



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO DE LOS
DOCENTES, EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA PONTIFICIA
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR (PUCE) IBARRA

AUTORES:

BAZANTE RIOFRIO JUAN JOSÉ

REYES CARLOSAMA VALERIA GRACIELA

TUTOR:

MGTR.PATRICIO ROBERTO TADEO TADEO

IBARRA – ECUADOR

JULIO, 2026

Ibarra, 06-julio 2026

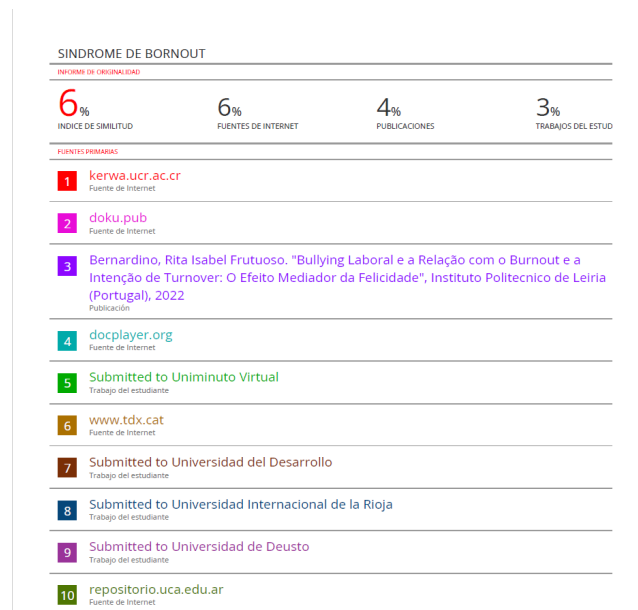
CERTIFICACIÓN TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de integración curricular titulado:

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO DE LOS DOCENTES, EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR (PUCE) IBARRA, presentado por los estudiantes: Bazante Riofrio Juan José y Reyes Carlosama Valeria Reyes con cédulas de ciudadanía N° 160065067-3, 100467410-5, respectivamente, para obtener el Título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Certifico que el trabajo cumple con todos los parámetros establecidos, mediante el cual el estudiante demuestra el desarrollo de competencias en el campo de conocimiento de su profesión con un nivel de argumentación coherente, para ser sometido a la evaluación por parte de los lectores.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de originalidad de TURNITIN.



Roberto Tadeo
Firmado digitalmente por Roberto Tadeo
Fecha: 2026.07.07 09:33:11 -05'00'

(f):
Ing. Patricio Roberto Tadeo Tadeo, MBA
TUTOR DE TRABAJO
C.C.: 100170904-5

PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal examinador, aprueba el presente trabajo en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ibarra:

Roberto Tadeo
Firmado digitalmente por Roberto Tadeo
Fecha: 2026.07.07 09:34:00 -05'00'
(f):

Ing. Patricio Roberto Tadeo Tadeo, MBA

C.C.:100170904-5

MARCELA FERNANDA CORONEL PINDUISACA
Firmado digitalmente por MARCELA FERNANDA CORONEL PINDUISACA
(f):.....

Msc. Coronel Pinduisaca Marcela Fernanda

C.C.: 100300273-8

Jorge Stalin Chávez Vaca
Firmado digitalmente por Jorge Stalin Chávez Vaca
Fecha: 2026.07.27 08:05:24 -05'00'
(f):.....

Msc. Jorge Stalin Chávez Vaca

C.C.: 100210004-6

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo, *Valeria Graciela Reyes Carlosama* y *Juan José Bazante* declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilidades de sus obras o prestaciones a título gratuito y oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, 06-julio 2026

Valeria Graciela
Reyes
(f): Carlosama

Firmado digitalmente por
Valeria Graciela Reyes
Carlosama
Fecha: 2026.07.07 09:19:33
-05'00'

Valeria Graciela Reyes Carlosama

C.C.: 100467410-5

JUAN JOSÉ
RIOFRIO
BAZANTE
(f): _____

Firmado digitalmente
por JUAN JOSÉ
RIOFRIO BAZANTE
Fecha: 2026.07.07
09:23:00 -05'00'

Juan José Bazante Riofrio

C.C.: 160065067-3

AUTORIA

Yo, *Valeria Graciela Reyes Carlosama* y *Juan José Bazante Riofrio*, portador(@ de la cedula de ciudadanía N° 100467410-5 y N° 160065067-3, declaramos que el presente trabajo de investigación es de total responsabilidad de los autores, y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.

Valeria
Graciela Reyes
Carlosama
(f):
Firmado digitalmente
por Valeria Graciela
Reyes Carlosama
Fecha: 2026.07.07
09:20:26 -05'00'

Valeria Graciela Reyes Carlosama

C.C.: 100467410-5

JUAN JOSÉ
RIOFRIO
BAZANTE
(f):
Firmado digitalmente
por JUAN JOSÉ
RIOFRIO BAZANTE
Fecha: 2026.07.07
09:23:27 -05'00'

Juan José Bazante Riofrio

C.C.: 160065067-3

DEDICATORIA

A mis padres, Mesías Reyes y Mercedes Carlosama.

No existen palabras suficientes para agradecer todo lo que han hecho por mí. Si hoy sostengo esta tesis entre mis manos, es porque antes ustedes sostuvieron mis sueños cuando yo apenas aprendía a creer en ellos. Detrás de cada página escrita están sus desvelos, sus sacrificios, sus oraciones, sus abrazos en los momentos de cansancio y esas palabras de aliento que nunca me permitieron rendirme.

Gracias por haber creído en mí incluso cuando yo dudaba de mis propias fuerzas. Gracias por enseñarme que el amor más puro se demuestra con hechos, con paciencia, con trabajo y con la capacidad infinita de dar sin esperar nada a cambio. Todo lo que soy y todo lo que algún día llegaré a ser tiene sus raíces en los valores que sembraron en mi corazón.

A mis hermanos, Karla Reyes y Mesías Reyes.

Ustedes son una de las razones más grandes por las que nunca dejé de luchar. En cada meta que me propuse siempre pensé en el ejemplo que quería dejarles, porque deseo que comprendan que los sueños sí se cumplen cuando se persiguen con fe, disciplina y amor.

Quiero que cada vez que la vida parezca difícil recuerden que los obstáculos no llegan para detenernos, sino para enseñarnos cuán fuertes podemos llegar a ser. Nunca permitan que el miedo les robe la ilusión de soñar. Atrévanse a creer en ustedes, incluso cuando el camino parezca incierto, porque las personas que luchan con el corazón siempre encuentran la manera de salir adelante.

A mi abuelita Mercedes, aunque hoy no pueda abrazarme ni celebrar este momento a mi lado, sé que nunca dejó de acompañarme. Estoy convencida de que, desde el cielo, caminaste conmigo en cada paso que di, iluminando mi camino cuando las fuerzas parecían agotarse y dándole esperanza a mi corazón cuando el miedo intentaba vencerme.

Hubo muchos momentos en los que sentí su presencia muy cerquita de mí, como si sus abrazos siguieran protegiéndome y sus bendiciones me envolvieran desde el lugar donde ahora descansa. Me hubiera gustado verle sonreír al verme alcanzar esta meta, pero encuentro paz al pensar que fue testigo de este logro desde el cielo y que, de alguna manera, comparte conmigo esta inmensa felicidad.

De Juan Jose Bazante Riofrio

A mis padres, Modesto Bazante y Sandra Riofrío.

Dedico este trabajo a ustedes, quienes me han apoyado de manera incondicional en cada paso que he dado a lo largo de mi vida. Han sido mi fuente constante de energía y fortaleza, y hoy, al culminar esta etapa, quiero decirles que siempre estaré agradecido por haber creído en mí. Este logro es, en gran parte, el resultado de su esfuerzo, su paciencia y su amor.

A mis hermanos, Pamela Bazante, Vladimir Bazante y Jhossua Bazante.

Gracias por ser mi compañía incondicional en las buenas y en las malas. Su presencia ha sido un pilar fundamental a lo largo de este camino, y este triunfo también es de ustedes, porque de una u otra forma siempre estuvieron ahí.

AGRADECIMIENTOS

Al culminar una de las etapas más importantes de mi vida, miro hacia atrás con el corazón lleno de gratitud y comprendo que este logro no habría sido posible sin el amor, la fe y el apoyo de las personas que caminaron conmigo. Cada palabra de aliento, cada abrazo y cada gesto de cariño fueron el impulso que necesitaba para no rendirme y hacer realidad este sueño.

En primer lugar, agradezco infinitamente a Dios y a la Virgen de Guadalupe, por ser mi fortaleza en los momentos de incertidumbre y mi refugio cuando sentía que las fuerzas se agotaban. Gracias por escuchar cada una de mis oraciones, por iluminar mi camino y por recordarme que, con fe, todo es posible. Si hoy he llegado hasta aquí, es porque nunca dejaron de sostener mi mano.

A mi familia, especialmente a mis padres, y a mis hermanos, quienes han sido el regalo más grande que Dios me ha dado. Gracias por ser mi refugio en los días difíciles y mi mayor alegría en los días felices. Gracias por creer en mí incluso cuando yo misma dudaba de mis capacidades, por sostenerme con su amor, sus consejos y sus abrazos, y por nunca permitirme rendirme cuando el camino parecía demasiado difícil.

Cada sacrificio que hicieron, cada palabra de aliento, cada oración y cada muestra de amor fueron el impulso que necesitaba para seguir adelante. Si hoy alcanzo este sueño, es porque ustedes caminaron conmigo en cada paso, celebraron mis pequeños avances y me levantaron cada vez que sentí que iba a caer. Este título llevará mi nombre, pero también llevará una parte de cada uno de ustedes, porque detrás de este logro está el inmenso amor de mi familia. Los amo infinitamente.

A mis mejores amigos y amigas, gracias por convertirse en la familia que la vida me regaló durante esta etapa. Gracias por acompañarme en cada momento, por sus palabras de aliento, por cada abrazo sincero, por las risas compartidas y por estar presentes cuando más los necesité. Su amistad ha sido uno de los regalos más valiosos que me dejó la universidad, y cada recuerdo que construimos juntos ocupará siempre un lugar muy especial en mi corazón. Gracias por creer en mí y por demostrarme que los sueños son más fáciles de alcanzar cuando se caminan junto a personas tan maravillosas. Este logro también tiene un pedacito de ustedes.

A mi tutor de tesis, expreso mi más sincero agradecimiento por su paciencia, dedicación y confianza. Gracias por compartir sus conocimientos, por guiarme con compromiso y por motivarme a dar siempre lo mejor de mí. Su apoyo fue fundamental para culminar con éxito este proceso.

A todos los docentes que formaron parte de mi formación profesional, gracias por compartir sus conocimientos, experiencias y valores. Cada enseñanza dejó una huella en mi vida y contribuyó a formar no solo a la profesional que hoy culmina esta etapa, sino también a la persona que soy.

A todos ustedes, gracias por caminar a mi lado, por sostenerme cuando sentía que iba a caer y por demostrarme que los sueños se hacen realidad cuando se construyen con amor. Este logro también es suyo y lo llevaré siempre con profundo orgullo y eterna gratitud.

De Juan Jose Bazante Riofrio

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi familia, quienes han sido mi apoyo constante y mi motivación para seguir adelante en cada etapa de este proceso.

Agradezco también a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra, por brindarme los conocimientos y las herramientas necesarias para mi formación profesional.

De manera especial, quiero agradecer a mi tutor, Mgtr. Patricio Roberto Tadeo Tadeo, por su guía, su paciencia y su compromiso durante todo el desarrollo de este trabajo de titulación. Su acompañamiento constante, sus observaciones oportunas y su disposición para resolver cada duda fueron fundamentales para poder culminar esta investigación con éxito. Sin su apoyo, este logro no hubiera sido posible.

Finalmente, agradezco a mis amigos, quienes me acompañaron a lo largo de este viaje de aprendizaje, compartiendo momentos de esfuerzo, aprendizaje y también de alegría.

ÍNDICE

Contenido

1. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	6
1.1. Antecedentes	6
1.2. Marco Teórico	7
1.2.1. El Síndrome de Burnout	7
<i>1.2.1.1. Origen y evolución del concepto.....</i>	<i>7</i>
<i>1.2.1.2. Definición y conceptualización del burnout</i>	<i>8</i>
<i>1.2.1.3. Dimensiones del síndrome de burnout</i>	<i>9</i>
<i>1.2.1.4. Causas y factores de riesgo del burnout.....</i>	<i>11</i>
<i>1.2.1.5. Consecuencias del síndrome de burnout.....</i>	<i>12</i>
1.2.2. El Síndrome de Burnout en Docentes	15
<i>1.2.2.1. Especificidades de la labor docente universitaria.....</i>	<i>15</i>
<i>1.2.2.2. Factores de riesgo específicos en docentes universitarios</i>	<i>16</i>
<i>1.2.2.3. Impacto del burnout en el desempeño docente</i>	<i>17</i>
1.2.3. El Síndrome de Burnout en Empleados Administrativos y Trabajadores	18
<i>1.2.3.1. El burnout en el personal administrativo universitario.....</i>	<i>18</i>
<i>1.2.3.2. El burnout en los trabajadores de servicios</i>	<i>19</i>
<i>1.2.3.3. Impacto del burnout en el desempeño del personal administrativo universitario</i>	<i>20</i>
<i>1.2.3.4. Impacto del burnout en el desempeño de los trabajadores de servicios</i>	<i>22</i>
1.2.4. Rendimiento Laboral.....	24

1.2.4.1. <i>Conceptualización del rendimiento laboral</i>	24
Impacto en el rendimiento laboral	25
1.2.4.3. <i>Relación teórica entre burnout y rendimiento laboral</i>	25
1.2.4.2. <i>Medición del Desempeño Laboral: Job Performance Scale (JPS)</i>	26
1.2.5. La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra	29
1.2.5.1. <i>Reseña histórica e identidad institucional</i>	29
1.2.5.2. <i>Estructura académica y administrativa</i>	29
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
2.1. Tipo de Investigación.....	30
2.2. Enfoque de la Investigación.....	31
2.3. Variables.....	32
2.4. Indicadores	33
2.5. Población	44
2.6. Muestra.....	44
2.7. Tipo de Muestreo.....	45
2.8. Técnicas	45
2.9. Instrumentos.....	46
2.9.1. <i>Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-Ed)</i>	46
2.9.2. <i>Job Performance Scale (JPS)</i>	47
2.9.3. <i>Entrevista estructurada dirigida a autoridades administrativas y talento humano</i>	47
2.10 Procedimientos de aplicación	48

2.11. Resultados cualitativos: Entrevista estructurada al Director Administrativo Ing. Andrés Simbaña.....	50
2.12. Resultados cualitativos: Entrevista estructurada a la Directora de Talento Humano Ing . María Cristina Rosero	52
2.13 Tabulación, Análisis e Interpretación de Resultados.....	54
2.13.1 Verificación de la Calidad de los Datos.....	54
2.13.2 Caracterización Sociodemográfica de la Muestra	55
2.13.3 Análisis de Confiabilidad de los Instrumentos	59
3. PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA.....	96
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	110
4.1. Conclusiones	110
4.2. Recomendaciones.....	111
5. BIBLIOGRAFÍA	113
6. ANEXOS.....	119
Anexo 1. Anteproyecto de Tesis.....	119
Anexo 2. Cuestionario aplicado: datos sociodemográficos y Escala de Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-Ed)	132
Anexo 3. Cuestionario aplicado: Job Performance Scale (JPS)	136
Anexo 4. Formato de entrevista estructurada	138
Datos Generales.....	138
Anexo 5. Transcripción de las entrevistas	139
Anexo 6. Evidencia fotográfica de la aplicación de los instrumentos	148

Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz de variables, indicadores, técnicas e instrumentos.....	33
Tabla 2 Coeficientes de confiabilidad Alpha de Cronbach por instrumento y dimensión	60
Tabla 3 Estadísticos descriptivos – Agotamiento Emocional (Docentes).....	63
Tabla 4 Frecuencias por ítem – Agotamiento Emocional (Docentes).....	63
Tabla 5 Estadísticos descriptivos – Despersonalización/Cinismo (Docentes)	64
Tabla 6 Frecuencias por ítem – Despersonalización/Cinismo (Docentes).....	64
Tabla 7 Estadísticos descriptivos – Realización Personal (Docentes).....	64
Tabla 8 Frecuencias por ítem – Realización Personal (Docentes)	65
Tabla 9 Estadísticos descriptivos – Agotamiento Emocional (Empleados Administrativos)	67
Tabla 10 Frecuencias por ítem – Agotamiento Emocional (Empleados Administrativos)	67
Tabla 11 Estadísticos descriptivos – Despersonalización/Cinismo (Empleados Administrativos)	68
Tabla 12 Frecuencias por ítem – Despersonalización/Cinismo (Empleados Administrativos)	68
Tabla 13 Estadísticos descriptivos – Realización Personal (Empleados Administrativos)	68
Tabla 14 Frecuencias por ítem – Realización Personal (Empleados Administrativos). 69	
Tabla 15 Estadísticos descriptivos – Agotamiento Emocional (Trabajadores de Servicios).....	71
Tabla 16 Frecuencias por ítem – Agotamiento Emocional (Trabajadores de Servicios)	71
Tabla 17 Estadísticos descriptivos – Despersonalización/Cinismo (Trabajadores de Servicios).....	72
Tabla 18 Frecuencias por ítem – Despersonalización/Cinismo (Trabajadores de Servicios).....	72
Tabla 19 Estadísticos descriptivos – Realización Personal (Trabajadores de Servicios)	72
Tabla 20 Frecuencias por ítem – Realización Personal (Trabajadores de Servicios)....	73
Tabla 21 Estadísticos descriptivos globales – MBI-Ed (n = 253)	74
Tabla 22 Estadísticos descriptivos – Desempeño de Tarea (Docentes)	76
Tabla 23 Frecuencias por ítem – Desempeño de Tarea (Docentes)	76
Tabla 24 Estadísticos descriptivos – Desempeño Contextual (Docentes).....	77
Tabla 25 Frecuencias por ítem – Desempeño Contextual (Docentes).....	77
Tabla 26 Estadísticos descriptivos – Conducta Laboral Contraproducente (Docentes) 78	
Tabla 27 Frecuencias por ítem – CWB (Docentes)	78
Tabla 28 Estadísticos descriptivos – Desempeño de Tarea (Empleados Administrativos)	80
Tabla 29 Frecuencias por ítem – Desempeño de Tarea (Empleados Administrativos). 80	
Tabla 30 Estadísticos descriptivos – Desempeño Contextual (Empleados Administrativos)	81

Tabla 31 Frecuencias por ítem – Desempeño Contextual (Empleados Administrativos)	81
Tabla 32 Estadísticos descriptivos – Conducta Laboral Contraproducente (Empleados Administrativos)	81
Tabla 33 Frecuencias por ítem – CWB (Empleados Administrativos)	82
Tabla 34 Estadísticos descriptivos – Desempeño de Tarea (Trabajadores de Servicios)	83
Tabla 35 Frecuencias por ítem – Desempeño de Tarea (Trabajadores de Servicios)....	83
Tabla 36 Estadísticos descriptivos – Desempeño Contextual (Trabajadores de Servicios).....	84
Tabla 37 Frecuencias por ítem – Desempeño Contextual (Trabajadores de Servicios)	84
Tabla 38 Estadísticos descriptivos – Conducta Laboral Contraproducente (Trabajadores de Servicios)	85
Tabla 39 Frecuencias por ítem – CWB (Trabajadores de Servicios)	85
Tabla 40 Estadísticos descriptivos globales – JPS (n = 253)	87

Índice de Figuras

Figura 1 Distribución de la muestra según cargo institucional	55
Figura 2 Distribución de la muestra según género	56
Figura 3 Distribución de la muestra según rango de edad.....	56
Figura 4 Distribución de la muestra según autoidentificación étnica.....	57
Figura 5 Distribución de la muestra según estado civil.....	57
Figura 6 Distribución de la muestra según tenencia de hijos	58
Figura 7 Distribución de la muestra según tiempo de trabajo en la institución	59
Figura 8 Puntuaciones medias del MBI-Ed – Docentes (n = 113).....	62
Figura 9 Puntuaciones medias del MBI-Ed – Empleados Administrativos (n = 89) ...	66
Figura 10 Puntuaciones medias del MBI-Ed – Trabajadores de Servicios (n = 52)	70
Figura 11 Comparación de puntuaciones medias del MBI-Ed por grupo ocupacional	73
Figura 12 Puntuaciones medias de la JPS – Docentes (n = 113)	75
Figura 13 Puntuaciones medias de la JPS – Empleados Administrativos (n = 89).....	79
Figura 14 Puntuaciones medias de la JPS – Trabajadores de Servicios (n = 52).....	82
Figura 15 Comparación de puntuaciones medias de la JPS por grupo ocupacional	86
Figura 16 Matriz de correlaciones de Spearman entre dimensiones de burnout y rendimiento laboral.....	88
Figura 17 Diagrama de dispersión entre el índice global de burnout y el índice global de rendimiento laboral	91

RESUMEN

La presente investigación analiza la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral del personal de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) sede Ibarra. El estudio tiene un enfoque mixto, de diseño no experimental, transversal y de alcance descriptivo-correlacional, mediante un censo aplicado a 283 docentes, empleados administrativos y trabajadores de servicios, del cual se obtuvieron 254 respuestas válidas. El síndrome de burnout se evaluó mediante el Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-Ed), y el rendimiento laboral mediante la Job Performance Scale (JPS), complementados con entrevistas estructuradas dirigidas al Director Administrativo y a la Coordinadora de Talento Humano de la institución. Los resultados evidenciaron un nivel de burnout institucional bajo-moderado y un rendimiento laboral. Se identificó una correlación negativa, fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables, confirmando que a mayor burnout, menor rendimiento laboral. Los trabajadores de servicios constituyeron el grupo de mayor riesgo, al presentar la menor Realización Personal y el rendimiento más bajo de los tres estamentos, mientras que los empleados administrativos mostraron el perfil más favorable. A partir de estos hallazgos se diseñó una propuesta de estrategias de gestión y bienestar laboral, organizada en ejes de prevención, intervención diferenciada y fortalecimiento del rendimiento, dirigida a los tres grupos ocupacionales de la institución. Los resultados aportan evidencia empírica inédita en el contexto de la educación superior ecuatoriana sobre la relación entre burnout y desempeño laboral.

Palabras clave: síndrome de burnout, rendimiento laboral, educación superior, MBI-Ed, Job Performance Scale.

ABSTRACT

This research examines the relationship between burnout syndrome and job performance among faculty, administrative staff, and service workers at the Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), Ibarra campus. The study follows a mixed-methods approach, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational design, applying a census to 283 faculty members, administrative employees, and service workers, of whom 254 valid responses were obtained. Burnout was assessed using the Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-Ed), and job performance was measured through the Job Performance Scale (JPS), complemented by structured interviews with the Administrative Director and the Human Talent Coordinator. Results showed a low-to-moderate institutional burnout level (Emotional Exhaustion = 1.95, Depersonalization = 2.32, Personal Accomplishment = 3.35) and adequate job performance (Task Performance = 3.74, Contextual Performance = 3.59, Counterproductive Work Behavior = 2.39). A strong, statistically significant negative correlation was found between both variables (Spearman's Rho = -0.691 ; $p < 0.001$), confirming that higher burnout levels are associated with lower job performance. Service workers emerged as the group at greatest risk, showing the lowest personal accomplishment and the weakest performance among the three occupational groups, whereas administrative employees exhibited the most favorable profile. Based on these findings, a set of management and workplace well-being strategies was designed, structured around prevention, differentiated intervention, and performance-strengthening axes for all three occupational groups. These results provide novel empirical evidence on the burnout-performance relationship within the context of Ecuadorian higher education.

Keywords: burnout syndrome, job performance, higher education, MBI-Ed, Job Performance Scale.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, las transformaciones estructurales del mundo laboral han generado un aumento progresivo de las demandas psicosociales sobre los trabajadores de todos los sectores productivos. La aceleración tecnológica, la presión por la productividad, la exigencia de actualización permanente y la dilución de los límites entre la vida laboral y personal han configurado entornos de trabajo caracterizados por niveles crecientes de estrés crónico. El síndrome de burnout es considerado uno de los fenómenos laborales que ha cobrado más relevancia en el siglo XXI.

El síndrome de burnout apareció por primera vez en la literatura científica gracias a Freudenberger (1974), que observó estados de agotamiento físico y emocional en sujetos voluntarios de clínicas de salud. Más tarde, fueron Maslach y Jackson (1981) los que sistematizaron el concepto de burnout y lo definieron como un síndrome tridimensional que abarca el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción de la realización personal. Fue con esta conceptualización como la investigación científica empezó a discurrir durante más de 40 años y fue obteniendo validez institucional con la inclusión del burnout, por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), en la undécima edición de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) como uno de aquellos fenómenos pertenecientes al contexto profesional y laboral.

Es importante destacar que el ámbito educativo ha sido descrito como uno de los escenarios laborales donde el síndrome puede ser identificable, siendo los profesores quienes enfrentan una combinación de demandas emocionales, cognitivas y administrativas que los deja situados como un colectivo con una gran vulnerabilidad. En el contexto latinoamericano, estudios en universidades de Ecuador han demostrado que un 14,3% de los profesores ha mostrado el síndrome completo de burnout y que el 98%

del personal administrativo universitario presenta síntomas del mismo (Tarco Montenegro et al., 2022). Estas cifras alertan sobre la magnitud de este fenómeno y su posterior impacto en la calidad de la educación superior del país.

En Ecuador, la producción académica relacionada con el burnout en el campo de la educación superior se ha incrementado, aunque de forma notoria la investigación se ha centrado más en aspectos de la prevalencia del burnout que en su vinculación directa con el rendimiento laboral. Un estudio de Anzules-Guerra et al. (2021) en la Universidad Técnica de Manabí registró consecuencias operativas del burnout que incluyen promedios de ausentismo mensual del 1,21% y el 60% de directores que afirman que hay actividades no cumplidas debido a las ausencias del personal. Morocho-Lara y Yanez-Yaguana (2024) también hacen alusión a déficits específicos en atención, concentración y memorización en docentes que sufren de burnout, un hecho que puede llegar a tener repercusiones directas en la calidad pedagógica.

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) sede Ibarra, con 50 años de trayectoria como primera universidad privada de las provincias de Imbabura, Carchi y Esmeraldas (PUCE, 2024), no es ajena a esta problemática. Con una planta de 283 colaboradores a tiempo completo y una matrícula en crecimiento que superó los 600 nuevos estudiantes en 2024, la institución enfrenta las tensiones propias de una organización educativa en expansión, donde las demandas sobre el personal pueden superar los recursos disponibles para afrontarlas. La ausencia de estudios que cuantifiquen la relación entre burnout y rendimiento laboral en este contexto específico representa una brecha de conocimiento que la presente investigación busca llenar.

El planteamiento del problema se describe a partir la situación actualidad, el mundo laboral exige cada vez más de las personas, demandando profesionales altamente capacitados, innovadores, resilientes y comprometidos con la excelencia. Las

instituciones de educación superior no son ajenas a esta realidad. La PUCE-Ibarra se está enfrentando a una problemática que ha dejado de ser excepcional dentro del sistema: los docentes, empleados y trabajadores administrativos asumen varias funciones que, siendo parte de su trabajo, casi siempre los rebasan física, psíquica y emocionalmente.

El docente universitario no solo imparte cátedra, sino que debe preparar los materiales didácticos, corregir trabajos y evaluaciones, realizar trabajos de investigación científica, actualizarse permanentemente en su disciplina, tutorizar procesos de titulación y asistir a sus estudiantes dentro y fuera del aula. El personal administrativo debe responder con rapidez y precisión a los procesos de gestión y trámites, así como a la actividad de apoyo, donde cualquier eventualidad se traduce, casi sin excepciones, en un impacto directo en el funcionamiento académico institucional. El personal de servicios generales, mantenimiento y apoyo logístico lleva a cabo múltiples tareas para garantizar el funcionamiento de la infraestructura universitaria, atendiendo necesidades operativas que requieren disponibilidad y respuesta inmediata.

La combinación de tal carga de tareas, presión por el resultado buscado, falta de reconocimiento y escasez de recursos daría lugar a altos niveles de estrés psicosocial; si esa carga no se gestiona de forma adecuada, aparecería el burnout: agotamiento extremo, desmotivación, distanciamiento emocional e incluso deterioro de la salud. Así entonces, la OMS (2019) plantea el burnout como un fenómeno laboral, producto del estrés crónico no gestionado en el ámbito del trabajo, bajo una perspectiva sistémica y contextual, muy asociada a las condiciones del entorno de trabajo.

La dimensión más crítica y que menos se ha investigado en el ámbito de la universidad ecuatoriana es la relación directa de ese burnout con el rendimiento laboral. Las investigaciones parecen indicar que el personal afectado experimenta déficits significativos en la atención, la concentración y la capacidad de memorizar (Morocho-

Lara & Yanez-Yaguana, 2024), lo que repercutiría de manera directa sobre la calidad de las clases, la retroalimentación del alumnado y la eficiencia administrativa. El 71,88% del personal considera que el ausentismo causa déficit en el cumplimiento de los objetivos institucionales, mientras que el 62,5% declara que su remuneración no refleja su productividad real, generando un círculo vicioso que intensifica el síndrome (Anzules-Guerra et al., 2021).

En PUCE Ibarra, como institución líder en educación superior privada en la región norte del Ecuador, esta problemática adquiere dimensiones críticas. La ausencia de estudios que cuantifiquen la relación burnout-rendimiento en su personal representa una brecha que impide el diseño de estrategias basadas en evidencia, comprometiendo la capacidad institucional de cumplir su misión educativa con los estándares de calidad requeridos.

Por lo expuesto, surge la siguiente pregunta de investigación: ***¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los docentes, empleados y trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra?***

El síndrome de burnout no es solo una condición laboral, sino una experiencia humana que afecta la salud, la motivación y las relaciones de quienes lo padecen, con un impacto directo y medible en el rendimiento laboral. En la PUCE Ibarra, tanto docentes como trabajadores desempeñan una diversidad de actividades que en repetidas ocasiones los conducen a superar sus límites físicos y psicológicos, lo que da lugar a un estado de fatiga, despersonalización y desmotivación que tiene efectos indeseables tanto en el bienestar personal de los trabajadores y docentes, como en la calidad del servicio educativo que ofrecen.

La singularidad de este trabajo estriba en que parte del interés por esta temática se centra en la comunidad de la PUCE Ibarra desde una óptica dual: visibiliza la problemática del burnout, que no ha sido suficientemente estudiada en este contexto concreto, y propone la cuantificación de la relación existente entre el síndrome y los indicadores específicos de rendimiento laboral. A diferencia de las investigaciones previas centradas en estudiar la prevalencia del síndrome, esta investigación genera mediciones para el contexto universitario privado ecuatoriano a través de la utilización de instrumentos validados internacionalmente, lo que contribuye a realizar un abordaje necesario para una mejor comprensión del fenómeno sobre la gestión del talento humano en educación superior.

La investigación aporta, desde el punto de vista teórico, el primer modelo que vincula las dimensiones del burnout con indicadores de productividad en el contexto del trabajo universitario en Ecuador, contribuyendo de esta manera al conocimiento de la relación entre el rendimiento en el trabajo y la salud ocupacional en el ámbito universitario de las instituciones de educación superior del Ecuador. Desde el punto de vista práctico, en función de los resultados obtenidos se configurarán estrategias de prevención y acompañamiento para propiciar un entorno de trabajo saludable y políticas basadas en evidencias para la mejora de la gestión del talento humano en la PUCE Ibarra.

El objetivo general de la investigación es analizar la manifestación del síndrome de burnout en docentes, empleados y trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra, su incidencia en el rendimiento laboral, sus repercusiones en la productividad institucional, y proponer estrategias basadas en evidencia que promuevan el bienestar integral y el fortalecimiento de la comunidad universitaria.

Los objetivos específicos de la investigación son:

1. Identificar los factores organizacionales, personales y sociales que influyen en la aparición del síndrome de burnout entre los docentes, los empleados y el personal administrativo de la PUCE Ibarra.
2. Describir las manifestaciones y niveles del síndrome de burnout en los diferentes estamentos universitarios, considerando sus dimensiones emocionales, cognitivas y conductuales.
3. Medir el rendimiento laboral de docentes, empleados y trabajadores de la PUCE Ibarra mediante la Job Performance Scale (JPS), evaluando las dimensiones de desempeño en la tarea y desempeño contextual.
4. Examinar la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral, así como sus efectos en la vida laboral de los colaboradores de la sede.
5. Proponer estrategias de gestión administrativa y de bienestar laboral orientadas a prevenir y mitigar el síndrome de burnout en la comunidad universitaria de la PUCE Ibarra.

1. REVISIÓN DE LA LITERATURA

1.1. Antecedentes

La presente revisión de la literatura desarrolla el sustento teórico-conceptual que fundamenta la investigación sobre el síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral del personal de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra. La revisión de la literatura queda estructurada en función del concepto más amplio del síndrome de burnout como fenómeno psicosocial general, pasando del propio concepto a los elementos más particulares y específicos del contexto institucional. Se explican sus dimensiones, sus causas, sus consecuencias y herramientas de medición relevantes;

posteriormente se analiza su impacto diferente en docentes, el personal administrativo y los trabajadores del ámbito universitario; y por último, se contextualiza el ámbito institucional donde se lleva a cabo la investigación.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. El Síndrome de Burnout

1.2.1.1. Origen y evolución del concepto

El término burnout fue introducido en el ámbito científico por el psiquiatra Herbert Freudenberger en 1974 para describir el estado de agotamiento físico y mental que experimentaban los voluntarios que trabajaban en clínicas de salud en Nueva York. En su estudio, Freudenberger (1974) observó que estos trabajadores, pese a estar inicialmente motivados, experimentaban con el tiempo un vaciamiento progresivo de sus recursos emocionales, acompañado de cinismo y una marcada reducción de su eficacia personal.

No obstante, la psicóloga social Christina Maslach fue quien, a partir de 1976, sistematizó el concepto para trasladarlo, de forma sistemática, del contexto individual de la clínica a una concepción psicosocial. Maslach y sus colaboradores definieron el burnout como un síndrome tridimensional que surge como reacción ante el estrés laboral crónico, en especial en profesiones de ayuda y de servicio (Maslach & Jackson, 1981). Este concepto definitorio fue el que también permitió la construcción del instrumento de medida que más se ha usado en todo el mundo hasta el día de hoy: el Maslach Burnout Inventory (MBI).

A lo largo de las décadas siguientes, el concepto evolucionó progresivamente. Maslach et al. (1996) ampliaron su aplicación más allá de las profesiones de ayuda, reconociendo que el burnout podía manifestarse en cualquier contexto laboral donde

existiesen demandas elevadas y recursos insuficientes. Esta expansión conceptual fue determinante para que la OMS (2019) lo reconociera formalmente como un fenómeno ocupacional en la undécima edición de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), definiéndolo como "un síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no ha sido manejado con éxito" (Bianchi & Schonfeld, 2022, p. 36).

Esta evolución histórica es importante para la presente investigación porque demuestra que el burnout no es una debilidad personal, sino una respuesta sistémica al entorno laboral. En el mundo universitario, en el que muchas veces coinciden presiones académicas, administrativas y emocionales, se dan las circunstancias adecuadas para la aparición del mismo y, por tanto, las condiciones en que el síndrome puede desarrollarse están presentes estructuralmente.

1.2.1.2. Definición y conceptualización del burnout

La definición más ampliamente aceptada en la literatura científica es la propuesta por Maslach et al. (1996), quienes conceptualizan el burnout como:

Un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal, que puede ocurrir en personas que trabajan con otras personas. Un aspecto clave es el aumento de la sensación de agotamiento emocional; a medida que se agotan los recursos emocionales, los trabajadores sienten que ya no son capaces de dar de sí mismos a nivel psicológico. (Maslach et al., 1996, p. 192)

Esta definición establece con claridad las tres dimensiones centrales del síndrome que han orientado la investigación científica durante más de cuatro décadas. Por su parte, Pines y Aronson (1988) amplían el concepto señalando que el burnout es "un estado de agotamiento emocional, mental y físico que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo y baja autoestima",

enfaticando su carácter multidimensional y su impacto sobre la percepción subjetiva del individuo.

Desde la perspectiva planteada por Maslach y Schaufeli (1993), existen características comunes entre las distintas definiciones del burnout, tales como el predominio de síntomas emocionales como el cansancio, su aparición en personas sin psicopatología previa y el desarrollo del síndrome como resultado de una inadecuada adaptación al entorno laboral. Estas características permiten diferenciarlo de otras patologías como la depresión clínica o el estrés agudo.

Con fines de la investigación, en este estudio se establece la definición operativa de Maslach et al. (1996) como principal marco de referencia, complementada por la clasificación de la OMS (2019) que subraya el carácter laboral y contextual del fenómeno. Esta elección se fundamenta en su coherencia con el instrumento de medición seleccionado —el Maslach Burnout Inventory Educators Survey (MBI-Ed)— y con la amplia evidencia empírica que sustenta su validez en contextos educativos a nivel mundial.

1.2.1.3. Dimensiones del síndrome de burnout

El modelo tridimensional propuesto por Maslach y Jackson (1981) constituye el marco conceptual dominante en la comprensión del burnout. Este modelo identifica tres dimensiones interrelacionadas que, en conjunto, configuran la experiencia del síndrome:

1.2.1.3.1. Agotamiento emocional. El agotamiento emocional representa la dimensión central del burnout y se manifiesta como una sensación de vaciamiento progresivo de los recursos emocionales y físicos del individuo. La persona siente que ya no tiene nada más que ofrecer a los demás y a sí misma desde el punto de vista psicológico. Maslach et al. (1996) caracterizan esta dimensión como el componente

básico de estrés del burnout, el cual refleja la sensación de estar sobre extendido y exhausto de los propios recursos emocionales.

En el contexto educativo, el agotamiento emocional se presenta a menudo como una fatiga acumulada al final de las jornadas de trabajo, una dificultad para hacer frente a un nuevo día de trabajo, una sensación de quedar "vacío" emocionalmente tras interactuar con estudiantes o compañeros y una progresiva pérdida de la energía disponible para las tareas docentes y administrativas. Estudios en docentes universitarios ecuatorianos han documentado niveles de agotamiento emocional que en algunos casos superan el 34% de la población estudiada (Correa et al., 2010).

1.2.1.3.2. Despersonalización. La despersonalización o cinismo constituye la dimensión interpersonal del burnout y se caracteriza por el desarrollo de actitudes negativas, distantes e incluso insensibles hacia las personas a quienes se dirige el trabajo. En el contexto de la educación, esta dimensión se traduce en actitudes cínicas frente a los alumnos, escaso interés por su evolución académica y una distancia emocional que deteriora la calidad de la relación pedagógica (Maslach et al., 1996).

La despersonalización puede ser también entendida como un mecanismo de defensa frente al desgaste emocional; la persona se distancia a nivel afectivo del contexto de trabajo como forma de cuidar sus escasos recursos emocionales. Sin embargo, esta estrategia resulta contraproducente, pues al deteriorar las relaciones interpersonales en el trabajo, genera a su vez nuevas fuentes de estrés y culpa que profundizan el ciclo del burnout. Ceballos et al. (2025) documentaron que el 67,16% de docentes de educación básica del estado de Yucatán presentaba niveles elevados de despersonalización, evidenciando la prevalencia de esta dimensión en el sector educativo.

1.2.1.3.3. Reducción de la realización personal. La baja realización personal o bien la baja eficacia profesional comprenden la dimensión autoevaluativa del burnout,

manifestándose como una evaluación negativa de la propia competencia y los propios logros y sentimientos de fracaso, incompetencia e ineficacia en el trabajo. Lo cierto es que la persona trabaja con una pérdida de la confianza en sus capacidades y una disminución progresiva de la satisfacción que obtenía de su actividad profesional (Maslach & Jackson, 1981).

Para docentes y personal de la universidad, esta dimensión se expresa como la sensación de que lo que se hace no tiene unos resultados significativos, que las competencias propias son insuficientes ante las demandas del cargo, o que la calidad del trabajo ya no está a la altura de las expectativas propias ni de las expectativas institucionales. Esta sensación, cuando se perpetúa en el tiempo, puede dar lugar a cuadros de ansiedad, baja autoestima y, en los casos más severos, al abandono de la profesión.

1.2.1.4. Causas y factores de riesgo del burnout

El síndrome de burnout es de naturaleza multifactorial. La literatura científica identifica tanto factores individuales como organizacionales y sociales que contribuyen a su desarrollo. Madero et al. (2013) señalan que variables demográficas como la edad y la antigüedad en el puesto de trabajo constituyen factores relevantes en la aparición del burnout, identificando los ámbitos social y económico-organizacional como las principales esferas de influencia.

A nivel organizacional, los factores de riesgo más descritos son la sobrecarga laboral, la ambigüedad y el conflicto de rol, la baja autonomía a la hora de tomar decisiones, la falta de reconocimiento y recompensa, el deterioro del clima organizacional y la inseguridad del puesto (Maslach & Leiter, 1997). En la institución universitaria, la presión de tener que cumplir simultáneamente con la labor docente, la investigadora y la

gestión administrativa, para la cual no se cuenta ni con los materiales ni con el tiempo, genera un espacio propicio para la aparición del síndrome.

En cuanto a la caracterización de los factores individuales, García (2014) considera que la edad guarda una relación significativa con el burnout: los trabajadores más jóvenes tienden a exhibir mayores índices del síndrome que los trabajadores de más de 30 o 40 años, presumiblemente porque cuentan con menor experiencia en lidiar con el estrés laboral y porque sus expectativas profesionales son más elevadas y entran en conflicto con la realidad de su entorno. Otras variables individuales que podrían ser relevantes son aquellas que están relacionadas con la personalidad, las estrategias de afrontamiento, la autoeficacia percibida y el nivel de apoyo social que la persona percibe.

Desde el ámbito social, el burnout genera efectos que se extienden más allá de la esfera laboral: afecta las relaciones interpersonales, la vida familiar y la percepción de la imagen profesional propia. La ausencia de redes de apoyo sólidas tanto en el trabajo como en el entorno personal constituye un factor amplificador del síndrome, en la medida en que reduce los recursos disponibles para el afrontamiento del estrés (Ceballos et al., 2025).

1.2.1.5. Consecuencias del síndrome de burnout

Las consecuencias del burnout se manifiestan en tres niveles interrelacionados: individual, organizacional e institucional. A nivel individual, el síndrome produce deterioro de la salud física —incluyendo alteraciones del sueño, cefaleas, trastornos gastrointestinales y mayor vulnerabilidad inmunológica—, deterioro de la salud mental —con cuadros de ansiedad, depresión y baja autoestima—, y deterioro de las relaciones personales e interpersonales (Maslach et al., 1996).

A nivel de organización pueden encontrarse consecuencias medibles y cuantificables. Así, Anzules-Guerra et al. (2021) registraron para docentes universitarios

ecuatorianos una tasa de ausentismo del 1,21% mensual, llegando hasta el 1,91% en las épocas de mayor demanda académica. En un porcentaje del 60%, los directores de centros reportan actividades incompletas debido al ausentismo y, en un 40%, se documentan tareas no entregadas en los plazos preestablecidos, evidenciando que el burnout no es un problema de salud solamente de ámbito individual, sino que se cristaliza como problema productivo y de eficiencia institucional.

Morocho-Lara y Yanez-Yaguana (2024) han encontrado que el personal universitario que sufre burnout tiene déficits en atención, concentración y memorización, lo que a su vez desencadena una disminución de la calidad de las clases, la calidad de la retroalimentación a la hora de atender a los estudiantes y la eficiencia de los procesos administrativos. Por otro lado, un 71,88% del personal estudiado ha puesto de manifiesto que el ausentismo causa déficits en el cumplimiento de los objetivos de la institución, y el 62,5% ha afirmado que su remuneración no refleja la productividad alcanzada, lo que genera una espiral viciosa que exacerba el burnout.

En un contexto institucional, aquellas universidades que no gestionan bien el burnout de su personal llegan a perder calidad educativa, pierden talento humano especializado, aumentan los costos de la rotación y del ausentismo, y los riesgos para la reputación institucional. Tarco Montenegro et al. (2022) llegaron a los resultados de que el 98% del personal administrativo de universidades ecuatorianas muestra signos de burnout, mientras que el 14,3% de los docentes presenta el síndrome en su modalidad completa, dimensiones que conducen a señalar que el alcance es sistémico.

1.2.1.6. Medición del Síndrome de Burnout: El Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-Ed)

El Maslach Burnout Inventory – Educators Survey es el instrumento de medición del burnout más utilizado en la investigación científica a nivel mundial. Desarrollado

originalmente por Christina Maslach y Susan Jackson (1981), ha evolucionado hacia versiones especializadas para distintos contextos laborales. Para el ámbito educativo se desarrolló el Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-Ed), el cual adapta sus ítems al lenguaje y a las situaciones propias de los profesionales de la educación, permitiendo evaluar de manera específica el desgaste ocupacional en docentes.

La relevancia del MBI-Ed radica en que permite medir de manera científica y objetiva el nivel de agotamiento laboral asociado al síndrome de burnout. Además, constituye un instrumento ampliamente validado científicamente, reconocido internacionalmente y de fácil aplicación, características que han favorecido su uso predominante en investigaciones académicas relacionadas con el bienestar laboral docente. Del mismo modo, su utilización facilita la comparación de resultados entre diferentes estudios y contextos, lo que fortalece el análisis y la interpretación de los hallazgos investigativos.

El instrumento se compone de un total de 22 ítems distribuidos en las tres dimensiones fundamentales del síndrome de burnout: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems). Estas dimensiones permiten evaluar el fenómeno de manera integral, diferenciando el cansancio emocional derivado de la actividad laboral, las actitudes de distanciamiento o indiferencia hacia los estudiantes y la percepción de logro y competencia profesional. Las respuestas se valoran mediante una escala de frecuencia tipo Likert de siete puntos, que va desde 0 (“nunca”) hasta 6 (“todos los días”). Asimismo, se establecieron puntos de corte para clasificar el burnout en niveles bajo, moderado y alto en cada dimensión (Maslach et al., 1996).

Una de las principales fortalezas del MBI-Ed es que fue diseñado específicamente para evaluar el síndrome de burnout, diferenciándose de otros instrumentos que únicamente miden estrés laboral o malestar psicológico general. Su enfoque

multidimensional permite comprender el problema de manera más completa y precisa, razón por la cual es considerado el “gold standard” o instrumento de referencia en los estudios sobre burnout. De igual manera, cuenta con amplio respaldo científico internacional y sólida evidencia de validez y confiabilidad acumulada durante más de cuarenta años de aplicación en contextos educativos alrededor del mundo, incluida América Latina.

En este sentido, su reconocimiento internacional y su adaptación específica al contexto docente justifican la elección del MBI-Ed como instrumento principal para la dimensión cuantitativa de la presente investigación, ya que proporciona resultados comparables, confiables y estadísticamente sólidos para el análisis del síndrome de burnout en profesionales de la educación.

1.2.2. El Síndrome de Burnout en Docentes

1.2.2.1. Especificidades de la labor docente universitaria

La docencia universitaria constituye una de las profesiones con mayor riesgo de desarrollar el síndrome de burnout, debido a la convergencia única de múltiples fuentes de estrés laboral que caracterizan este rol. A diferencia de otras profesiones, el docente universitario no solo debe impartir clases, sino que simultáneamente debe desarrollar investigación científica, publicar en revistas especializadas, participar en proyectos de vinculación con la comunidad, gestionar trámites administrativos, tutorear trabajos de titulación, actualizarse permanentemente en su campo disciplinar y responder a las demandas institucionales de evaluación y acreditación.

Dicha multiplicidad de roles produce lo que Maslach y Leiter (1997) caracterizan como sobrecarga cualitativa de trabajo, no porque el docente acumule simplemente demasiado trabajo, sino porque las demandas del trabajo son tan variadas y a veces incluso contradictorias que superan la capacidad de respuesta efectiva de la persona. La

presión por cumplir a la vez demandas de docencia, de investigación y de gestión, en muchos casos sin tiempo, recursos o reconocimiento institucional adecuados, se configura para la persona como un entorno de riesgo estructural para el desarrollo del burnout.

Tarco Montenegro et al. (2022) documentan en universidades ecuatorianas que el 14,3% de los docentes manifiesta el síndrome completo de burnout, siendo porcentajes mucho más elevados los que presentan al menos una de las tres dimensiones del síndrome en niveles altos. Estos resultados sitúan a Ecuador en consonancia con las tendencias regionales e internacionales que ponen de manifiesto que la docencia universitaria se considera una profesión de alto riesgo psicosocial.

1.2.2.2. Factores de riesgo específicos en docentes universitarios

En el contexto de la educación superior, los factores de riesgo para el desarrollo del burnout incluyen tanto elementos propios de la organización institucional como aspectos relacionados con la naturaleza misma de la tarea docente. Entre los factores organizacionales, destacan la sobrecarga de actividades académicas y administrativas, la burocracia excesiva, los procesos continuos de evaluación y acreditación, la presión por producción investigativa, la falta de claridad en los criterios de evaluación del desempeño y la percepción de inequidad en la distribución de las cargas de trabajo (Maslach & Leiter, 1997).

Los factores vinculados a la tarea docente hacen referencia a la exigencia emocional de tener relaciones pedagógicas relevantes con los estudiantes, la presión de tener que estar actualizado en un entorno con velocidad de cambio y la limitación para establecer la frontera entre la vida laboral y la vida personal, especialmente en el trabajo a distancia y en la comunicación digital continua. Igualmente, la conducta de los estudiantes, las expectativas externas sobre la actividad académica y el escaso

reconocimiento social hacia la práctica docente son factores que promueven el riesgo de sufrir burnout (Ceballos et al., 2025).

En el ámbito de la educación emocional, Bisquerra (2005) quiere hacer constar que el autoconocimiento, entendido como la capacidad de identificar y de nombrar los estados emocionales propios, es el primer paso para la autogestión y el desarrollo emocional. La falta de competencia para identificar las señales del agotamiento en el inicio del síndrome hace que el tema avance sin ser tratado y con un riesgo de consecuencias graves para la salud y el rendimiento del docente.

1.2.2.3. Impacto del burnout en el desempeño docente

El impacto del burnout en el desempeño docente se manifiesta en múltiples dimensiones del proceso educativo. En términos del desempeño de tarea, el agotamiento emocional reduce la calidad de la preparación de clases, disminuye la capacidad de innovación pedagógica y deteriora la calidad de la retroalimentación brindada a los estudiantes. La despersonalización afecta la calidad de la interacción con los estudiantes, reduciendo la disponibilidad para atender consultas y tutorías, y deteriorando el clima del aula. La disminución de la realización personal se traduce en un menor compromiso con la renovación de la disciplina y la mejora de las prácticas educativas (Maslach et al., 1996).

Morocho-Lara y Yanez-Yaguana (2024) señalan, en el estudio realizado, que los docentes que sufren burnout cuentan con déficits concretos en atención sostenida, también denominada la capacidad para mantener la atención o foco asignado a una tarea durante un tiempo prolongado; en concentración, entendida como la habilidad para filtrar los distractores; y en memorización, comprendida como la competencia para mantener y acceder a la información que resulta relevante. Estos déficits influyen de forma negativa

en la calidad de la instrucción y en la capacidad del docente para gestionar de manera efectiva las demandas del rol que desempeña.

Ceballos et al. (2025) también, en su estudio, aunque en el contexto de los docentes de educación básica de Yucatán, observan que el 82,34% de los participantes muestran altos niveles de agotamiento emocional, lo cual se relaciona con una importante disminución de los indicadores de calidad docente: la preparación de materiales, la diversificación de estrategias pedagógicas y la disposición a la retroalimentación individualizada. Aunque este estudio se realizó en el nivel de educación básica, sus hallazgos son extrapolables al contexto universitario dado que los mecanismos psicosociales subyacentes son similares.

1.2.3. El Síndrome de Burnout en Empleados Administrativos y Trabajadores

1.2.3.1. El burnout en el personal administrativo universitario

El personal administrativo de las instituciones de educación superior desempeña un rol fundamental en el funcionamiento institucional, aunque su exposición al burnout ha recibido considerablemente menor atención en la literatura científica que la dirigida al personal docente. Los trabajadores administrativos universitarios gestionan los trámites académicos, la atención a estudiantes y profesorado, los recursos humanos y financieros, e implementan los sistemas de información institucional.

Las condiciones laborales de los trabajadores administrativos universitarios incluyen diferentes factores de riesgo para el burnout: la exigencia de proporcionar respuestas ágiles y precisas en procesos que afectan directamente a la comunidad universitaria; la presión de cumplir con los plazos institucionales, la exposición constante a demandas emocionales de docentes y estudiantes, y la percepción frecuente de que su trabajo es menos valorado que el trabajo docente e investigativo.

Tarco Montenegro et al. (2022) describieron que el 98% del personal administrativo de universidades ecuatorianas muestra indicios de burnout, una cifra que incluso es superior a la observada en el profesorado. Esta cifra se vuelve muy significativa para la investigación en la medida en que en nuestro trabajo de investigación se incluye una población de estudio de 102 trabajadores administrativos de la PUCE Ibarra. La alta prevalencia del síndrome en este estamento nos lleva a pensar que las características organizacionales y las condiciones del trabajo administrativo universitario ecuatoriano generan índices de estrés crónico muy altos.

1.2.3.2. El burnout en los trabajadores de servicios

Los trabajadores de servicios generales, mantenimiento y apoyo logístico de las instituciones universitarias enfrentan demandas laborales específicas que los exponen al burnout de manera diferenciada. Este grupo poblacional incluye personal de limpieza, mantenimiento de instalaciones, vigilancia, servicios de alimentación y apoyo logístico, cuyas condiciones laborales se caracterizan por la disponibilidad continua, la resolución inmediata de problemas operativos y la necesidad de garantizar el funcionamiento óptimo de la infraestructura universitaria.

Aunque la investigación sobre burnout en este colectivo es menos abundante que la referida a docentes o personal administrativo de nivel superior, los estudios disponibles sugieren que la exposición a esfuerzo físico continuo, la percepción de bajos niveles de reconocimiento y recompensa, las condiciones ambientales del trabajo y la sensación de escasa autonomía constituyen factores de riesgo relevantes para el desarrollo del síndrome (Maslach & Leiter, 1997). En el marco concreto de la PUCE Ibarra, los 52 trabajadores incluidos en la presente investigación representan un estamento laboral cuya salud laboral desea profundizarse en su estudio.

La inclusión de los tres estamentos (docentes, empleados administrativos y trabajadores) para esta investigación responde a la necesidad de conocer el fenómeno del burnout desde una perspectiva global de la institución. Como el mismo modelo de los sistemas organizacionales (Katz & Kahn, 1978) lo indica, el funcionamiento de una institución depende de la participación complementaria de todos sus miembros; el deterioro del bienestar y rendimiento del estamento del que forma parte cada miembro influye en el funcionamiento del total.

1.2.3.3. Impacto del burnout en el desempeño del personal administrativo universitario

El burnout en el personal administrativo universitario no se limita a una experiencia individual de agotamiento, sino que se traduce en consecuencias directas y medibles sobre el desempeño laboral de quienes lo padecen. Cuando los empleados administrativos experimentan niveles elevados de agotamiento emocional, su capacidad de concentración, memoria de trabajo y velocidad de procesamiento cognitivo se ven significativamente comprometidas, afectando la precisión y la eficiencia en la ejecución de los procesos que les son asignados (Maslach et al., 1996).

El equipo integrado por Mitma-Mamani et al. (2026) llevó a cabo la validación de un modelo de predicción multivariante en el contexto de los servidores públicos administrativos de una universidad nacional peruana, a partir de la cual se llegó a establecer el agotamiento emocional como el predictor con el mayor efecto adverso sobre el desempeño laboral ($\beta = -0.380$), seguido por la despersonalización ($\beta = -0.295$), mientras que la realización personal se comporta como predictor positivo ($\beta = 0.320$). El modelo explicó el 64,3% de la varianza en el rendimiento laboral ($R^2_{adj} = 0.643$), lo que confirma la capacidad predictiva del síndrome sobre el desempeño en el ámbito de la administración universitaria.

En el plano del desempeño de tarea, el síndrome de burnout en los funcionarios administrativos se manifiesta en la disminución de la calidad de la gestión documental, el aumento de errores en procesos que requieren atención sostenida, el incumplimiento de plazos institucionales y la disminución de la capacidad para atender demandas urgentes. En cuanto a la despersonalización, se traduce en una disminución de la calidad de la atención a los usuarios internos (docentes y estudiantes), se producen fricciones interpersonales, disminución del grado de disposición para atender las consultas y una actitud de distanciamiento, lo cual termina por afectar el clima de la unidad administrativa (Procel et al., 2024).

En una investigación llevada a cabo por Procel et al. (2024) en personal administrativo de una universidad de Ecuador, los autores determinaron que existe una correlación positiva entre el estrés laboral y el incremento de indicios de burnout, con una mayor incidencia en la dimensión de realización personal, lo que apuntó a que el trabajo administrativo universitario, dado el alto grado de requerimiento de respuesta certera y plazos determinados, resulta ser un ámbito especialmente propenso al deterioro de dicha dimensión del síndrome. La percepción de que el esfuerzo que se pone en su quehacer no produce resultados reconocidos por la institución es un factor que desgasta la motivación y, por ende, afecta el compromiso con la calidad del trabajo realizado.

En lo que respecta a los comportamientos contraproducentes que Koopmans et al. (2014b) definen, el burnout en el personal administrativo se manifiesta frecuentemente en conductas como el absentismo sin justificación, las tardanzas reiteradas y una reducción deliberada del esfuerzo (el fenómeno que se conoce con el término de presentismo), mediante el cual el trabajador acude al puesto de trabajo, pero empieza a trabajar a un nivel inferior al real. El estudio de Anzules-Guerra et al. (2021) revela que

el 62,5% del personal universitario ecuatoriano afectado por el burnout considera que su salario no se ajusta a su productividad, lo cual es un factor que intensifica el ciclo del síndrome y exterioriza los efectos que tiene sobre el rendimiento organizativo. En su conjunto, estos resultados demuestran que el efecto del burnout en el rendimiento administrativo no es una cuestión marginal, sino que se traduce en una amenaza sistémica a la eficiencia institucional que requiere atención específica en el diseño de políticas de gestión del talento humano universitario.

1.2.3.4. Impacto del burnout en el desempeño de los trabajadores de servicios

El impacto del burnout en los trabajadores de servicios generales, mantenimiento y apoyo logístico se manifiesta a través de mecanismos diferenciados que reflejan las características específicas de sus condiciones laborales. A diferencia del personal docente y administrativo, cuyo desempeño se mide fundamentalmente en términos cognitivos y relacionales, el rendimiento de los trabajadores operativos incorpora una dimensión física que se ve particularmente afectada por el agotamiento acumulado derivado del síndrome (Maslach & Leiter, 1997).

En el ámbito del desempeño de tarea, el burnout en trabajadores de servicios se traduce en una reducción de la eficiencia en las actividades de limpieza, mantenimiento y logística, con mayor probabilidad de omitir pasos en los procedimientos establecidos, incremento en los tiempos de respuesta ante solicitudes urgentes y menor atención a los estándares de calidad requeridos. Lauracio y Lauracio (2020), citados por Bombón Chico et al. (2024), señalan que el síndrome de burnout afecta considerablemente el desempeño laboral al condicionar una baja productividad, un inadecuado clima laboral, falta de cooperación y ausencia de trabajo interdisciplinario, lo que dificulta el avance personal y colectivo y empobrece el cumplimiento de las metas organizacionales. Estos efectos son

especialmente relevantes en los trabajadores operativos, cuyo desempeño requiere coordinación constante con otras unidades de la institución.

El agotamiento físico y emocional derivado del burnout incrementa también el riesgo de accidentes laborales en trabajadores que operan maquinaria, productos químicos o herramientas de mantenimiento, constituyendo una dimensión de seguridad laboral que va más allá del rendimiento individual. La fatiga crónica reduce los tiempos de reacción y la capacidad de anticipar situaciones de riesgo, generando consecuencias que pueden comprometer tanto la integridad del trabajador como la infraestructura institucional a su cargo (Maslach & Leiter, 1997).

En cuanto a los comportamientos contraproducentes, el burnout en trabajadores de servicios se expresa con frecuencia a través del ausentismo y la rotación laboral. Anzules-Guerra et al. (2021) documentaron en el contexto universitario ecuatoriano un promedio de 1,21% de ausentismo mensual con picos de 1,91% en períodos de alta demanda, con el 60% de los directores reportando actividades no cumplidas por ausencias del personal. Estos datos son especialmente significativos en el caso de los trabajadores operativos, pues sus ausencias generan vacíos en la prestación de servicios esenciales para el funcionamiento cotidiano de la institución —limpieza, mantenimiento, vigilancia— que no siempre pueden cubrirse de manera inmediata.

Desde el punto de vista del desempeño contextual, el burnout disminuye la voluntad de los trabajadores de emprender acciones que trascienden sus responsabilidades formalmente atribuidas, limitando así la flexibilidad de la institución en situaciones de demanda extra. La escasa realización personal, tercera dimensión del burnout, tal como identifican Maslach & Jackson (1981), se presenta en este colectivo como una progresiva pérdida de identidad con la tarea y como una disminución del sentido de contribución al

propósito institucional, alimentando el ciclo del síndrome y amplificando los efectos sobre el desempeño. La atención al bienestar de este colectivo, aunque menos visible que la dirigida al personal docente, resulta determinante si se quiere garantizar el funcionamiento integral de la PUCE Ibarra.

1.2.4. Rendimiento Laboral

1.2.4.1. Conceptualización del rendimiento laboral

El rendimiento laboral es un constructo multidimensional que ha sido abordado desde diversas perspectivas teóricas. Campbell et al. (1993) lo definen como el conjunto de conductas o acciones relevantes para las metas de la organización, que están bajo el control del individuo y pueden ser medidas en términos de su nivel de contribución. Esta definición resalta el carácter conductual del rendimiento, diferenciándolo de los resultados organizacionales que dependen de factores externos al individuo.

El enfoque teórico que se utiliza para esta investigación es el de Koopmans et al. (2014b), el cual define el rendimiento laboral individual como un fenómeno de tres dimensiones: el desempeño de tarea, el desempeño contextual y los comportamientos contraproducentes. Se elige esta perspectiva porque permite captar los elementos positivos del rendimiento y los que lo desincentivan, obteniendo de esta forma un enfoque más global y equilibrado del fenómeno.

El desempeño de tarea hace referencia a la cantidad y calidad del trabajo relacionado con las funciones del puesto: en el caso del profesorado universitario se entiende por este la preparación e impartición de las clases, la evaluación del alumnado, la producción científica, así como la implicación en los procedimientos de titulación. El desempeño contextual entiende perspectivas comportamentales que van más allá de las tareas y que permiten que la organización trabaje de forma efectiva: por ejemplo, la

iniciativa, la cooperación hacia los compañeros o el compromiso con la organización. Finalmente, los comportamientos contraproducentes son aquellas acciones que perjudican a la organización o a sus miembros, como el ausentismo injustificado, la reducción deliberada del esfuerzo o los conflictos interpersonales (Koopmans et al., 2014b).

Impacto en el rendimiento laboral

1.2.4.3. Relación teórica entre burnout y rendimiento laboral

La relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral ha sido objeto de numerosas investigaciones en las últimas décadas. Desde el ámbito teórico, esta relación puede explicarse mediante el Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R) postulado por Bakker y Demerouti (2007), el cual establece que, siempre que las demandas laborales superan los recursos disponibles, se activan procesos de desgaste que van diezmando progresivamente la capacidad del trabajador para poder mantener niveles de rendimiento adecuados.

La dimensión del agotamiento emocional, como una de las dimensiones fundamentales del burnout, va a reducir tanto la energía como la capacidad de concentración que se poseen para llevar a cabo la ejecución de las tareas que tienen que hacerse, lo cual impacta en la manera en que se va a llevar a cabo la producción en términos de cantidad o calidad (Bakker & Demerouti, 2007). La despersonalización, por su parte, va a disminuir las relaciones interpersonales, lo que se traduce en un deterioro de la comunicación, de la cooperación o del clima organizacional, lo que genera efectos indirectos sobre el rendimiento adecuado en el trabajo (Bakker & Demerouti, 2007). La baja realización personal, por otro lado, se traduce en una reducción de la motivación intrínseca, del sentido del compromiso hacia el trabajo, lo cual acaba traduciéndose en

menos iniciativa, menos creatividad, menos predisposición para asumir responsabilidades (Maslach & Leiter, 1997).

Por último, la evidencia empírica que aporta Morocho-Lara y Yanez-Yaguana (2024) mediante los docentes ecuatorianos mostró que el burnout produce déficits en aquellos aspectos que son una base necesaria e indispensable en las capacidades cognitivas necesarias para la ejecución de la tarea pedagógica, como pueden ser la atención, la concentración o la memorización. Según estos autores, dichos déficits se traducen concretamente en clases de menor calidad, retroalimentaciones menos oportunas y precisas, y una reducción de la capacidad de innovación pedagógica (Morocho-Lara & Yanez-Yaguana, 2024). El modelo predictivo propuesto por estos autores sugiere que existe una relación estadísticamente significativa entre los niveles de burnout y los indicadores de productividad laboral en el sector educativo.

1.2.4.2. Medición del Desempeño Laboral: Job Performance Scale (JPS)

En el presente estudio se utiliza la Job Performance Scale (JPS), desarrollada por Goodman y Svyantek (1999), para evaluar el rendimiento laboral individual desde una perspectiva bidimensional que comprende el desempeño en la tarea y el desempeño contextual. El desempeño en la tarea hace referencia al cumplimiento de las responsabilidades formales del puesto, la competencia técnica y el logro de los objetivos asignados. Por su parte, el desempeño contextual engloba conductas que trascienden el contrato formal y que sostienen el funcionamiento organizacional, subdividiéndose en altruismo (conductas voluntarias de ayuda a compañeros) y conciencia (disciplina, puntualidad y uso responsable del tiempo laboral). La escala se compone de 25 ítems distribuidos en sus dimensiones: 9 ítems de desempeño en la tarea, 7 ítems de altruismo y 9 ítems de conciencia, con respuestas recogidas mediante una escala tipo Likert de 5 puntos.

La elección de la JPS como instrumento de medición del desempeño laboral se fundamenta en criterios de pertinencia teórica, adecuación al contexto y solidez psicométrica documentada. Existen otros instrumentos ampliamente utilizados en la literatura, entre ellos el Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) de Koopmans et al. (2014a) y el instrumento de Williams y Anderson (1991). Sin embargo, ambos presentan limitaciones concretas para los propósitos de esta investigación. El IWPQ incorpora la dimensión de comportamientos contraproducentes y rendimiento adaptativo que, si bien son relevantes en contextos de cambio organizacional acelerado, introducen constructos adicionales que no constituyen el foco de este estudio y que complicarían la interpretación de las correlaciones con el burnout. El instrumento de Williams y Anderson (1991), por su parte, diferencia únicamente entre desempeño en el rol y desempeño extra-rol, sin desglosar las subdimensiones del desempeño contextual que resultan fundamentales para capturar el deterioro específico asociado al síndrome de burnout, particularmente la reducción del altruismo y el abandono de conductas prosociales. La JPS, en cambio, permite capturar tanto el cumplimiento formal de las responsabilidades del puesto como las conductas de apoyo voluntario que sostienen el funcionamiento institucional, sin añadir constructos ajenos al propósito del estudio.

Esta doble dimensión resulta especialmente relevante en el contexto universitario, donde el deterioro del desempeño contextual, frecuente en personas que experimentan burnout, puede afectar significativamente la calidad del servicio educativo sin necesariamente reflejarse en el incumplimiento de las tareas formalmente asignadas. Asimismo, la JPS es aplicable a poblaciones heterogéneas en función y nivel, como es el caso del personal docente, administrativo y de servicios de la PUCE Ibarra, sin requerir adaptaciones estructurales del instrumento.

El instrumento presenta sólidas propiedades psicométricas documentadas en diversas investigaciones. Yusoff et al. (2014) validaron la JPS en una muestra de 677 docentes de diez universidades de Pakistán, confirmando su confiabilidad y validez factorial, lo que respalda su uso en contextos de educación superior. Parveen y Bano (2018) la aplicaron en un estudio sobre la relación entre estrés laboral y desempeño en docentes universitarios, donde el instrumento demostró una consistencia interna satisfactoria en contextos académicos. Ogwuche (2018) empleó la escala para examinar la influencia de la justicia organizacional en el desempeño laboral de docentes de educación secundaria, demostrando su aplicabilidad en entornos educativos de diverso nivel. En el ámbito específico de la vinculación entre burnout y desempeño, Mañas et al. (2023) utilizaron la dimensión contextual de la JPS en una investigación sobre burnout, job crafting y rendimiento en administración pública, confirmando la robustez del instrumento en estudios que relacionan el síndrome directamente con el rendimiento laboral. Finalmente, Camps y Torres (2010) aplicaron la escala en una muestra de profesores de departamentos universitarios en Costa Rica mediante metodología de ecuaciones estructurales, avalando de manera particular su pertinencia en contextos de educación superior latinoamericanos.

Su reconocimiento internacional, su adaptación a poblaciones mixtas y la evidencia acumulada en contextos educativos y administrativos justifican la elección de la JPS como instrumento para la medición del rendimiento laboral en la presente investigación, proporcionando resultados comparables, confiables y estadísticamente sólidos para el análisis de su relación con el síndrome de burnout en el personal de la PUCE Ibarra.

1.2.5. La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra

1.2.5.1. Reseña histórica e identidad institucional

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) es una institución de educación superior de carácter privado, fundada en 1946 en la ciudad de Quito. A lo largo de su historia, la PUCE ha extendido su influencia educativa hacia diferentes regiones del país mediante la creación de sedes universitarias, entre las que se encuentra la sede Ibarra, establecida con el propósito de democratizar el acceso a la educación superior de calidad en la región norte del Ecuador.

La sede Ibarra de la PUCE celebró en el año 2024 sus 48 años de existencia, consolidándose como una institución referente en la formación de profesionales en las provincias de Imbabura, Carchi y Esmeraldas (PUCE, 2024). A lo largo de casi cinco décadas de trayectoria, la institución ha formado a miles de profesionales en diversas áreas del conocimiento, contribuyendo al desarrollo social, económico y cultural de la región norte del Ecuador.

Las bases de la identidad institucional de la PUCE Ibarra están constituidas por los propios valores de la tradición educativa jesuita y católica: la búsqueda de la verdad, el compromiso con la justicia social, la formación integral de la persona y el servicio a la comunidad. Tales valores conforman una cultura organizacional que incide a su vez en las expectativas y exigencias desde la institución respecto de su personal, y que deben ser tenidos en cuenta al analizar el fenómeno del burnout dentro de este ámbito.

1.2.5.2. Estructura académica y administrativa

La PUCE Ibarra ofrece una oferta académica diversificada en áreas como administración de empresas, ciencias jurídicas, educación, comunicación social, enfermería, trabajo social y sistemas de información, entre otras. Esta diversidad disciplinar se refleja en la composición de su planta docente, que incluye profesionales

con perfiles formativos y experiencias laborales heterogéneas, lo que a su vez genera condiciones diversas de exposición al estrés laboral y al riesgo de burnout.

La estructura organizativa de la sede Ibarra incorpora unidades académicas (escuelas y carreras), unidades de apoyo académico (biblioteca, laboratorios, centros de cómputo) y unidades administrativas (dirección, talento humano, finanzas, servicios generales). Esta estructura organizativa exige la adecuada coordinación entre los diferentes estamentos para el correcto funcionamiento, ocasionando interdependencias que pueden tanto atenuar como potenciar el efecto del burnout en el funcionamiento colectivo.

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente apartado describe el diseño metodológico que orienta la investigación sobre el síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral del personal de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra. Se detallan el tipo de investigación, el enfoque, las variables, los indicadores, la población, la muestra, el tipo de muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procedimiento de aplicación y el plan de análisis de los datos obtenidos.

2.1. Tipo de Investigación

La presente investigación se enmarca en un diseño no experimental, de corte transversal. Se califica como no experimental porque no se manipulan deliberadamente las variables de estudio, sino que se observan tal y como se manifiestan en su contexto natural, es decir, en el entorno laboral de la PUCE Ibarra (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). El corte transversal implica que la recolección de datos se realiza en un único momento temporal, con el propósito de describir las variables y analizar su interrelación en ese punto específico.

En cuanto al alcance, la investigación es de tipo descriptivo-correlacional. Es descriptiva porque busca caracterizar con precisión los niveles de burnout y de rendimiento laboral presentes en los docentes, empleados administrativos y trabajadores de la institución, detallando cómo se manifiestan sus dimensiones en la población estudiada (Arias, 2012). Es correlacional porque su propósito central es determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal) y las dimensiones del rendimiento laboral (desempeño de tarea, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes), sin pretender establecer relaciones de causalidad directa, dado que el diseño no experimental no lo permite (Bernal, 2016).

2.2. Enfoque de la Investigación

La investigación adopta un enfoque mixto, que combina una dimensión cuantitativa y una cualitativa. La dimensión cuantitativa está orientada a la medición objetiva de las variables mediante instrumentos estandarizados y validados internacionalmente. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. La dimensión cualitativa, por su parte, se materializa en la entrevista estructurada aplicada a las autoridades administrativas y de talento humano, cuyo propósito es profundizar en la perspectiva institucional sobre el fenómeno estudiado y enriquecer la interpretación de los datos numéricos obtenidos. Este enfoque resulta pertinente para el estudio dado que permite obtener datos numéricos sobre los niveles de burnout y rendimiento laboral en el personal de la PUCE Ibarra, y someterlos a análisis

estadístico descriptivo e inferencial, complementados con la visión institucional aportada por las entrevistas.

El método de la investigación es deductivo-analítico: se parte de los fundamentos teóricos consolidados sobre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral para, a través del análisis de los datos obtenidos en la PUCE Ibarra, formular conclusiones específicas sobre cómo estos fenómenos se manifiestan en el contexto de la institución.

2.3. Variables

Las variables del estudio se derivan directamente del problema de investigación y de los objetivos planteados. Se identifican dos variables principales:

Variable 1: Síndrome de Burnout. Entendido como el estado de agotamiento físico, emocional y mental que resulta de la exposición prolongada a situaciones de estrés crónico en el trabajo (Maslach & Jackson, 1981). Esta variable se operacionaliza a través de sus tres dimensiones clásicas: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, medidas mediante el Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-Ed).

Variable 2: Rendimiento Laboral. Definido como el conjunto de conductas observables que el trabajador ejecuta en relación con su puesto y que contribuyen a las metas de la organización (Goodman & Svyantek, 1999). Esta variable se operacionaliza en dos dimensiones: desempeño en la tarea y desempeño contextual (altruismo y conciencia), medidas a través de la Job Performance Scale (JPS).

2.4. Indicadores

Los indicadores permiten medir de manera observable y cuantificable cada una de las dimensiones de las variables del estudio. A continuación, se presenta la matriz que sintetiza las variables, dimensiones, indicadores, técnicas, instrumentos e ítems correspondientes:

Tabla 1

Matriz de variables, indicadores, técnicas e instrumentos

Características sociodemográficas	Género	Características corporales propias de cada individuo, determinadas por su estructura genética.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Masculino Femenino Otros	Marque su respuesta
	Edad	Número de años cumplidos por una persona.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	23-34 35-44 45-63	Marque su respuesta
	Etnia	Variedad de manifestaciones culturales presentes en una sociedad o grupo social.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Mestizo Montubio Afroecuatoriano Blanco Indígena	Marque su respuesta
	Estado civil	Situación legal o personal de una persona respecto al matrimonio.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Soltero/a Casado/a Divorciado/a Unión de Hechos/a	Marque su respuesta
Identificar el grado de síndrome de burnout según las dimensiones establecidas en la escala de Maslach Burnout.						
Nivel del síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Bajo Medio Alto	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Nunca Casi nunca Algunas veces Regularmente Bastantes veces Casi siempre Siempre	1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mis actividades laborales en la universidad. 2. Al finalizar mi jornada laboral, me siento

Características sociodemográficas	Género	Características corporales propias de cada individuo, determinadas por su estructura genética.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Masculino Femenino Otros	Marque su respuesta
	Edad	Número de años cumplidos por una persona.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	23-34 35-44 45-63	Marque su respuesta
	Etnia	Variedad de manifestaciones culturales presentes en una sociedad o grupo social.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Mestizo Montubio Afroecuatoriano Blanco Indígena	Marque su respuesta
	Estado civil	Situación legal o personal de una persona respecto al matrimonio.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Soltero/a Casado/a Divorciado/a Unión de Hechos/a	Marque su respuesta
						completamente vacío(a).
						3. Cuando me levanto por la mañana y debo enfrentar otra jornada de trabajo, me siento fatigado(a).
						6. Trabajar durante toda la jornada con varias personas representa un gran esfuerzo para mí.
						8. Me siento agotado(a) o “quemado(a)” por mi trabajo.
						13. Me siento frustrado(a) con mi trabajo.
						14. Considero que estoy trabajando demasiado.
						16. Trabajar directamente con

Características sociodemográficas	Género	Características corporales propias de cada individuo, determinadas por su estructura genética.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Masculino Femenino Otros	Marque su respuesta
	Edad	Número de años cumplidos por una persona.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	23-34 35-44 45-63	Marque su respuesta
	Etnia	Variedad de manifestaciones culturales presentes en una sociedad o grupo social.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Mestizo Montubio Afroecuatoriano Blanco Indígena	Marque su respuesta
	Estado civil	Situación legal o personal de una persona respecto al matrimonio.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Soltero/a Casado/a Divorciado/a Unión de Hechos/a	Marque su respuesta
	Despersonalización	Bajo Medio Alto	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	otras personas me genera estrés. 20. Me siento agotado(a) al punto de no poder continuar con mis actividades 5. Considero que, en ocasiones, trato a algunas personas de manera impersonal. 10. Desde que desempeño este trabajo, me he vuelto más sensible hacia los demás. <i>(ítem inverso)</i> 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. 15. En ocasiones, siento indiferencia	

Características sociodemográficas	Género	Características corporales propias de cada individuo, determinadas por su estructura genética.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Masculino Femenino Otros	Marque su respuesta
	Edad	Número de años cumplidos por una persona.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	23-34 35-44 45-63	Marque su respuesta
	Etnia	Variedad de manifestaciones culturales presentes en una sociedad o grupo social.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Mestizo Montubio Afroecuatoriano Blanco Indígena	Marque su respuesta
	Estado civil	Situación legal o personal de una persona respecto al matrimonio.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Soltero/a Casado/a Divorciado/a Unión de Hechos/a	Marque su respuesta
						hacia algunas situaciones que afectan a las personas con quienes trabajo. 22. Siento que las personas con las que trabajo valoran mi esfuerzo y dedicación. (<i>ítem inverso, relacionado con percepción interpersonal</i>)
	Realización personal	Bajo Medio Alto	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>		4. Comprendo con facilidad las necesidades y sentimientos de las personas con quienes interactúo en mi trabajo. 7. Manejo de manera eficaz los problemas

Características sociodemográficas	Género	Características corporales propias de cada individuo, determinadas por su estructura genética.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Masculino Femenino Otros	Marque su respuesta
	Edad	Número de años cumplidos por una persona.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	23-34 35-44 45-63	Marque su respuesta
	Etnia	Variedad de manifestaciones culturales presentes en una sociedad o grupo social.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Mestizo Montubio Afroecuatoriano Blanco Indígena	Marque su respuesta
	Estado civil	Situación legal o personal de una persona respecto al matrimonio.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Soltero/a Casado/a Divorciado/a Unión de Hechos/a	Marque su respuesta
						personales que surgen en mi entorno laboral. 9. Considero que mi trabajo influye positivamente en la vida de otras personas dentro de la universidad. 12. Me siento con mucha energía al realizar mis actividades laborales. 17. Me siento motivado(a) después de interactuar laboralmente con otras personas. 18. Puedo crear fácilmente un ambiente relajado y agradable en mi entorno laboral.

Características sociodemográficas	Género	Características corporales propias de cada individuo, determinadas por su estructura genética.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Masculino Femenino Otros	Marque su respuesta
	Edad	Número de años cumplidos por una persona.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	23-34 35-44 45-63	Marque su respuesta
	Etnia	Variedad de manifestaciones culturales presentes en una sociedad o grupo social.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Mestizo Montubio Afroecuatoriano Blanco Indígena	Marque su respuesta
	Estado civil	Situación legal o personal de una persona respecto al matrimonio.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Soltero/a Casado/a Divorciado/a Unión de Hechos/a	Marque su respuesta
						19. Considero que he logrado cosas valiosas y útiles en mi trabajo. 21. En mi trabajo, enfrente los problemas emocionales con tranquilidad y equilibrio.
Determinar los factores de riesgo asociados al desarrollo del síndrome de burnout.						
Factores de riesgo	Familia	Tiene hijos	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Si No	Marque su respuesta
	Actividad laboral	Tiempo de Trabajo en la Institución	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory –</i>	1-3 años 4-6 años >6 años	Marque su respuesta

Características sociodemográficas	Género	Características corporales propias de cada individuo, determinadas por su estructura genética.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Masculino Femenino Otros	Marque su respuesta
	Edad	Número de años cumplidos por una persona.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	23-34 35-44 45-63	Marque su respuesta
	Etnia	Variedad de manifestaciones culturales presentes en una sociedad o grupo social.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Mestizo Montubio Afroecuatoriano Blanco Indígena	Marque su respuesta
	Estado civil	Situación legal o personal de una persona respecto al matrimonio.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Soltero/a Casado/a Divorciado/a Unión de Hechos/a	Marque su respuesta
	Actividad laboral	Tiempo de Trabajo en el Servicio	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	1-3 años 4-6 años >6 años	Marque su respuesta
	Descripción de la actividad laboral	Número de horas trabajadas a la semana	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	60 horas 80 horas >100 horas	Marque su respuesta
		Número de horas extras trabajadas a la semana	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	1-3 horas 4-6 horas >7 horas	Marque su respuesta

Características sociodemográficas	Género	Características corporales propias de cada individuo, determinadas por su estructura genética.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Masculino Femenino Otros	Marque su respuesta
	Edad	Número de años cumplidos por una persona.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	23-34 35-44 45-63	Marque su respuesta
	Etnia	Variedad de manifestaciones culturales presentes en una sociedad o grupo social.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Mestizo Montubio Afroecuatoriano Blanco Indígena	Marque su respuesta
	Estado civil	Situación legal o personal de una persona respecto al matrimonio.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Soltero/a Casado/a Divorciado/a Unión de Hechos/a	Marque su respuesta
Medir el rendimiento laboral mediante la Job Performance Scale (JPS).						
Desempeño en la Tarea		Cumplimiento de objetivos del puesto Competencia técnica en tareas asignadas Cumplimiento de responsabilidades del cargo	Encuesta	<i>JPS (Job Performance Scale) Goodman & Syvante (1999)</i>	Ítems 1–9 Escala Likert 1–5	1. Alcanza los objetivos del puesto de trabajo. 2. Cumple con los criterios de desempeño establecidos. 3. Demuestra competencia en todas las tareas relacionadas con su puesto. 4. Cumple con todos los requisitos del puesto de trabajo. 5. Podría asumir más responsabilidades de las que normalmente se le asignan. 6. Parece apto/a para un rol de mayor nivel. 7. Es competente en todas las áreas del puesto, maneja

Características sociodemográficas	Género	Características corporales propias de cada individuo, determinadas por su estructura genética.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Masculino Femenino Otros	Marque su respuesta
	Edad	Número de años cumplidos por una persona.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	23-34 35-44 45-63	Marque su respuesta
	Etnia	Variedad de manifestaciones culturales presentes en una sociedad o grupo social.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Mestizo Montubio Afroecuatoriano Blanco Indígena	Marque su respuesta
	Estado civil	Situación legal o personal de una persona respecto al matrimonio.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Soltero/a Casado/a Divorciado/a Unión de Hechos/a	Marque su respuesta
Desempeño Contextual	Altruismo	<i>Altruismo</i> Conductas de ayuda voluntaria a compañeros Iniciativa más allá del contrato Sugerencias de mejora institucional	Encuesta	<i>JPS (Job Performance Scale) Goodman & Syantek (1999)</i>	Ítems 10–16 Escala Likert 1–5	las tareas con eficiencia. 8. Se desempeña bien en el trabajo en general, llevando a cabo las tareas según lo esperado. 9. Planifica y se organiza para alcanzar los objetivos del puesto y cumplir con los plazos establecidos. 10. Ayuda a otros empleados con su trabajo cuando han estado ausentes. 11. Se ofrece voluntariamente a hacer cosas no requeridas formalmente por el puesto. 12. Toma iniciativa para orientar a nuevos empleados aunque no sea parte de su descripción de puesto.

Características sociodemográficas	Género	Características corporales propias de cada individuo, determinadas por su estructura genética.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Masculino Femenino Otros	Marque su respuesta
	Edad	Número de años cumplidos por una persona.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	23-34 35-44 45-63	Marque su respuesta
	Etnia	Variedad de manifestaciones culturales presentes en una sociedad o grupo social.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Mestizo Montubio Afroecuatoriano Blanco Indígena	Marque su respuesta
	Estado civil	Situación legal o personal de una persona respecto al matrimonio.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Soltero/a Casado/a Divorciado/a Unión de Hechos/a	Marque su respuesta
	Conciencia	Conciencia Puntualidad y asistencia laboral Uso responsable del tiempo de trabajo Disciplina y cumplimiento de normas	Encuesta	<i>JPS (Job Performance Scale) Goodman & Syvante (1999)</i>	Ítems 17–25 Escala Likert 1–5	13. Ayuda a otros cuando su carga de trabajo aumenta. 14. Hace sugerencias innovadoras para mejorar la calidad general del departamento. 15. Asiste voluntariamente a funciones no requeridas por la organización pero que benefician su imagen. 17. Demuestra puntualidad al llegar al trabajo por la mañana y después del almuerzo. 18. Toma descansos no merecidos. (<i>ítem inverso</i>) 19. Su asistencia va más allá de la norma; toma menos días libres que la mayoría.

Características sociodemográficas	Género	Características corporales propias de cada individuo, determinadas por su estructura genética.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Masculino Femenino Otros	Marque su respuesta
	Edad	Número de años cumplidos por una persona.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	23-34 35-44 45-63	Marque su respuesta
	Etnia	Variedad de manifestaciones culturales presentes en una sociedad o grupo social.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Mestizo Montubio Afroecuatoriano Blanco Indígena	Marque su respuesta
	Estado civil	Situación legal o personal de una persona respecto al matrimonio.	Encuesta	<i>MBI-Ed (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey)</i>	Soltero/a Casado/a Divorciado/a Unión de Hechos/a	Marque su respuesta

20. Avisa con anticipación cuando no puede asistir al trabajo.
21. Dedicar demasiado tiempo a conversaciones telefónicas personales. *(ítem inverso)*
22. No toma descansos innecesarios.
23. No toma descansos adicionales no autorizados. *(ítem inverso)*
24. No dedica tiempo excesivo a conversaciones ociosas.
25. Reduce su rendimiento hacia el final del día. *(ítem inverso)*

2.5. Población

La población de estudio está constituida por 283 personas, distribuidas en 129 docentes, 102 empleados administrativos y 52 trabajadores de servicios generales, quienes laboran a tiempo completo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Ibarra.

Arias (2012) define la población como el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, sobre los cuales se pueden generalizar los resultados de la investigación.

Con el propósito de garantizar la representatividad y comparabilidad de los datos, se excluyó del estudio al personal que labora en modalidad de medio tiempo o tiempo parcial, debido a que su carga horaria no refleja las mismas condiciones de exposición laboral que el personal a tiempo completo. En este sentido, de los 185 docentes registrados en la institución, se excluyeron 56 que laboran a medio tiempo, resultando en 129 docentes a tiempo completo. En el caso del personal administrativo y de servicios, de un total de 102 administrativos y 53 trabajadores, se excluyó 1 trabajador a medio tiempo, obteniéndose finalmente 102 administrativos y 52 trabajadores a tiempo completo.

2.6. Muestra

Dado que la población objetivo es de 283 personas y resulta accesible en su totalidad, se ha decidido no extraer una muestra probabilística sino aplicar un censo, es decir, recolectar información de todos los integrantes de la población. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que cuando la población es pequeña y manejable es preferible trabajar con toda ella para maximizar la precisión de los resultados y eliminar el error muestral. El censo garantiza que los resultados obtenidos sean representativos de

la realidad del conjunto del personal de la PUCE Ibarra, sin necesidad de inferir a partir de una fracción de la población.

2.7. Tipo de Muestreo

Al aplicarse un censo sobre la totalidad de la población, no se requiere la aplicación de ninguna técnica de muestreo probabilístico ni no probabilístico. La investigación trabaja con la población completa, lo que elimina el error de muestreo y permite obtener conclusiones directamente aplicables a todo el personal docente, administrativo y de servicios de la PUCE Ibarra, sin necesidad de inferencias estadísticas sobre una fracción representativa.

2.8. Técnicas

Para la recolección de datos se empleó la encuesta como técnica principal del componente cuantitativo, en concordancia con el enfoque mixto adoptado en la investigación. Arias (2012) define la encuesta como una técnica orientada a obtener información proporcionada por un grupo de sujetos acerca de sí mismos o en relación con un tema específico.

En este contexto, la encuesta permitió recopilar datos de manera sistemática, homogénea y en un tiempo relativamente corto, lo cual resultó adecuado para censar a los 283 participantes del estudio. La aplicación se realizó mediante el uso de dos instrumentos estandarizados, administrados de forma simultánea, garantizando así la uniformidad en la recolección de la información y la comparabilidad de los resultados.

De igual manera, se realizará una entrevista estructurada dirigida a las autoridades del área administrativa y de talento humano de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra, con el propósito de obtener información complementaria sobre las políticas institucionales, estrategias de gestión del talento humano y acciones

implementadas para la prevención y manejo de factores asociados al síndrome de burnout dentro de la institución. Esta técnica permitirá fortalecer el análisis de los resultados cuantitativos mediante una visión institucional más amplia del fenómeno estudiado.

2.9. Instrumentos

En coherencia con las técnicas seleccionadas, se utilizarán los siguientes instrumentos:

2.9.1. *Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-Ed)*

El MBI-Ed es la versión adaptada para el contexto educativo del Maslach Burnout Inventory (MBI), desarrollado por Christina Maslach y Susan Jackson (1981) y revisado posteriormente por Maslach et al. (1996). Es el instrumento más ampliamente utilizado y validado en la investigación internacional sobre el síndrome de burnout, y está compuesto por 22 ítems distribuidos en tres subescalas: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems). Cada ítem se responde mediante una escala Likert de 7 puntos, desde 0 ("Nunca") hasta 6 ("Siempre/Todos los días"), lo que permite obtener puntuaciones continuas en cada dimensión. La versión para educadores incorpora lenguaje específico del contexto académico, haciendo referencia explícita a estudiantes y actividades docentes, lo que lo hace pertinente para la caracterización del burnout en el personal de la PUCE Ibarra. Asimismo, este instrumento sirve para medir de manera científica y objetiva el nivel de desgaste profesional en los docentes, permitiendo identificar el grado de agotamiento emocional, las actitudes de despersonalización y el nivel de realización personal asociado al ejercicio de la profesión. Debido a su validez, confiabilidad y reconocimiento internacional, el MBI-Ed es considerado el instrumento de referencia ("gold standard") para la evaluación del

síndrome de burnout en contextos educativos, facilitando además la comparación de resultados entre diferentes investigaciones y poblaciones docentes.

2.9.2. Job Performance Scale (JPS)

La Job Performance Scale (JPS) fue desarrollada por Goodman y Svyantek (1999) para medir el rendimiento laboral individual desde una perspectiva bidimensional: desempeño en la tarea (9 ítems) y desempeño contextual (16 ítems), subdividido este último en altruismo (7 ítems) y conciencia (9 ítems), con un total de 25 ítems. Las respuestas se recogen en una escala tipo Likert de 5 puntos. El instrumento ha sido ampliamente validado en contextos organizacionales y educativos, demostrando sólidas propiedades psicométricas. Camps y Torres (2010) aplicaron la escala de Williams y Anderson (1991), en una muestra de 795 profesores de 75 departamentos universitarios en Costa Rica, confirmando su adecuación en contextos de educación superior latinoamericanos. La JPS es especialmente pertinente para evaluar el rendimiento en poblaciones heterogéneas en cuanto a función y nivel, como es el caso de los docentes, administrativos y trabajadores de la PUCE Ibarra, al capturar tanto el cumplimiento formal de las responsabilidades del puesto como las conductas de apoyo voluntario que sostienen el funcionamiento institucional.

2.9.3. Entrevista estructurada dirigida a autoridades administrativas y talento humano

Se aplicó una entrevista estructurada dirigida a las autoridades del área administrativa y de talento humano de la PUCE Ibarra, diseñada para recopilar información específica sobre las políticas institucionales relacionadas con el bienestar laboral, clima organizacional, carga de trabajo, prevención de riesgos psicosociales y estrategias implementadas para la identificación y manejo del síndrome de burnout.

Este instrumento estará conformado por preguntas previamente definidas y organizadas de forma sistemática, permitiendo obtener información homogénea y comparable, así como complementar los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario cuantitativo. La entrevista aportará una perspectiva institucional que enriquecerá el análisis integral del fenómeno estudiado.

2.10 Procedimientos de aplicación

En la presente investigación realizada, el proceso de recolección de datos se desarrolló de manera sistemática a través de varias fases, con el fin de garantizar la validez y confiabilidad de la información obtenida.

En una primera fase, se procedió al diseño y adaptación de los instrumentos de recolección de datos, tomando como base herramientas validadas internacionalmente. De esta forma, se estructuraron los cuestionarios correspondientes al Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-Ed) y a la Job Performance Scale (JPS). Adicionalmente, se diseñó la guía de entrevista estructurada dirigida a las autoridades administrativas y de talento humano. Estos instrumentos fueron revisados para asegurar su adecuación al contexto de la PUCE Ibarra.

En la segunda fase, se ejecutó el trabajo de campo, el cual comprendió la aplicación de encuestas a la totalidad de la población objeto de estudio, conformada por 283 participantes entre docentes, empleados administrativos y trabajadores. La aplicación se realizó principalmente en formato digital mediante formularios en línea, facilitando el acceso y la participación de los encuestados. Paralelamente, se llevaron a cabo las entrevistas estructuradas con las autoridades del área administrativa y de talento humano de la institución, con el propósito de obtener información complementaria sobre las políticas institucionales de bienestar laboral y prevención del burnout.

En la tercera fase, se llevó a cabo la organización, codificación y tabulación de los datos recolectados. La información obtenida de las encuestas fue sistematizada en matrices de datos, permitiendo su posterior procesamiento estadístico. Las puntuaciones de cada subescala fueron calculadas conforme a los criterios de corrección establecidos por los autores de cada instrumento: para el MBI-Ed, siguiendo los puntos de corte definidos por Maslach et al. (1996); para la JPS, conforme al procedimiento propuesto por Goodman y Svyantek (1999).

En la cuarta fase, se desarrolló el análisis e interpretación de los resultados, utilizando técnicas de estadística descriptiva e inferencial para el componente cuantitativo, con el propósito de establecer la relación entre las variables de burnout y rendimiento laboral. Para el componente cualitativo, se realizó un análisis de contenido de las entrevistas estructuradas, identificando patrones temáticos sobre las políticas institucionales relacionadas con el bienestar laboral y la prevención del burnout. La integración de ambos componentes permitió una comprensión más amplia e integral del fenómeno estudiado. Este proceso permitió identificar patrones, niveles y relaciones entre las variables de estudio.

Finalmente, en la quinta fase, se procedió a la formulación de la propuesta, basada en los hallazgos obtenidos. Esta incluyó el desarrollo de estrategias orientadas a la mejora del bienestar laboral, el análisis de factibilidad de acciones institucionales y la generación de procesos de mejora continua enfocados en la gestión del talento humano dentro de la institución.

2.11. Resultados cualitativos: Entrevista estructurada al Director Administrativo

Ing. Andrés Simbaña

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Conoce usted qué es el síndrome de burnout o desgaste profesional? ¿Cómo lo definiría?	Sí, conozco el síndrome de burnout. Es una enfermedad relacionada con el trabajo que afecta a las personas cuando están expuestas a una sobrecarga laboral y no logran manejar adecuadamente sus emociones. Esto provoca que se sientan agotadas, estresadas y abrumadas, disminuyendo su productividad. Además, quienes lo padecen suelen requerir con mayor frecuencia atención médica y, en algunos casos, tratamiento. Generalmente, este problema se presenta cuando no existe una adecuada organización del trabajo.
2. ¿Considera que el síndrome de burnout representa una problemática relevante dentro del personal de la institución?	Sí, considero que es una problemática muy importante. Lo primero es identificarla mediante un buen diagnóstico para conocer la situación real del personal. El síndrome de burnout afecta significativamente la salud física y emocional de los trabajadores y, como consecuencia, disminuye su desempeño y la productividad de la institución.
3. Desde su perspectiva, ¿cuáles son los principales factores laborales que podrían generar agotamiento o desgaste emocional en el personal?	Pienso que el principal factor es la mala organización del tiempo. El trabajo siempre genera cierto nivel de estrés, pero lo importante es aprender a administrarlo. También es fundamental conocer los propios límites, organizar la carga laboral y evitar asumir más responsabilidades de las que realmente se pueden cumplir. Muchas personas no saben decir "no" y terminan sobrecargándose de trabajo, lo que finalmente afecta su salud emocional. Además, los jefes deben conocer la capacidad de cada integrante del equipo para distribuir adecuadamente las actividades y prevenir el estrés laboral.
4. ¿La institución cuenta con estrategias o programas orientados al bienestar emocional y laboral del personal?	Sí. La institución cuenta con pausas activas durante la jornada laboral, dos en la mañana y una en la tarde, con una duración aproximada de quince minutos. Estas pausas permiten que el personal descanse, camine o realice otra actividad diferente al trabajo. Además, se realizan sesiones de bailoterapia y actualmente se está incorporando un servicio de psicología clínica para brindar apoyo emocional y psicológico al personal que lo necesite.
5. ¿Se realizan evaluaciones o seguimientos relacionados con la salud mental, el estrés laboral o el bienestar psicológico del personal docente, administrativo y de servicios?	Sí. Al inicio de la relación laboral se aplica una evaluación psicológica para conocer mejor el perfil del trabajador y su forma de reaccionar ante situaciones de estrés. Cuando se identifica que una persona necesita apoyo, se realiza un seguimiento continuo. Si el caso requiere atención especializada, el médico ocupacional deriva al trabajador al servicio de psicología o psiquiatría para que continúe con el tratamiento correspondiente.

PREGUNTA	RESPUESTA
6. ¿Qué señales o manifestaciones de desgaste laboral ha observado con mayor frecuencia en el personal docente, administrativo y de servicios?	Las manifestaciones más frecuentes son la irritabilidad, la sensibilidad emocional y los cambios de ánimo. Algunas personas reaccionan con enojo con facilidad o lloran por situaciones que normalmente podrían manejar. Sin embargo, estos comportamientos no siempre tienen origen únicamente en el trabajo, ya que también pueden estar relacionados con problemas familiares o personales. Por ello, es importante que los jefes estén preparados para identificar estas señales y brindar apoyo oportuno.
7. ¿Considera que la carga laboral del personal docente, administrativo y de servicios influye en el desarrollo del síndrome de burnout? ¿Por qué?	Sí, influye directamente. Cuando la carga laboral supera la capacidad de la persona y no existe una adecuada organización del tiempo, aumenta el nivel de estrés y agotamiento. Por ello, es necesario distribuir correctamente las tareas, respetar los límites de cada trabajador y fomentar una buena administración del tiempo para evitar el desgaste profesional.
8. ¿La institución promueve espacios de comunicación, apoyo o acompañamiento para el personal que presenta signos de agotamiento emocional?	Sí. La institución cuenta con un servicio de psicología clínica destinado inicialmente al bienestar de los estudiantes, pero que también se extenderá al resto de la comunidad educativa. Además, el personal afiliado al seguro social puede acceder a servicios de psicología, psiquiatría u otras especialidades cuando el médico ocupacional considera que son necesarios.
9. ¿Qué acciones considera necesarias para prevenir o disminuir el síndrome de burnout dentro de la institución?	Lo más importante es que las personas conozcan qué es el síndrome de burnout, aprendan a reconocer sus síntomas y acepten cuando necesitan ayuda. También es fundamental seguir las recomendaciones del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, del médico y del psicólogo, además de mantener una buena comunicación con la familia, los compañeros de trabajo y los superiores. El aislamiento puede agravar la situación, por lo que el apoyo social es indispensable para prevenir consecuencias más graves.
10. ¿Existe coordinación entre las autoridades administrativas, el departamento de talento humano y otras unidades o departamentos de la institución para abordar problemáticas relacionadas con el bienestar laboral del personal?	Sí. La institución creó una Coordinación de Talento Humano encargada de organizar actividades orientadas al bienestar del personal, como jornadas deportivas, talleres, actividades sociales y espacios de integración. Estas acciones buscan fortalecer la salud mental, mejorar el ambiente laboral y promover el bienestar de todos los trabajadores.
11. Desde su experiencia, ¿cómo considera que el síndrome de burnout puede afectar el desempeño profesional y la calidad educativa?	El síndrome de burnout disminuye significativamente la productividad. Las personas dejan de ser creativas, presentan dificultades para cumplir sus responsabilidades, tienden a aislarse y necesitan ausentarse con mayor frecuencia por motivos de salud. Todo esto afecta el funcionamiento de la institución y repercute en la calidad educativa. Por ello, es importante que cada persona conozca sus límites, aprenda a manejar sus emociones y solicite ayuda cuando la necesite.

2.12. Resultados cualitativos: Entrevista estructurada a la Directora de Talento

Humano Ing . María Cristina Rosero

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Conoce usted qué es el síndrome de burnout o desgaste profesional? ¿Cómo lo definiría?	He escuchado sobre el síndrome de burnout y entiendo que está relacionado con el desgaste que puede experimentar una persona al desempeñar una actividad laboral durante un tiempo prolongado. Considero que puede presentarse cuando un trabajador realiza tareas repetitivas o enfrenta una sobrecarga de trabajo con múltiples responsabilidades y exigencias. Aunque en un inicio pueda cumplir con todas ellas, si esta situación se prolonga, termina generando agotamiento y saturación física y emocional.
2. ¿Considera que el síndrome de burnout representa una problemática relevante dentro del personal de la institución?	Considero que es una problemática que puede presentarse en cualquier institución. Sin embargo, en el caso de esta institución no podría afirmar que exista, ya que aún no se ha realizado un análisis específico ni se cuenta con estudios que permitan identificar su presencia. Llevo aproximadamente un año trabajando en el área de Talento Humano y hasta el momento no se ha evaluado esta situación, aunque reconozco que podría ocurrir debido a diversos factores laborales.
3. Desde su perspectiva, ¿cuáles son los principales factores laborales que podrían generar agotamiento o desgaste emocional en el personal?	Uno de los principales factores es tener que responder simultáneamente a varios jefes o áreas, cada una con diferentes exigencias y tiempos de entrega. También influye el incremento de la carga laboral cuando se eliminan puestos de trabajo y las responsabilidades se distribuyen entre menos personas. Además, algunas personas asumen tareas que no les corresponden, ya sea porque les gusta su trabajo o porque sienten que deben hacerlo, lo que termina provocando una sobrecarga y, eventualmente, un desgaste emocional.
4. ¿La institución cuenta con estrategias o programas orientados al bienestar emocional y laboral del personal?	Considero que la institución mantiene un buen clima laboral gracias a las buenas relaciones entre los colaboradores. Actualmente se está desarrollando un proceso de reorganización institucional que busca definir de manera más clara las funciones y responsabilidades de cada puesto. El objetivo es mejorar la distribución del trabajo y fortalecer estrategias que favorezcan el bienestar y el desempeño del personal.
5. ¿Se realizan evaluaciones o seguimientos relacionados con la salud mental, el estrés laboral o el bienestar psicológico del personal docente, administrativo y de servicios?	Cuando se presentan situaciones específicas que afectan al personal, estas son atendidas con el apoyo del equipo técnico correspondiente. Además, la institución está fortaleciendo la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, integrada por profesionales como psicólogo, trabajador social, médico ocupacional y especialistas en seguridad laboral, con el propósito de brindar atención y seguimiento a cualquier situación que pueda afectar el bienestar psicológico de los trabajadores.

PREGUNTA	RESPUESTA
6. ¿Qué señales o manifestaciones de desgaste laboral ha observado con mayor frecuencia en el personal docente, administrativo y de servicios?	No podría identificar señales específicas, ya que la institución no cuenta con un registro o estadísticas relacionadas con este tipo de situaciones. Los casos que se atienden desde Talento Humano generalmente están vinculados con problemas familiares o calamidades domésticas, más que con desgaste laboral asociado al síndrome de burnout.
7. ¿Considera que la carga laboral del personal docente, administrativo y de servicios influye en el desarrollo del síndrome de burnout? ¿Por qué?	Sí, considero que la carga laboral es un factor que puede influir en el desarrollo del síndrome de burnout. Sin embargo, en esta institución no se han identificado casos relacionados con una sobrecarga permanente de trabajo. En el caso de los docentes, la carga horaria está regulada por la normativa vigente, y tanto el personal docente como el administrativo mantienen, en general, una distribución equilibrada de sus funciones. Aunque actualmente existen algunos ajustes debido a procesos de reestructuración institucional, estos son temporales y no representan una situación permanente.
8. ¿La institución promueve espacios de comunicación, apoyo o acompañamiento para el personal que presenta signos de agotamiento emocional?	Hasta el momento no se han presentado casos de este tipo dentro de la institución. No obstante, en caso de que ocurrieran, existe una unidad especializada encargada de brindar el apoyo y acompañamiento correspondiente para atender estas situaciones de manera oportuna.
9. ¿Qué acciones considera necesarias para prevenir o disminuir el síndrome de burnout dentro de la institución?	Considero que es importante continuar fortaleciendo la estructura organizacional, definir claramente las funciones y responsabilidades de cada cargo y mantener una adecuada distribución de la carga laboral. Asimismo, resulta fundamental consolidar la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional para que pueda brindar apoyo oportuno al personal cuando se presenten situaciones relacionadas con el bienestar emocional y laboral.
10. ¿Existe coordinación entre las autoridades administrativas, el departamento de talento humano y otras unidades o departamentos de la institución para abordar problemáticas relacionadas con el bienestar laboral del personal?	Sí. En caso de que se presente una situación relacionada con el bienestar laboral, existe coordinación entre las autoridades, el Departamento de Talento Humano y la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional para atender el caso de manera conjunta. Sin embargo, actualmente la institución no dispone de estadísticas específicas sobre el síndrome de burnout.
11. Desde su experiencia, ¿cómo considera que el síndrome de burnout puede afectar el desempeño profesional y la calidad educativa?	Cuando una persona presenta síndrome de burnout, su desempeño laboral disminuye considerablemente. Puede mostrar bajo rendimiento, dificultades para cumplir con sus funciones, desorganización, irritabilidad o incluso síntomas de depresión. Aunque estos casos no se han evidenciado dentro de la institución, es evidente que este síndrome afecta el desempeño profesional y, en consecuencia, repercute en la calidad del servicio educativo que se brinda. En algunos procesos de cambio institucional puede existir cansancio temporal, pero generalmente son situaciones esporádicas que pueden resolverse con un adecuado acompañamiento.

2.13 Tabulación, Análisis e Interpretación de Resultados

En este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los dos instrumentos utilizados en la investigación: el Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-Ed), que mide el síndrome de burnout, y la Job Performance Scale (JPS), que mide el rendimiento laboral. En total se contó con 254 respuestas recolectadas mediante un formulario digital en Google Forms.

Cabe aclarar que la población total del estudio estuvo constituida por 283 personas (129 docentes, 102 administrativos y 52 trabajadores de servicios) sin embargo, se obtuvieron 254 respuestas válidas (113 docentes, 89 administrativos y 52 trabajadores), lo que representa una tasa de participación global del 89.8% y por grupo ocupacional, la tasa de respuesta fue del 87.6% en docentes (113 de 129), del 87.3% en administrativos (89 de 102) y del 100% en trabajadores de servicios (52 de 52), estos últimos con participación total. Estas cifras constituyen una tasa de participación adecuada y son un comportamiento habitual en este tipo de censos aplicados mediante formularios digitales.

Para el análisis de los datos se elaboraron tablas de frecuencia para los 47 ítems de ambos instrumentos, se calcularon promedios por cada dimensión, se verificó la confiabilidad de las escalas con el coeficiente Alpha de Cronbach, y se midió la relación entre burnout y rendimiento con el coeficiente Rho de Spearman, que es la prueba estadística más adecuada para datos obtenidos con escalas Likert. Las tablas de frecuencia se agrupan por dimensión, de manera que se puedan comparar juntos los ítems que miden el mismo aspecto.

2.13.1 Verificación de la Calidad de los Datos

Antes de comenzar con el análisis, se revisó la base de datos para detectar posibles errores o respuestas incompletas. La base de datos final cuenta con 254 respuestas válidas

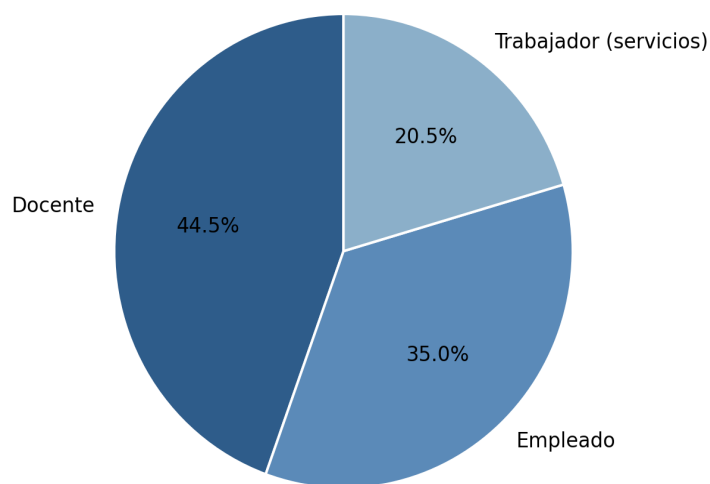
y no se encontraron respuestas duplicadas, inconsistencias en los datos ni valores fuera de lo esperado en ninguna de las dos escalas. El número de respuestas por ítem varía entre 250 y 254, lo cual es completamente normal en una encuesta digital y no afecta la validez del análisis.

2.13.2 Caracterización Sociodemográfica de la Muestra

La investigación contó con la participación de 254 personas que trabajan en la PUCE Ibarra. A continuación se presentan, de manera individual, las principales características sociodemográficas de la muestra, lo que permite conocer mejor el perfil del personal que formó parte del estudio.

Figura 1

Distribución de la muestra según cargo institucional

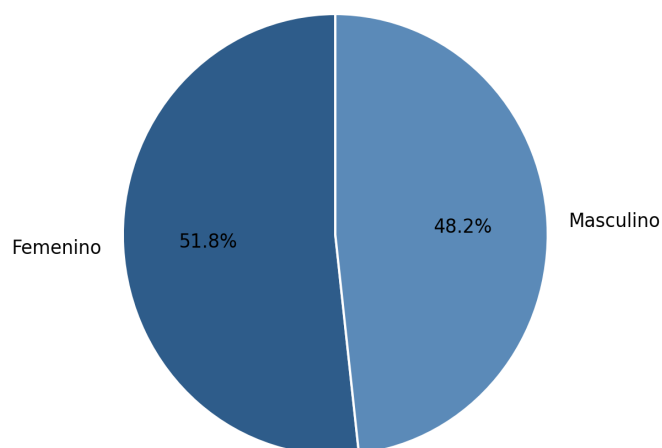


Nota. n = 254. Elaboración propia.

La muestra estuvo conformada principalmente por personal docente, que representó el grupo más numeroso con 113 personas (44.5%), seguido por los empleados administrativos con 89 personas (35.0%) y los trabajadores de servicios con 52 personas (20.5%). Esta distribución refleja la composición real del personal de la institución.

Figura 2

Distribución de la muestra según género

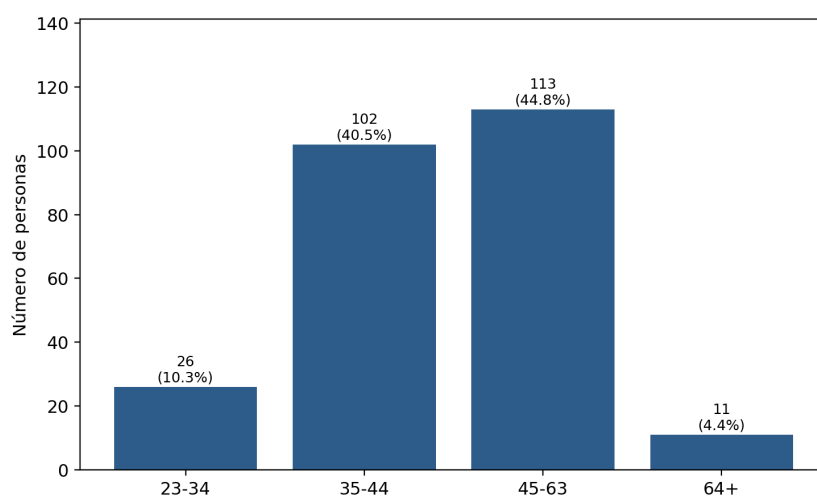


Nota. n = 253. Elaboración propia.

La distribución de género fue prácticamente igualada: el 51.8% son mujeres y el 48.2% hombres, lo que garantiza que ambos géneros están representados de forma equivalente en la muestra.

Figura 3

Distribución de la muestra según rango de edad



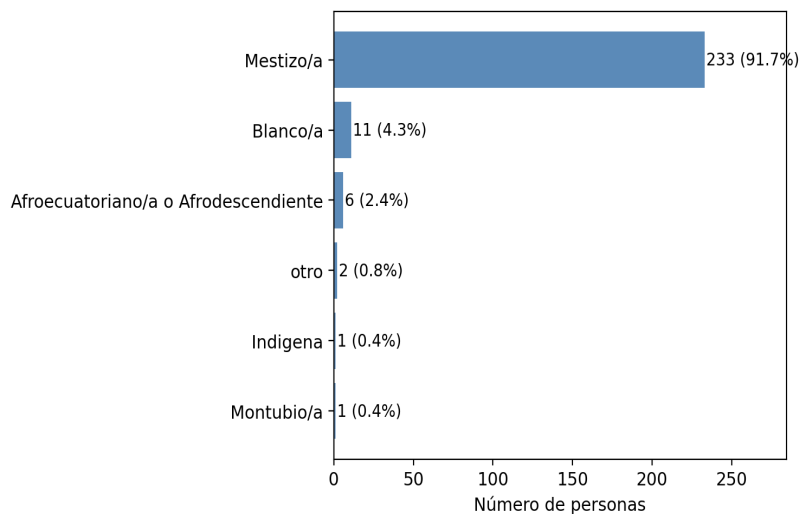
Nota. n = 252. Elaboración propia.

El 85.3% del personal tiene entre 35 y 63 años, lo que muestra que la PUCE Ibarra tiene una planta de personal predominantemente de mediana edad. Solo el 10.3% son

menores de 35 años y el 4.4% mayores de 64, lo que indica poca presencia de personal joven o próximo a jubilarse.

Figura 4

Distribución de la muestra según autoidentificación étnica

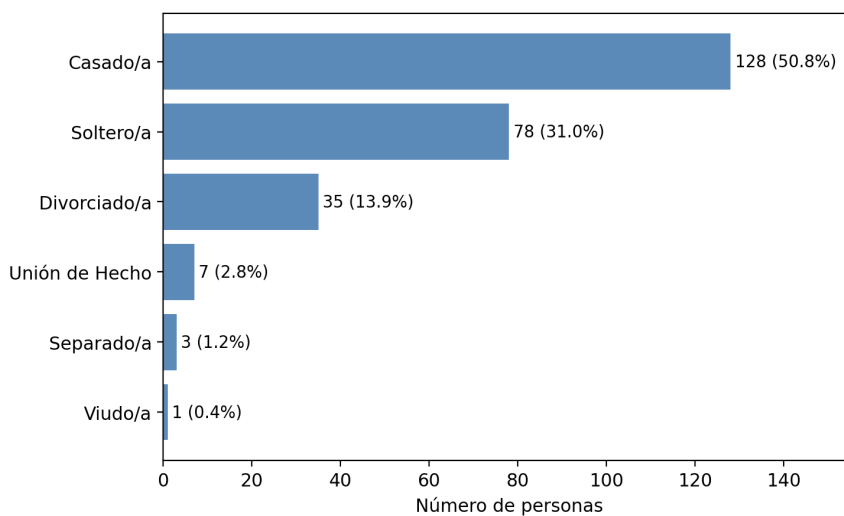


Nota. n = 254. Elaboración propia.

La muestra es altamente homogénea en cuanto a autoidentificación étnica: 9 de cada 10 personas se identificaron como mestizas (91.7%). El 8.3% restante se distribuye entre blancas, afroecuatorianas y otras autoidentificaciones.

Figura 5

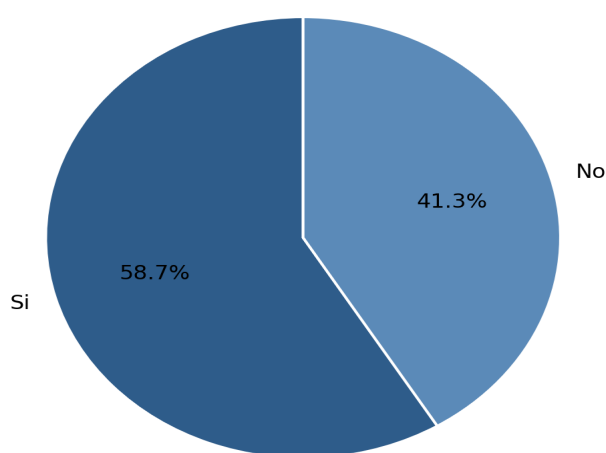
Distribución de la muestra según estado civil



Nota. n = 252. Elaboración propia.

Más de la mitad del personal (50.8%) está casado/a, y junto con quienes están solteros (31.0%), estos dos grupos concentran el 81.8% de la muestra. La situación familiar es relevante para este estudio porque las responsabilidades del hogar pueden sumarse a la carga laboral y potenciar el riesgo de burnout.

Figura 6
Distribución de la muestra según tenencia de hijos

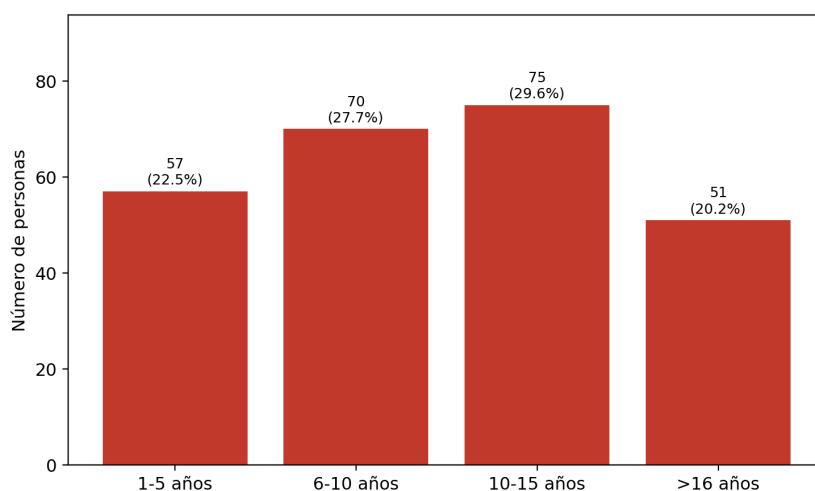


Nota. n = 252. Elaboración propia.

El 58.7% del personal tiene hijos, lo que es relevante porque el cuidado de los hijos fuera del trabajo puede aumentar la carga total que enfrenta una persona y, con ello, el riesgo de desarrollar burnout.

Figura 7

Distribución de la muestra según tiempo de trabajo en la institución



Nota. n = 253. Elaboración propia.

El 77.5% del personal lleva más de 6 años en la institución, y casi la mitad (49.8%) supera los 10 años. Esta antigüedad elevada es un factor de riesgo reconocido en la literatura del burnout, ya que la exposición prolongada a las demandas laborales puede acumular desgaste con el tiempo.

2.13.3 Análisis de Confiabilidad de los Instrumentos

Para verificar que los instrumentos utilizados midan de manera confiable lo que se proponen medir, se calculó el coeficiente Alpha de Cronbach tanto para cada escala completa como para cada una de sus dimensiones. Este coeficiente va de 0 a 1, y de acuerdo con los criterios aceptados en la literatura, valores mayores a 0.70 se consideran aceptables, mayores a 0.80 son buenos, y mayores a 0.90 son excelentes.

Para obtener cada coeficiente se aplicó la siguiente fórmula, conocida como la fórmula de Cronbach (1951):

$$\alpha = (k / k - 1) \times (1 - \Sigma \sigma_i^2 / \sigma^2 T)$$

donde k es el número de ítems que componen la dimensión o escala, $\Sigma \sigma_i^2$ es la suma de las varianzas individuales de cada ítem calculadas sobre las respuestas de los 254 participantes, y $\sigma^2 T$ es la varianza de la puntuación total de la dimensión, es decir, la

varianza de la suma de todos los ítems por persona. Cuanto más parecidas sean las respuestas de los participantes entre ítems de la misma dimensión, mayor será la varianza total en relación con la suma de varianzas individuales, y por tanto mayor será el Alpha.

Tabla 2

Coeficientes de confiabilidad Alpha de Cronbach por instrumento y dimensión

Instrumento / Dimensión	N. de ítems	Alpha de Cronbach	Interpretación
MBI-Ed (escala completa)	22	0.761	Aceptable
Agotamiento Emocional	9	0.916	Excelente
Despersonalización / Cinismo	5	0.623	Cuestionable
Realización Personal	8	0.911	Excelente
JPS (escala completa)	25	0.722	Inaceptable
Desempeño de Tarea	9	0.904	Excelente
Desempeño Contextual	7	0.815	Bueno
Conducta Laboral Contraproducente	9	0.784	Aceptable (0.70-0.79)

Nota. n = 254. MBI-Ed = Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (Maslach et al., 1996); JPS = Job Performance Scale (Goodman & Svyantek, 1999). Alpha de Cronbach calculado con varianza poblacional (VARP). Interpretación: Inaceptable (<0.60), Cuestionable (0.60–0.69), Aceptable (0.70–0.79), Bueno (0.80–0.89), Excelente (≥ 0.90).

Los resultados muestran que el MBI-Ed obtuvo un Alpha de Cronbach de $\alpha = 0.761$ (Aceptable) y la JPS de $\alpha = 0.722$ (Inaceptable) a nivel de escala completa. Sin embargo, al analizar por dimensiones, los resultados mejoran considerablemente: el Agotamiento Emocional ($\alpha = 0.916$), la Realización Personal ($\alpha = 0.911$), el Desempeño de Tarea ($\alpha = 0.904$) y el Desempeño Contextual ($\alpha = 0.815$) obtuvieron valores excelentes o buenos, lo que indica que los ítems de cada una de estas dimensiones miden de forma consistente el mismo aspecto.

Sin embargo, las dimensiones de Despersonalización/Cinismo ($\alpha = 0.623$) y Conducta Laboral Contraproducente ($\alpha = 0.784$) obtuvieron valores que requieren precaución. En el caso de la Despersonalización, el valor cuestionable (0.623) puede

explicarse por el reducido número de ítems (5) y la heterogeneidad conceptual de la subescala. La CWB, aunque obtuvo un Alpha aceptable (0.784), agrupa comportamientos muy distintos entre sí como la impuntualidad, los descansos no autorizados y la disminución del rendimiento al final del día. Por esta razón, los resultados de estas dos dimensiones deben interpretarse con cautela y se reportan como una limitación metodológica del estudio.

2.13.4 Análisis de los Resultados por Instrumento

En este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir del MBI-Ed (burnout) y la JPS (rendimiento laboral). Los resultados se presentan de forma separada para Docentes, Empleados Administrativos y Trabajadores de Servicios, y al final se incluye una vista global. Para cada dimensión se presenta la tabla de estadísticos descriptivos (M, DE, mínimo y máximo), la tabla de frecuencias por ítem y una interpretación de los resultados.

Resultados del MBI-Ed: Síndrome de Burnout

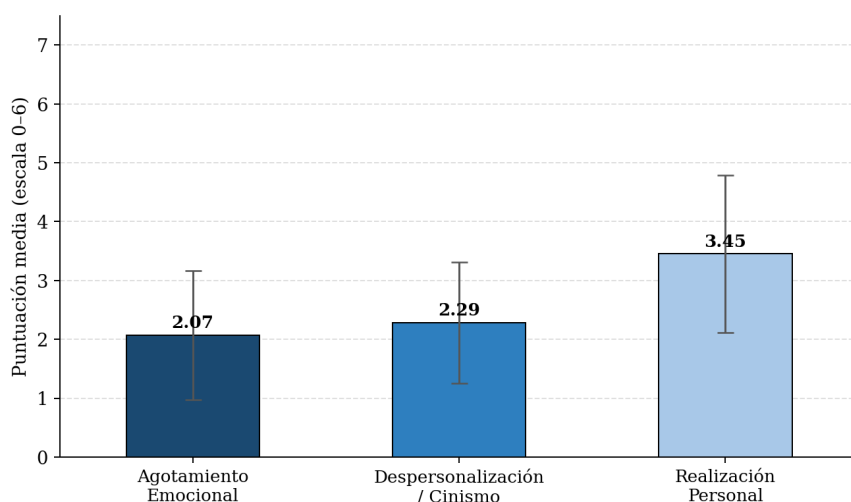
El MBI-Ed contiene 22 ítems distribuidos en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La escala va del 0 al 6, con 3.0 como punto intermedio. Para obtener los resultados que se presentan a continuación, cada respuesta de la encuesta fue convertida a su valor numérico correspondiente y, en el caso de los ítems 10 y 22, se aplicó la fórmula de inversión ($6 - \text{valor original}$) para que todos los ítems apunten en la misma dirección. Luego, para cada participante se calculó el promedio de los ítems de cada dimensión, y con esos valores individuales se obtuvo la media grupal (M) y la desviación estándar (DE) de cada grupo, que son los números que se ven en las figuras y tablas. Para leer los resultados hay que tener en cuenta que un valor favorable en agotamiento emocional y despersonalización debe estar por debajo de 3.0,

ya que indica bajo nivel de agotamiento y distanciamiento. En cambio, en realización personal funciona al revés: un valor por encima de 3.0 es positivo porque refleja que el trabajador siente que su labor tiene propósito y valor.

MBI-Ed — Docentes (n = 113)

Figura 8

Puntuaciones medias del MBI-Ed – Docentes (n = 113)



Nota. n = 113. Las barras representan la media grupal (M) de cada dimensión del MBI-Ed. Las líneas de error indican ± 1 desviación estándar (DE). Escala 0–6. AE = Agotamiento Emocional; DP = Despersonalización/Cinismo; RP = Realización Personal. Elaboración propia a partir de MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

En la Figura 8 se observan los resultados del MBI-Ed para los 113 docentes. El Agotamiento Emocional obtuvo $M = 2.07$, un valor bajo que indica que los docentes no están llegando a su límite emocional en el día a día. La Despersonalización fue de $M = 2.29$ por lo que los docentes mantienen una actitud comprometida con sus estudiantes y compañeros. La Realización Personal alcanzó $M = 3.45$, superando el punto intermedio, lo que es una buena señal: los docentes sienten que su trabajo tiene valor y que están aportando algo importante. En conjunto, el perfil de los docentes refleja un nivel bajo de

riesgo de burnout, con la Realización Personal actuando como su principal factor protector.

Tabla 3

Estadísticos descriptivos – Agotamiento Emocional (Docentes)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Agotamiento Emocional	2.07	1.10	0.00	5.00	113

Nota. n = 113. M = media de las puntuaciones individuales de los 113 participantes en los 9 ítems de Agotamiento Emocional. DE = desviación estándar. Escala 0–6. Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

Tabla 4

Frecuencias por ítem – Agotamiento Emocional (Docentes)

Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Ítem 1	8 (7.1%)	16 (14.2%)	50 (44.2%)	16 (14.2%)	10 (8.8%)	12 (10.6%)	0 (0.0%)
Ítem 2	18 (15.9%)	30 (26.5%)	33 (29.2%)	19 (16.8%)	9 (8.0%)	4 (3.5%)	0 (0.0%)
Ítem 3	18 (15.9%)	27 (23.9%)	31 (27.4%)	22 (19.5%)	5 (4.4%)	9 (8.0%)	1 (0.9%)
Ítem 6	26 (23.0%)	28 (24.8%)	26 (23.0%)	19 (16.8%)	10 (8.8%)	3 (2.7%)	1 (0.9%)
Ítem 8	15 (13.3%)	24 (21.2%)	31 (27.4%)	20 (17.7%)	10 (8.8%)	12 (10.6%)	1 (0.9%)
Ítem 13	21 (18.6%)	23 (20.4%)	36 (31.9%)	18 (15.9%)	7 (6.2%)	7 (6.2%)	1 (0.9%)
Ítem 14	11 (9.7%)	16 (14.2%)	31 (27.4%)	21 (18.6%)	15 (13.3%)	12 (10.6%)	7 (6.2%)
Ítem 16	22 (19.5%)	25 (22.1%)	27 (23.9%)	25 (22.1%)	10 (8.8%)	3 (2.7%)	0 (0.0%)
Ítem 20	17 (15.0%)	29 (25.7%)	31 (27.4%)	18 (15.9%)	11 (9.7%)	7 (6.2%)	0 (0.0%)

Nota. n = 113. f = frecuencia; % = porcentaje sobre el total del grupo. Escala: 0 = Nunca ... 6 = Siempre. Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

Los docentes de la PUCE Ibarra presentan un nivel bajo de agotamiento emocional (M = 2.07 sobre 6), lo que es un resultado positivo para la institución. Esto sugiere que, en general, los docentes no están llegando a su límite emocional por el trabajo. No obstante, la presencia de casos con puntuaciones altas indica que existe una minoría que sí experimenta desgaste importante y que podría beneficiarse de intervenciones de apoyo psicológico o reducción de carga laboral.

Tabla 5

Estadísticos descriptivos – Despersonalización/Cinismo (Docentes)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Despersonalización/Cinismo	2.29	1.03	0.00	4.40	113

Nota. n = 113. M = media de los 5 ítems de Despersonalización/Cinismo. DE = desviación estándar.

Escala 0–6. Advertencia: $\alpha = 0.623$ (limitación metodológica). Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

Tabla 6

Frecuencias por ítem – Despersonalización/Cinismo (Docentes)

Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Ítem 5	12 (10.6%)	37 (32.7%)	27 (23.9%)	24 (21.2%)	8 (7.1%)	5 (4.4%)	0 (0.0%)
Ítem 10	13 (11.5%)	10 (8.8%)	17 (15.0%)	29 (25.7%)	26 (23.0%)	13 (11.5%)	4 (3.5%)
Ítem 11	26 (23.0%)	21 (18.6%)	25 (22.1%)	28 (24.8%)	5 (4.4%)	6 (5.3%)	1 (0.9%)
Ítem 15	24 (21.2%)	26 (23.0%)	26 (23.0%)	27 (23.9%)	5 (4.4%)	4 (3.5%)	0 (0.0%)
Ítem 22	10 (8.8%)	14 (12.4%)	17 (15.0%)	27 (23.9%)	25 (22.1%)	19 (16.8%)	1 (0.9%)

Nota. n = 113. f = frecuencia; % = porcentaje. Ítems 10 y 22 fueron invertidos antes del análisis.

Escala: 0 = Nunca ... 6 = Siempre. Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

El nivel de despersonalización/cinismo y distanciamiento de los docentes hacia sus estudiantes y compañeros es bajo ($M = 2.29$), lo que refleja que la mayoría mantiene una actitud comprometida con su labor educativa. Este resultado es alentador porque la despersonalización/cinismo es la dimensión del burnout más directamente relacionada con la calidad de la interacción docente-estudiante. Cuando los profesores se desconectan emocionalmente, la enseñanza y el aprendizaje se resienten.

Tabla 7

Estadísticos descriptivos – Realización Personal (Docentes)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Realización Personal	3.45	1.34	0.75	6.00	113

Nota. n = 113. M = media de los 8 ítems de Realización Personal. DE = desviación estándar. Escala 0–6. Nota: en esta dimensión, una puntuación más baja indica mayor riesgo de burnout. Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

Tabla 8

Frecuencias por ítem – Realización Personal (Docentes)

Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Ítem 4	4 (3.5%)	12 (10.6%)	27 (23.9%)	21 (18.6%)	13 (11.5%)	23 (20.4%)	12 (10.6%)
Ítem 7	2 (1.8%)	18 (15.9%)	16 (14.2%)	26 (23.0%)	9 (8.0%)	27 (23.9%)	15 (13.3%)
Ítem 9	2 (1.8%)	18 (15.9%)	13 (11.5%)	23 (20.4%)	13 (11.5%)	20 (17.7%)	24 (21.2%)
Ítem 12	1 (0.9%)	12 (10.6%)	30 (26.5%)	25 (22.1%)	14 (12.4%)	16 (14.2%)	15 (13.3%)
Ítem 17	0 (0.0%)	12 (10.6%)	30 (26.5%)	28 (24.8%)	12 (10.6%)	18 (15.9%)	12 (10.6%)
Ítem 18	0 (0.0%)	9 (8.0%)	25 (22.1%)	26 (23.0%)	15 (13.3%)	22 (19.5%)	15 (13.3%)
Ítem 19	3 (2.7%)	10 (8.8%)	17 (15.0%)	25 (22.1%)	15 (13.3%)	21 (18.6%)	22 (19.5%)
Ítem 21	3 (2.7%)	11 (9.7%)	23 (20.4%)	25 (22.1%)	10 (8.8%)	26 (23.0%)	15 (13.3%)

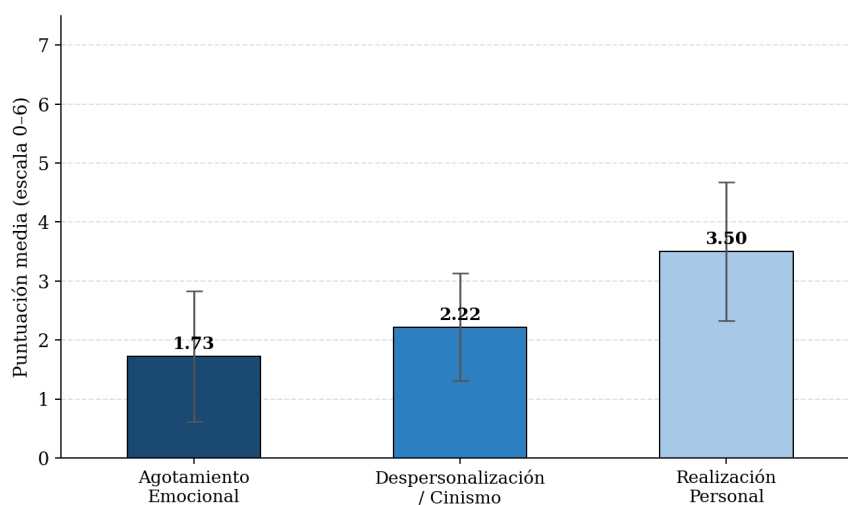
Nota. n = 113. f = frecuencia; % = porcentaje. Escala: 0 = Nunca ... 6 = Siempre. Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

La Realización Personal de los docentes ($M = 3.45$) es la dimensión más saludable de su perfil de burnout. Esto significa que la mayoría siente que su trabajo tiene propósito y que está aportando algo valioso. Este sentido de logro es precisamente el principal escudo contra el burnout: mientras un docente sienta que su labor importa, es menos probable que desarrolle agotamiento severo. La institución debería fortalecer los espacios que permitan a los docentes visualizar el impacto de su trabajo.

MBI-Ed — Empleados Administrativos (n = 89)

Figura 9

Puntuaciones medias del MBI-Ed – Empleados Administrativos (n = 89)



Nota. n = 89. Las barras representan la media grupal (M) de cada dimensión del MBI-Ed. Las líneas de error indican ± 1 desviación estándar (DE). Escala 0–6. AE = Agotamiento Emocional; DP = Despersonalización/Cinismo; RP = Realización Personal. Elaboración propia a partir de MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

En la Figura 9 se muestran los resultados del MBI-Ed para los 89 empleados administrativos, quienes presentan el mejor perfil de los tres grupos. El Agotamiento Emocional fue de $M = 1.73$, el más bajo de todos, lo que indica que este grupo raramente llega a sentirse emocionalmente agotado por su trabajo. La Despersonalización fue de $M = 2.22$, también muy baja, reflejando que los empleados mantienen relaciones laborales cercanas y positivas. La Realización Personal obtuvo $M = 3.50$, el valor más alto de los tres grupos, lo que significa que son quienes más sienten que su trabajo tiene impacto y valor personal. Estos resultados sugieren que las condiciones laborales del área administrativa son las más saludables de la institución.

Tabla 9

Estadísticos descriptivos – Agotamiento Emocional (Empleados Administrativos)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Agotamiento Emocional	1.73	1.11	0.00	5.78	88

Nota. n = 89. M = media de las puntuaciones individuales de los 89 participantes en los 9 ítems de

Agotamiento Emocional. DE = desviación estándar. Escala 0–6. Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

Tabla 10

Frecuencias por ítem – Agotamiento Emocional (Empleados Administrativos)

Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Ítem 1	10 (11.2%)	23 (25.8%)	31 (34.8%)	12 (13.5%)	4 (4.5%)	6 (6.7%)	2 (2.2%)
Ítem 2	18 (20.2%)	31 (34.8%)	19 (21.3%)	10 (11.2%)	5 (5.6%)	4 (4.5%)	1 (1.1%)
Ítem 3	17 (19.1%)	28 (31.5%)	18 (20.2%)	20 (22.5%)	2 (2.2%)	1 (1.1%)	2 (2.2%)
Ítem 6	20 (22.5%)	27 (30.3%)	25 (28.1%)	10 (11.2%)	3 (3.4%)	2 (2.2%)	1 (1.1%)
Ítem 8	15 (16.9%)	25 (28.1%)	25 (28.1%)	12 (13.5%)	5 (5.6%)	2 (2.2%)	3 (3.4%)
Ítem 13	25 (28.1%)	27 (30.3%)	17 (19.1%)	10 (11.2%)	5 (5.6%)	3 (3.4%)	1 (1.1%)
Ítem 14	7 (7.9%)	15 (16.9%)	30 (33.7%)	19 (21.3%)	11 (12.4%)	2 (2.2%)	2 (2.2%)
Ítem 16	21 (23.6%)	30 (33.7%)	17 (19.1%)	14 (15.7%)	4 (4.5%)	1 (1.1%)	1 (1.1%)
Ítem 20	26 (29.2%)	28 (31.5%)	11 (12.4%)	15 (16.9%)	5 (5.6%)	3 (3.4%)	0 (0.0%)

Nota. n = 89. f = frecuencia; % = porcentaje sobre el total del grupo. Escala: 0 = Nunca ... 6 = Siempre.

Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

Los empleados administrativos son el grupo con menor agotamiento emocional (M = 1.73), muy por debajo del punto medio de la escala. Esto podría explicarse porque su trabajo, aunque demandante, implica menos interacción emocional intensa que la docencia o los servicios de soporte. Este grupo está en buena condición emocional para afrontar sus responsabilidades diarias sin riesgo inmediato de burnout.

Tabla 11

Estadísticos descriptivos – Despersonalización/Cinismo (Empleados Administrativos)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Despersonalización/Cinismo	2.22	0.92	0.00	3.60	88

Nota. n = 89. M = media de los 5 ítems de Despersonalización/Cinismo. DE = desviación estándar.

Escala 0–6. Advertencia: $\alpha = 0.623$ (limitación metodológica). Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

Tabla 12

Frecuencias por ítem – Despersonalización/Cinismo (Empleados Administrativos)

Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Ítem 5	24 (27.0%)	23 (25.8%)	19 (21.3%)	12 (13.5%)	10 (11.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Ítem 10	9 (10.1%)	6 (6.7%)	5 (5.6%)	16 (18.0%)	21 (23.6%)	22 (24.7%)	9 (10.1%)
Ítem 11	29 (32.6%)	15 (16.9%)	17 (19.1%)	17 (19.1%)	8 (9.0%)	2 (2.2%)	0 (0.0%)
Ítem 15	13 (14.6%)	31 (34.8%)	20 (22.5%)	14 (15.7%)	6 (6.7%)	3 (3.4%)	1 (1.1%)
Ítem 22	10 (11.2%)	15 (16.9%)	17 (19.1%)	22 (24.7%)	11 (12.4%)	9 (10.1%)	4 (4.5%)

Nota. n = 89. f = frecuencia; % = porcentaje. Ítems 10 y 22 fueron invertidos antes del análisis. Escala:

0 = Nunca ... 6 = Siempre. Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

Los empleados administrativos presentan el menor distanciamiento emocional de los tres grupos ($M = 2.22$), lo que indica que siguen sintiéndose conectados con su trabajo y con las personas con quienes interactúan. Esto es coherente con su bajo agotamiento: cuando una persona no está emocionalmente agotada, tiene más recursos para mantener relaciones laborales cercanas y empáticas.

Tabla 13

Estadísticos descriptivos – Realización Personal (Empleados Administrativos)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Realización Personal	3.50	1.18	0.75	5.75	88

Nota. n = 89. M = media de los 8 ítems de Realización Personal. DE = desviación estándar. Escala 0–

6. Nota: en esta dimensión, una puntuación más baja indica mayor riesgo de burnout. Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

Tabla 14

Frecuencias por ítem – Realización Personal (Empleados Administrativos)

Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Ítem 4	2 (2.2%)	5 (5.6%)	15 (16.9%)	30 (33.7%)	12 (13.5%)	18 (20.2%)	6 (6.7%)
Ítem 7	2 (2.2%)	9 (10.1%)	15 (16.9%)	11 (12.4%)	16 (18.0%)	25 (28.1%)	10 (11.2%)
Ítem 9	1 (1.1%)	9 (10.1%)	18 (20.2%)	15 (16.9%)	20 (22.5%)	12 (13.5%)	13 (14.6%)
Ítem 12	3 (3.4%)	12 (13.5%)	12 (13.5%)	15 (16.9%)	22 (24.7%)	13 (14.6%)	11 (12.4%)
Ítem 17	0 (0.0%)	14 (15.7%)	15 (16.9%)	26 (29.2%)	12 (13.5%)	16 (18.0%)	5 (5.6%)
Ítem 18	0 (0.0%)	13 (14.6%)	13 (14.6%)	15 (16.9%)	16 (18.0%)	21 (23.6%)	9 (10.1%)
Ítem 19	0 (0.0%)	5 (5.6%)	17 (19.1%)	17 (19.1%)	17 (19.1%)	13 (14.6%)	18 (20.2%)
Ítem 21	2 (2.2%)	6 (6.7%)	20 (22.5%)	13 (14.6%)	17 (19.1%)	21 (23.6%)	9 (10.1%)

Nota. n = 89. f = frecuencia; % = porcentaje. Escala: 0 = Nunca ... 6 = Siempre. Fuente: MBI-Ed

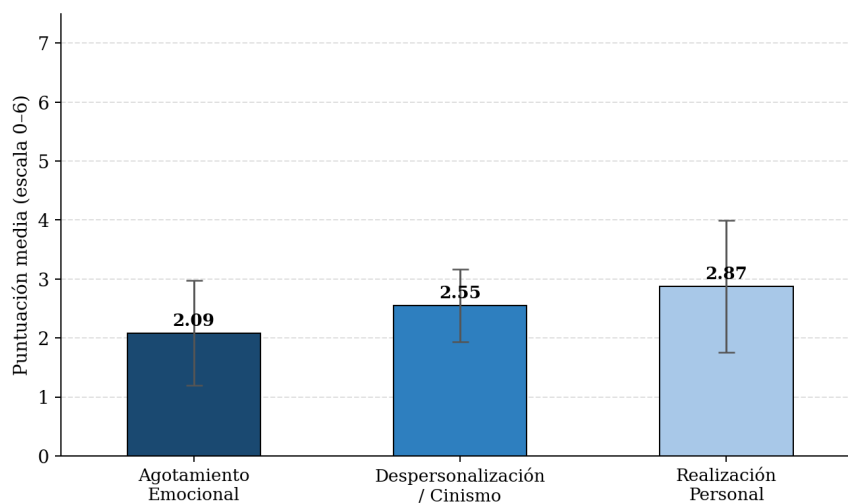
(Maslach et al., 1996).

Los empleados administrativos reportan la mayor Realización Personal de los tres grupos ($M = 3.50$), lo que los posiciona como el grupo con mejor salud laboral según el MBI-Ed. Sienten que dominan su trabajo, que resuelven los problemas que se les presentan y que contribuyen de manera efectiva a la institución. Este perfil positivo sugiere que las condiciones laborales del área administrativa son, en general, favorables para el bienestar del personal

MBI-Ed — Trabajadores de Servicios (n = 52)

Figura 10

Puntuaciones medias del MBI-Ed – Trabajadores de Servicios (n = 52)



Nota. n = 52. Las barras representan la media grupal (M) de cada dimensión del MBI-Ed. Las líneas de error indican ± 1 desviación estándar (DE). Escala 0–6. AE = Agotamiento Emocional; DP = Despersonalización/Cinismo; RP = Realización Personal. Elaboración propia a partir de MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

La Figura 10 muestra los resultados del MBI-Ed para los 52 trabajadores de servicios, que presentan el perfil de mayor riesgo de los tres grupos. El Agotamiento Emocional fue de $M = 2.09$, similar al de los docentes, aunque la baja desviación estándar ($DE = 0.89$) indica que este nivel de agotamiento está bastante repartido en todo el grupo, no solo en casos aislados. La Despersonalización obtuvo $M = 2.55$, la más alta de los tres grupos, lo que muestra mayor tendencia al distanciamiento emocional. El dato más llamativo es la Realización Personal con $M = 2.87$, el único valor por debajo del punto intermedio en esta dimensión para cualquier grupo, lo que representa una señal de alerta importante: cuando la Realización Personal cae por debajo de 3.0 el trabajador siente que su esfuerzo no tiene impacto ni reconocimiento, y eso acelera el desarrollo del burnout. Este grupo requiere atención prioritaria.

Tabla 15

Estadísticos descriptivos – Agotamiento Emocional (Trabajadores de Servicios)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Agotamiento Emocional	2.09	0.89	0.00	4.00	52

Nota. n = 52. M = media de las puntuaciones individuales de los 52 participantes en los 9 ítems de

Agotamiento Emocional. DE = desviación estándar. Escala 0–6. Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

Tabla 16

Frecuencias por ítem – Agotamiento Emocional (Trabajadores de Servicios)

Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Ítem 1	2 (3.8%)	11 (21.2%)	23 (44.2%)	12 (23.1%)	2 (3.8%)	1 (1.9%)	1 (1.9%)
Ítem 2	3 (5.8%)	16 (30.8%)	17 (32.7%)	13 (25.0%)	3 (5.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Ítem 3	3 (5.8%)	13 (25.0%)	23 (44.2%)	7 (13.5%)	4 (7.7%)	1 (1.9%)	0 (0.0%)
Ítem 6	6 (11.5%)	13 (25.0%)	19 (36.5%)	11 (21.2%)	2 (3.8%)	0 (0.0%)	1 (1.9%)
Ítem 8	5 (9.6%)	12 (23.1%)	10 (19.2%)	19 (36.5%)	5 (9.6%)	1 (1.9%)	0 (0.0%)
Ítem 13	6 (11.5%)	11 (21.2%)	11 (21.2%)	16 (30.8%)	5 (9.6%)	2 (3.8%)	1 (1.9%)
Ítem 14	3 (5.8%)	12 (23.1%)	16 (30.8%)	13 (25.0%)	5 (9.6%)	2 (3.8%)	1 (1.9%)
Ítem 16	7 (13.5%)	15 (28.8%)	10 (19.2%)	15 (28.8%)	5 (9.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Ítem 20	7 (13.5%)	10 (19.2%)	17 (32.7%)	9 (17.3%)	6 (11.5%)	3 (5.8%)	0 (0.0%)

Nota. n = 52. f = frecuencia; % = porcentaje sobre el total del grupo. Escala: 0 = Nunca ... 6 = Siempre.

Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

Los trabajadores de servicios presentan un nivel de agotamiento emocional comparable al de los docentes ($M = 2.09$), pero con una particularidad importante: la menor desviación estándar ($DE = 0.89$) indica que el grupo es más homogéneo en sus respuestas. Esto significa que el agotamiento no está concentrado en unos pocos casos extremos, sino distribuido de manera más pareja entre los trabajadores, lo que podría apuntar a condiciones laborales compartidas que afectan a todo el grupo por igual.

Tabla 17

Estadísticos descriptivos – Despersonalización/Cinismo (Trabajadores de Servicios)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Despersonalización/Cinismo	2.55	0.62	0.40	3.40	52

Nota. n = 52. M = media de los 5 ítems de Despersonalización/Cinismo. DE = desviación estándar.

Escala 0–6. Advertencia: $\alpha = 0.623$ (limitación metodológica). Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

Tabla 18

Frecuencias por ítem – Despersonalización/Cinismo (Trabajadores de Servicios)

Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Ítem 5	6 (11.5%)	14 (26.9%)	19 (36.5%)	11 (21.2%)	1 (1.9%)	1 (1.9%)	0 (0.0%)
Ítem 10	1 (1.9%)	5 (9.6%)	6 (11.5%)	11 (21.2%)	16 (30.8%)	12 (23.1%)	1 (1.9%)
Ítem 11	6 (11.5%)	13 (25.0%)	15 (28.8%)	12 (23.1%)	3 (5.8%)	2 (3.8%)	1 (1.9%)
Ítem 15	4 (7.7%)	11 (21.2%)	10 (19.2%)	19 (36.5%)	6 (11.5%)	2 (3.8%)	0 (0.0%)
Ítem 22	0 (0.0%)	9 (17.3%)	9 (17.3%)	13 (25.0%)	12 (23.1%)	8 (15.4%)	1 (1.9%)

Nota. n = 52. f = frecuencia; % = porcentaje. Ítems 10 y 22 fueron invertidos antes del análisis. Escala:

0 = Nunca ... 6 = Siempre. Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

Los trabajadores de servicios son el grupo con mayor distanciamiento emocional ($M = 2.55$), aunque este valor sigue siendo bajo en términos absolutos. Este resultado puede estar relacionado con la naturaleza de su trabajo: las tareas de mantenimiento y servicios generales son frecuentemente invisibles para el resto de la comunidad universitaria, y esa falta de reconocimiento puede generar gradualmente una actitud de indiferencia hacia el entorno laboral. La institución debería fortalecer los mecanismos de reconocimiento hacia este grupo.

Tabla 19

Estadísticos descriptivos – Realización Personal (Trabajadores de Servicios)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Realización Personal	2.87	1.12	1.00	5.62	52

Nota. n = 52. M = media de los 8 ítems de Realización Personal. DE = desviación estándar. Escala 0–

6. Nota: en esta dimensión, una puntuación más baja indica mayor riesgo de burnout. Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

Tabla 20

Frecuencias por ítem – Realización Personal (Trabajadores de Servicios)

Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Ítem 4	0 (0.0%)	10 (19.2%)	21 (40.4%)	8 (15.4%)	7 (13.5%)	6 (11.5%)	0 (0.0%)
Ítem 7	0 (0.0%)	8 (15.4%)	11 (21.2%)	13 (25.0%)	12 (23.1%)	6 (11.5%)	2 (3.8%)
Ítem 9	1 (1.9%)	5 (9.6%)	17 (32.7%)	14 (26.9%)	7 (13.5%)	4 (7.7%)	4 (7.7%)
Ítem 12	0 (0.0%)	8 (15.4%)	10 (19.2%)	17 (32.7%)	5 (9.6%)	6 (11.5%)	5 (9.6%)
Ítem 17	0 (0.0%)	10 (19.2%)	11 (21.2%)	17 (32.7%)	9 (17.3%)	2 (3.8%)	2 (3.8%)
Ítem 18	0 (0.0%)	10 (19.2%)	17 (32.7%)	12 (23.1%)	5 (9.6%)	3 (5.8%)	4 (7.7%)
Ítem 19	1 (1.9%)	6 (11.5%)	19 (36.5%)	11 (21.2%)	6 (11.5%)	7 (13.5%)	2 (3.8%)
Ítem 21	0 (0.0%)	10 (19.2%)	15 (28.8%)	8 (15.4%)	11 (21.2%)	4 (7.7%)	4 (7.7%)

Nota. n = 52. f = frecuencia; % = porcentaje. Escala: 0 = Nunca ... 6 = Siempre. Fuente: MBI-Ed

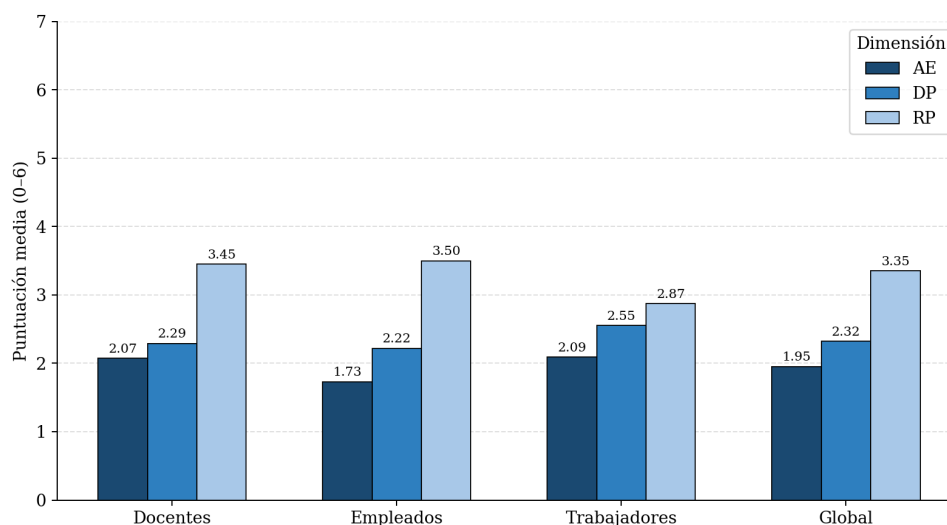
(Maslach et al., 1996).

Este es el resultado más preocupante del análisis de burnout: los trabajadores de servicios reportan la menor Realización Personal de los tres grupos ($M = 2.87$), lo que los sitúa como el grupo con mayor riesgo de burnout en la institución. Una puntuación baja en esta dimensión no significa necesariamente que trabajen mal, sino que no perciben que su trabajo sea valioso o que estén desarrollando sus capacidades. Combinado con la mayor despersonalización/cinismo del grupo, este perfil indica que los trabajadores de servicios necesitan atención prioritaria en cualquier programa de bienestar laboral.

MBI-Ed — Resultados Globales (n = 253)

Figura 11

Comparación de puntuaciones medias del MBI-Ed por grupo ocupacional



Nota. n = 253 (113 docentes, 89 empleados, 52 trabajadores). AE = Agotamiento Emocional; DP = Despersonalización/Cinismo; RP = Realización Personal. Elaboración propia a partir de MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

La Figura 11 permite ver el perfil de burnout de los tres grupos en un solo gráfico y comparar sus diferencias. En Agotamiento Emocional, los empleados administrativos tienen el valor más bajo ($M = 1.73$) y los trabajadores de servicios el más alto ($M = 2.09$), aunque los tres grupos están por debajo del punto intermedio. En Despersonalización, los trabajadores se acercan más al punto de riesgo ($M = 2.55$) que los otros dos grupos. El contraste más importante aparece en Realización Personal: mientras docentes ($M = 3.45$) y empleados ($M = 3.50$) superan el punto intermedio, los trabajadores de servicios obtienen $M = 2.87$, siendo el único grupo por debajo de 3.0 en esta dimensión. A nivel global los 253 participantes obtuvieron $AE = 1.95$, $DP = 2.32$ y $RP = 3.35$, lo que refleja un nivel institucional de burnout bajo-moderado con los trabajadores de servicios como el grupo que más necesita atención.

Tabla 21

Estadísticos descriptivos globales – MBI-Ed (n = 253)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Agotamiento Emocional	1.95	1.07	0.00	5.78	253
Despersonalización/Cinismo	2.32	0.92	0.00	4.40	253
Realización Personal	3.35	1.26	0.75	6.00	253

Nota. n = 253. M = media global calculada a partir de las puntuaciones de todos los participantes. DE = desviación estándar. Escala 0–6. Fuente: MBI-Ed (Maslach et al., 1996).

A nivel global, los 253 participantes presentaron $AE = 1.95$, $DP = 2.32$ y $RP = 3.35$. Los Trabajadores de Servicios mostraron la mayor Despersonalización ($M = 2.55$) y la menor Realización Personal ($M = 2.87$), posicionándose como el grupo con mayor riesgo de burnout. Los Empleados Administrativos presentaron los mejores indicadores ($AE = 1.73$, $RP = 3.50$).

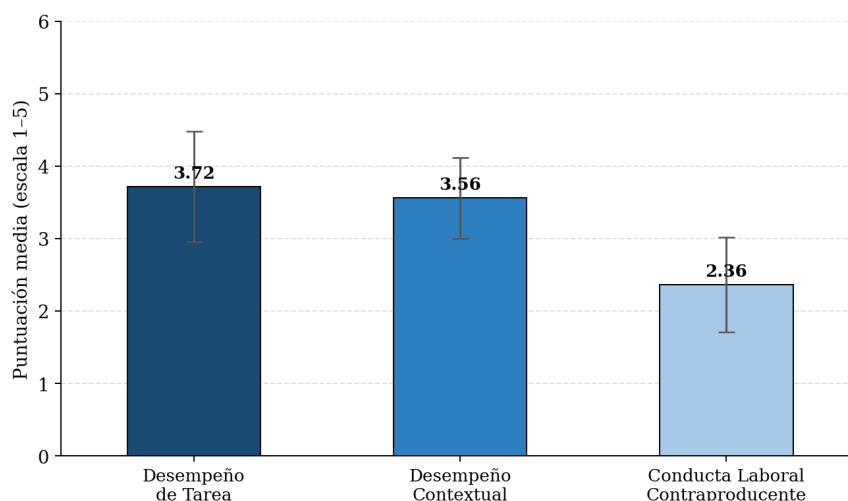
Resultados de la JPS: Rendimiento Laboral

La JPS contiene 25 ítems distribuidos en tres dimensiones: desempeño de tarea, desempeño contextual y conducta laboral contraproducente (CWB). La escala va del 1 al 5, con 3.0 como punto intermedio. Para obtener los resultados, cada respuesta fue convertida a su valor numérico y los ítems 17, 19, 20, 22, 23 y 24 fueron invertidos con la fórmula ($6 - \text{valor original}$), ya que estaban redactados en sentido positivo dentro de una dimensión que mide conductas negativas. Luego se calculó el promedio de los ítems de cada dimensión por participante, y con esos valores se obtuvo la media grupal (M) y la desviación estándar (DE) que aparecen en las figuras y tablas. En cuanto a la interpretación: en desempeño de tarea y contextual un valor por encima de 3.0 indica buen rendimiento. En CWB ocurre lo contrario: un valor por debajo de 3.0 es positivo, ya que significa que el trabajador presenta pocas conductas negativas. Con esto en mente, a continuación se presentan los resultados de los tres grupos.

JPS — Docentes (n = 113)

Figura 12

Puntuaciones medias de la JPS – Docentes (n = 113)



Nota. n = 113. Las barras representan la media grupal (M). Líneas de error = ± 1 DE. Escala 1–5.

Elaboración propia a partir de JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

En la Figura 12 se observan los resultados de la JPS para los 113 docentes. El desempeño de tarea obtuvo $M = 3.72$ y el desempeño contextual $M = 3.56$, ambos por encima del punto intermedio, lo que indica que los docentes están cumpliendo bien sus responsabilidades y que además van más allá de lo que su cargo exige: ayudan a compañeros, participan voluntariamente y toman iniciativa. La conducta laboral contraproducente fue de $M = 2.36$, por debajo del punto intermedio, lo que es positivo ya que los docentes demuestran pocos comportamientos negativos como impuntualidad o reducción deliberada del esfuerzo. En conjunto, los docentes muestran un rendimiento laboral favorable en las tres dimensiones.

Tabla 22

Estadísticos descriptivos – Desempeño de Tarea (Docentes)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Desempeño de Tarea	3.72	0.76	1.00	5.00	113

Nota. $n = 113$. M = media de los 9 ítems de Desempeño de Tarea. DE = desviación estándar. Escala 1–5. Fuente: JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

Tabla 23

Frecuencias por ítem – Desempeño de Tarea (Docentes)

Ítem	Tot. desacuerdo	En desacuerdo	Ni/ni	De acuerdo	Tot. acuerdo
Ítem 1	2 (1.8%)	4 (3.5%)	41 (36.3%)	41 (36.3%)	25 (22.1%)
Ítem 2	1 (0.9%)	14 (12.4%)	31 (27.4%)	38 (33.6%)	28 (24.8%)
Ítem 3	1 (0.9%)	15 (13.3%)	21 (18.6%)	44 (38.9%)	32 (28.3%)
Ítem 4	2 (1.8%)	8 (7.1%)	23 (20.4%)	43 (38.1%)	37 (32.7%)
Ítem 5	5 (4.4%)	20 (17.7%)	43 (38.1%)	35 (31.0%)	10 (8.8%)
Ítem 6	3 (2.7%)	11 (9.7%)	35 (31.0%)	42 (37.2%)	22 (19.5%)
Ítem 7	1 (0.9%)	4 (3.5%)	30 (26.5%)	45 (39.8%)	32 (28.3%)
Ítem 8	3 (2.7%)	11 (9.7%)	28 (24.8%)	42 (37.2%)	29 (25.7%)
Ítem 9	1 (0.9%)	9 (8.0%)	24 (21.2%)	52 (46.0%)	27 (23.9%)

Nota. $n = 113$. f = frecuencia; % = porcentaje. Escala: 1 = Tot. desacuerdo ... 5 = Tot. acuerdo. Fuente: JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

El desempeño de tarea de los docentes ($M = 3.72$) indica que, a pesar del agotamiento que algunos reportan, el cumplimiento formal de su trabajo se mantiene en

un nivel adecuado. Esto es consistente con la literatura: el burnout no destruye el desempeño de inmediato; primero deteriora la motivación y la satisfacción, y solo en etapas avanzadas afecta el rendimiento observable. El hecho de que los docentes sigan cumpliendo bien no significa que el burnout no sea un problema, sino que aún no ha llegado a ese punto crítico.

Tabla 24

Estadísticos descriptivos – Desempeño Contextual (Docentes)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Desempeño Contextual	3.56	0.56	1.14	5.00	113

Nota. n = 113. M = media de los 7 ítems de Desempeño Contextual. DE = desviación estándar. Escala

1–5. Fuente: JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

Tabla 25

Frecuencias por ítem – Desempeño Contextual (Docentes)

Ítem	Tot. desacuerdo	En desacuerdo	Ni/ni	De acuerdo	Tot. acuerdo
Ítem 10	2 (1.8%)	9 (8.0%)	37 (32.7%)	49 (43.4%)	16 (14.2%)
Ítem 11	2 (1.8%)	11 (9.7%)	44 (38.9%)	48 (42.5%)	8 (7.1%)
Ítem 12	1 (0.9%)	10 (8.8%)	38 (33.6%)	49 (43.4%)	15 (13.3%)
Ítem 13	2 (1.8%)	8 (7.1%)	45 (39.8%)	52 (46.0%)	6 (5.3%)
Ítem 14	3 (2.7%)	8 (7.1%)	32 (28.3%)	53 (46.9%)	17 (15.0%)
Ítem 15	1 (0.9%)	11 (9.7%)	39 (34.5%)	51 (45.1%)	11 (9.7%)
Ítem 16	1 (0.9%)	6 (5.3%)	36 (31.9%)	56 (49.6%)	14 (12.4%)

Nota. n = 113. f = frecuencia; % = porcentaje. Escala: 1 = Tot. desacuerdo ... 5 = Tot. acuerdo. Fuente:

JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

Los docentes demuestran un compromiso voluntario con la institución más allá de sus obligaciones formales (M = 3.56 en Desempeño Contextual) , como ayudar a compañeros, tomar iniciativa o participar en actividades institucionales. Este tipo de comportamiento es especialmente valioso en un entorno educativo, ya que refleja un sentido de pertenencia y colaboración que enriquece el ambiente laboral y beneficia a los estudiantes.

Tabla 26

Estadísticos descriptivos – Conducta Laboral Contraproducente (Docentes)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
CWB	2.36	0.65	1.11	3.89	113

Nota. n = 113. M = media de los 9 ítems de CWB. DE = desviación estándar. Escala 1–5. Advertencia:

$\alpha = 0.784$ (limitación metodológica). Fuente: JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

Tabla 27

Frecuencias por ítem – CWB (Docentes)

Ítem	Tot. desacuerdo	En desacuerdo	Ni/ni	De acuerdo	Tot. acuerdo
Ítem 17	28 (24.8%)	53 (46.9%)	22 (19.5%)	7 (6.2%)	3 (2.7%)
Ítem 18	29 (25.7%)	26 (23.0%)	33 (29.2%)	22 (19.5%)	3 (2.7%)
Ítem 19	12 (10.6%)	39 (34.5%)	48 (42.5%)	8 (7.1%)	6 (5.3%)
Ítem 20	42 (37.2%)	40 (35.4%)	25 (22.1%)	3 (2.7%)	3 (2.7%)
Ítem 21	40 (35.4%)	30 (26.5%)	20 (17.7%)	21 (18.6%)	2 (1.8%)
Ítem 22	26 (23.0%)	45 (39.8%)	30 (26.5%)	6 (5.3%)	6 (5.3%)
Ítem 23	31 (27.4%)	41 (36.3%)	28 (24.8%)	7 (6.2%)	6 (5.3%)
Ítem 24	32 (28.3%)	44 (38.9%)	23 (20.4%)	10 (8.8%)	4 (3.5%)
Ítem 25	17 (15.0%)	19 (16.8%)	30 (26.5%)	39 (34.5%)	7 (6.2%)

Nota. n = 113. f = frecuencia; % = porcentaje. Ítems 17, 19, 20, 22, 23 y 24 fueron invertidos. Fuente:

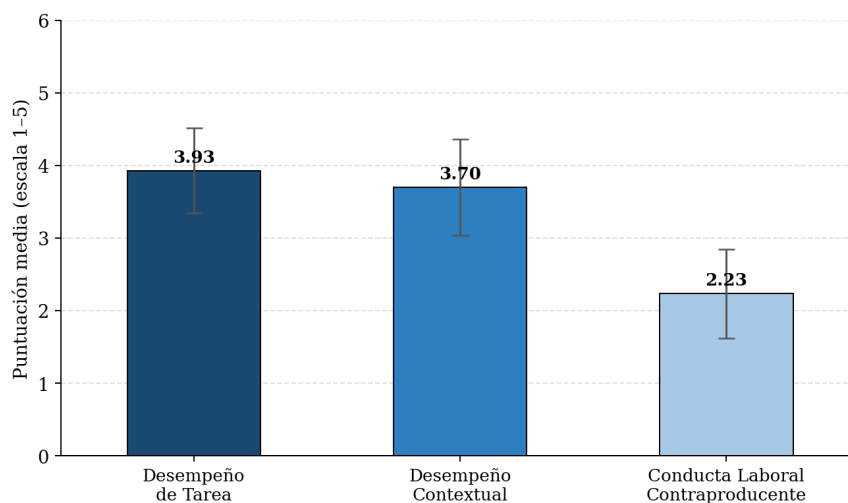
JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

Las conductas contraproducentes de los docentes son las más bajas posibles (M = 2.36), lo que confirma que el burnout no ha alcanzado niveles que generen comportamientos negativos visibles como impuntualidad crónica o reducción deliberada del esfuerzo. Esta es una buena señal, pero también un punto de vigilancia: si el agotamiento emocional crece sin intervención, este indicador podría deteriorarse en el futuro.

JPS — Empleados Administrativos (n = 89)

Figura 13

Puntuaciones medias de la JPS – Empleados Administrativos (n = 89)



Nota. n = 89. Las barras representan la media grupal (M). Líneas de error = ± 1 DE. Escala 1–5.

Elaboración propia a partir de JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

En la Figura 13 se observan los resultados de la JPS para los 89 empleados administrativos, quienes lideran en rendimiento en todas las dimensiones. El Desempeño de Tarea fue de $M = 3.93$, muy cercano al 4.0 que equivale a "De acuerdo", lo que refleja que la mayoría considera que cumple muy bien con sus funciones formales. El Desempeño Contextual alcanzó $M = 3.70$, también el más alto de los tres grupos, mostrando que los empleados administrativos son los más colaborativos y proactivos de la institución. La Conducta Contraproducente fue de $M = 2.23$, el valor más bajo de todos los grupos, confirmando que este grupo tiene la menor presencia de comportamientos negativos. La coherencia entre su bajo burnout y su alto rendimiento es uno de los hallazgos más importantes de esta investigación.

Tabla 28

Estadísticos descriptivos – Desempeño de Tarea (Empleados Administrativos)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Desempeño de Tarea	3.93	0.59	2.56	5.00	88

Nota. n = 89. M = media de los 9 ítems de Desempeño de Tarea. DE = desviación estándar. Escala 1–

5. Fuente: JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

Tabla 29

Frecuencias por ítem – Desempeño de Tarea (Empleados Administrativos)

Ítem	Tot. desacuerdo	En desacuerdo	Ni/ni	De acuerdo	Tot. acuerdo
Ítem 1	0 (0.0%)	1 (1.1%)	18 (20.2%)	44 (49.4%)	25 (28.1%)
Ítem 2	0 (0.0%)	3 (3.4%)	15 (16.9%)	42 (47.2%)	28 (31.5%)
Ítem 3	0 (0.0%)	3 (3.4%)	19 (21.3%)	35 (39.3%)	30 (33.7%)
Ítem 4	0 (0.0%)	6 (6.7%)	14 (15.7%)	36 (40.4%)	30 (33.7%)
Ítem 5	4 (4.5%)	13 (14.6%)	29 (32.6%)	34 (38.2%)	8 (9.0%)
Ítem 6	1 (1.1%)	7 (7.9%)	22 (24.7%)	38 (42.7%)	18 (20.2%)
Ítem 7	0 (0.0%)	3 (3.4%)	18 (20.2%)	41 (46.1%)	26 (29.2%)
Ítem 8	1 (1.1%)	1 (1.1%)	17 (19.1%)	44 (49.4%)	25 (28.1%)
Ítem 9	0 (0.0%)	5 (5.6%)	11 (12.4%)	52 (58.4%)	20 (22.5%)

Nota. n = 89. f = frecuencia; % = porcentaje. Escala: 1 = Tot. desacuerdo ... 5 = Tot. acuerdo. Fuente:

JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

Los empleados administrativos lideran en rendimiento formal ($M = 3.93$), lo cual es coherente con su perfil de bajo burnout. Cuando una persona no está agotada emocionalmente, tiene más energía cognitiva y motivación para cumplir con precisión sus responsabilidades. Este grupo demuestra que el bienestar laboral y el rendimiento van de la mano: las mejores condiciones emocionales producen el mejor desempeño observable.

Tabla 30

Estadísticos descriptivos – Desempeño Contextual (Empleados Administrativos)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Desempeño Contextual	3.70	0.66	1.29	5.00	88

Nota. n = 89. M = media de los 7 ítems de Desempeño Contextual. DE = desviación estándar. Escala

1–5. Fuente: JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

Tabla 31

Frecuencias por ítem – Desempeño Contextual (Empleados Administrativos)

Ítem	Tot. desacuerdo	En desacuerdo	Ni/ni	De acuerdo	Tot. acuerdo
Ítem 10	2 (2.2%)	5 (5.6%)	19 (21.3%)	43 (48.3%)	19 (21.3%)
Ítem 11	1 (1.1%)	11 (12.4%)	33 (37.1%)	30 (33.7%)	13 (14.6%)
Ítem 12	2 (2.2%)	5 (5.6%)	25 (28.1%)	41 (46.1%)	15 (16.9%)
Ítem 13	2 (2.2%)	7 (7.9%)	25 (28.1%)	39 (43.8%)	14 (15.7%)
Ítem 14	0 (0.0%)	6 (6.7%)	27 (30.3%)	40 (44.9%)	14 (15.7%)
Ítem 15	3 (3.4%)	7 (7.9%)	26 (29.2%)	40 (44.9%)	12 (13.5%)
Ítem 16	2 (2.2%)	2 (2.2%)	17 (19.1%)	45 (50.6%)	21 (23.6%)

Nota. n = 89. f = frecuencia; % = porcentaje. Escala: 1 = Tot. desacuerdo ... 5 = Tot. acuerdo. Fuente:

JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

Además de cumplir bien con su trabajo formal, los empleados administrativos son los más colaborativos de los tres grupos (M = 3.70 en Desempeño Contextual). Ofrecen ayuda voluntaria, hacen sugerencias de mejora y participan activamente en la vida institucional. Este nivel de involucramiento va más allá de lo que exige el contrato y refleja una identificación genuina con la misión de la PUCE Ibarra.

Tabla 32

Estadísticos descriptivos – Conducta Laboral Contraproducente (Empleados Administrativos)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
CWB	2.23	0.61	1.11	3.56	88

Nota. n = 89. M = media de los 9 ítems de CWB. DE = desviación estándar. Escala 1–5. Advertencia:

$\alpha = 0.784$ (limitación metodológica). Fuente: JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

Tabla 33

Frecuencias por ítem – CWB (Empleados Administrativos)

Ítem	Tot. desacuerdo	En desacuerdo	Ni/ni	De acuerdo	Tot. acuerdo
Ítem 17	29 (32.6%)	38 (42.7%)	16 (18.0%)	5 (5.6%)	0 (0.0%)
Ítem 18	33 (37.1%)	20 (22.5%)	16 (18.0%)	16 (18.0%)	3 (3.4%)
Ítem 19	7 (7.9%)	34 (38.2%)	25 (28.1%)	15 (16.9%)	7 (7.9%)
Ítem 20	33 (37.1%)	40 (44.9%)	14 (15.7%)	1 (1.1%)	0 (0.0%)
Ítem 21	35 (39.3%)	21 (23.6%)	17 (19.1%)	11 (12.4%)	3 (3.4%)
Ítem 22	22 (24.7%)	34 (38.2%)	23 (25.8%)	5 (5.6%)	4 (4.5%)
Ítem 23	28 (31.5%)	42 (47.2%)	12 (13.5%)	3 (3.4%)	2 (2.2%)
Ítem 24	23 (25.8%)	39 (43.8%)	18 (20.2%)	5 (5.6%)	3 (3.4%)
Ítem 25	17 (19.1%)	20 (22.5%)	23 (25.8%)	24 (27.0%)	4 (4.5%)

Nota. n = 89. f = frecuencia; % = porcentaje. Ítems 17, 19, 20, 22, 23 y 24 fueron invertidos. Fuente:

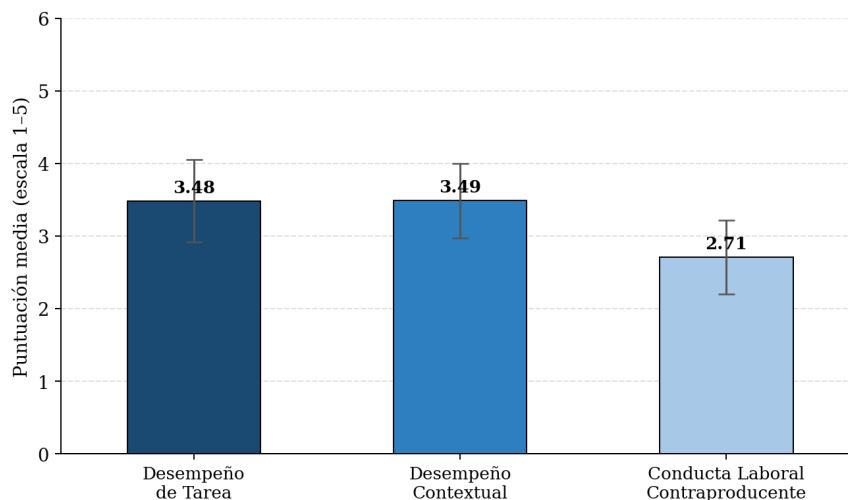
JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

El grupo administrativo prácticamente no presenta conductas contraproducentes ($M = 2.23$), lo que refuerza la idea de que es el grupo con mejor salud laboral en la institución. La combinación de bajo burnout, alto rendimiento formal, alta colaboración y bajas conductas negativas dibuja un perfil laboral muy saludable que podría servir como referencia para identificar qué condiciones organizacionales favorecen el bienestar del personal.

JPS — Trabajadores de Servicios (n = 52)

Figura 14

Puntuaciones medias de la JPS – Trabajadores de Servicios (n = 52)



Nota. n = 52. Las barras representan la media grupal (M). Líneas de error = ± 1 DE. Escala 1–5.

Elaboración propia a partir de JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

En la Figura 14 se muestran los resultados de la JPS para los 52 trabajadores de servicios, quienes presentan los valores de rendimiento más bajos de los tres grupos. El Desempeño de Tarea fue de $M = 3.48$ y el Desempeño Contextual de $M = 3.49$, ambos por encima del punto intermedio aunque con menos margen que los otros grupos. El dato más llamativo es la Conducta Contraproducente con $M = 2.71$, notablemente más alta que los empleados ($M = 2.23$) y los docentes ($M = 2.36$), lo que indica mayor presencia de comportamientos como llegar tarde, tomar descansos no autorizados o reducir el esfuerzo al final del día. La combinación de menor rendimiento y mayor conducta contraproducente junto con el mayor burnout del grupo confirma la relación central de esta investigación: más burnout está asociado con menos rendimiento laboral.

Tabla 34

Estadísticos descriptivos – Desempeño de Tarea (Trabajadores de Servicios)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Desempeño de Tarea	3.48	0.57	2.67	5.00	52

Nota. $n = 52$. M = media de los 9 ítems de Desempeño de Tarea. DE = desviación estándar. Escala 1–

5. Fuente: JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

Tabla 35

Frecuencias por ítem – Desempeño de Tarea (Trabajadores de Servicios)

Ítem	Tot. desacuerdo	En desacuerdo	Ni/ni	De acuerdo	Tot. acuerdo
Ítem 1	2 (3.8%)	4 (7.7%)	24 (46.2%)	18 (34.6%)	4 (7.7%)
Ítem 2	0 (0.0%)	3 (5.8%)	26 (50.0%)	17 (32.7%)	6 (11.5%)
Ítem 3	1 (1.9%)	7 (13.5%)	15 (28.8%)	25 (48.1%)	4 (7.7%)
Ítem 4	0 (0.0%)	9 (17.3%)	14 (26.9%)	25 (48.1%)	4 (7.7%)
Ítem 5	1 (1.9%)	6 (11.5%)	24 (46.2%)	17 (32.7%)	4 (7.7%)
Ítem 6	1 (1.9%)	3 (5.8%)	21 (40.4%)	24 (46.2%)	3 (5.8%)
Ítem 7	1 (1.9%)	4 (7.7%)	17 (32.7%)	26 (50.0%)	4 (7.7%)
Ítem 8	0 (0.0%)	5 (9.6%)	15 (28.8%)	28 (53.8%)	4 (7.7%)
Ítem 9	0 (0.0%)	1 (1.9%)	20 (38.5%)	28 (53.8%)	3 (5.8%)

Nota. $n = 52$. f = frecuencia; % = porcentaje. Escala: 1 = Tot. desacuerdo ... 5 = Tot. acuerdo. Fuente:

JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

Los trabajadores de servicios presentan el menor Desempeño de Tarea de los tres grupos ($M = 3.48$), aunque todavía se ubican por encima del punto neutral de la escala.

Este resultado, visto junto con su mayor nivel de burnout, comienza a mostrar el patrón esperado por la investigación: cuando el burnout es más alto, el rendimiento tiende a ser más bajo. La brecha con los empleados administrativos ($M = 3.93$ vs 3.48) es la más amplia de todo el estudio y merece atención institucional.

Tabla 36

Estadísticos descriptivos – Desempeño Contextual (Trabajadores de Servicios)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Desempeño Contextual	3.49	0.51	2.50	5.00	52

Nota. $n = 52$. M = media de los 7 ítems de Desempeño Contextual. DE = desviación estándar. Escala 1–5. Fuente: JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

Tabla 37

Frecuencias por ítem – Desempeño Contextual (Trabajadores de Servicios)

Ítem	Tot. desacuerdo	En desacuerdo	Ni/ni	De acuerdo	Tot. acuerdo
Ítem 10	0 (0.0%)	5 (9.6%)	15 (28.8%)	26 (50.0%)	4 (7.7%)
Ítem 11	0 (0.0%)	8 (15.4%)	20 (38.5%)	20 (38.5%)	4 (7.7%)
Ítem 12	1 (1.9%)	2 (3.8%)	18 (34.6%)	26 (50.0%)	4 (7.7%)
Ítem 13	1 (1.9%)	7 (13.5%)	20 (38.5%)	21 (40.4%)	3 (5.8%)
Ítem 14	1 (1.9%)	5 (9.6%)	14 (26.9%)	30 (57.7%)	2 (3.8%)
Ítem 15	1 (1.9%)	8 (15.4%)	14 (26.9%)	26 (50.0%)	3 (5.8%)
Ítem 16	0 (0.0%)	2 (3.8%)	19 (36.5%)	28 (53.8%)	3 (5.8%)

Nota. $n = 52$. f = frecuencia; % = porcentaje. Escala: 1 = Tot. desacuerdo ... 5 = Tot. acuerdo. Fuente: JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

El Desempeño Contextual de los trabajadores de servicios ($M = 3.49$) es similar al de los docentes, lo que indica que, a pesar de su mayor burnout, este grupo mantiene comportamientos de apoyo hacia sus compañeros. Esto es importante: significa que el burnout aún no ha erosionado su sentido de compañerismo, aunque el riesgo existe si las condiciones no mejoran.

Tabla 38

Estadísticos descriptivos – Conducta Laboral Contraproducente (Trabajadores de Servicios)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
CWB	2.71	0.51	1.00	3.78	52

Nota. n = 52. M = media de los 9 ítems de CWB. DE = desviación estándar. Escala 1–5. Advertencia:

$\alpha = 0.784$ (limitación metodológica). Fuente: JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

Tabla 39

Frecuencias por ítem – CWB (Trabajadores de Servicios)

Ítem	Tot. desacuerdo	En desacuerdo	Ni/ni	De acuerdo	Tot. acuerdo
Ítem 17	6 (11.5%)	25 (48.1%)	18 (34.6%)	3 (5.8%)	0 (0.0%)
Ítem 18	4 (7.7%)	9 (17.3%)	20 (38.5%)	18 (34.6%)	1 (1.9%)
Ítem 19	4 (7.7%)	15 (28.8%)	22 (42.3%)	9 (17.3%)	2 (3.8%)
Ítem 20	5 (9.6%)	22 (42.3%)	15 (28.8%)	10 (19.2%)	0 (0.0%)
Ítem 21	8 (15.4%)	11 (21.2%)	17 (32.7%)	16 (30.8%)	0 (0.0%)
Ítem 22	4 (7.7%)	20 (38.5%)	19 (36.5%)	8 (15.4%)	1 (1.9%)
Ítem 23	4 (7.7%)	21 (40.4%)	18 (34.6%)	8 (15.4%)	0 (0.0%)
Ítem 24	3 (5.8%)	26 (50.0%)	14 (26.9%)	7 (13.5%)	2 (3.8%)
Ítem 25	6 (11.5%)	8 (15.4%)	19 (36.5%)	18 (34.6%)	1 (1.9%)

Nota. n = 52. f = frecuencia; % = porcentaje. Ítems 17, 19, 20, 22, 23 y 24 fueron invertidos. Fuente:

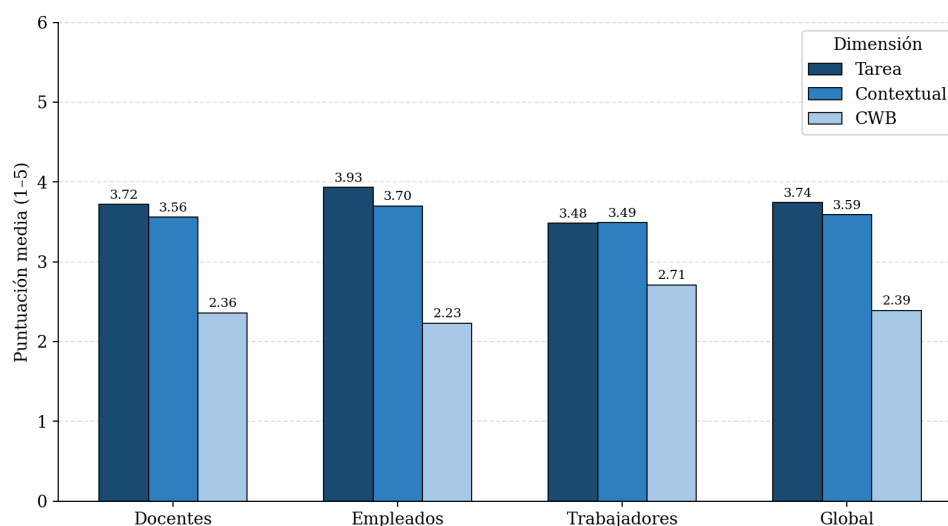
JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

Los trabajadores de servicios presentan la mayor Conducta Contraproducente de los tres grupos ($M = 2.71$), aunque este valor sigue por debajo del punto medio de la escala. Este dato, combinado con su mayor despersonalización/cinismo y menor Realización Personal, confirma que es el grupo más expuesto al burnout y el que más lo está trasladando a comportamientos laborales negativos. No se trata de mala voluntad, sino de una consecuencia documentada del agotamiento sostenido: cuando una persona lleva mucho tiempo sin sentir que su trabajo tiene valor, comienza a desconectarse de sus obligaciones.

JPS — Resultados Globales (n = 253)

Figura 15

Comparación de puntuaciones medias de la JPS por grupo ocupacional



Nota. n = 253. Elaboración propia a partir de JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

La Figura 15 permite comparar el rendimiento de los tres grupos en una sola vista. En Desempeño de Tarea se observa la mayor diferencia entre grupos: empleados administrativos ($M = 3.93$), docentes ($M = 3.72$) y trabajadores de servicios ($M = 3.48$), con una brecha de 0.45 puntos entre el más alto y el más bajo. En Desempeño Contextual el orden es el mismo aunque las diferencias son menores. En Conducta Contraproducente los tres grupos están por debajo del punto intermedio, lo que es positivo, pero los trabajadores de servicios ($M = 2.71$) presentan casi el doble de conductas negativas que los empleados ($M = 2.23$). A nivel global los 253 participantes obtuvieron Tarea = 3.74, Contextual = 3.59 y CWB = 2.39, mostrando un rendimiento institucional adecuado que sin embargo se distribuye de manera desigual entre los grupos.

Tabla 40

Estadísticos descriptivos globales – JPS (n = 253)

Dimensión	M	DE	Mínimo	Máximo	N
Desempeño de Tarea	3.74	0.69	1.00	5.00	253
Desempeño Contextual	3.59	0.59	1.14	5.00	253
Cond. Laboral Contraproducente	2.39	0.63	1.00	3.89	253

Nota. n = 253. M = media global de todos los participantes. DE = desviación estándar. Escala 1–5.

Fuente: JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

Los Empleados Administrativos presentaron el mejor rendimiento en Tarea (M = 3.93) y Contextual (M = 3.70), mientras que los Trabajadores de Servicios mostraron el menor rendimiento en ambas dimensiones y la mayor Conducta Contraproducente (M = 2.71). Estos resultados son coherentes con los hallazgos del MBI-Ed.

2.13.4.4 Análisis de Correlaciones: Burnout y Rendimiento Laboral

Para responder al objetivo principal de la investigación, se calculó la correlación Rho de Spearman entre las dimensiones del burnout (MBI-Ed) y las dimensiones del rendimiento laboral (JPS). Todos los coeficientes presentados son estadísticamente significativos ($p < 0.001$).

Para elaborar la Figura 16 se calcularon los coeficientes de correlación Rho de Spearman entre cada par de dimensiones del MBI-Ed (Agotamiento Emocional, Despersonalización/Cinismo y Realización Personal) y de la JPS (Desempeño de Tarea, Desempeño Contextual y Conducta Laboral Contraproducente), más los índices globales de burnout y rendimiento. Para cada par se aplicó la fórmula de Spearman:

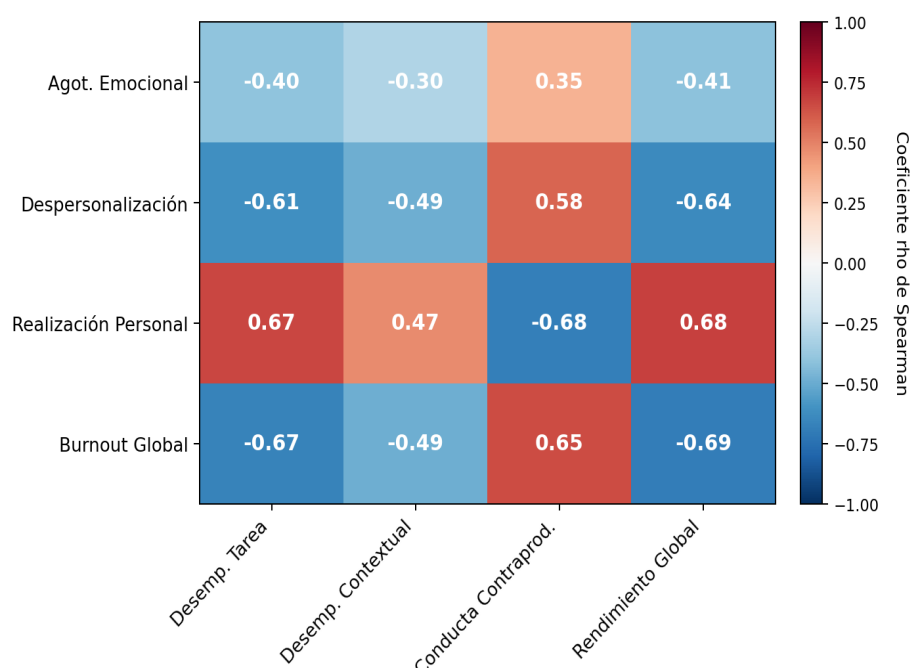
$$\rho = 1 - [6 \times \sum d_i^2 / n(n^2 - 1)]$$

donde d_i es la diferencia entre los rangos asignados a cada par de observaciones y n es el número de participantes ($n = 253$). El resultado es una matriz de 4×4 coeficientes. La visualización en forma de mapa de calor (heatmap) asigna un color a cada celda según la dirección e intensidad de la correlación: el color azul oscuro indica correlación negativa

fuerte (valores cercanos a -1), el azul claro indica correlación negativa débil, el blanco indica ausencia de correlación (valor cercano a 0), y el rojo indica correlación positiva. La intensidad del color es proporcional al valor absoluto del coeficiente, lo que permite identificar visualmente las relaciones más fuertes de un solo vistazo.

Figura 16

Matriz de correlaciones de Spearman entre dimensiones de burnout y rendimiento laboral



Nota. $n = 253$. Coeficientes de correlación Rho de Spearman entre las dimensiones del MBI-Ed (Maslach et al., 1996) y la JPS (Goodman & Svyantek, 1999). Los colores azules indican correlación positiva y los rojos correlación negativa. La intensidad del color refleja la magnitud del coeficiente. Todos los coeficientes son estadísticamente significativos ($p < 0.001$). AE = Agotamiento Emocional; DP = Despersonalización/Cinismo; RP = Realización Personal. Elaboración propia.

La Figura 16 muestra la matriz de correlaciones entre las dimensiones de burnout (MBI-Ed) y rendimiento (JPS) mediante un mapa de calor. Para leer esta figura: el color azul oscuro indica correlación negativa fuerte (cuando una variable sube, la otra baja), el rojo indica correlación positiva fuerte (ambas suben juntas), y el blanco o azul claro indica relación débil o nula. Todos los coeficientes son estadísticamente significativos ($p <$

0.001). Los resultados más importantes son: la Realización Personal tiene la correlación positiva más fuerte con Desempeño de Tarea ($\rho = 0.67$), lo que significa que quienes sienten que su trabajo tiene valor rinden mejor en sus funciones formales — esta es la relación protectora más importante del estudio. La Despersonalización/Cinismo tiene la correlación negativa más fuerte con Desempeño de Tarea ($\rho = -0.61$), confirmando que el distanciamiento emocional deteriora el rendimiento laboral. La relación entre Realización Personal y Conducta Contraproducente ($\rho = -0.68$) indica que quienes no se sienten realizados tienden a desarrollar más comportamientos negativos en el trabajo. En resumen, la Realización Personal emerge como la dimensión clave: protege el rendimiento y reduce las conductas contraproducentes.

Tabla 41

Correlaciones de Spearman entre dimensiones de burnout y rendimiento laboral

Relación	Rho de Spearman	Valor p
Burnout Global ↔ Rendimiento Global	-0.691	< 0.001
Agotamiento Emocional ↔ Rendimiento Global	-0.410	< 0.001
Despersonalización/Cinismo ↔ Rendimiento Global	-0.640	< 0.001
Realización Personal ↔ Rendimiento Global	0.680	< 0.001
Burnout Global ↔ Desempeño de Tarea	-0.670	< 0.001
Burnout Global ↔ Desempeño Contextual	-0.490	< 0.001
Burnout Global ↔ Conducta Contraproducente	0.650	< 0.001

Nota. $n = 253$. Coeficientes calculados mediante Rho de Spearman. El índice global de burnout se calculó como la media de AE, DP y RP invertida: $\text{Burnout} = (\text{AE} + \text{DP} + (6 - \text{RP})) / 3$. El índice global de rendimiento se calculó como: $\text{Rendimiento} = (\text{Tarea} + \text{Contextual} - \text{CWB}) / 3$, donde CWB se resta por ser una conducta contraproducente (mayor CWB = peor rendimiento). Todos los coeficientes son estadísticamente significativos ($p < 0.001$).

Para construir la Figura 17 se calcularon dos índices globales, uno por instrumento, que resumen en una sola puntuación el nivel de burnout y el nivel de rendimiento de cada participante. El índice global de burnout combina las tres dimensiones del MBI-Ed de manera que una puntuación alta siempre indique mayor burnout:

$$\text{Burnout Global} = (AE + DP + (6 - RP)) / 3$$

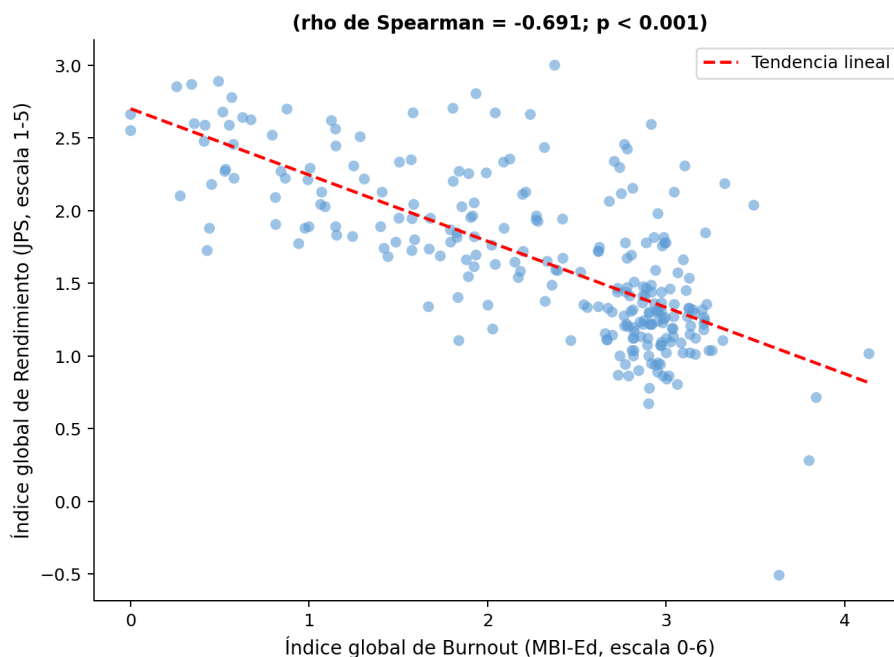
La Realización Personal se invierte (6 – RP) porque en esa dimensión una puntuación baja es la que indica mayor riesgo de burnout, por lo que es necesario invertirla para que todas las dimensiones apunten en la misma dirección. El índice global de rendimiento combina las tres dimensiones de la JPS, restando la Conducta Contraproducente porque una puntuación alta en CWB refleja peor rendimiento:

$$\text{Rendimiento Global} = (\text{Tarea} + \text{Contextual} - \text{CWB}) / 3$$

Una vez calculados ambos índices para los 253 participantes, cada persona se representa como un punto en el diagrama: el eje X corresponde a su índice de burnout (escala 0–6) y el eje Y a su índice de rendimiento (escala 1–5). La línea de tendencia roja discontinua se trazó mediante regresión lineal simple sobre las puntuaciones, y permite visualizar la dirección general de la relación. El coeficiente Rho de Spearman que aparece en el título de la figura ($\rho = -0.691$, $p < 0.001$) resume esa relación en un solo número: indica que, a medida que sube el burnout, el rendimiento tiende a bajar, y que esta asociación es estadísticamente significativa.

Figura 17

Diagrama de dispersión entre el índice global de burnout y el índice global de rendimiento laboral



Nota. n = 253. Cada punto representa un participante. Eje X = índice global de burnout (0–6); Eje Y = índice global de rendimiento (1–5). La línea discontinua es la línea de tendencia. $\rho = -0.691$, $p < 0.001$. Elaboración propia a partir de MBI-Ed (Maslach et al., 1996) y JPS (Goodman & Svyantek, 1999).

La Figura 17 muestra el diagrama de dispersión entre el índice global de burnout (eje X, escala 0–6) y el índice global de rendimiento laboral (eje Y, escala 1–5). Cada punto representa uno de los 253 participantes. La línea roja discontinua muestra la tendencia general: desciende de izquierda a derecha, confirmando que a mayor burnout, menor rendimiento. El coeficiente obtenido fue $\rho = -0.691$ ($p < 0.001$), que se interpreta así: el signo negativo confirma que la relación es inversa (uno sube, el otro baja); la magnitud de 0.691 indica una correlación alta según los criterios estándar (por encima de 0.60 se considera fuerte); y $p < 0.001$ significa que hay menos del 0.1% de probabilidad de que este resultado sea fruto del azar. En términos concretos para la PUCE Ibarra: un trabajador con un índice de burnout de 1.0 (muy bajo) tiende a ubicarse en la parte superior del gráfico con alto rendimiento, mientras que uno con índice de 3.5 o más

(burnout elevado) tiende a concentrarse en la parte inferior con rendimiento reducido. Este hallazgo responde directamente al objetivo principal de la investigación y justifica la necesidad de implementar programas de prevención del burnout en la institución.

Al analizar las correlaciones dimensión por dimensión (Tabla 43), se observa que el Burnout Global tiene su asociación más fuerte con el Desempeño de Tarea ($\rho = -0.670$), lo que indica que el burnout afecta principalmente el cumplimiento de las responsabilidades formales del cargo. La Realización Personal muestra la correlación más alta con el Rendimiento Global ($\rho = 0.680$), confirmando que la percepción de logro personal es el factor protector más importante. La relación entre Burnout Global y Conducta Contraproducente ($\rho = 0.650$) confirma que mayores niveles de burnout se asocian con comportamientos negativos como impuntualidad o reducción del esfuerzo al final de la jornada.

Análisis Global y Discusión de Resultados

Los resultados de esta investigación muestran dos hallazgos centrales que deben leerse en conjunto. Por un lado, el personal de la PUCE Ibarra no presenta, en promedio, un nivel alto de burnout (los valores se ubican entre bajo y moderado), y su rendimiento laboral es adecuado; en una lectura superficial, esto podría interpretarse como una situación institucional sin mayor riesgo. Sin embargo, el segundo hallazgo matiza esa lectura de forma sustancial: se encontró que el burnout y el rendimiento están fuertemente relacionados, de modo que, a mayor burnout, menor rendimiento, y viceversa. Este resultado se calculó en el apartado 2.13.4.4 (Análisis de Correlaciones), a partir de los 253 casos con información completa en ambos instrumentos, cruzando el Índice de Burnout Global con el Índice de Rendimiento Global (Tabla 43), y se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman = -0.691 ($p < .001$). Según los criterios de interpretación

de Cohen, un coeficiente entre 0.50 y 0.70 se considera de intensidad fuerte, por lo que no se trata de una asociación débil o casual, sino de una relación robusta y estadísticamente muy significativa. Traducido en términos de varianza compartida ($\rho^2 \approx 0.477$), esto significa que cerca de la mitad de la variabilidad observada en el rendimiento laboral del personal de la PUCE Ibarra está asociada estadísticamente al nivel de burnout que presentan, una proporción considerable si se tiene en cuenta que el rendimiento laboral es, por naturaleza, un fenómeno multicausal en el que también influyen factores como la experiencia, la motivación intrínseca o las condiciones del puesto. Esta combinación de hallazgos —un nivel de burnout todavía bajo-moderado, pero con un efecto ya marcado sobre el rendimiento— es, en realidad, el dato más relevante de todo el diagnóstico: indica que la institución se encuentra en una etapa temprana del fenómeno, en la que intervenir a tiempo puede prevenir que el desgaste escale hacia niveles más severos y hacia un deterioro todavía mayor del desempeño organizacional. Esta lectura es la que se desarrolla y se contrasta con la literatura en los apartados siguientes, primero a nivel institucional y después de forma diferenciada por grupo ocupacional.

Este hallazgo coincide con lo que plantean Demerouti et al. (2001) en su modelo de Demandas y Recursos Laborales: cuando las exigencias del puesto son mayores que los recursos que la persona tiene para enfrentarlas (tiempo, apoyo, energía), aparece el agotamiento, y ese agotamiento termina afectando el desempeño. En la misma línea, Bianchi y Schonfeld (2022) explican que el burnout no aparece de un día para otro: es un proceso gradual. Por eso, aunque en la PUCE Ibarra el burnout todavía esté en un nivel bajo-moderado, ya se puede ver su efecto negativo en el rendimiento; no hace falta que el problema sea grave para que ya esté haciendo daño.

Para contrastar la magnitud de la relación encontrada (-0.691), se identificaron dos antecedentes con diseños distintos que permiten una comparación más completa. El

primero es el de Tarco Montenegro et al. (2022) y el de Correa, Zambrano y Chaparro (2010), quienes estudiaron la relación entre burnout y desempeño exclusivamente en personal docente universitario, y reportaron asociaciones negativas entre ambas variables, pero de intensidad moderada. El segundo es el de Rodríguez Villanueva y Huapaya Flores (2021), quienes, a diferencia de los anteriores, estudiaron de forma conjunta al personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión (Perú), encontrando que ambos grupos están expuestos al síndrome de manera similar, aunque con diferencias según los años de servicio. Al comparar ambos antecedentes con los resultados de la presente investigación, se observan dos diferencias importantes. La primera es metodológica: mientras que Tarco Montenegro et al. (2022) y Correa et al. (2010) limitaron su análisis a un solo estamento (docentes), y Rodríguez Villanueva y Huapaya Flores (2021) incorporaron dos (docentes y administrativos), esta tesis amplió el análisis a tres grupos ocupacionales —docentes, administrativos y trabajadores de servicios—, lo que permite una lectura más completa del fenómeno dentro de una misma institución. La segunda diferencia es de resultado: la correlación obtenida en este estudio (-0.691) es notablemente más fuerte que la reportada en los estudios centrados solo en docentes, lo que sugiere que restringir el análisis a un único estamento puede subestimar la fuerza real de la relación entre burnout y rendimiento a nivel institucional, en la medida en que oculta a los grupos —como los trabajadores de servicios en el caso de la PUCE Ibarra— en los que el fenómeno se manifiesta con mayor intensidad. En este sentido, el hallazgo de esta tesis es coherente con lo que sugieren Ceballos et al. (2025): estudiar el burnout únicamente en docentes deja fuera a otros grupos que también lo viven, a veces de forma más marcada, y limita la capacidad de una institución para diseñar estrategias de intervención verdaderamente integrales.

No todo el rendimiento se ve afectado de la misma manera. Los datos muestran que el burnout impacta con más fuerza en la conducta contraproducente (llegar tarde, hacer menos esfuerzo, evitar responsabilidades) que en la calidad técnica del trabajo. Esto se explica bien con lo que dicen Mañas et al. (2023): el burnout primero afecta la confianza que la persona tiene en sí misma para hacer bien su trabajo, y esa pérdida de confianza es la que lleva, poco a poco, a comportamientos negativos. Campbell et al. (1993) lo resumen así: el rendimiento depende de que la persona tenga control sobre su propia conducta laboral, y ese control es justamente lo primero que el burnout debilita.

El grupo de trabajadores de servicios es el que muestra el panorama más preocupante: mayor burnout y menor rendimiento que los otros dos grupos. Esto coincide con lo que encontró Procel et al. (2024) en personal administrativo de otra universidad: los puestos con menos jerarquía suelen tener menos control sobre sus propias condiciones de trabajo y menos herramientas para manejar el estrés. Por otro lado, los empleados administrativos fueron el grupo con mejor resultado en ambas variables, lo cual tiene sentido si se piensa, como explican Williams y Anderson (1991), que un trabajo con funciones más claras y predecibles ayuda a que la persona se sienta más segura y rinda mejor.

En conjunto, estos resultados confirman, en el caso concreto de la PUCE Ibarra, algo que autores como Freudenberg (1974) y Maslach et al. (1996) ya venían señalando desde hace décadas: el burnout y el rendimiento laboral están estrechamente conectados. El aporte de esta tesis frente a estudios previos como los de Morocho-Lara y Yanez-Yaguana (2024) o Anzules-Guerra et al. (2021), centrados solo en docentes, es mostrar que este problema no golpea igual a todos los grupos de una institución, y que los trabajadores de servicios necesitan atención prioritaria. Este hallazgo es, precisamente, la

base sobre la que se construye la propuesta de intervención presentada en el siguiente capítulo.

3. PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA

3.1. Objetivo de la Propuesta

La presente propuesta responde directamente al objetivo específico de la investigación que establece: “Proponer estrategias de gestión administrativa y de bienestar laboral orientadas a prevenir y mitigar el síndrome de burnout en la comunidad universitaria de la PUCE Ibarra”. En este sentido, el diagnóstico situacional, la fundamentación estratégica, los ejes de intervención, los programas y el plan de acción que se desarrollan a continuación constituyen la respuesta operativa a dicho objetivo, traduciendo la evidencia estadística institucional en acciones concretas de gestión administrativa y bienestar laboral dirigidas a los tres grupos ocupacionales de la institución.

3.2. Fundamentación Estratégica de la Propuesta

La presente estrategia se sustenta en el Modelo Tridimensional del Burnout de Maslach y Jackson (1981), que concibe el síndrome como una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos compuesta por tres dimensiones interrelacionadas: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que no operan de manera aislada, sino que se refuerzan entre sí y se traducen progresivamente en un deterioro del desempeño. Bajo este modelo, intervenir únicamente sobre los síntomas del agotamiento sin atender la dimensión de realización personal resultaría insuficiente, ya que sería esta última, de acuerdo con la evidencia recogida en el diagnóstico institucional, la que ejerce el mayor efecto protector sobre el rendimiento.

Complementariamente, la propuesta se enmarca en los enfoques contemporáneos de gestión del talento humano que entienden el bienestar laboral no como un beneficio adicional desconectado de la operación institucional, sino como una condición habilitante del desempeño organizacional. Desde esta perspectiva, prevenir el burnout no es solamente una responsabilidad de cuidado hacia el personal, sino una inversión directa en la sostenibilidad del rendimiento institucional, en la medida en que la correlación encontrada entre burnout global y rendimiento global ($\rho = -0.691$) demuestra que ambos fenómenos están empíricamente conectados en el contexto específico de la PUCE Ibarra.

Finalmente, la estrategia se alinea con las directrices de bienestar laboral propias de las instituciones de educación superior, que reconocen al personal docente, administrativo y de servicios como actores corresponsables de la calidad institucional y, por tanto, sujetos legítimos de políticas de cuidado, desarrollo profesional y reconocimiento. Esta fundamentación teórica y normativa orienta tanto los principios como los ejes que estructuran la intervención propuesta.

3.2.1. Principios orientadores de la estrategia

- **Integralidad:** la estrategia aborda de manera simultánea las dimensiones individual, grupal e institucional del síndrome de burnout, evitando intervenciones aisladas centradas únicamente en el síntoma. Además, está dirigida de forma integral a los docentes, administrativos y trabajadores de servicios, considerando las particularidades de cada grupo y promoviendo acciones que favorezcan su bienestar y desempeño laboral.
- **Participación:** el diseño y ajuste de los programas incorpora la voz del personal docente, administrativo y de servicios, así como de las instancias directivas responsables de su implementación.

- Diferenciación por grupo ocupacional: cada programa responde al perfil específico de riesgo y rendimiento identificado para docentes, administrativos y trabajadores de servicios, evitando soluciones homogéneas que no respondan a las brechas reales detectadas en el diagnóstico.
- Sostenibilidad: las acciones propuestas se diseñan para integrarse a los procesos institucionales existentes (gestión del talento humano, bienestar universitario, planificación presupuestaria), de modo que su continuidad no dependa de iniciativas puntuales o coyunturales.
- Enfoque preventivo: la estrategia prioriza la prevención primaria sobre la atención de casos ya consolidados, partiendo del nivel bajo-moderado de burnout institucional identificado, que representa una ventana de oportunidad para actuar antes de que el fenómeno se agrave.

3.2.2. Ejes estratégicos

La estrategia se organiza en tres ejes complementarios que responden directamente a los hallazgos del diagnóstico situacional

3.2.2.1 Prevención primaria del burnout

Conjunto de acciones dirigidas a la totalidad del personal, orientadas a fortalecer factores protectores particularmente la realización personal antes de que se manifiesten niveles clínicamente relevantes de agotamiento o cinismo.

1. Acciones por grupo

GRUPO	ACCIONES	RELACIÓN PRINCIPIOS Y ACCIONES
Docentes	Se implementará un taller sobre manejo del estrés académico, un taller sobre inteligencia emocional, una jornada de bienestar docente y un programa de reconocimiento docente, los cuales se desarrollarán de forma anual. Asimismo, se realizará la contratación de un psicólogo clínico que brindará atención, acompañamiento y apoyo psicológico al personal de la institución, mediante consultas individuales, orientación y estrategias de prevención y promoción de la salud mental. Este servicio estará disponible para todo el personal.	Estas acciones responden a los principios de enfoque preventivo e integralidad, al fortalecer factores protectores antes de la aparición del burnout; de diferenciación por grupo ocupacional, al adaptarse a las necesidades del personal docente; de participación, al incorporar espacios de interacción y retroalimentación; y de sostenibilidad, al establecerse como actividades permanentes dentro de la gestión institucional.

GRUPO	ACCIONES	RELACIÓN PRINCIPIOS Y ACCIONES
Administrativos	Se ejecutarán anualmente acciones como un taller sobre bienestar laboral, una capacitación en equilibrio entre el trabajo y la vida personal, un programa institucional de reconocimiento y una jornada de integración institucional. Asimismo, se mantendrá la contratación de un psicólogo clínico para brindar atención, orientación y acompañamiento psicológico a todo el personal de la institución, mediante consultas individuales, intervenciones preventivas y actividades de promoción de la salud mental.	Estas acciones se sustentan en los principios de enfoque preventivo e integralidad al promover el bienestar antes de la aparición de síntomas; de diferenciación por grupo ocupacional, al responder a las características del trabajo administrativo; de participación, mediante actividades colaborativas; y de sostenibilidad, al incorporarse de forma periódica en los procesos institucionales sicosocial.

GRUPO	ACCIONES	RELACIÓN PRINCIPIOS Y ACCIONES
Trabajadores de servicios	jornadas de bienestar físico, un programa de reconocimiento institucional y actividades de integración con la comunidad universitaria. Asimismo, se mantendrá la contratación de un psicólogo clínico para brindar atención, orientación y acompañamiento psicológico a todo el personal de la institución, mediante consultas individuales, intervenciones preventivas y actividades de promoción de la salud mental. Este servicio estará dirigido a todo el personal.	Estas acciones reflejan los principios de enfoque preventivo e integralidad al fortalecer la salud física y psicológica; de diferenciación por grupo ocupacional, al atender los riesgos específicos del personal de servicios; de participación, mediante actividades de integración; y de sostenibilidad, al planificarse como parte de las acciones institucionales permanentes.

2. Medición de la estrategia

Los indicadores para evaluar la efectividad de la intervención serán:

el porcentaje de participación de los docentes en las actividades programadas, el nivel de satisfacción de los participantes con las actividades desarrolladas, así como

3.2.2.2 Intervención sobre las dimensiones críticas identificadas

Acciones focalizadas en los grupos y dimensiones de mayor riesgo detectados en el diagnóstico, con énfasis en la despersonalización y la baja realización personal del personal de servicios.

1. Acciones por grupo

GRUPO	ACCIONES	RELACIÓN PRINCIPIOS Y ACCIONES
Docentes	Se implementarán anualmente acciones como el acompañamiento psicológico voluntario a cargo de un psicólogo clínico, la conformación de grupos de apoyo entre pares con la guía del profesional de psicología y la realización de espacios periódicos de retroalimentación.	Estas acciones responden al principio de integralidad al intervenir en el bienestar individual y grupal; al de participación mediante el apoyo entre pares y la retroalimentación; al de diferenciación por grupo ocupacional al atender las necesidades específicas del profesorado; y al de sostenibilidad, al institucionalizar estos espacios de acompañamiento.

GRUPO	ACCIONES	RELACIÓN PRINCIPIOS Y ACCIONES
Administrativos	Se desarrollarán anualmente reuniones de retroalimentación, un taller sobre inteligencia emocional y un programa de reconocimiento institucional.	Estas acciones se vinculan con los principios de integralidad al fortalecer competencias personales y organizacionales; de participación al favorecer el diálogo entre trabajadores y directivos; de diferenciación por grupo ocupacional al responder a las necesidades del personal administrativo; y de sostenibilidad al ejecutarse de forma continua dentro de la institución.

GRUPO	ACCIONES	RELACIÓN PRINCIPIOS Y ACCIONES
Trabajadores de servicios	Se ejecutará anualmente evaluaciones de las condiciones laborales, un programa institucional de reconocimiento, la realización de pausas activas, actividades de integración institucional y atención psicológica prioritaria.	Estas acciones materializan el principio de integralidad al intervenir sobre factores individuales e institucionales; el de diferenciación por grupo ocupacional al centrarse en el grupo con mayor riesgo identificado; el de participación mediante la evaluación y mejora de las condiciones laborales; y el de sostenibilidad al incorporarse como parte de la gestión permanente del bienestar institucional.

2. Medición de la estrategia

La evaluación de la estrategia se llevará a cabo a partir de los siguientes indicadores: el puntaje promedio obtenido en las dimensiones de despersonalización y realización personal, el porcentaje de participación del personal en las actividades programadas y el nivel de satisfacción de los participantes respecto a las acciones desarrolladas.

3. Cronograma Anual

Actividad	ME S 1	ME S 2	ME S 3	ME S 4	ME S 5	ME S 6	ME S 7	ME S 8	ME S 9	ME S 10	ME S 11	ME S 12
Diagnóstico y planificación	X											
Evaluación de condiciones laborales		X					X					
Talleres y acompañamient o			X	X		X		X	X			
Pausas activas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Programa de reconocimiento						X					X	
Evaluación de resultados												X

3.2.2.3 Fortalecimiento del rendimiento laboral

Acciones orientadas a consolidar el desempeño de tarea y contextual, y a reducir las conductas laborales contraproducentes, actuando sobre los mecanismos que la evidencia estadística institucional identificó como vías por las cuales el burnout erosiona el rendimiento.

1. Acciones por grupo

GRUPO	ACCIONES	RELACIÓN PRINCIPIOS Y ACCIONES
Docentes	se ejecutará anualmente un conjunto de acciones que incluye la capacitación en innovación pedagógica, la evaluación y retroalimentación del desempeño, un programa de reconocimiento docente y espacios de intercambio de buenas prácticas.	Estas acciones se fundamentan en los principios de integralidad al fortalecer el desempeño y el bienestar; de participación mediante el intercambio de experiencias y la retroalimentación; de diferenciación por grupo ocupacional al responder a las funciones docentes; y de sostenibilidad al integrarse a los procesos institucionales de desarrollo profesional.
Administrativos	Se desarrollará anualmente un conjunto de acciones que comprende la capacitación en competencias administrativas, la evaluación del desempeño, un programa de reconocimiento al	Estas acciones responden a los principios de integralidad al fortalecer competencias y desempeño; de diferenciación por grupo ocupacional al atender las funciones

	desempeño y la implementación de planes de mejora continua.	administrativas; de participación mediante los procesos de evaluación y mejora continua; y de sostenibilidad al formar parte de la gestión del talento humano institucional.
Trabajadores de servicios	Se llevarán a cabo anualmente acciones como la capacitación técnica, la evaluación del desempeño laboral, un programa de incentivos y reconocimiento, y reuniones de retroalimentación.	Estas acciones se vinculan con los principios de integralidad al fortalecer capacidades, bienestar y desempeño; de diferenciación por grupo ocupacional al responder a las necesidades del personal de servicios; de participación mediante la retroalimentación y el reconocimiento; y de sostenibilidad al institucionalizar estas actividades como parte de la gestión permanente del personal.

2. Medición de la estrategia

La evaluación de la estrategia se efectuará mediante el análisis del puntaje promedio alcanzado en las dimensiones de desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas laborales contraproducentes, así como del porcentaje de participación del personal en las capacitaciones y del nivel de satisfacción de los participantes con las actividades desarrolladas, indicadores que permitirán valorar la efectividad de las acciones implementadas sobre el rendimiento laboral del personal.

3. Cronograma Anual

Actividad	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
Planificación de actividades	X											
Capacitación por grupo ocupacional		X			X			X				
Evaluación del desempeño				X					X			
Programa de reconocimiento						X					X	
Seguimiento a planes de mejora			X				X			X		

Actividad	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Evaluación de resultados												X

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- El síndrome de burnout en la PUCE Ibarra se origina por la combinación de varios factores. En lo organizacional, destaca la sobrecarga de funciones, agravada por la eliminación de puestos y por tener que responder a varios jefes a la vez, junto con la falta de una definición clara de funciones. En lo personal, influye la dificultad de algunos colaboradores para poner límites y decir «no» ante nuevas tareas. En lo social, el aislamiento y la debilidad del apoyo familiar y laboral actúan como agravantes. Estos factores no afectan igual a todos: los trabajadores de servicios, con puestos de menor jerarquía, muestran el mayor riesgo.
- El personal de la PUCE Ibarra presenta, en conjunto, un nivel de burnout bajo-moderado (Agotamiento Emocional = 1.95, Despersonalización = 2.32, Realización Personal = 3.35). Sin embargo, este panorama no es igual entre grupos: docentes y, especialmente, administrativos mantienen una buena Realización Personal, mientras que los trabajadores de servicios son el único grupo por debajo del punto medio en esta dimensión (2.87) y presentan la mayor Despersonalización (2.55), lo que indica un desgaste más avanzado, con distanciamiento emocional y pérdida del sentido del trabajo.

- El rendimiento laboral general es adecuado (Desempeño de Tarea = 3.74, Contextual = 3.59, Conducta Contraproducente = 2.39), pero también desigual entre grupos: los administrativos obtienen el mejor desempeño, mientras que los trabajadores de servicios presentan el menor rendimiento y casi el doble de conductas contraproducentes que los administrativos. Esta coincidencia con el grupo de mayor burnout confirma que ambos fenómenos están relacionados.
- Se confirmó una relación inversa, fuerte y significativa entre el burnout y el rendimiento laboral ($\rho = -0.691$, $p < 0.001$): a mayor burnout, menor rendimiento. La Realización Personal resultó ser la dimensión con mayor efecto protector ($\rho = 0.680$), mientras que la Despersonalización y el Agotamiento Emocional se asocian más con la caída del desempeño de tarea y el aumento de conductas contraproducentes.
- Se elaboró una propuesta de estrategias de gestión y bienestar laboral, fundamentada en el modelo de Maslach y Jackson (1981) y en la evidencia recogida en el diagnóstico. La propuesta se organiza por estamento, prioriza el fortalecimiento de la Realización Personal y dirige atención especial a los trabajadores de servicios, identificados como el grupo de mayor riesgo periódicamente el MBI-Ed y la JPS, especialmente en el grupo de trabajadores de servicios.

4.2. Recomendaciones

- Se recomienda consolidar la reorganización institucional en curso, definiendo con claridad las funciones y la carga de trabajo de cada puesto, y crear un registro periódico de indicadores de bienestar laboral, inexistente hasta ahora. También se sugiere reforzar los espacios de comunicación y acompañamiento entre compañeros y superiores, con énfasis en el personal de servicios.

- Se recomienda diseñar intervenciones diferenciadas por grupo: para docentes y administrativos, acciones que mantengan su Realización Personal, como reconocimiento y desarrollo profesional; para trabajadores de servicios, intervenciones prioritarias de acompañamiento psicológico y reconocimiento institucional. Se sugiere además aplicar el MBI-Ed de forma anual para monitorear estos cambios en el tiempo.
- Se recomienda incorporar la aplicación periódica de la JPS dentro de los procesos regulares de evaluación de talento humano, cruzando sus resultados con los indicadores de bienestar. Para los trabajadores de servicios, se sugieren acciones específicas de acompañamiento y reconocimiento que atiendan tanto su desempeño como la reducción de conductas contraproducentes.
- Se recomienda que las autoridades prioricen la Realización Personal como eje central de cualquier estrategia de bienestar, mediante reconocimiento, desarrollo profesional y sentido de propósito. Se sugiere también que Talento Humano dé seguimiento conjunto a los indicadores de burnout y de desempeño, en lugar de tratarlos como asuntos independientes.
- Se recomienda que las autoridades aprueben formalmente la propuesta y asignen los recursos necesarios para su ejecución, bajo la responsabilidad de Talento Humano y Seguridad y Salud Ocupacional. Se sugiere evaluar su impacto reaplicando periódicamente el MBI-Ed y la JPS, especialmente en el grupo de trabajadores de servicios.
- Se recomienda a las autoridades de la PUCE IBARRA considerar la contratación de un profesional en Psicología Clínica que brinde acompañamiento y seguimiento permanente al personal, con el propósito de promover el bienestar psicológico, identificar oportunamente factores de riesgo psicosocial y

desarrollar acciones preventivas e intervenciones que contribuyan al fortalecimiento de la salud mental y del desempeño laboral dentro de la institución.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Anzules-Guerra, G. L., Ponce-Alencastro, J. A., & Bravo-Santos, B. A. (2021). Programa educativo para la prevención del síndrome de burnout y estrés laboral en docentes universitarios de la Universidad Técnica de Manabí, República del Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 6(10), 1054-1072.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3258>
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (6.^a ed.). Editorial Episteme.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bernal Torres, C. A. (2016). Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (4.^a ed.). Pearson Educación.
- Bianchi, R., & Schonfeld, I. S. (2022). Burnout: Moving beyond the status quo. *International Journal of Stress Management*, 29(1), 36-45.
<https://doi.org/10.1037/str0000206>
- Bisquerra, R. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 95-114.
- Bombón Chico, J. E., Bombón Chico, H. S., & Arellano Cepeda, O. E. (2024). Impacto del síndrome de burnout en la productividad laboral de los docentes de la Unidad

- Educativa Nuevo Mundo, Ambato 2024. *Religación*, 10(44), e2501347.
<https://doi.org/10.46652/rgn.v10i44.1347>
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A theory of performance. En N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 35-70). Jossey-Bass.
- Camps, J., & Torres, F. (2010). Contingent reward leader behavior: Is it equivalent across different cultures? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 214–224.
- Ceballos Medina, L. A., González Espinosa, M. M., & Poot Chay, L. G. (2025). El síndrome de burnout en docentes de educación básica del estado de Yucatán. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(5), 13098-13117.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i5.20530
- Correa, Z. C., Zambrano, I. M., & Chaparro, A. F. (2010). Síndrome de burnout en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia. *Revista de Salud Pública*, 12(4), 589-598.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- García, M. (2014). El burnout en la docencia universitaria: Un estudio multicausal. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 19(62), 51-78.

- Geraldo Campos, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-82. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Goodman, S. A., & Svyantek, D. J. (1999). Person–organization fit and contextual performance: Do shared values matter? *Journal of Vocational Behavior*, 55(3), 254–275. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1998.1682>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd ed.). Wiley.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2014a). Construct validity of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331–337. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000113>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2014b). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229-238. <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- Madero, S. M., Ubierna, F., Reyes, M. E., & Velázquez, R. (2013). El impacto de los procesos de recursos humanos y la cultura organizacional en el bienestar laboral. *Contaduría y Administración*, 58(2), 745-767.
- Mañas, M. A., Enciso-Forero, E., Salvador-Ferrer, C. M., Jara-Cardona, D., & Limbert, C. (2023). Mediating effect of job crafting dimensions on influence of burnout at self-efficacy and performance: Revisiting health-impairment process of JD-R

- theory in public administration. *Frontiers in Psychology*, 14, Article 1075779.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1075779>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.). Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 1-16). Taylor & Francis.
- Mitma-Mamani, M., Mitma-Mamani, P., & Arias Julca, R. M. (2026). Modelamiento predictivo del desempeño laboral y estrés ocupacional en universidades públicas peruanas. *Revista Vive*, 9(25). <https://doi.org/10.33996/revistavive.v9i25.482>
- Morocho-Lara, K. E., & Yanez-Yaguana, L. A. (2024). Impacto del síndrome de burnout en la productividad laboral de los docentes de la Unidad Educativa Nuevo Mundo, Ambato 2024. *Religación*, 9(39), 1-15.
<https://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/view/1347>
- Ogwuche, C. (2018). Influence of perceived organisational justice and organisational climate on job performance among secondary school teachers in Makurdi metropolis of Benue State. *Management and Organizational Studies*, 5(2), 34-41.
<https://doi.org/10.5430/mos.v5n2p34>

- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Burn-out an 'occupational phenomenon': International Classification of Diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Parveen, H., & Bano, M. (2018). Job stress, job satisfaction and coping style among university teachers. *International Journal of Biological and Pharmaceutical and Allied Sciences*, 7(8), 1635–1642.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free Press.
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (2024, octubre). La PUCE Ibarra celebra 48 años de educación y compromiso con la comunidad. *Conexión PUCE*. <https://conexion.puce.edu.ec/la-puce-ibarra-celebra-48-anos-de-educacion-y-compromiso-con-la-comunidad/>
- Procel, J. C., Álvarez, D. F., Segovia, K. E., & Barzola, D. P. (2024). Estrés laboral y burnout en personal administrativo de una universidad en El Oro. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 24(43). <https://doi.org/10.47189/rcet.v24i43.720>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195-205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Rodríguez Villanueva, M. N., & Huapaya Flores, G. A. (2021). Carga laboral y el Síndrome Burnout en el personal administrativo y docente universitario. *Revista Ecuatoriana de Psicología*, 4(8), 5-17. <https://doi.org/10.33996/repasi.v4i8.47>
- Tarco Montenegro, F. E., Morocho Lara, K. E., Yanez Yaguana, L. A., & Arpi Mayta, L. T. (2022). Síndrome de burnout en docentes universitarios de carreras técnicas y

sociales. *Revista de Información Científica para la Dirección en Salud*, 38, 1-18.

<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1163>

Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601–617.

<https://doi.org/10.1177/014920639101700305>

Yusoff, R. B. M., Ali, A. M., & Khan, A. (2014). Assessing reliability and validity of Job Performance Scale among university teachers. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 4(1), 35–41.

6. ANEXOS

Anexo 1. Anteproyecto de Tesis



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

IBARRA

DIRECCIÓN DE DOCENCIA Y
ESTUDIANTES

Ibarra, 24 de noviembre de 2025

Magister
Sixto Manosalvas
Director de la Escuela de Ciencias Administrativas y Económicas

De mi consideración:

Mediante el presente, tengo a bien certificar que el plan de trabajo de integración curricular de los estudiantes: Valeria Graciela Reyes Carlosama, Juan José Bazante Riofrio, con el tema: El Síndrome De Burnout Y Su Impacto en el Rendimiento de los Docentes, Empleados y Trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, PUCE Ibarra, se encuentra finalizado y listo para su ejecución.

Adicional, una vez analizado por la herramienta de detección de coincidencias y prevención del plagio académico utilizada por la institución, TURNITIN, obtiene el (0 %) de coincidencia y (39 %) de uso de IA. Por lo que se encuentra en el rango establecido de acuerdo a los criterios de valoración del porcentaje de similitud establecidos por la PUCE.

Capturas:

Estudio Síndrome Bornout y Rendimiento en la PUCE I

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

ÍNDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJO DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Excluir bibliografía

Apagado

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Dirección: Av. Jorge Guzmán Rueda y Av. Aurelio Espinosa Pólit, Ciudadela "La Victoria".
Teléf: (593-6) 2615 500 / 2615 453 **Ext.** 1000 **Cel.** 099 236 27 13 / 098 138 3498
Ibarra - Ecuador / www.pucesi.edu.ec










**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

IBARRA

DIRECCIÓN DE DOCENCIA Y
ESTUDIANTES

turno: VALERIA GRACIELA REYES CARLOSAMA
C.I. 100170904-5, Ibarra, 24-11-2025

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO DE LOS
DOCENTES, EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA PONTIFICIA
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR (PUCE) IBARRA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

AUTORES:
VALERIA GRACIELA REYES CARLOSAMA
JUAN JOSÉ BAZANTE ROFRIJO

IBARRA, SEPTIEMBRE- 2025

59 % detectado como IA
El contenido detectado en la totalidad de esta actividad es
la entrega que probablemente se generó usando IA.

Detalles de la entrega
1. Esta entrega está en IA
2. Esta entrega está en IA
3. Esta entrega está en IA
4. Esta entrega está en IA
5. Esta entrega está en IA
6. Esta entrega está en IA
7. Esta entrega está en IA
8. Esta entrega está en IA
9. Esta entrega está en IA
10. Esta entrega está en IA

Proyectos Recientes
Recursos
Estados

Notas del profesor
Notas del profesor

Firmado
digitalmente por
Roberto Tadeo
Fecha:
2025.11.24
11:14:22 -05'00'

FIRMA
Ing. Roberto Tadeo, MBA
C.I. 100170904-5
FECHA: 24-11-2025

Dirección: Av. Jorge Guzmán Rueda y Av. Aurelio Espinosa Pólit. Ciudadela "La Victoria".
Teléf: (593-6) 2615 500 / 2615 453 **Ext.** 1000 **Cel.** 099 236 27 13 / 098 138 3498
Ibarra - Ecuador / www.pucesi.edu.ec





PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE IBARRA

ESCUELA DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

PLAN DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ALTERNATIVA:

TEMA:

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO DE LOS
DOCENTES, EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA PONTIFICIA
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR (PUCE) IBARRA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

AUTORES:

VALERIA GRACIELA REYES CARLOSAMA

JUAN JOSÉ BAZANTE RIOFRIO

IBARRA, SEPTIEMBRE- 2025

1.-Problema

En la actualidad, el mundo laboral exige cada vez más de las personas, demandando profesionales altamente capacitados, innovadores, resilientes y comprometidos con la excelencia. Las instituciones de educación superior no son ajenas a esta realidad. La Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), sede Ibarra, enfrenta un desafío común: docentes, empleados y trabajadores administrativos asumen múltiples responsabilidades que, aunque forman parte de su labor, en muchos casos sobrepasan sus límites físicos, emocionales y mentales.

Un docente no solo se dedica a dar clases, sino que debe preparar materiales, corregir trabajos, investigar, actualizarse constantemente y atender a sus estudiantes dentro y fuera del aula. Los empleados deben responder con agilidad y precisión a procesos de gestión, trámites y apoyo, donde cada detalle cuenta. Los trabajadores de servicios generales, mantenimiento y apoyo logístico enfrentan múltiples responsabilidades para garantizar el funcionamiento óptimo de la infraestructura universitaria, atendiendo necesidades operativas que requieren disponibilidad constante y resolución inmediata de problemas. Este cúmulo de tareas, sumado a la presión por alcanzar resultados, la falta de reconocimiento y los recursos limitados, termina generando altos niveles de estrés. Cuando ese estrés se prolonga sin un manejo adecuado, aparece el síndrome de burnout: un estado de agotamiento profundo, desmotivación, distanciamiento emocional e incluso problemas de salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) define al burnout como "un fenómeno laboral resultado del estrés crónico no gestionado". Estudios regionales confirman esta preocupación. Una investigación (Zamanda C. Correa, Isabel M. Zambrano y Andrés F. Chaparro, 2010) encontró que el 9% de docentes presentaba alta despersonalización, el 34% reportó consecuencias físicas como agotamiento extremo, y el 9% manifestó problemas sociales y familiares.

Sin embargo, existe una dimensión crítica poco explorada: el impacto directo del burnout en el rendimiento laboral. Las investigaciones en universidades ecuatorianas revelan que el 98% del personal administrativo presenta indicios de burnout, mientras que el 14.3% de docentes manifiesta el síndrome completo (Tarco Montenegro et al., 2022). Estos datos se traducen en consecuencias operacionales medibles: promedio de 1.21% de ausentismo

mensual, con picos de 1.91% en periodos de alta demanda. El 60% de directores reporta actividades no cumplidas por ausencias, mientras que el 40% documenta trabajos no entregados (Anzules-Guerra et al., 2021).

El personal afectado experimenta déficits significativos en atención, concentración y memorización (Moroch-Lara & Yanez-Yaguana, 2024), impactando directamente la calidad de clases, retroalimentación estudiantil y eficiencia administrativa. El 71.88% del personal considera que el ausentismo causa déficit en objetivos institucionales, mientras que el 62.5% declara que su remuneración no refleja su productividad real, generando un círculo vicioso que intensifica el burnout.

En PUCE Ibarra, como primera universidad privada en Imbabura, Carchi y Esmeraldas, con más de 600 nuevos estudiantes en 2024 (PUCE, 2024), esta problemática adquiere dimensiones críticas. La ausencia de estudios que cuantifiquen la relación burnout-rendimiento representa una brecha que impide estrategias basadas en evidencia, comprometiendo la capacidad institucional de cumplir su misión educativa con estándares de calidad requeridos.

2.- Justificación

El síndrome de burnout no es solo una condición laboral, sino una experiencia humana que afecta la salud, la motivación y las relaciones de quienes lo padecen, con un impacto directo y medible en el rendimiento laboral. En la PUCE Ibarra, docentes y trabajadores cumplen múltiples funciones que muchas veces sobrepasan sus límites físicos y emocionales, generando agotamiento, despersonalización y desmotivación.

La originalidad de este trabajo radica en que se enfoca de manera específica en la comunidad de la PUCE Ibarra desde una perspectiva dual: visibiliza la problemática del burnout que no ha sido suficientemente investigada en este contexto, y propone cuantificar la relación causal entre burnout e indicadores específicos de rendimiento laboral. A diferencia de investigaciones previas que solo abordan la prevalencia del síndrome, este estudio desarrolla métricas específicas para el contexto universitario privado ecuatoriano utilizando instrumentos validados recientemente para la población

ecuatoriana, llenando un vacío crítico en el conocimiento sobre gestión del talento humano en educación superior.

La investigación se llevará a cabo a través de encuestas dirigidas a docentes, empleados y trabajadores, garantizando recolección de información directa sobre ambas dimensiones del problema: la experiencia del burnout y su impacto en el rendimiento laboral. Se complementará con análisis de literatura científica validada, lo que permitirá comparar hallazgos y enriquecer el estudio con bases empíricas sólidas. Esta combinación metodológica asegura que los resultados tengan sustento tanto experiencial como académico, proporcionando una visión integral del fenómeno.

La aplicabilidad de los resultados es múltiple y significativa. Para PUCE Ibarra, servirán como punto de partida para diseñar estrategias de prevención y acompañamiento que fomenten un ambiente laboral más saludable, así como políticas basadas en evidencia para optimizar la gestión del talento humano. Los beneficios se extienden a otras universidades privadas ecuatorianas que podrán replicar metodologías desarrolladas, y al sector productivo, que se beneficiará indirectamente mediante la mejora en la calidad de formación profesional resultado de la optimización del rendimiento docente y administrativo.

La viabilidad es alta debido a la convergencia de factores favorables: el uso de encuestas facilita la recolección práctica de datos, mientras que PUCE cuenta con infraestructura consolidada incluyendo el Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos, la Maestría en Gestión del Talento Humano y experiencia previa en investigación organizacional.

El aporte será triple: a la comunidad universitaria de PUCE Ibarra, al brindar diagnóstico específico y propuestas para mejorar el bienestar y optimizar el rendimiento laboral; al conocimiento académico, al generar el primer modelo ecuatoriano que relacione burnout con indicadores cuantificables de productividad universitaria; y al desarrollo nacional, posicionando a Ecuador como referente regional en gestión del bienestar laboral en educación superior. Este proyecto busca no solo diagnosticar un problema, sino desarrollar soluciones basadas en evidencia que beneficien tanto a las personas que sostienen la vida universitaria como a los estudiantes que reciben sus servicios, fortaleciendo el desarrollo integral y la competitividad de la PUCE Ibarra.

3.-Objetivos

3.1.- Objetivo general

Analizar la manifestación del síndrome de burnout en docentes, empleados y trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Ibarra, su incidencia en el rendimiento laboral, sus repercusiones en la productividad institucional, proponer estrategias basadas en evidencia que promuevan el bienestar integral y el fortalecimiento de la comunidad universitaria.

3.2.- Objetivo específico

1. Identificar los factores organizacionales, personales y sociales que influyen en la aparición del síndrome de burnout entre los docentes, los empleados y el personal administrativo de la PUCE-Ibarra.
2. Describir las manifestaciones y niveles del síndrome de burnout en los diferentes estamentos universitarios, considerando sus dimensiones emocionales, cognitivas y conductuales
3. Medir el rendimiento laboral de docentes, empleados y trabajadores de PUCE Ibarra mediante el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ), evaluando las dimensiones de desempeño de tarea, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes.
4. Examinar la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral, así como sus efectos en la vida laboral de los colaboradores de la Sede.
5. Proponer estrategias de gestión administrativa y de bienestar laboral, orientadas a prevenir y mitigar el síndrome de burnout en la comunidad universitaria.

4.- Metodología

4.1 Enfoque de la investigación

La investigación adoptará un enfoque metodológico mixto, combinando métodos tanto cuantitativos como cualitativos para analizar de manera integral el síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral de los docentes, empleados y trabajadores de la PUCE Ibarra. Este enfoque permitirá captar tanto datos numéricos y objetivos sobre la prevalencia del burnout, como las experiencias personales de los participantes, lo que proporcionará una comprensión más profunda de cómo este fenómeno afecta la vida laboral de los individuos. Así, al integrar ambos enfoques, se podrán abordar tanto las mediciones estadísticas como las percepciones y emociones de los sujetos, lo que enriquecerá el análisis del impacto del burnout en el entorno laboral.

4.2 Método de la investigación

El método elegido para esta investigación será deductivo-analítico, el cual se basa en una lógica que va de lo general a lo particular. Comenzaremos con una revisión detallada de las teorías existentes sobre el síndrome de burnout y su relación con el rendimiento laboral, y a partir de ahí se procederá a analizar los datos recogidos de los participantes en la PUCE Ibarra. Este enfoque nos permitirá interpretar de manera más clara cómo se manifiestan estos fenómenos en el contexto específico de la institución. La aproximación deductiva nos proporcionará una estructura lógica para conectar las teorías con los resultados obtenidos en el estudio, sin alterar las variables en cuestión.

4.3 Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación será no experimental y correlacional, lo que significa que no se manipularán las variables de estudio. En lugar de eso, se observarán tal y como ocurren en su contexto natural, en el entorno laboral de la PUCE Ibarra. De esta manera, se analizarán las relaciones entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral sin pretender establecer relaciones causales directas. El estudio será también descriptivo y exploratorio: descriptivo porque permitirá caracterizar las variables del estudio y observar cómo se presentan entre los participantes, y exploratorio porque buscará entender la naturaleza de la relación entre burnout y rendimiento en un contexto específico, sin asumir que se posee todo el conocimiento previo sobre el tema.

4.4 Tipo de investigación

Esta investigación se clasifica como exploratoria, descriptiva y explicativa. Se considerará exploratoria porque busca ofrecer una visión inicial sobre el síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral de los trabajadores de la PUCE Ibarra, dado que el tema es complejo y poco explorado en este contexto específico. Será descriptiva porque se centrará en caracterizar las manifestaciones del burnout entre los empleados, detallando cómo se presenta el fenómeno en la población estudiada. Finalmente, la investigación también tendrá un componente explicativo, ya que se intentará identificar y proporcionar explicaciones preliminares de los factores que podrían influir en la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral, basándose en los datos obtenidos.

4.5 Modalidad de la investigación

La modalidad de esta investigación será de campo, lo que significa que la recolección de datos se llevará a cabo directamente en el lugar donde los participantes desarrollan sus actividades laborales, es decir, en la PUCE Ibarra. Esta modalidad permitirá obtener información actual, genuina y representativa del entorno real en el que ocurre el fenómeno del burnout. Al trabajar en el contexto natural de los sujetos, se busca garantizar que los datos recolectados sean lo más cercanos posible a la realidad, reflejando fielmente las condiciones que afectan a los trabajadores de la institución.

4.1.1.- Población y procedimiento muestral

En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) Ibarra se cuenta con un total de 330 docentes, empleados y trabajadores. Para efectos de la presente investigación, no se considerará a quienes laboran bajo la modalidad de medio tiempo o tiempo parcial, puesto que su carga horaria no representa la misma realidad que la de los trabajadores a tiempo completo. De esta manera, del total de 185 docentes, se excluyen 56 que trabajan a medio tiempo, quedando 129 docentes a tiempo completo. En cuanto al personal administrativo y de apoyo, de 102 administrativos y 53 trabajadores, se excluye únicamente 1 trabajador a medio tiempo, obteniendo así 102 administrativos y 52 trabajadores a tiempo completo. Por lo tanto, la población objetivo asciende a 283 personas (129 docentes, 102 administrativos y 52 trabajadores), sobre quienes se plantea realizar un censo para garantizar la representatividad y confiabilidad de los resultados.

4.1.3.- Instrumentación y procedimientos

4.1.3.1.- Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizarán dos técnicas principales. En la medición del síndrome de burnout se utilizará el Maslach Burnout Inventory-Educators Survey (MBI-Ed), el cual cuenta con 22 ítems. Es considerado el estándar de oro internacional para la evaluación del burnout en contextos educativos, avalado por la Organización Mundial de la Salud y utilizado en miles de investigaciones a nivel mundial. Se aplicarán encuestas estructuradas que incluirán el Maslach Burnout Inventory adaptado para docentes (MBI-Ed) para medir objetivamente los niveles de burnout.

Para la medición del rendimiento laboral se utilizará el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (Individual Work Performance Questionnaire - IWPQ) desarrollado por Koopmans para evaluar el rendimiento laboral de manera multidimensional, el cual cuenta con 18 ítems. La elección del IWPQ como instrumento principal para medir rendimiento laboral se fundamenta en su coherencia conceptual, validación robusta y cobertura integral. A diferencia de alternativas como la Stanford Presenteeism Scale (SPS-6), que se limita a medir presentismo (capacidad de trabajar a pesar de problemas de salud), o el Health and Work Performance Questionnaire (HPQ) de la OMS, que se enfoca en pérdida cuantificable de productividad sin capturar dimensiones cualitativas del desempeño, el IWPQ proporciona una evaluación multidimensional completa mediante tres dimensiones teóricamente fundamentadas: desempeño de tarea, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes.

Se utilizarán datos históricos institucionales obtenidos de registros oficiales como información complementaria contextual. Estos datos institucionales servirán para caracterizar el contexto organizacional y triangular los hallazgos de las encuestas individuales, pero no constituyen la medición principal del rendimiento laboral.

Adicionalmente, se realizarán dos entrevistas semiestructuradas con informantes clave institucionales para obtener perspectivas especializadas sobre el fenómeno estudiado. La primera entrevista se dirigirá al director administrativo, y la segunda encuesta a la

coordinadora de talento humano de la universidad, quien proporcionaran información sobre la manifestación del burnout en el contexto institucional, factores de riesgo identificados en la población universitaria, y su percepción sobre el impacto del síndrome en el bienestar y rendimiento del personal.

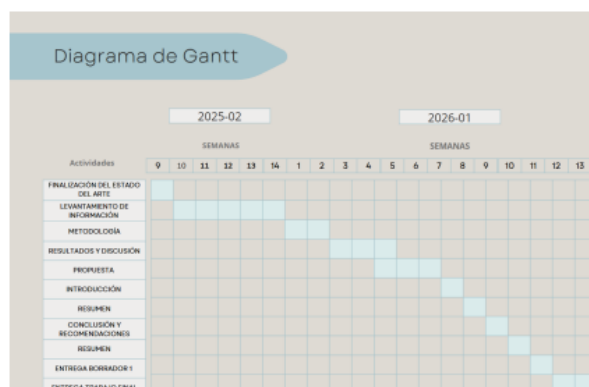
4.1.3.2.- Procedimiento

La fase de recolección de datos cuantitativos se ejecutará mediante un censo completo a las 283 personas de la población objetivo, aplicando de manera conjunta el Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ). Se proporcionará un consentimiento informado detallado que explique los objetivos, procedimientos, confidencialidad y derecho de retiro voluntario, garantizando el anonimato mediante códigos de identificación. La aplicación de ambos instrumentos se realizará en formato digital o papel según disponibilidad y preferencia de los participantes, con un tiempo estimado total de respuesta de 15-20 minutos.

La fase cualitativa se desarrollará posterior a la aplicación de la encuesta. La entrevista con el director administrativo como a la coordinadora de talento humano se enfocará en explorar patrones observados en consultas relacionadas con estrés laboral, síntomas de burnout identificados en el personal, factores de riesgo específicos del contexto PUCE Ibarra, intervenciones realizadas, y recomendaciones preventivas desde la perspectiva de salud mental ocupacional

El análisis de datos integrará técnicas estadísticas descriptivas (medias, desviaciones estándar, frecuencias, distribuciones) e inferenciales para establecer relaciones entre niveles de burnout medidos por el MBI-Ed y rendimiento laboral evaluado mediante el IWPQ. Se empleará el coeficiente de correlación de Pearson como análisis preliminar bivariado porque permite identificar la existencia, dirección y fuerza de las relaciones lineales entre las dimensiones del burnout y el rendimiento. Este método es apropiado dado que ambos instrumentos generan puntuaciones continuas al promediar sus ítems correspondientes, y constituye el estándar metodológico en la investigación sobre burnout ocupacional.

5. Cronograma



6. Bibliografía

- Anzules-Guerra, G. L., Ponce-Alencastro, J. A., & Bravo-Santos, B. A. (2021). Programa educativo para la prevención del síndrome de burnout y estrés laboral en docentes universitarios de la Universidad Técnica de Manabí, República del Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 6(10), 1054-1072. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3258/html>
- Morocho-Lara, K. E., & Yanez-Yaguana, L. A. (2024). Impacto del síndrome de burnout en la productividad laboral de los docentes de la Unidad Educativa Nuevo Mundo, Ambato 2024. *Religación*, 9(39), 1-15. <https://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/view/1347>
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (2024, octubre). La PUCE Ibarra celebra 48 años de educación y compromiso con la comunidad. *Conexión PUCE*. <https://conexion.puce.edu.ec/la-puce-ibarra-celebra-48-anos-de-educacion-y-compromiso-con-la-comunidad/>
- Tarco Montenegro, F. E., Morocho Lara, K. E., Yanez Yaguana, L. A., & Arpi Mayta, L. T. (2022). Síndrome de burnout en docentes universitarios de carreras técnicas y sociales. *Revista de Información Científica para la Dirección en Salud*, 38, 1-18. <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1163>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229-238. <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>

- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195-205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Geraldo Campos, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-82. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>

**Anexo 2. Cuestionario aplicado: datos sociodemográficos y Escala de Maslach
Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-Ed)**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

Cuestionario para medir el nivel de Síndrome de Burnout en los docentes,
empleados y trabajadores.

MARQUE SU RESPUESTA

Género: Masculino..... Femenino..... Otros.....

Edad: 23-34..... 35-44..... 45-63.....

Etnia: Mestizo..... Montubio..... Afroecuatoriano.....

Blanco.....

Indígena.....

Estado Civil: Soltero/a..... Casado/a..... Divorciado/a.....

Unión de Hechos.....

Tiene Hijos: Si..... No.....

Tiempo de Trabajo en la Institución: 1-3 años..... 4-6 años.....

>6 años

Tiempo de Trabajo en el Servicio: 1-3 años..... 4-6 años.....

>6 años.....

Número de horas Trabajadas en Semana: 40 horas..... 60 horas.....

80 horas.....

Número de horas Extras trabajadas a la Semana 1-3 Horas.....

4-6 Horas..... >6 Horas.....

ESCALA DE MASLACH BURNOUT

	Variable	Nunc a	Casi Nunc a	Algu - nas veces	Regu- larme -nte	Bastan -tes veces	Casi Siempr e	Siem -pre
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mis actividades laborales en la universidad.							
2	Al finalizar mi jornada laboral, me siento completamente vacío(a).							
3	Cuando me levanto por la mañana y debo enfrentar otra jornada de trabajo, me siento fatigado(a).							
4	Comprendo con facilidad las necesidades y sentimientos de las personas con quienes interactúo en mi trabajo.							
5	Considero que, en ocasiones, trato a algunas personas de manera impersonal.							
6	Trabajar durante toda la jornada con varias personas representa un gran esfuerzo para mí.							
7	Manejo de manera eficaz los problemas personales que surgen en mi entorno laboral.							

	Variable	Nunc a	Casi Nunc a	Algu - nas veces	Regu- larmente	Bastan -tes veces	Casi Siempre	Siem -pre
8	Me siento agotado(a) o “quemado(a)” por mi trabajo.							
9	Considero que mi trabajo influye positivamente en la vida de otras personas dentro de la universidad.							
10	Desde que desempeño este trabajo, me he vuelto más sensible hacia los demás.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía al realizar mis actividades laborales.							
13	Me siento frustrado(a) con mi trabajo.							
14	Considero que estoy trabajando demasiado.							
15	En ocasiones, siento indiferencia hacia algunas situaciones que afectan a las personas con quienes trabajo.							

	Variable	Nunc a	Casi Nunc a	Algu - nas veces	Regu- larmente	Bastan -tes veces	Casi Siempre	Siem -pre
1	Trabajar							
6	directamente							
	con otras							
	personas me							
	genera estrés.							
1	Me siento							
7	motivado(a)							
	después de							
	interactuar							
	laboralmente							
	con otras							
	personas.							
1	Puedo crear							
8	fácilmente un							
	ambiente							
	relajado y							
	agradable en mi							
	entorno laboral.							
1	Considero que							
9	he logrado cosas							
	valiosas y útiles							
	en mi trabajo.							
2	Me siento							
0	agotado(a) al							
	punto de no							
	poder continuar							
	con mis							
	actividades.							
2	En mi trabajo,							
1	enfrento los							
	problemas							
	emocionales con							
	tranquilidad y							
	equilibrio.							
2	Siento que las							
2	personas con las							
	que trabajo							
	valoran mi							
	esfuerzo y							
	dedicación.							

Anexo 3. Cuestionario aplicado: Job Performance Scale (JPS)

Job Performance Scale (JPS) de Goodman & Svyantek. Instrumento de autoevaluación del rendimiento laboral. Escala Likert de 5 puntos: (1) Totalmente en desacuerdo — (5) Totalmente de acuerdo. Los ítems 18, 21, 23 y 25 son inversos.

A continuación encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con su desempeño en el trabajo. Por favor responda con honestidad según su situación actual. No existen respuestas correctas o incorrectas. Los resultados son estrictamente confidenciales y serán utilizados exclusivamente con fines de investigación.

Indique con qué frecuencia cada afirmación describe su comportamiento en el trabajo:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Sección A: Desempeño en la Tarea

Nº	Ítem — Desempeño en la Tarea	1	2	3	4	5
1	Alcanzo los objetivos de mi puesto de trabajo.					
2	Cumplo con los criterios de desempeño establecidos.					
3	Demuestro competencia en todas las tareas relacionadas con mi puesto.					
4	Cumplo con todos los requisitos de mi puesto de trabajo.					
5	Podría asumir más responsabilidades de las que normalmente se me asignan.					
6	Parezco apto/a para un rol de mayor nivel.					
7	Soy competente en todas las áreas de mi puesto y manejo las tareas con eficiencia.					
8	Me desempeño bien en el trabajo en general, llevando a cabo las tareas según lo esperado.					
9	Planifico y me organizo para alcanzar los objetivos del puesto y cumplir con los plazos establecidos.					

Sección B: Desempeño Contextual — Altruismo

Nº	Ítem — Altruismo	1	2	3	4	5
10	Ayudo a otros empleados con su trabajo cuando han estado ausentes.					
11	Me ofrezco voluntariamente a hacer cosas no requeridas formalmente por el puesto.					
12	Tomo la iniciativa para orientar a nuevos empleados aunque no sea parte de mi descripción de puesto.					
13	Ayudo a otros cuando su carga de trabajo aumenta.					
14	Hago sugerencias innovadoras para mejorar la calidad general del departamento.					
15	Asisto voluntariamente a funciones no requeridas por la organización pero que benefician su imagen.					
16	Asisto a mis compañeros con sus obligaciones cuando lo necesitan.					

Sección C: Desempeño Contextual — Conciencia

Nº	Ítem — Conciencia	1	2	3	4	5
17	Demuestro puntualidad al llegar al trabajo por la mañana y después del almuerzo.					
18	Tomo descansos no merecidos. (ítem inverso)					
19	Mi asistencia al trabajo va más allá de la norma; tomo menos días libres que la mayoría.					
20	Aviso con anticipación cuando no puedo asistir al trabajo.					
21	Dedico excesivo tiempo a conversaciones telefónicas personales. (ítem inverso)					
22	No tomo descansos innecesarios.					
23	No tomo descansos adicionales no autorizados. (ítem inverso)					
24	No dedico tiempo excesivo a conversaciones ociosas.					
25	Reduzco mi rendimiento hacia el final del día. (ítem inverso)					

Clave de interpretación. Desempeño en la Tarea: ítems 1–9. Desempeño

Contextual – Altruismo: ítems 10–16. Desempeño Contextual – Conciencia: ítems 17–

25. Puntuaciones más altas indican mayor nivel de desempeño en cada dimensión.

Anexo 4. Formato de entrevista estructurada

Datos Generales

- Área: _____
- Nombre del entrevistado (opcional): _____
- Cargo: _____
- Fecha: _____
- Hora: _____
- Entrevistador/a: _____

Preguntas de la entrevista estructurada

1. ¿Conoce usted qué es el síndrome de burnout o desgaste profesional? ¿Cómo lo definiría?
2. ¿Considera que el síndrome de burnout representa una problemática relevante dentro del personal de la institución
3. Desde su perspectiva, ¿cuáles son los principales factores laborales que podrían generar agotamiento o desgaste emocional en el personal?
4. ¿La institución cuenta con estrategias o programas orientados al bienestar emocional y laboral del personal?
5. ¿Se realizan evaluaciones o seguimientos relacionados con la salud mental, el estrés laboral o el bienestar psicológico del personal docente, administrativo y de servicios?

6. ¿Qué señales o manifestaciones de desgaste laboral ha observado con mayor frecuencia en el personal docente, administrativo y de servicios?
7. ¿Considera que la carga labora del personal docente, servicios y administrativa influye en el desarrollo del síndrome de burnout? ¿Por qué?
8. ¿La institución promueve espacios de comunicación, apoyo o acompañamiento para el personal que presentan signos de agotamiento emocional?
9. ¿Qué acciones considera necesarias para prevenir o disminuir el síndrome de burnout dentro de la institución?
10. ¿Existe coordinación entre las autoridades administrativas, el departamento de talento humano y otras unidades o departamentos de la institución para abordar problemáticas relacionadas con el bienestar laboral del personal?
11. Desde su experiencia, ¿cómo considera que el síndrome de burnout puede afectar el desempeño profesional y la calidad educativa?

Link encuestas: <https://docs.google.com/forms/d/1EKkDaTIOfL2tasmMC-V-0sSn0PSPsRtTax8iJod3WAM/edit>

Anexo 5. Transcripción de las entrevistas

Entrevista a Ing . Andrés Simbaña

1. ¿Conoce usted qué es el síndrome de burnout o desgaste profesional?

¿Cómo lo definiría?

Respuesta:

Sí, conozco el síndrome de burnout. Es una enfermedad relacionada con el trabajo que afecta a las personas cuando están expuestas a una sobrecarga laboral y no logran manejar adecuadamente sus emociones. Esto provoca que se sientan agotadas, estresadas y abrumadas, disminuyendo su productividad. Además, quienes lo padecen suelen requerir con mayor frecuencia atención médica y, en algunos casos, tratamiento. Generalmente, este problema se presenta cuando no existe una adecuada organización del trabajo.

2. ¿Considera que el síndrome de burnout representa una problemática relevante dentro del personal de la institución?

Respuesta:

Sí, considero que es una problemática muy importante. Lo primero es identificarla mediante un buen diagnóstico para conocer la situación real del personal. El síndrome de burnout afecta significativamente la salud física y emocional de los trabajadores y, como consecuencia, disminuye su desempeño y la productividad de la institución.

3. Desde su perspectiva, ¿cuáles son los principales factores laborales que podrían generar agotamiento o desgaste emocional en el personal?

Respuesta:

Pienso que el principal factor es la mala organización del tiempo. El trabajo siempre genera cierto nivel de estrés, pero lo importante es aprender a administrarlo. También es fundamental conocer los propios límites, organizar la carga laboral y evitar asumir más responsabilidades de las que realmente se pueden cumplir. Muchas personas no saben decir "no" y terminan sobrecargándose de trabajo, lo que finalmente afecta su salud

emocional. Además, los jefes deben conocer la capacidad de cada integrante del equipo para distribuir adecuadamente las actividades y prevenir el estrés laboral.

4. ¿La institución cuenta con estrategias o programas orientados al bienestar emocional y laboral del personal?

Respuesta:

Sí. La institución cuenta con pausas activas durante la jornada laboral, dos en la mañana y una en la tarde, con una duración aproximada de quince minutos. Estas pausas permiten que el personal descanse, camine o realice otra actividad diferente al trabajo. Además, se realizan sesiones de bailoterapia y actualmente se está incorporando un servicio de psicología clínica para brindar apoyo emocional y psicológico al personal que lo necesite.

5. ¿Se realizan evaluaciones o seguimientos relacionados con la salud mental, el estrés laboral o el bienestar psicológico del personal docente, administrativo y de servicios?

Respuesta:

Sí. Al inicio de la relación laboral se aplica una evaluación psicológica para conocer mejor el perfil del trabajador y su forma de reaccionar ante situaciones de estrés. Cuando se identifica que una persona necesita apoyo, se realiza un seguimiento continuo. Si el caso requiere atención especializada, el médico ocupacional deriva al trabajador al servicio de psicología o psiquiatría para que continúe con el tratamiento correspondiente.

6. ¿Qué señales o manifestaciones de desgaste laboral ha observado con mayor frecuencia en el personal docente, administrativo y de servicios?

Respuesta:

Las manifestaciones más frecuentes son la irritabilidad, la sensibilidad emocional y los

cambios de ánimo. Algunas personas reaccionan con enojo con facilidad o lloran por situaciones que normalmente podrían manejar. Sin embargo, estos comportamientos no siempre tienen origen únicamente en el trabajo, ya que también pueden estar relacionados con problemas familiares o personales. Por ello, es importante que los jefes estén preparados para identificar estas señales y brindar apoyo oportuno.

7. ¿Considera que la carga laboral del personal docente, administrativo y de servicios influye en el desarrollo del síndrome de burnout? ¿Por qué?

Respuesta:

Sí, influye directamente. Cuando la carga laboral supera la capacidad de la persona y no existe una adecuada organización del tiempo, aumenta el nivel de estrés y agotamiento. Por ello, es necesario distribuir correctamente las tareas, respetar los límites de cada trabajador y fomentar una buena administración del tiempo para evitar el desgaste profesional.

8. ¿La institución promueve espacios de comunicación, apoyo o acompañamiento para el personal que presenta signos de agotamiento emocional?

Respuesta:

Sí. La institución cuenta con un servicio de psicología clínica destinado inicialmente al bienestar de los estudiantes, pero que también se extenderá al resto de la comunidad educativa. Además, el personal afiliado al seguro social puede acceder a servicios de psicología, psiquiatría u otras especialidades cuando el médico ocupacional considera que son necesarios.

9. ¿Qué acciones considera necesarias para prevenir o disminuir el síndrome de burnout dentro de la institución?

Respuesta:

Lo más importante es que las personas conozcan qué es el síndrome de burnout,

aprendan a reconocer sus síntomas y acepten cuando necesitan ayuda. También es fundamental seguir las recomendaciones del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, del médico y del psicólogo, además de mantener una buena comunicación con la familia, los compañeros de trabajo y los superiores. El aislamiento puede agravar la situación, por lo que el apoyo social es indispensable para prevenir consecuencias más graves.

10. ¿Existe coordinación entre las autoridades administrativas, el departamento de talento humano y otras unidades o departamentos de la institución para abordar problemáticas relacionadas con el bienestar laboral del personal?

Respuesta:

Sí. La institución creó una Coordinación de Talento Humano encargada de organizar actividades orientadas al bienestar del personal, como jornadas deportivas, talleres, actividades sociales y espacios de integración. Estas acciones buscan fortalecer la salud mental, mejorar el ambiente laboral y promover el bienestar de todos los trabajadores.

11. Desde su experiencia, ¿cómo considera que el síndrome de burnout puede afectar el desempeño profesional y la calidad educativa?

Respuesta:

El síndrome de burnout disminuye significativamente la productividad. Las personas dejan de ser creativas, presentan dificultades para cumplir sus responsabilidades, tienden a aislarse y necesitan ausentarse con mayor frecuencia por motivos de salud. Todo esto afecta el funcionamiento de la institución y repercute en la calidad educativa. Por ello, es importante que cada persona conozca sus límites, aprenda a manejar sus emociones y solicite ayuda cuando la necesite.

Entrevista Ing . María Cristina Rosero

1. ¿Conoce usted qué es el síndrome de burnout o desgaste profesional?

¿Cómo lo definiría?

Respuesta:

He escuchado sobre el síndrome de burnout y entiendo que está relacionado con el desgaste que puede experimentar una persona al desempeñar una actividad laboral durante un tiempo prolongado. Considero que puede presentarse cuando un trabajador realiza tareas repetitivas o enfrenta una sobrecarga de trabajo con múltiples responsabilidades y exigencias. Aunque en un inicio pueda cumplir con todas ellas, si esta situación se prolonga, termina generando agotamiento y saturación física y emocional.

2. ¿Considera que el síndrome de burnout representa una problemática relevante dentro del personal de la institución?

Respuesta:

Considero que es una problemática que puede presentarse en cualquier institución. Sin embargo, en el caso de esta institución no podría afirmar que exista, ya que aún no se ha realizado un análisis específico ni se cuenta con estudios que permitan identificar su presencia. Llevo aproximadamente un año trabajando en el área de Talento Humano y hasta el momento no se ha evaluado esta situación, aunque reconozco que podría ocurrir debido a diversos factores laborales.

3. Desde su perspectiva, ¿cuáles son los principales factores laborales que podrían generar agotamiento o desgaste emocional en el personal?

Respuesta:

Uno de los principales factores es tener que responder simultáneamente a varios jefes o áreas, cada una con diferentes exigencias y tiempos de entrega. También influye el incremento de la carga laboral cuando se eliminan puestos de trabajo y las

responsabilidades se distribuyen entre menos personas. Además, algunas personas asumen tareas que no les corresponden, ya sea porque les gusta su trabajo o porque sienten que deben hacerlo, lo que termina provocando una sobrecarga y, eventualmente, un desgaste emocional.

4. ¿La institución cuenta con estrategias o programas orientados al bienestar emocional y laboral del personal?

Respuesta:

Considero que la institución mantiene un buen clima laboral gracias a las buenas relaciones entre los colaboradores. Actualmente se está desarrollando un proceso de reorganización institucional que busca definir de manera más clara las funciones y responsabilidades de cada puesto. El objetivo es mejorar la distribución del trabajo y fortalecer estrategias que favorezcan el bienestar y el desempeño del personal.

5. ¿Se realizan evaluaciones o seguimientos relacionados con la salud mental, el estrés laboral o el bienestar psicológico del personal docente, administrativo y de servicios?

Respuesta:

Cuando se presentan situaciones específicas que afectan al personal, estas son atendidas con el apoyo del equipo técnico correspondiente. Además, la institución está fortaleciendo la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, integrada por profesionales como psicólogo, trabajador social, médico ocupacional y especialistas en seguridad laboral, con el propósito de brindar atención y seguimiento a cualquier situación que pueda afectar el bienestar psicológico de los trabajadores.

6. ¿Qué señales o manifestaciones de desgaste laboral ha observado con mayor frecuencia en el personal docente, administrativo y de servicios?

Respuesta:

No podría identificar señales específicas, ya que la institución no cuenta con un registro o estadísticas relacionadas con este tipo de situaciones. Los casos que se atienden desde Talento Humano generalmente están vinculados con problemas familiares o calamidades domésticas, más que con desgaste laboral asociado al síndrome de burnout.

7. ¿Considera que la carga laboral del personal docente, administrativo y de servicios influye en el desarrollo del síndrome de burnout? ¿Por qué?**Respuesta:**

Sí, considero que la carga laboral es un factor que puede influir en el desarrollo del síndrome de burnout. Sin embargo, en esta institución no se han identificado casos relacionados con una sobrecarga permanente de trabajo. En el caso de los docentes, la carga horaria está regulada por la normativa vigente, y tanto el personal docente como el administrativo mantienen, en general, una distribución equilibrada de sus funciones. Aunque actualmente existen algunos ajustes debido a procesos de reestructuración institucional, estos son temporales y no representan una situación permanente.

8. ¿La institución promueve espacios de comunicación, apoyo o acompañamiento para el personal que presenta signos de agotamiento emocional?**Respuesta:**

Hasta el momento no se han presentado casos de este tipo dentro de la institución. No obstante, en caso de que ocurrieran, existe una unidad especializada encargada de brindar el apoyo y acompañamiento correspondiente para atender estas situaciones de manera oportuna.

9. ¿Qué acciones considera necesarias para prevenir o disminuir el síndrome de burnout dentro de la institución?

Respuesta:

Considero que es importante continuar fortaleciendo la estructura organizacional, definir claramente las funciones y responsabilidades de cada cargo y mantener una adecuada distribución de la carga laboral. Asimismo, resulta fundamental consolidar la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional para que pueda brindar apoyo oportuno al personal cuando se presenten situaciones relacionadas con el bienestar emocional y laboral.

10. ¿Existe coordinación entre las autoridades administrativas, el departamento de talento humano y otras unidades o departamentos de la institución para abordar problemáticas relacionadas con el bienestar laboral del personal?

Respuesta:

Sí. En caso de que se presente una situación relacionada con el bienestar laboral, existe coordinación entre las autoridades, el Departamento de Talento Humano y la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional para atender el caso de manera conjunta. Sin embargo, actualmente la institución no dispone de estadísticas específicas sobre el síndrome de burnout.

11. Desde su experiencia, ¿cómo considera que el síndrome de burnout puede afectar el desempeño profesional y la calidad educativa?

Respuesta:

Cuando una persona presenta síndrome de burnout, su desempeño laboral disminuye considerablemente. Puede mostrar bajo rendimiento, dificultades para cumplir con sus funciones, desorganización, irritabilidad o incluso síntomas de depresión. Aunque estos casos no se han evidenciado dentro de la institución, es evidente que este síndrome afecta el desempeño profesional y, en consecuencia, repercute en la calidad del servicio

educativo que se brinda. En algunos procesos de cambio institucional puede existir cansancio temporal, pero generalmente son situaciones esporádicas que pueden resolverse con un adecuado acompañamiento.

Anexo 6. Evidencia fotográfica de la aplicación de los instrumentos







Anexo 7. Base de datos de la investigación

<https://pucesieduec->

my.sharepoint.com/:x:/g/personal/jjbazante_pucesi_edu_ec/IQAJZoUMo3fRRbdVdMT

[190p0Afx_rKp1MJVkn8WYonbE3hs?e=btBHco](https://my.sharepoint.com/:x:/g/personal/jjbazante_pucesi_edu_ec/IQAJZoUMo3fRRbdVdMT190p0Afx_rKp1MJVkn8WYonbE3hs?e=btBHco)