende, baja productividad, sobre todo en el plano intelectual. Incluso, se ve afectado el tan importante vínculo entre el profesor y el estudiante.

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de estudio

La presente investigación adoptó un enfoque cuantitativo, observacional, correlacional y de corte transversal, fundamentalmente porque se planteó la búsqueda de la asociación entre las variables síndrome de burnout y el desempeño docente. En primer lugar se procedió con la aplicación del cuestionario de Maslach para determinar la existencia de síndrome de burnout, posteriormente la evaluación de desempeño y finalmente la relación entre ambas variables.

3.2 Población y muestra

La población estuvo conformada por los docentes de tiempo completo, medio tiempo y parcial que conforman parte de una carrera en una de la universidad de Quito objeto de estudio, para lo cual se evaluaron la totalidad de los docentes es decir, toda la población conformando un grupo total de 92 sujetos. Por lo tanto no se requirió cálculo de muestra siendo los criterios de selección no probabilístico por conveniencia. Se definieron como criterio de inclusión de los sujetos de estudio los siguientes:

1. Que tengan al menos 1 año de antigüedad en la universidad.
2. Que cuenten con los distributivos asignados y aprobados.

3.3 Recolección de los datos, técnica e instrumentos

La recolección de la información se obtuvo a través de fuentes primarias directamente del personal evaluado al aplicar dos instrumentos para la recolección de los mismos. Por consiguiente, la técnica empleada fue el cuestionario de percepción semiestructurado, el cual es un procedimiento de investigación que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Por otra parte los instrumentos empleados fueron de dos tipos en función de los objetivos planteados los cuales se describen a continuación:

En primer lugar, se aplicó el test MBI-GS al personal docente del centro objeto de estudio. Este Test de MBI-GS o cuestionario de agotamiento de Maslach (MBI) es una herramienta utilizada para autoevaluar si una persona pudiese estar en riesgo de agotamiento. Además, cuenta con un nivel de confianza de casi 90%, según el estudio de Pérez. (2010), Para determinar el riesgo de burnout, el MBI explora tres componentes a saber: el agotamiento emocional, la despersonalización y realización personal. El objetivo consiste en revelar si una persona puede estar en riesgo de agotamiento. El instrumento

fue desarrollado y validado por Maslach et al. (1986), el cual ha evolucionado de manera muy adecuada para adaptarse a la realidad de la sociedad actual.

La versión Maslach *Burnout Inventory* es la más actualizada, contiene 22 ítems clasificados de la siguiente manera: agotamiento emocional (nueve ítems), despersonalización (cinco ítems) y realización profesional (ocho ítems). Los ítems se valoran en una escala tipo Likert que refleja la frecuencia con la que experimentan la situación que se describe en el ítem y tiene siete grados que oscilan entre 0 (Nunca) y 6 (Todos los días). Se usó la versión en español, traducida para América Latina de (Juárez et al., 2011) En la tabla 3, se muestran los valores de referencia que permiten determinar si una persona padece síndrome de burnout.

Tabla 3. Valores de referencia

Factor	Bajo	Medio	Alto
Cansancio -agotamiento emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

En segundo lugar y en relación a la variable desempeño laboral se emplearon fuentes secundarias en este caso los resultados de evaluación de desempeño realizada a los docentes en el periodo marzo – septiembre 2022 (periodo 60) que fue facilitado y autorizado por la universidad objeto de estudio, cuyos valores de referencia se exhiben en la tabla 4.

Tabla 4. Nivel de desempeño docente

Rango	Frecuencia	Porcentaje	Nivel
91-100	14	15,3	Destacado
81-90	66	72,2	Competente
61-80	12	12,5	Satisfactorio
0-60	0	0	Insatisfactorio
Total	92	100	

3.4 Procedimiento para garantizar calidad de datos

Luego de la aplicación de los métodos de recolección de datos, se procedió a la elaboración de una base de datos mediante el programa Microsoft Office Excel de las variables de interés. Se aplicaron principios generalmente aceptados para el procesamiento de los datos: tales como el respaldo de la información. No se encontraron datos espurios o espacios vacíos por lo tanto se procesó toda la base obtenida. Para el análisis y procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS (Producto de Estadística y Solución de Servicio) versión 26 ®, cuyo producto fueron tablas de frecuencia. Las variables cualitativas fueron analizadas por medio de estadística descriptiva a través de medidas de distribución y frecuencia, las variables cuantitativas se analizaron por medio de técnicas de frecuencia y medidas de tendencia central.

Finalmente, para determinar la relación entre las dimensiones estudiadas (síndrome de Burnout y desempeño docente), se empleó la prueba de significancia estadística de Spearman, pues los datos recolectados de las variables presentaron una distribución no normal. El coeficiente de correlación de Spearman, es una medida de asociación lineal de rangos no paramétrica que mide la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables clasificadas (por rangos) International Business Machines Corporation [IBM] , (2021).

¹² El coeficiente de correlación de Spearman (ρ), puede tomar un valor entre +1 y -1, y esto significa: un valor de +1 en ρ significa una perfecta asociación de rango. Un valor 0 en ρ significa que no hay asociación de rangos. Un valor de -1 en ρ significa una perfecta asociación negativa entre los rangos. Si el valor de ρ se acerca a 0, la asociación entre los dos rangos es más débil (International Business Machines Corporation [IBM] , 2021).

La prueba de significancia del coeficiente de correlación de Spearman se maneja bajo el siguiente sistema de hipótesis:

H_0 : Las variables son mutuamente independientes ($\rho = 0$)

H_1 : Las variables NO son mutuamente independientes ($\rho \neq 0$)

¹³ Las hipótesis especificadas en se utilizan cuando se desea descubrir cualquier desviación de la independencia. La regla de decisión asociada al Pvalue del estadístico de prueba y el nivel de significancia seleccionado (α) es:

Si $Pvalue > \alpha$ No se rechaza H_0

Si $Pvalue < \alpha$ Se rechaza H_0

Para este estudio el nivel de significancia seleccionado fue del 5% ($\alpha = 0,05$).

CAPÍTULO 4. PROPUESTA

En el presente apartado se muestran los principales resultados derivados de la aplicación de los instrumentos empleados para la recolección de los datos en el centro educativo objeto de estudio. Los resultados se presentan siguiendo una secuencia lógica en función de cada uno de los objetivos específicos propuestos y según la metodología planteada.

4.1 Objetivo específico 1. Identificar las principales dimensiones del *Burnout* presentes en los docentes de la universidad caso de estudio.

En la tabla 5, se presenta la distribución porcentual en relación a la dimensión cansancio emocional. Se observa que el 44.57% de los docentes presentan indicios de síndrome de *Burnout* en esta dimensión, mientras que el 55.43% restante no presenta indicios para esta dimensión, con lo cual considerando lo dicho por en la metodología Maslach *Burnout* Inventory (MBI), al superar un porcentaje

Tabla 5. Distribución porcentual de la Dimensión cansancio emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indicios de <i>Burnout</i>	41	44,57	44,57	44,57
Sin indicios de <i>Burnout</i>	51	55,43	55,43	100,0
Total	92	100	100	

Los resultados arrojados en esta dimensión muestran que el 55,43% es bajo, y el 44,57% alto; aunque los resultados no muestran una tendencia alta de sufrir de agotamiento emocional, pero hay un alto riesgo que los docentes puedan presentar fatiga, pérdida progresiva de energía y desmotivación en general, esto nos indica que el desapego productivo es equivalente a la despersonalización que es una fase del *burnout* llegando producirse agotamiento emocional y baja realización persona. Para esta dimensión podemos observar que el *burnout* está en su etapa inicial donde los docentes aun no exteriorizan un elevado agotamiento emocional y baja despersonalización, por lo que es necesario implementar el plan de prevención contra el *Burnout* en toda la carrera objeto de estudio y mejorar el bienestar de los docentes en distintos contextos como una buena distribución de carga horaria académica y gestión administrativa.

En la tabla 6, se puede apreciar que el 100% (92 casos) de los docentes universitarios encuestados, el 65,2% (60 casos) presentan nivel bajo de despersonalización y 34,8 (32 casos) muestran un nivel alto despersonalización.

Tabla 6. Distribución porcentual de la Dimensión despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indicios de <i>Burnout</i>	32	34,8	34,8	34,8
Sin indicios de <i>Burnout</i>	60	65,2	65,2	100,0
Total	92	100	100	

Estos resultados sugieren que los docentes se encuentran en un nivel bajo de despersonalización con una tendencia a subir la puntuación de bajo a medio, pues, el promedio de porcentaje es de 30,20 % y con diferencia en la frecuencia de 28. Estos datos muestran que los docentes están expuestos a ciertos aspectos protectores que apuntalan en alguna manera el afrontamiento a la decepción y agotamiento laboral. Sin embargo, el 34,8 % de la población encuestada tiene tendencia a las actitudes y sentimientos negativos, irritabilidad, cínicos y respuestas impersonales hacia el entorno laboral. Aunque en esta subescala se observa que la mayor distribución porcentual no es alta, la diferencia mínima hace que la institución caso de estudio proporcione a los docentes los mecanismos para relajarse de estresores laborales y familiar, contribuyendo así a una mejor productividad y presentación de sus servicios académicos.

En la tabla 7; se encontraron que del 100% (92 casos) de docentes universitarios, el 30,4% (28 casos) presentan indicios de *Burnout* con relación a la dimensión a la realización persona. Los datos revelan que en esta dimensión el 69,6% de los docentes se sienten realizados profesionalmente.

Tabla 7. Distribución porcentual dimensión Prevalencia Realización personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indicios de <i>Burnout</i>	28	30,4	30,4	30,4
Sin indicios de <i>Burnout</i>	64	69,6	69,4	100,0
Total	92	100	100	

Finalmente, y para cumplir con el objetivo planteado, en la tabla 7, Esto muestra que la población objeto de estudio tienen respuestas positivas hacia sí mismo y la parte laboral. Se puede evidenciar que no existe deterioro de auto concepto, autoestima, cambios inesperados; se evidencia también que existe un equilibrio en le proyecto de vida

y las expectativas personales y laborales que están acompañadas por sensaciones adecuadas y de confianza en la relación personal, competencias y habilidades laborales y sociales.

Es importante que la institución refuerce las políticas de crecimiento profesional y laboral para que los docentes se sientan a gusto con su trabajo y que este le genere satisfacción y se sientan realizados en su parte personal y profesional.

Tabla 8. Personal que padece *burnout*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Burnout</i>	17	18,47	9,7	9,7
<i>Sin Burnout</i>	75	81,53	90,3	100,0
Total	92	100	100	

Como se aprecia en la tabla 8 y gráfico 4, la prevalencia del síndrome de *Burnout* en los docentes de una universidad de la ciudad de Quito, fue de 18,47% (17 casos) que corresponde al nivel alto de *Burnout*, sin embargo, el 81,53% (75 casos) se encuentran incluidos en el nivel de riesgo moderado y bajo.

Los resultados revelan que el 81,53% de la población encuestada se encuentra dentro del carácter de sensación de logro y satisfacción laboral y personal, tan solo el 18,47% puntúa dentro de una baja satisfacción y realización baja, en este contexto es positivo para la carrera, pues, esto posiblemente se deba a que los docentes se sientan a gusto profesionalmente y con su desempeño ya que probablemente el trabajo esté aportando significativamente a su vida personal, lo que indica que hay una adecuada relación entre la parte personal y laboral.

4.2 Objetivo específico 2. Analizar el nivel de desempeño de los docentes de la universidad caso de estudio.

Para facilitar la comprensión de este subapartado, se han agrupado los datos en función de los puntajes que han obtenido los docentes en su desempeño según la calificación asignada por parte de los estudiantes. En la tabla 11, se puede apreciar que las variables mejor calificadas en relación al desempeño docente fueron los ítems 16, 17, 18 y 22 con un 95,8%. Seguido de los ítems 19, 21 y 20 con un 94,4%, 93, 1 y 91,7 respectivamente.

El ítem 1, acerca de si el docente demuestra conocimiento y dominio de los temas de la asignatura; el ítem 3, en relación a la actualización del docente en los temas de la asignatura; el ítem 13, de si aplica rúbricas para la evaluación de las actividades

planificadas en la asignatura; ítem 15, que evalúa la actitud evitando comentarios que sugieran acoso o discriminación; y el ítem 4, acerca de los contenidos tratados en las clases están de acuerdo a la planificación de la asignatura fueron el 3er gran bloque de preguntas mejor calificadas por los estudiantes en un 90.3%.

Por otra parte los ítems 12 y 5 en relación a la comunicación de las fechas para la realización y entrega de tareas programadas en el primer caso y acerca del suministro de material de apoyo para las clases utilizando las plataformas en el segundo. Se evidencia en la tabla 12 que los ítems 12 y 15 constituyen el 4to bloque de preguntas mejor calificadas por los estudiantes con un porcentaje de consenso del 87,5% y el 86,1% respectivamente.

Con respecto al ítem 6, de si el docente mantiene comunicación constante complementando las aportaciones de los estudiantes durante las clases utilizando las plataformas y/o foros, el ítem 7 acerca de ofrecer estrategias alternativas para apoyar a los estudiantes con dificultades en el aprendizaje y necesidades particulares de formación, el ítem 8, en relación al planteamiento de preguntas estimulando la participación de los estudiantes, el ítem 9, acerca del manejo adecuado de las herramientas tecnológicas del entorno virtual, el ítem 11, de si el docente sistematiza los aspectos más relevantes de los temas desarrollados en la clase y el ítem 14, respecto de la participación de los estudiantes en un tono amigable y adecuado durante las clases los docentes han recibido una alta calificación con un 84,7% de consenso por parte de los estudiantes. Mientras que un 15% los estudiantes asignaron una calificación baja.

Finalmente, con respecto a los ítems 10 y 2 en relación a la retroalimentación de manera personalizada los productos y aportes de los estudiantes y la resolución de dudas y problemas planteados por los estudiantes existe un consenso del 83.3% y 81,9% en asignarle a estas preguntas una alta puntuación.

En líneas generales se puede afirmar que existe un buen desempeño del personal docente que labora en el centro de estudio, pues, la mayoría de los estudiantes le ha asignado una alta calificación a las 22 preguntas que constituyen el instrumento de evaluación, tal como se puede evidenciar en la tabla 9.

Tabla 9. Desempeño docente según la evaluación por parte de los estudiantes

N°	Ítems	% bajo	% alto
16	Acepta con serenidad puntos de vista y formas de pensar diferentes	4,2	95,8
17	Favorece el respeto y la convivencia entre personas con opciones y formas de ser distintas	4,2	95,8
18	Cuestiona e interviene ante cualquier sesgo de discriminación por razones de raza, etnia, clase, género o creencias	4,2	95,8
22	Favorece el desarrollo ciudadano promoviendo la participación y la corresponsabilidad	4,2	95,8
19	El docente en su actuación, demuestra coherencia entre los valores institucionales y su desempeño profesional	5,6	94,4
21	El docente demuestra compromiso con la formación humano - integral del estudiante	6,9	93,1
20	En su accionar se evidencia el acompañamiento al estilo pedagógico salesiano	8,3	91,7
1	Demuestra conocimiento y dominio de los temas de la asignatura	9,7	90,3
3	Demuestra estar actualizado en los temas de la asignatura	9,7	90,3
13	Aplica rúbricas para la evaluación de las actividades planificadas en la asignatura	9,7	90,3
15	Su actitud es de respeto	9,7	90,3
4	Los contenidos están de acuerdo a la planificación de la asignatura	9,7	90,3
12	Comunica las fechas para la realización y entrega de tareas	12,5	87,5
5	Proporciona material de apoyo para las clases utilizando las plataformas	13,9	86,1
6	Mantiene la comunicación constante complementando las aportaciones de los estudiantes durante las clases utilizando las plataformas y/o foros	15,3	84,7
7	Ofrece estrategias alternativas para apoyar a los estudiantes con dificultades en el aprendizaje y necesidades particulares de formación	15,3	84,7
8	Plantea preguntas estimulando la participación de los estudiantes	15,3	84,7
9	Maneja adecuadamente las herramientas tecnológicas del entorno virtual	15,3	84,7
11	Sistematiza los aspectos más relevantes de los temas desarrollados en la clase	15,3	84,7
14	Anima la participación de los estudiantes en un tono amigable y adecuado durante las clases	15,3	84,7
10	Retroalimenta de manera personalizada los productos y aportes de los estudiantes	16,7	83,3
2	Resuelve las dudas y problemas planteados por los estudiantes	18,1	81,9

En la tabla 10, se puede apreciar que el 12,5% de los docentes es decir 12 docentes recibieron una calificación total menor de 80 puntos y superior a los 61 puntos. Por otra

parte, 66 docentes que representa el 72,2% de los maestros evaluados obtuvieron una calificación que oscila entre 81 y 90 puntos. Los 14 docentes que representan un 15,3% obtuvieron una puntuación superior a los 90 puntos.

Tabla 10. Distribución porcentual de la puntuación total por docente

Puntuación	Frecuencia	Porcentaje
61	1	1,4
66	5	2,8
74	5	6,9
79	2	1,4
81	1	1,4
83	5	4,2
85	2	2,8
87	1	1,4
88	56	61,1
89	1	1,4
92	5	2,8
98	1	1,4
100	8	11,1
Total	92	100

En la tabla 11, se presenta tanto el nivel de referencia cuantitativa y cualitativa que permitió ubicar al grupo de docentes evaluados en un nivel determinado en función de la puntuación obtenida y el contraste con la escala de referencia. En ese sentido, se puede apreciar que el 15,3% de los docentes evaluados obtuvieron un nivel de desempeño alto siendo este grupo de profesionales destacados con respecto a sus pares. El 72,2% se ubicaron en la categoría de competentes, mientras que solo el 12,5% se ubicaron en el nivel satisfactorio. No evidencia que permita afirmar que el grupo de docentes evaluados se ubique en el nivel de insatisfactorio.

Tabla 11. Nivel de desempeño docente

Rango	Frecuencia	Porcentaje	Nivel
91-100	14	15,3	Destacado
81-90	66	72,2	Competente
61-80	12	12,5	Satisfactorio
0-60	0	0	Insatisfactorio
Total	92	100	

4.3 Objetivo específico 3. Analizar las dimensiones del *burnout* presentes en docentes de la universidad objeto de estudio que afectan en su desempeño laboral.

Para desarrollar el objetivo 3, se ha propuesto un análisis de correlación de variables, se realizó un prueba de normalidad para las variables en estudio (las tres que contemplan el test de Maslach para evaluar el síndrome de *burnout* en sus tres dimensiones y la variable desempeño docente), es importante señalar que la prueba de normalidad se realiza con el fin de determinar el tipo de análisis estadístico que se debe seleccionar para realizar la prueba de correlación entre las variables.

En la tabla 12, se presenta la prueba de normalidad para cada una de las dimensiones que constituyen el test de Maslach. Se estableció el nivel de confianza de un 95% y se aplicó la prueba de *Kolmogorov-Smirnov*, previamente se plantearon las hipótesis para la prueba de normalidad. La columna de interés para analizar la normalidad es la de significancia (Sig.), en todos los casos se puede observar que el p valor es menor que el nivel de confianza de 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos no se distribuyen normalmente. Por lo tanto, el análisis estadístico para realizar la prueba de correlación de las variables es el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 12 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Total, cansancio emocional	0,106	72	0,042
Total, realización personal	0,273	72	0,000
Total, despersonalización	0,177	72	0,000
Desempeño	0,342	72	0,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

En la tabla 13, se aprecian el coeficiente de correlación de Spearman asociado a la dimensión cansancio emocional respecto al indicador desempeño docente. La correlación entre el cansancio emocional y el desempeño docente es de -0.223, significa una relación lineal inversa leve y no es estadísticamente significativa puesto que el Pvalue es de 0.060, lo cual implica que las variables son mutuamente independientes.

Tabla 13. Correlación entre cansancio emocional y desempeño docente

		Cansancio emocional	Desempeño
Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-0,223
	Sig. (bilateral)		0,060
Rho de Spearman	N	92	92
	Coefficiente de correlación	-0,223	1,000
Desempeño	Sig. (bilateral)	0,060	
	N	92	92

En la tabla14, se puede observar el coeficiente de correlación de Spearman asociado a la dimensión despersonalización respecto al indicador desempeño docente. La correlación entre la despersonalización y el desempeño docente es de 0.233, significa una relación lineal directa leve y es estadísticamente significativa puesto que el Pvalue es de 0.049, lo cual implica que las variables no son mutuamente independientes.

Tabla 14. Correlación entre despersonalización emocional y desempeño docente

		Despersonalización	Desempeño
Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	,233*
	Sig. (bilateral)		0,049
Rho de Spearman	N	92	92
	Coefficiente de correlación	,233*	1,000
Desempeño	Sig. (bilateral)	0,049	
	N	92	92

En la tabla 15, se puede observar el coeficiente de correlación de Spearman asociado a la dimensión realización personal respecto al indicador desempeño docente. La correlación entre la realización personal y el desempeño docente es de -0.033, significa una relación lineal inversa muy leve y no es estadísticamente significativa debido a que el Pvalue es de 0.783, lo cual implica que las variables son mutuamente independientes.

Tabla 15. Correlación entre realización personal y desempeño docente

		Realización	Desempeño
Rho de Spearman	Realización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,783
		N	92
	Desempeño	Coeficiente de correlación	-0,033
		Sig. (bilateral)	0,783
		N	92

4.4 Objetivo específico 4. Proponer un plan para la prevención y mitigación del síndrome de *Burnout* en docentes

Las organizaciones se encuentran en la constante búsqueda de mejorar tanto la calidad de los servicios que ofrecen, así como los procesos es por ello que se encuentran en la búsqueda constante de mejora continua, para lograrlo adoptan modelos de gestión apropiados y adecuados, los cuales funcionan como una guía para desarrollar con éxito sus funciones y alcanzar los objetivos planteados. En cierto modo la adopción de procesos de gestión, le permite a las organizaciones darse la oportunidad de implementar procesos estructurados, organizados, plantearse y objetivos alcanzables y realizables León, (2017).

Una propuesta, proyecto o plan es básicamente un documento en el que se contempla de forma estructurada un conjunto de normas, recomendaciones y actividades sugeridas a nivel general, las cuales deben estar alineadas con el reglamento interno del centro educativo u organización en el que surja la necesidad de intervención en relación a los objetivos contemplados y las distintas responsabilidades y funciones que el personal debe cumplir, así como, de las diferentes políticas de seguridad y salud ocupacional que toda organización prestadora de servicios debe cumplir, con el fin último de garantizar la gestión eficaz de los distintos factores que pueden influir en la aparición de indicios de desgaste profesional, según las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Según refiere la nota técnica NTP 705 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT (2001), para prevenir y mitigar la aparición del Síndrome de *Burnout* en entornos laborales el mayor nivel de intervención debe recaer en la organización a través del departamento de recursos humanos, los cuales deben estar capacitados para conocer el proceso de este fenómeno, así como las diferentes estrategias de prevención e intervención. En este sentido, la referida nota señala que las medidas de prevención deben

estar encuadradas en distintos niveles de actuación a saber: de tipo organizativas, de tipo regulativas a través de las interacciones y las de tipo individual.

Desde el punto de vista organizacional la nota técnica NTP 705 del INSHT (2001), sugiera la consulta de personal especialista en la mejora de los procesos, de modo que se puedan fortalecer y propiciar la condiciones óptimas en el lugar de trabajo, entre otros asuntos sugiere, el establecimiento de programas de inducción y seguimiento con el fin de integrar al personal y garantizar la consecución de los objetivos organizacionales y los percibidos de forma individual, ello conlleva mecanismos de retroalimentación en relación al trabajo realizado y disponer de la formación continua oportuna, además de regular las demandas en torno al exceso de trabajo, lo cual permite mitigar el riesgo en el lugar donde se labora y promover la seguridad y salud laboral.

Con respecto al nivel interpersonal e individual la nota técnica NTP 705 del INSHT (2001), recomienda el fortalecimiento de los nexos sociales e interpersonales de los, trabajadores, así como, el fortalecimiento y promoción del trabajo en grupo y evitar el aislamiento, ejecutar programas de formación continua para mejorar la resistencia y proteger al personal ante situaciones de alto estrés y presión, así como, capacitar al personal para que manejen de forma eficiente los cuadros de ansiedad, el estrés y las situaciones de alta presión.

Sobre la base de la evidencia demostrada en los apartados de resultados derivados de la evaluación, fue posible confirmar que las dimensiones que más afectan al personal objeto de estudio y que por lo tanto tienen una mayor tendencia de aparecer fueron el cansancio emocional y despersonalización; partiendo de esta situación y siguiendo las recomendaciones Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo a través de la norma NTTP 70 se diseña el presente plan de prevención.

Tabla 16. Plan de mejora

Estresores (problema)	Nivel de impacto	Actividades	Objetivo	Descripción	Responsable	Indicadores	Estándar	Cumplimiento	Resultado
Procesos burocráticos y no evaluados	Organización al, Individual e Interpersonal	Coordinación y seguimiento de los procesos académicos y administrativos	Disminuir cuellos de botella que retrasen los procesos	Se debe mejorar el proceso de inducción de cada docente para que conozca los procesos académicos, vinculación con la sociedad e investigación	GTH	Número de procesos deficientes/total de procesos realizados	Evaluación trimestral	20%	Al contratar personal docente, se distribuiría mejor las actividades y se corrige y elimina cuellos de botella
Sobrecarga laboral		Verificación de la carga de actividades sea adecuada para cada docente	Distribuir equitativamente la carga de gestión académica y administrativa	Revisión de la carga horaria de todo el personal, en relación al marco legal vigente, ajustar la carga horaria para evitar el exceso de trabajo, en función de ello estudiar la posibilidad de contratar docentes a tiempo completo, medio tiempo y parcial	Dirección de Carrera y GTH	Número de funciones cumplidas adecuadamente/Número de funciones asignadas	Evaluación semestral	80%	Permite mejorar la productividad individual y colectiva en la carrera

Falta de incentivos de desarrollo profesional y personal		Diseño de planes de carrera y especialización del personal docente	Incentivar el desarrollo profesional del personal	Implementación acciones que, a través de los planes de carrera para los docentes, se impulsa a la especialización y su realización personal.	Dirección de Carrera y GTH	Número de capacitaciones realizadas/Número de capacitaciones programadas	Evaluación semestral	80%	Capacidad de motivar y mejorar la productividad individual de los docentes
Escasas relaciones interpersonales e integración en el entorno laboral		Encuentros de integración grupal	Promover actividades grupales extramurales donde se incentiva el trabajo en equipo	Al ejecutar actividades al inicio del semestre que generen un espacio de compartir entre los diversos procesos.	Dirección de Carrera y GTH	Número de docentes participantes / Número de actividades realizadas	Realizar una vez por año	90%	Función del aumento de la competencia psicosocial del profesional y de su interrelación con su entorno laboral
Ausencia del trabajo en equipo	Interpersonal	Definición de estrategias que favorezcan el trabajo grupal y evitar el aislamiento	Diseñar estrategias de colaboración y cooperación	Diseño de un plan de capacitación al personal para destacar la importancia del trabajo en equipo, así como la promoción de la empatía	Dirección de Carrera y GTH	Número de estrategias de colaboración y cooperación aplicadas/Número de estrategias diseñadas	Realizar una vez por año	80%	Cooperación, liderazgo y trabajo en equipo
Ausencia y poca participación en programas de pausas activas de los docentes por carga horaria.		Socialización de un programa de pausas activas por área de trabajo	Promover la integración de los equipos de trabajo	Realizar diariamente ejercicios que ayuden a reducir la fatiga laboral e integren a los docentes en las distintas jornadas	Dirección de Carrera y GTH	Número de pausas activas realizadas/Número de pausas activas propuestas	2 veces al día según las jornadas	80%	Generar esparcimiento para el cuidado de la salud e integración de los docentes en las distintas jornadas

Sentimiento de culpa por tener una actitud negativa hacia el trabajo que incluye fatiga crónica, ineficacia en su labor académica		Socialización de las características del síndrome de <i>Burnout</i>	Capacitar al personal acerca del síndrome de <i>Burnout</i>	Diseño de un plan de capacitación al personal para destacar la importancia de las relaciones sociales en las emisiones, así como la promoción de técnicas para el manejo del estrés	Dirección de Carrera y GTH	Número de docentes que acuden a la capacitación/ Número total de docentes	Realizar capacitaciones de manera trimestral	90%	Permite mejorar la productividad mediante el manejo y control del estrés.
Degaste psíquico del docente. y personalidad constante.	Individual	Preparación de fichas psicológicas a los docentes que presenta síndrome de <i>burnout</i>	Fomentar la salud emocional y mental en el personal docente	Elegir a los docentes que sufren el síndrome de <i>burnout</i> y realizar una intervención psicológica de modo que les permita manejar adecuadamente sus emociones	Dirección de Carrera y GTH	Número de personal tratado/Número de personal identificado con <i>burnout</i>	2 veces al año	90%	Revalorización, apoyo y acompañamiento al docente.
Escaso manejo de los problemas en el entorno laboral		Taller sobre el poder de la inteligencia emocional y ejercicios de relajación	Proporcionar habilidades necesarias para afrontar el síndrome.	Difusión del poder de la inteligencia emocional y enseñanza de ejercicios de relajación	Dirección de Carrera y GTH	Actividades publicadas/ Actividades sugeridas	Mensualmente	80%	Grupos de apoyo para resolución de conflictos previsibles e imponderables Cursos online gratuitos sobre "Asertividad docente"

CONCLUSIONES

- En la presente investigación se evidencia 17 casos en los cuales el indicio de *burnout* se presenta con rangos altos. Sin embargo, el 81,53% de los docentes se encuentran incluidos en niveles medio y bajo. Por lo que la mayoría de los docentes que conforman la población objeto de estudio se encuentran en un nivel de sensación de logro y satisfacción laboral y personal, lo cual indica que los docentes se sientan a gusto profesionalmente. Con lo cual se podría decir que los resultados están dentro de los parámetros normales y no deberían inquietar a la institución salvo casos puntuales los cuales se deberán tratar a corto plazo.
- Sin embargo, las puntuaciones en la subescala de “cansancio emocional” están en el intervalo medio y en la subescala de “despersonalización”, se sitúa en una puntuación medio y bajo, este contexto se evidencia la influencia del *burnout* en caso determinados de docentes que presentan cansancio, irritabilidad, fatiga, pérdida de energía y con los que se deberá trabajar y proceder a implementar estrategias de afrontamiento.
- Con respecto a la evaluación de desempeño, en términos generales los docentes fueron valorados positivamente por parte de los estudiantes, pues se pudo comprobar que el 15,3% de los docentes evaluados obtuvieron un nivel de desempeño destacado con respecto a sus pares. El 72,2% se ubicaron en la categoría de competentes, mientras que solo el 12,5% se ubicaron en el nivel satisfactorio.
- Al aplicar la prueba estadística de *Sperman*, las variables estudiadas no presentaron algún tipo de relación. Sin bien, el estudio pretendía demostrar que la presencia de burnout puede afectar el desempeño laboral, la evidencia demuestra que no existe síndrome de burnout entre el grupo de docentes evaluados y que su desempeño laboral es bueno. Lo cual permite concluir que los docentes no están experimentando cansancio emocional y despersonalización, además se sienten realizados profesionalmente. Sin embargo, existen posibilidades de mejoras en la carrera objeto de estudio, pues, el 18% de los docentes presentaron puntajes altos

que revelan indicios de burnout. Al respecto se ha propuesto un plan preventivo en el que se contemplan actividades de impacto a nivel organizacional, interpersonal e individual según las recomendaciones técnicas del Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo y específicamente la nota técnica NTP 705.

RECOMENDACIONES

- Generar espacios y estrategias relaciones con pausas activas, técnicas de relajación, centro de escucha para el manejo de inteligencia emocional en claridad de sentimientos y reparación emocional para la prevención del afrontamiento de las situaciones cotidianas de los docentes como la insensibilidad, falta de interés, cansancio físico y emocional. Siendo necesario revisión tácticas y cambios que serán útiles a en la relación laboral.
- Realizar un plan de evaluación para los docentes que permitan la identificación temprana del *burnout* y aplicación estrategias para prevenir consecuencias que perjudiquen la productividad de los docentes y las relaciones con los estudiantes.
- Aplicar medidas preventivas que mejoren el compromiso con la institución como horarios flexibles estableciendo horas de relajamiento, descanso y retroalimentación.
- Considerar la formación continua para los docentes en temáticas relacionados con la formación humana y profesional que permita prevenir los síntomas del *burnout*; mediante programas de autoestima, manejo de emociones, relaciones públicas, como también en capacitaciones técnicas como solución de conflictos orientados al desarrollo de liderazgo y comunicación asertiva.

REFERENCIAS

- Acosta, N. (2019). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral?/Cuida tu dinero. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempenolabora>
- Adriaenssens, J., De Gucht, V., & Maes, S. (2017). Determinants and prevalence of burnout in emergency nurses: A systematic review of 25 years of research. *Int. J. Nurs. Stud*, 5(52), 649–661. doi:10.1016/j.ijnurstu.2014.11.004
- Álvarez, C. (2013). Riesgo psicosocial intralaaboral y "burnout" en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. Cuadernos de Administracion (Universidad del Valle). 117-132. Obtenido de Disponibe en: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/ss5025860002.pdf>
- Anzules, J., Rojas, L., Véliz, I., Loor, K., & Menéndez, T. (2022). Síndrome de Burnout en docentes de una universidad pública ecuatoriana. *QhaliKay*, 6(1), 1-15. doi:10.33936/qkrcs.v6i1.3902
- Arias, W., HuamaniCahua, J., & Ceballos, K. (2019). Burnout Syndrome in School teachers and University Professors: A Psychometrical and Comparative Analysis from Arequipa City. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 72-110. doi:10.20511/pyr2019.v7n3.390
- Arrunada, N., Marquéz, H., & Alvarado, J. L. (2020). Telaciones entre valoresh umanos y síndrome de burnout: una revisión sistemática. (R. A. Trabajo, Ed., & Internet, Recopilador) Recuperado el 2 de Enero de 2020 cited 2022
- Arteaga, P., Hermosilla-Ávila, A., Mena, C., & Contreras, S. (2018). Una mirada a la calidad de vida y salud de las educadoras de párvulos. *Ciencia & Trabajo*, 20(61), 42-47.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *J. Occup. Health Psychol.*, 22(5), 273-285. doi:10.1037/ocp0000056
- Boland, L., Mink, P., Kamrud, J., Jeruzal, J., & Stevens, A. (2019). Social support outside the workplace, coping styles, and burnout in a cohort of EMS providers from Minnesota. *Workplace Health Saf*, 67(5), 414–422. doi:10.1177/2165079919829154
- Bouza, E., Gil-Monte, P., Palomo, E., Cortell-Alcocer, M., Del Rosario, G., González, J., . . . Martínez, M. (2020). Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en los médicos de España. *Rev. Clínica Española*, 20(5), 359–363. doi:10.1016/j.rce.2020.02.002
- Calmer. (20 de agosto de 2020). *What are the 5 stages of burnout?* Obtenido de <https://www.thisiscalmer.com/blog/5-stages-of-burnout>

- Cárdenas, M., & Ménez, L. &. ((2014). *Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios*. Industrial ata.
- Carlotto M., & C. (2004). Análise fatorial de Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares . (págs. 499-505). *Psicologia em estudo*.
- Catsicaris, D. C., Eymann, A., & Usandivaras, N. C. (2007). La persona del médico residente y el síndrome de desgaste profesional (burnout). Un modelo de prevención en la formación Arch Argent Pediatr.
- Ceballos, C. (2016). El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén, Mi Comisariato- Centro de la Ciudad de Guayaquil. Guayaquil .
- Chávez, C. (2016). Síndrome de Burnout en docentes universitarios . *Research Journal*, (págs. 77-95).
- Chávez, C. A. (Septiembre de 2016). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *I. INNOVA Research Journal*,. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v1.n9.2016.55>
- Collado, P., Soria, C., Canafoglia, E., & Collado, S. (2016). Health and working conditions of high school and university teachers in Mendoza: Between commitment and emotional distress. *Salud Colectiva*, 12(5), 203-220. doi:10.18294/sc.2016.710
- Consejo de Educación Superior . (2012). https://www.ces.gob.ec/lotaip/Anexos%20Generales/a3/Reglamento_Carrera_Escalafon.pdf.
- CES. (2019). *Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor de Educación Superior* . Quito: Consejo de Educación Superior del Ecuador.
- Cordes, C., & Dougherty, T. (1993). A review and a integration of research on job burnout. *18 N°4*(The Academy of Management). Obtenido de www.psiquiat
- Edú-Valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *Int J Environ Res Public Health*, 19(3), 1-20. doi:10.3390/ijerph19031780
- Farber, B. A. (2010). *Estrés y burnout en el Servicio Humano y Profesional* . New York: Pergamon Press.
- Ford, T., Olsen, J., Khojasteh, J., Ware, J., & Urick, A. (7 de junio de 2019). The effects of leader support for teacher psychological needs on teacher burnout, commitment, and intent to leave. *57. (J. o. Administration., Ed.) 6*. doi:<https://doi.org/10.1108/JEA-09-2018-0185>
- Freudenberger, H. ((1978). Staff burnout. *J Soc Issues*. 159-165. Obtenido de Disponible en: <https://www.researchgate.net/journal/1540->

- Gómez, F., & Díaz, I. (2016). *La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y 2010*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Gurumendi, I., Panunzio, A., Calle, M., & Borja, M. (2021). Síndrome burnout en docentes universitarios. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 32(5), 205-220.
doi:<https://www.reciamuc.com/~recimund/index.php/es/article/view/1246/1769>
- Horgan, K., Howard, S., & Gardiner-Hyland, F. (2018). Pre-service Teachers and Stress During Microteaching: An Experimental Investigation of the Effectiveness of Relaxation Training with Biofeedback on Psychological and Physiological Indices of Stress. *Applied Psychophysiology and Biofeedback*, 1(5), 1-9.
doi:10.1007/s10484-018-9401
- INSHT. (2001). *NTP 705 Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo:
https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_705.pdf
- International Business Machines Corporation [IBM] . (2021). *Prueba U de Mann-Whitney*. Obtenido de <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/beta?topic=tests-mann-whitney-u-test>
- Juárez et al., A. (2011). Traducción y adaptación del MBI-GS en población latina. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n1/a02v21n1.pdf>
- Khadija, S. (2020). Relationship of Work Engagements and Job Performance of University Teachers. *Bulletin of Education and Research*, 42(1), 167-183.
doi:<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1258031.pdf>
- Kim, H., Kim, J., Choe, K., Kwak, Y., & Song, J. (2018). Mediating effects of workplace violence on the relationships between emotional labour and burnout among clinical nurses. *J. Adv. Nurs*, 5(74), 2331–2339. doi:10.1111/jan.13731
- León, G. (2017). Profesionales de Secundaria: Factores de Riesgo del Síndrome de Burnout. *Revista Electrónica Educare*, 15(1), 177-191. Recuperado el 17 de 04 de 2022, de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/890>
- LOES. (2016). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito: Asamblea Nacional.
- Manzano-García, G., & Ayala-Calvo, J. (2013). New Perspectives: Towards an Integration of the concept "burnout" and its explanatory models. *Anales de Psicología*, 29(3), 800-809.
doi:<https://www.redalyc.org/pdf/167/16728244019.pdf>
- Martínez, A. (Septiembre de 2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual. Madrid, España. doi:<http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

- Martínez-Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 1(112), 1-39. doi:Dialnet-ElSíndromeDeBurnout-3307970.pdf
- Maslach, C. (2009). Published Comprendiendo el Burnot.
- Maslach, C., & Leiter, M. (2017). New insights into burnout and health care: Strategies for improving civility and alleviating burnout. *Med. Teach*, 5(39), 160-165. doi:10.1080/0142159X.2016.1248918
- Maslach, C., Jackson, S., Leiter, M., & Schaufeli, W. (1986). *Manual del conjunto de muestras de inventario de agotamiento de Maslach, encuesta general, encuesta de servicios humanos, encuesta de educadores y guías de puntuación*. (E. M. Garden, Ed.) Obtenido de <http://www.mindgarden.com>
- Mejía-Giraldo, A., Bravo-Castillo, M., & Montoya-Serrano, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. 34. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433593002.pdf>
- Nieto, J. (2006). *Cómo evitar o superar el estrés docente*. Madrid: Editorial CSS.
- Orgambídez, A., & Almeida, H. (2019). Core burnout and power in portuguese nursing staff: An explanatory model based on structural empowerment. *Workplace Health Saf*, 6(67), 391–398. doi:10.1177/2165079918822648
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2016). *Estrés en el trabajo*. Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2018). "Occupational Health. Stress at the work place". Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (29 de septiembre de 2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Ortega, C., & López, F. (2007). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. 4.
- Pérez, A. M. (2010). El Síndrome de Burnout, evaluación conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*. doi:<http://dx.doi.org/10.15178//va.2010.112.42-80>
- Puertas-Molero, P., Zurita-Ortega, F., Chacón-Cuberos, R., Martínez-Martínez, A., Castro-Sánchez, M., & González-Valero, G. (2018). An Explanatory Model of Emotional Intelligence and Its Association with Stress, Burnout Syndrome, and Non-Verbal Communication in the University Teachers. *Journal of Clinical Medicine*, 7(12), 1-12. doi:10.3390/jcm7120524

- Quiceno, J. M., & Vinaccia, A. S. (02 de julio-diciembre de 2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta colombiana de psicología*, 10, págs. 117-125. Obtenido de revistaacta@ucatolica.edu.co
- Rodríguez, E., & Sánchez, M. (2018). Síndrome de burnout y variables sociodemográficas en docentes de una universidad privada de Lima. . *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 401-419.
- Ruiz, G. G., Baza, D. C., Gerlyn La Torre de la Roza, V. T., & Vivic, K. V. ((2015). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. (R. C. enfermetia, Ed.) 17-21. Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/902/138>
- Salanova, M., Martínez, I., & Lorete, L. (2005). ¿Cómo se relacionan los obstáculos y facilitadores organizacionales con el burnout docente?: Un estudio longitudinal. (R. d. Organizaciones, Ed.) 37-55.
- Schaufeli, W., Maassen, M., Bakker, A., & Sixma, H. (2011). Estabilidad y cambio en el agotamiento: un estudio de seguimiento de 10 años entre médicos de atención primaria. *J. Occup. Organ. Psychol.*, 84(5), 248–267. doi:10.1111/j.2044-8325.2010.02013.x.
- SENESCYT. ((2020). La educación superior impacto y repuesta a los docentes.
- Sestili, C., Scalingi, S., Cianfanelli, S., Mannocci, A., Del Cimmuto, A., de Sio, S., & La Torre, G. (2018). Reliability and use of Copenhagen burnout inventory in Italian sample of university professors. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(2), 1-15. doi:10.1108/13620430910966406.
- Torre, C. D. (29 de octubre de 2006). El malestar: Un fenómeno de relevancia internacional. Obtenido de [Obtenido de stellae.usc.es: http://stellae.usc.es/red/file/download/5625](http://stellae.usc.es/red/file/download/5625)
- Virgana, V. (2021). The Dynamic of Teachers Job Performance . *Social Sciences*, 56(2), 1-14. doi:10.35741/issn.0258-2724.56.2.21
- Wu, X., Li, Y., Yao, Y., Luo, X., He, X., & Yin, W. (2018). Development of construction workers job stress scale to study and the relationship between job stress and safety behavior: An empirical study in Beijing. . *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 15(11), 1-12. doi:/10.3390/ijerph15112409

ANEXOS

Cronograma

ACTIVIDADES	MES 01				MES 02				MES 03				MES 04			
	1	2	3	1	2	3	4	4	1	2	3	4				
Diseño del Plan de Tesis																
Aprobación del plan																
Tutorías																
Reuniones con el Director																
DESARROLLO DE LA DISERTACIÓN																
Documentos bibliográficos																
Encuestas																
Procesamiento de información																
Redacción de Capítulos																
Revisión preliminar																
Correcciones preliminares																
FUNDAMENTO TEÓRICO																
Recolección de información																
Procesamiento																
Redacción de Capítulos																
Entrega parcial																
DOCUMENTO FINAL																
Redacción borrador de disertación																
Revisión borrador																
Corrección de dirección																
Revisión lectores																
Corrección de lectores																
TRAMITES ADMINISTRATIVOS																
Entrega final a Dirección de grado																
Entrega a lectores																
Defensa de grado																