



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TEMA: EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA ECUATORIANA,
CATEGORÍA A, ZONA 2 Y 9**

AUTOR(S):

**VIERA SILVA, INGRID ELIZABETH
ZAPATA MONCADA, GABRIELA STEFANIA**

DIRECTOR:

Dra. MARTÍNEZ CAÑIZAREZ, AMPARO; Ph.D(r)

SANGOLQUI, 2018

CERTIFICADO DEL DIRECTOR



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, *“EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA ECUATORIANA, CATEGORÍA A, ZONA 2 Y 9”* fue realizado por la señorita *VIERA SILVA INGRID ELIZABETH* y la señorita *ZAPATA MONCADA GABRIELA STEFANIA* el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, razón por la cual permito acreditarlo y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 27 de noviembre de 2018


Ing. Amparo Martínez Cañizarez, Ph.D(r)

C.C 170499853-1



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **VIERA SILVA INGRID ELIZABETH**, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA ECUATORIANA, CATEGORÍA A, ZONA 2 Y 9”**, es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 27 de noviembre de 2018

Una firma manuscrita en tinta azul que parece leerse 'Viera Silva Ingrid Elizabeth'.

Viera Silva Ingrid Elizabeth

C.C. 171366521-2



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **ZAPATA MONCADA GABRIELA STEFANIA**, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA ECUATORIANA, CATEGORÍA A, ZONA 2 Y 9”**, es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 27 de noviembre de 2018

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir 'Gabriela Zapata M'.

Zapata Moncada Gabriela Stefania

C.C. 172665662-0

AUTORIZACIÓN



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **VIERA SILVA INGRID ELIZABETH**, autorizó a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, publicar el trabajo de titulación **“EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA ECUATORIANA, CATEGORÍA A, ZONA 2 Y 9”**, en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 27 de noviembre de 2018

Una firma manuscrita en tinta azul que corresponde al nombre Viera Silva Ingrid Elizabeth.

Viera Silva Ingrid Elizabeth

C.C171366521-2.....



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **ZAPATA MONCADA GABRIELA STEFANIA**, autorizó a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, publicar el trabajo de titulación **“EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA ECUATORIANA, CATEGORÍA A, ZONA 2 Y 9”**, en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 27 de noviembre de 2018



Zapata Moncada Gabriela Stefania

C.C 172665662-0

DEDICATORIA

A mi mamita

Te dedico a ti mamita hermosa que me diste la vida y el amor más sincero que puedo recibir, por ser la persona que más me ha impulsado en la vida a ser lo que soy, por tu comprensión, y toda la entrega que me has brindado y por ser una mujer llena de virtudes con ese corazón único, por ser mi luz y mi ejemplo de lucha ante toda adversidad. Eres lo mejor que Dios me pudo dar.

A mi negrita

Ñanita linda, este trabajo te lo dedico a ti por ser mi persona favorita en el mundo, porque cuando yo más anhelaba compañía llegaste tú a alegrar mis días, por ser constante, perseverante y muy inteligente, para que tengas siempre presente que todo lo que uno se propone tarde o temprano, se llega a cumplir.

A mi papito

Por siempre infundir en mí el valor por alcanzar las metas, por motivarme a cumplir todo lo que me propongo, por ser una persona muy sabia, con carácter y seguro de sí mismo, por ser el ejemplo para que tus hijas alcancemos los peldaños del camino.

Ingrid Viera Silva.

DEDICATORIA

A mis padres,

Por su apoyo, esfuerzo y motivación constante, en especial al ser que me ha dado la vida, su amor infinito, a mi guerrera infinita y ángel fiel, esa mujer de quien hablo es linda y mi mejor amiga, ella es mi madre.

A mis hermanos,

Lorena por su amistad incondicional y a Diego por ser mi fuente de inspiración y motivarme a ser mejor cada día.

A mis sobrinos,

Maykel y Dilan dedico esta tesis para que se sientan orgullosos de mí.

A mis abuelitos,

Que sé que desde el cielo estarán también disfrutando de este logro.

Gabriela Zapata M.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por sobre todas las cosas, gracias a él que es el único que dispone de nuestro destino y me siento bendecida por poner su luz para lograr alcanzar mi camino.

A mi mamita bella gracias por absolutamente todo, por tus enseñanzas, tu apoyo y la confianza que siempre me has demostrado, por darme el ejemplo de que nunca es tarde para cambiar tu vida y vivir tus sueños.

A mi negri, mi bonita gracias por nunca dudar de mis capacidades inclusive cuando me sentía derrotada, gracias por ser mi apoyo, mi compañerita y por impulsarme a ser mejor cada día, porque sé que detrás de mí existe alguien a quien no debo defraudar. Siempre estaré aquí para ti.

A mi papito, gracias por ser ejemplo de perseverancia para mí, gracias por demostrarme que por más grande que sean las adversidades, el objetivo es llegar a la meta, y además por mentalizarnos sobre el éxito de la educación en nuestras vidas.

A Mauricio, gracias por tu constante apoyo a lo largo de toda mi vida universitaria, porque a pesar de las vicisitudes que se han presentado entre nosotros, has sabido aconsejarme y estar ahí incesantemente recordándome y confiando en lo que puedo lograr.

Gracias Ani por ser mi amiga, mi confidente y mi compañerita de locuras, Dani y Wess, por hacer de la universidad una aventura, por que logramos ser un equipo de amigos y por demostrarme que toda situación puede ser divertida si compartimos juntos.

A Pao, Jorgi, Joha, Adrián y Daya por ser los amigos que no esperé encontrar en el camino universitario, por compartir conmigo tantos momentos, estoy segura de que nuestra amistad trasciende en el tiempo.

A ti Gaby amiga y compañera de tesis por además de demostrar esmero y dedicación para lograr cumplir este objetivo, brindarme tu sincera amistad y compartir juntas este último escalón.

Senescytos amigos gracias por enseñarme que la vida puede ser distinta si la miras desde otro punto de vista y además por demostrarme que inclusive del peor momento se puede sacar una sonrisa.

Dra. Martínez por sus sabios consejos, colaboración y sobretodo tiempo para culminar este proyecto de la mejor manera gracias a sus enseñanzas y dedicación.

Y como olvidarme de mi querida ESPE, gracias por todo, porque me siento orgullosa de mi formación en este maravilloso lugar que no solo me dió mi profesión sino además experiencias humanas que me servirán toda la vida.

Ingrid Viera Silva.

AGRADECIMIENTO

A Dios por demostrarme una vez más que su tiempo es perfecto gracias por todas las bendiciones brindadas y por permitirme culminar mi etapa universitaria con éxito.

A mi mami Germania: mi ángel terrenal que me cuida y me protege gracias por todo tu esfuerzo, por siempre darme lo mejor que hay en tu corazón, por tu optimismo dulzura y comprensión que te caracterizan, por hacer de mí una mujer derecha, a ti mi respeto señora bonita y mi luchadora inalcanzable, lo mejor que me ha pasado es haber nacido de ti y doy gracias a Dios porque aun te tengo para que disfrutes de todas mis victorias y pido al cielo que te guarde por 1000 años más y que siempre estés a mi lado. Te amo mamá por favor acompáñame toda la vida.

Gracias por ser mi madre.

A mi hermano Diego por su amor sincero y compañía por impulsarme siempre a ser un mejor ser humano y por contagiarme de todas sus ocurrencias. Mi vida es hermosa porque existes tú.

A mi hermana Lorena y a mí cuñado Fabián por darme la oportunidad de ser tía y por siempre estar en todo momento.

A mi compañero y mejor amigo Santiago, gracias por tu apoyo incondicional por tus consejos y todos los momentos compartidos, ser muy bueno es tu virtud, estoy muy orgullosa del hombre maravilloso que eres.

A mi compañera de tesis Ingrid por la paciencia y esfuerzo que nos ha permitido culminar este proyecto. Mis mejores deseos para ti eres una persona extraordinaria y sé que llegarás muy lejos.

A mi tutora de tesis que me ha enseñado en este tiempo la virtud de la paciencia gracias por todo el tiempo entregado para la culminación de este proyecto.

A mi amiga del colegio Nancy quien con su amistad ha hecho que mis días tristes se conviertan en mañanas alegres y por siempre encontrar las palabras más bonitas en el momento exacto.

A mi amiga Anita a quien siempre recuerdo y le agradezco por brindarme una amistad noble y verdadera.

A mis amigos de la universidad Erika, Grecia, Martin y Jhonny quienes hicieron de mi etapa universitaria una de las más bonitas.

A mi querida Universidad de las Fuerzas Armadas Espe, a quien le agradezco haberme permitido adquirir conocimientos con profesionales de excelencia y de esta manera formarme de manera competitiva para el campo laboral.

A la empresa en la que trabajo, quien es mi segunda escuela que día a día me forma profesionalmente y me ha permitido conocer personas extraordinarias como lo es mi compañera y amiga Daniela Castillo.

Gabriela Zapata M.

INDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICADO DEL DIRECTOR.....	i
AUTORIA DE RESPONSABILIDAD.....	ii
AUTORIZACIÓN.....	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	viii
INDICE DE CONTENIDOS.....	xii
INDICE DE TABLAS.....	xvii
INDICE DE FIGURAS.....	xxi
RESUMEN.....	xxiv
ABSTRACT.....	xxiv
INTRODUCCIÓN	
Tema de Investigación.....	1
Planteamiento del problema.....	1
Importancia del Problema.....	2
Objetivos de la investigación.....	4
Pregunta de investigación.....	4
Justificación.....	5
Marco contextual o situacional.....	6

Contexto y lugar donde se desarrolla el estudio..... 6

Delimitación Temporal 6

CAPÍTULO I

Marco Teórico 7

Enfoque teórico del síndrome de burnout 7

Teoría Sociocognitiva del yo..... 8

Modelo de Competencia Social de Harrison (1983) 8

Modelo de Cherniss (1993). 9

Modelo de Pines (1993) 9

Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993) 10

Teorías del intercambio social..... 11

Modelo de comparación social..... 11

Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy 1993 12

Teoría organizacional 13

Modelo de Golembiewski, Muzenrider y Carter 1983..... 14

Modelo de Cox, Kuk y Leiter 1993..... 15

Modelo de Winnubst 1993 15

Teoría Estructural 15

Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995) 16

Enfoque teórico del desempeño laboral	16
Teoría General de los sistemas.....	17
Teoría de la motivación e higiene	19
Teoría de la equidad de Stacey Adams	19
Relación de las teorías con el trabajo de investigación.....	20
Marco Referencial	23
Síndrome de burnout	23
Desempeño Laboral.....	26
Síndrome de burnout y desempeño laboral	29
Relación de los trabajos de investigación con el presente estudio	31
CAPITULO II	
Metodología	34
Fase I Tipo de Metodología	34
Tipología de investigación	34
Por su finalidad.....	34
Por las unidades de análisis.....	35
Por el control de las variables: No experimental.....	35
Alcance de la investigación.....	36
Estudio Descriptivo Correlacional	36

Por las fuentes de información	37
Fase II Definición de población y muestra.....	37
Población objetivo.....	38
Marco muestral.....	38
Tipo de muestreo	39
Calculo de la muestra	39
Fase III Levantamiento de la información	41
Variables.....	42
Diseño de la encuesta	42
Fase IV Procesamiento de la información.....	45
Establecer criterios	46
Codificación... ..	46
Tabulación.....	48
Cuadros estadísticos	48
Gráficos.....	49
CAPITULO III	
Resultados	50
Análisis Univariado.....	50
Análisis Bivariado.....	97

CAPITULO IV

Propuesta	106
Introducción	106
Estrategias	108
Estrategias de afrontamiento	108
Estrategias de prevención	116
Relación entre estrategias y desempeño laboral	127

CAPITULO V

Conclusiones	129
Recomendaciones	130
BIBLIOGRAFÍA	132

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Variables dependientes e independientes</i>	35
Tabla 2. <i>Actividad económica de enseñanza según su código CIIU</i>	39
Tabla 3. <i>Datos de la muestra</i>	40
Tabla 4. <i>Fijación de la muestra</i>	40
Tabla 5. <i>Número de encuestas por universidad</i>	41
Tabla 6. <i>Estructura de la encuesta</i>	43
Tabla 7. <i>Codificación de la encuesta</i>	47
Tabla 8. <i>Codificación de la Maslach Burnout Inventory</i>	48
Tabla 9. <i>Género de los docentes encuestados</i>	50
Tabla 10. <i>Universidad en la que labora</i>	51
Tabla 11. <i>Categoría docente</i>	52
Tabla 12. <i>Tiempo de dedicación</i>	54
Tabla 13. <i>Relación laboral</i>	55
Tabla 14. <i>Tiempo de ejercicio docente en la universidad actual (años)</i>	56
Tabla 15. <i>Título profesional</i>	58
Tabla 16. <i>Ejercicio profesional adicional a la docencia</i>	59
Tabla 17. <i>Responda que actividad cumple, en caso de que la respuesta anterior sea</i> <i>afirmativa</i>	60
Tabla 18. <i>Puntuaciones agotamiento emocional</i>	62
Tabla 19. <i>Agotamiento emocional en los docentes</i>	62
Tabla 20. <i>Puntuaciones despersonalización</i>	64

Tabla 21. <i>Despersonalización en los docentes</i>	64
Tabla 22. <i>Puntuaciones realización personal</i>	66
Tabla 23. <i>Realización personal en los docentes</i>	66
Tabla 24. <i>Pregunta 23. ¿Cómo se ha sentido trabajando en esta institución?</i>	67
Tabla 25. <i>Pregunta 24. ¿Conoces la historia y trayectoria de tu institución?</i>	68
Tabla 26. <i>Pregunta 25. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?</i>	69
Tabla 27. <i>Pregunta 26. ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?</i>	70
Tabla 28. <i>Pregunta 27. ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?</i>	71
Tabla 29. <i>Pregunta 28. El nombre de la empresa y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted?</i>	73
Tabla 30. <i>Pregunta 29. ¿Las condiciones salariales para usted son buenas?</i>	74
Tabla 31. <i>Pregunta 30. ¿Cómo califica su relación con los compañeros?</i>	75
Tabla 32. <i>Pregunta 31. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?</i>	76
Tabla 33. <i>Pregunta 32. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?</i>	77
Tabla 34. <i>Pregunta 33. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?</i>	78
Tabla 35. <i>Pregunta 34. ¿Conoce las tareas que desempeña otras áreas?</i>	79
Tabla 36. <i>Pregunta 35. ¿Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?</i>	80
Tabla 37. <i>Pregunta 36. ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?</i>	82
Tabla 38. <i>Pregunta 37. ¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?</i>	83
Tabla 39. <i>Pregunta 38. ¿Las condiciones de trabajo de su línea son seguras?</i>	84
Tabla 40. <i>Pregunta 39. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?</i>	85

Tabla 41. <i>Pregunta 40. ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?</i>	86
Tabla 42. <i>Pregunta 41. ¿Puede realizar su trabajo de forma segura?</i>	87
Tabla 43. <i>Pregunta 42. ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?</i>	88
Tabla 44. <i>Pregunta 43. ¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?</i>	89
Tabla 45. <i>Pregunta 44. ¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?</i>	91
Tabla 46. <i>Pregunta 45. ¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales previa a la incorporación al puesto de trabajo?</i>	92
Tabla 47. <i>Pregunta 46. Cuando necesita formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación ¿ha sido satisfecha?</i>	93
Tabla 48. <i>Pregunta 47. Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la empresa me lo proporciona</i>	94
Tabla 49. <i>Pregunta 48. La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional</i>	96
Tabla 50. <i>Correlación de Spearman</i>	97
Tabla 51. <i>Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo en la Universidad y Universidad en la que labora</i>	98
Tabla 52. <i>Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado(a) y Tiempo de dedicación</i>	99
Tabla 53. <i>Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada y Universidad en la que labora</i>	101
Tabla 54. <i>¿Cómo se ha sentido trabajando en esta institución? y Género.</i>	102

Tabla 55. <i>Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la empresa me lo proporciona y título profesional.....</i>	103
Tabla 56. <i>La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional y Universidad en la que labora</i>	105
Tabla 57. <i>Estrategias de afrontamiento</i>	110
Tabla 58. <i>Estrategias de afrontamiento emocional.....</i>	114
Tabla 59. <i>Estrategias individuales</i>	117
Tabla 60. <i>Estrategias de intervención social</i>	122
Tabla 61. <i>Estrategias de intervención organizacional.....</i>	123

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Género de los docentes encuestados.....	51
<i>Figura 2.</i> Categoría docente	53
<i>Figura 3.</i> Tiempo de dedicación.....	54
<i>Figura 4.</i> Relación laboral	55
<i>Figura 5.</i> Tiempo de ejercicio docente en por la universidad actual (años).....	56
<i>Figura 6.</i> Tiempo de ejercicio docente.....	57
<i>Figura 7.</i> Título profesional.....	58
<i>Figura 8.</i> Ejercicio profesional adicional a la docencia	59
<i>Figura 9.</i> Responda que actividad cumple, en caso de que la respuesta anterior sea afirmativa .	61
<i>Figura 10.</i> Agotamiento emocional en los docentes.	63
<i>Figura 11.</i> Despersonalización.....	65
<i>Figura 12.</i> Realización personal.....	66
<i>Figura 13.</i> ¿Cómo se ha sentido trabajando en esta institución?.....	68
<i>Figura 14.</i> ¿Conoces la historia y trayectoria de tu institución?	69
<i>Figura 15.</i> ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	70
<i>Figura 16.</i> ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	71
<i>Figura 17.</i> Pregunta 27 ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?.....	72
<i>Figura 18.</i> Pregunta 28. El nombre de la empresa y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted?.....	73
<i>Figura 19.</i> Pregunta 29. ¿Las condiciones salariales para usted son buenas?.....	74
<i>Figura 20.</i> Pregunta 30. ¿Cómo califica su relación con los compañeros?.....	75

Figura 21. Pregunta 31. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?	76
Figura 22. Pregunta 32. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	77
Figura 23. Pregunta 33. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?	78
Figura 24. Pregunta 34. ¿Conoce las tareas que desempeña otras áreas?	79
Figura 25. Pregunta 35. ¿Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su	81
Figura 26. Pregunta 36. ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?	82
Figura 27. Pregunta 37. ¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?	83
Figura 28. Pregunta 38. ¿Las condiciones de trabajo de su línea son seguras?	84
Figura 29. Pregunta 39. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?	85
Figura 30. Pregunta 40. ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?	87
Figura 31. Pregunta 41. ¿Puede realizar su trabajo de forma segura?	88
Figura 32. Pregunta 42. ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?	89
Figura 33. Pregunta 43. ¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?	90
Figura 34. Pregunta 44. ¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	91
Figura 35. Pregunta 45. ¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales previa a la incorporación al puesto de trabajo?	92
Figura 36. Pregunta 46. Cuando necesita formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación ¿ha sido satisfecha?	94

Figura 37. Pregunta 47. Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la empresa me lo proporciona	95
Figura 38. Pregunta 48. La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional	96
Figura 39. Relación entre estrategias y dimensiones.	128

RESUMEN

El síndrome de burnout afecta aspectos del entorno laboral y personal, a profesiones que ofrecen sus servicios directamente a otros individuos en especial trabajadores del área de salud y docencia debido a las diversas obligaciones y funciones a desempeñar, en lo que respecta a educadores las actividades que se encuentran dentro del proceso enseñanza-aprendizaje se relacionan de forma directa entre académico y estudiante, constituyéndose así una categoría que se ve altamente expuesta a riesgos psicosociales, una de las variables afectadas por este síndrome es el desempeño. La Unión Nacional de Educadores (UNE) desarrollaba investigaciones sobre la salud laboral del docente ecuatoriano, a partir de su disolución en el año 2016 en Ecuador escasos han sido los estudios que presten atención al desarrollo de factores de riesgo en el docente universitario y cómo estos afectan en su rendimiento. El presente protocolo de investigación tiene como objetivo principal evidenciar la presencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los profesores de las universidades públicas categoría “A” dentro de la zona 2 el cantón Rumiñahui y la zona 9 el Distrito Metropolitano de Quito mediante la identificación de las dimensiones de mayor relevancia para proponer estrategias que permitan alcanzar la satisfacción y el impacto en el rendimiento laboral. La metodología a utilizar es un análisis descriptivo correlacional, en base a una muestra de 308 educadores, midiendo los resultados obtenidos a través de encuestas las cuales brindaron información para responder a la pregunta de investigación del presente estudio.

PALABRAS CLAVE:

- **SINDROME DE BURNOUT**
- **DESEMPEÑO LABORAL**
- **DESPERSONALIZACIÓN**
- **DOCENTE UNIVERSITARIO**

ABSTRACT

Burnout syndrome affects aspects of the work and personal environment professions who offer their services directly to other individuals especially workers in the health area and teaching because of various obligations and duties carried out, with regard to educators activities they are within the teaching-learning process relate directly between academic and student, thus constituting a category that is highly exposed to psychosocial risks, one of the variables affected by this syndrome is performance. The National Union of Educators (UNE) developed occupational health research on Ecuadorian teacher, from its dissolution in 2016 in Ecuador they have been few studies that pay attention to the development of risk factors in university teaching and how these affect their performance. This research protocol whose main objective is to demonstrate the presence of burnout syndrome in job performance of teachers of public universities category "A" in zone 2 the Rumiñahui canton and zone 9 the Metropolitan District of Quito by identifying the most important dimensions to propose strategies to achieve satisfaction and impact on work performance. The methodology used is a descriptive correlational analysis, based on a sample of 308 educators.

KEYWORDS:

- **BURNOUT SYNDROME**
- **JOB PERFORMANCE**
- **DEPERSONALIZATION**
- **UNIVERSITY TEACH**

INTRODUCCIÓN

Tema de Investigación

El síndrome de burnout en el desempeño laboral de los docentes de la universidad pública ecuatoriana, categoría A, zona 2 y 9

Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la salud como “el estado completo de bienestar físico, mental, social y no solamente la ausencia de enfermedades”, cuando una persona se siente cansada al final de la jornada laboral no tolera el ambiente de trabajo y a las personas que le rodean, no estamos hablando de enfermedad pero tampoco de vitalidad, el trabajador que alcance un estado de bienestar tendrá la libertad de desarrollar y mantener sus capacidades físicas y psicológicas.

Mediante la revisión de la literatura se determina que el recurso humano es la fuente de desarrollo de toda organización y uno de los factores que generan competitividad, puesto que ni el avance de la tecnología ha logrado sustituir a las personas, es así que los países que invierten en capital humano se encuentran entre los más desarrollados, tal es el caso de Alemania, Suecia, Canadá, entre otros (Madrigal, 2009).

Las condiciones de trabajo afectan la calidad de vida de los empleados ya que están expuestos a un sin número de riesgos laborales y enfermedades ocupacionales entre los cuales se encuentra el síndrome de burnout el cual es un factor de riesgo laboral así lo declaró Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2001 debido a que, afecta la salud del profesional e incluso pone en

peligro la vida del sujeto que lo padece, provocando en él una serie de conductas de irritabilidad con quienes los rodean, el impacto es mayor, tratándose de profesionales que trabajan en contacto directo con otras personas (Moreno, Rodríguez, & Escobar, 2001). El individuo con este trastorno brindará un servicio deficiente a sus clientes, será improductivo en sus labores lo cual representa para la organización pérdidas económicas y el incumplimiento de metas y objetivos (Gil-Monte & Peiró, 1999).

El Ecuador ha sido tomado en cuenta en un estudio realizado por la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (UNESCO) sobre las condiciones de trabajo y salud docente, determinando que el perfil de problemas de salud mental analizado en la investigación, se destacó en países como Chile y Ecuador a diferencia de otros países que participaron como Argentina, México, Perú y Uruguay, en este perfil se analizó el desgaste emocional que sufre el docente una variable importante que forma parte síndrome de burnout (Robalino & Anton, 2006).

Importancia del Problema

Según las estimaciones de la OIT (Organización Internacional del trabajo); se producen más de 270' 000.000 de accidentes del trabajo y 160' 000.000 de enfermedades profesionales en las cuales se encuentra una nueva lista de trastornos mentales y de comportamiento, en donde el síndrome de burnout el cual pertenece a este grupo se ha visto evidenciado pues es, considerado por la OMS (Organización Mundial de la Salud) y la OIT desde el 2001 como un posible factor de riesgo profesional, según estimaciones de la misma organización alrededor de 2' 200.000 de personas mueren por causas relacionadas con el trabajo, dichas causas producen una pérdida del 4% del PIB mundial, este índice se duplica en los países en vías de desarrollo, Ecuador entre

ellos, es decir, en nuestro país se produce una afectación de 4'000.000 de dólares anuales (IEES, 2013).

Antes de la disolución de la Unión Nacional de Educadores (UNE), en agosto del año 2016, se desarrollaba investigaciones sobre la salud laboral del docente ecuatoriano, en una de sus investigaciones se determinó que las enfermedades laborales tanto físicas como mentales tuvieron un despunte en el 2007 con el gobierno de la Revolución ciudadana (Miranda & Cecilia, 2012). A partir de ello en el Ecuador escasos han sido los estudios de la salud laboral que presten atención al desarrollo del síndrome de burnout en el docente universitario.

Es así que se considera importante el estudio del síndrome de burnout en docentes universitarios, ya que el mismo afecta a todos los niveles educativos pero su mayor incidencia en el cuarto nivel de formación; debido a las exigencias y a la presión a la que están vinculados como educadores responsables de la planificación, ejecución y evaluación curricular, la continua adaptación al dinamismo de los métodos de enseñanza- aprendizaje y la importancia de la investigaciones docente; a esto se añade las evaluaciones permanentes a las que son sometidos. La educación de vanguardia integra armónicamente procesos de docencia, investigación vinculación y gestión, en donde el profesor es el actor principal. (Arquero & Donoso, 2013).

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Evidenciar la presencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los profesores de las Universidades Públicas, categoría “A” mediante la identificación de las dimensiones de mayor relevancia para proponer estrategias que permitan alcanzar la satisfacción y el impacto en el rendimiento laboral.

Objetivos específicos

1. Determinar la situación laboral actual de los docentes de la universidad pública categoría A, zona 2 y 9.
2. Identificar la prevalencia de las dimensiones que producen el síndrome de burnout en los docentes de las universidades categoría A zona 2 y 9.
3. Proponer estrategias que permitan mitigar los factores que producen el síndrome de burnout en el desempeño de los docentes de las universidades categoría A del Distrito Metropolitano de Quito y Cantón Rumiñahui.

Pregunta de investigación

¿El síndrome de burnout provoca el bajo desempeño laboral en los docentes de la universidad pública ecuatoriana?

Justificación

El presente estudio se realiza con base al interés de los investigadores de identificar datos que permitan establecer estrategias de prevención que ayuden a evitar el síndrome de burnout y mejorar la salud laboral de los profesores universitarios, con el fin de contribuir a que alcancen su bienestar, mismo que será reflejado en el desempeñar de su labor. Para cumplir con esta investigación fue necesario asistir a los establecimientos seleccionados para obtener información de los docentes, considerados como el factor clave el trabajo, participarán 1585 profesionales de las universidad pública ecuatoriana, categoría A, zona 2 y 9, las cuales son las más representativas en la Provincia de Pichincha, cabe señalar que no se ha realizado investigaciones de características similares.

El ámbito de la enseñanza es considerado uno de los contextos de trabajo con más índices de afectación de burnout, al parecer los factores como cambios de rol dentro de la institución, la interacción con los estudiantes, los nuevos modelos educativos que conllevan mayores demandas y exigencias por parte de la sociedad en especial el gobierno y estudiantes favorecen el desarrollo de este síndrome el cual incide negativamente en el ambiente de aprendizaje, el logro de objetivos académicos y en la salud física y mental del profesional (García, Escorcía, & Perez, 2017)

Un estudio realizado en Chile señala que una de las enfermedades laborales desarrolladas en profesores debido a la presión impuesta por las evaluaciones académicas internas y externas a las que son sometidos los docentes es el síndrome de burnout, en dicho país la prevalencia de este síndrome ha sido de 27.4% en docentes de educación preescolar básica y media, en México la

cifra es de 35.5% en docentes de escuelas y en Perú el porcentaje incrementa en un 40% en profesores de primaria y secundaria (De la Fuente, 2017).

Ante estas alarmantes estadísticas se ha decidido realizar la presente investigación debido al considerable porcentaje de docentes que no se encuentran en condiciones de salud óptimas, bajo este escenario el aprendizaje de los estudiantes puede verse afectado, así lo considera el autor De la Fuente (2017) que manifiesta además, que el éxito o fracaso del sistema educativo depende del desempeño laboral del educador.

Marco contextual o situacional

Contexto y lugar donde se desarrolla el estudio

La investigación se desarrolla en el Ecuador, Provincia de Pichincha, Cantón Rumiñahui y Distrito Metropolitano de Quito, lugares que corresponden a las zona 2 y 9, respectivamente.

Delimitación Temporal

La presente investigación se basa en información recolectada del año 2018 a todos los docentes de las zonas: 2 y 9 que pertenecen al Cantón Rumiñahui y el Distrito Metropolitano.

CAPÍTULO I

Marco Teórico

1.1 Enfoque teórico del síndrome de burnout

Freudenberger (1974) médico psiquiatra emplea el concepto de burnout (estar quemado, consumido y apagado) por primera vez para referirse a un grupo de jóvenes voluntarios que atendían a pacientes toxicómanos en una clínica de Nueva York, el trabajo que estas personas hacían se caracterizaba por carecer de un horario fijo, extensas jornadas laborales, remuneración escasa y un contexto social muy exigente.

Freudenberger observó que en periodos de uno a tres años, la mayoría presentaba una progresiva pérdida de energía, falta de interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, síntomas como ansiedad y depresión además, como estas personas se vuelven menos sensibles poco comprensivas, agresivas con los pacientes hasta el punto de culpar al paciente de los problemas que padece (Maicon & Garcés de los Fayos Ruiz, 2010) .

El burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo, que se manifiesta en profesionales que trabajan en contacto con clientes o usuarios de la organización, los síntomas son: pérdida de interés por el trabajo, agotamiento físico y emocional, actitudes negativas con individuos del entorno laboral y sentimientos de culpa (Gil Monte, 2005). En 1986, Maslach y Jackson extienden la definición y lo entienden como un síndrome tridimensional que atraviesa por tres etapas agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. En este contexto, las teorías que se describen a continuación, permiten sustentar la presente investigación.

Teoría Sociocognitiva del yo

Basado en los trabajos de Bandura (1989) donde explica que la etiología del síndrome se basa en variables relacionadas con el “yo” como son la autoconfianza, autoeficacia, autoconcepto, entre otras; el mismo que se asocia con una crisis de la variable autoeficacia, en la que el sujeto depende de las capacidades de confiar y creer para poder conseguir con facilidad o dificultad los objetivos relacionados con los sujetos y la forma que influyen en la percepción del ser y hacer (Gil-Monte & Peiró, 1999).

Dentro de esta teoría contamos con modelos como:

- (1) Modelo de Competencia Social de Harrison (1983).
- (2) Modelo de Cherniss (1993).
- (3) Modelo de Pines (1993).
- (4) Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993).

Modelo de Competencia Social de Harrison (1983)

Para el autor la mayoría de los sujetos que empiezan a trabajar en profesiones de servicios se encuentran altamente motivados para brindar apoyo, siendo las circunstancias del entorno laboral determinantes para que el profesional se encuentre satisfecho laboralmente, considera que las condiciones que facilitan el trabajo del empleado (factores de ayuda), harán que el mismo esté impulsado en cumplir con los objetivos propuestos; por tanto, a mayor motivación mayor eficacia laboral. En forma inversa, cuando el trabajador encuentre obstáculos en su entorno laboral (factores barrera), el sentido de eficacia disminuirá ya que no podrá conseguir sus objetivos lo

que produce sentimientos de desesperanza que lo ubican en una situación distante de las metas planteadas; si esta situación se mantiene en el tiempo se originará el síndrome de burnout facilitando el desarrollo de factores de barrera (López, 2013).

Modelo de Cherniss (1993).

Este modelo recoge ideas de Hall propuestas en 1976 y Bandura en 1989 sobre autoeficacia percibida basándose en que de acuerdo al entorno laboral en el que se desenvuelvan los profesionales que se caracteriza por una alta autonomía, competitividad, control, retroalimentación de resultados, apoyo social del supervisor y de los compañeros, mismos que sustentan el desarrollo de sentimientos subjetivos, sean estos de éxito en la realización de actividades. Por el contrario, cuando el trabajador experimenta sentimientos de fracaso disminuye su productividad, se desinteresa totalmente de la actividad, provoca enfrentamientos con los miembros que comparte, en algunos casos llegando a abandonar la ocupación. Estos sentimientos de fracaso corresponden a una baja percepción de autoeficacia desarrollando el síndrome de burnout (López, 2013).

Modelo de Pines (1993)

El modelo del autor Pines es semejante al modelo de competencia social de Harrison con la diferencia que el síndrome de burnout se desarrollará en empleados que logran darle un sentido existencial a su trabajo es decir el individuo es consciente que su labor es importante y útil hacia los demás trabajadores que tienen un rumbo profesional definido, el fracaso en la consecución de sus objetivos produce desilusión, fracaso en la búsqueda de un sentido de vida, allí está presente el síndrome de burnout (López, 2013).

Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993)

Este modelo destaca cuatro factores responsables del desarrollo del síndrome de burnout estos son:

- (1) Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto.
- (2) El nivel de autoconciencia.
- (3) Las expectativas de éxito personal.
- (4) Los sentimientos de autoconfianza.

El primer factor las discrepancias entre las demandas (tarea) y los recursos (sujeto) se refiere a que cuando se reconoce las discrepancias entre las demandas y los recursos se puede intensificar el grado de autoconciencia en el profesional lo cual afectará de forma negativa al estado de ánimo y como consecuencia repercutirá la falta de confianza para resolver las diferencias y la disminución de la realización personal en el trabajo. El factor de autoconciencia es un rasgo de personalidad que durante el desarrollo de una actividad el profesional tiende a autorregular los niveles de estrés percibidos, es así que los trabajadores con alta autoconciencia tendrán un mayor nivel de estrés que aquellos que evidencian lo contrario; los primeros se auto-percibirán de forma exagerada (López, 2013).

El modelo de Thompson, Page y Cooper manifiesta que el sentimiento de autoconciencia del profesional que permanece en su puesto cuando este no alcanza el logro de sus objetivos tiende a frustrarse, retira los esfuerzos a la solución de sus discrepancias lo que implica que se derive el

síndrome de burnout, esto no sucede cuando el trabajador mantiene una actitud de confianza en sí mismo lo cual ayudará a que siga persistiendo en los intentos realizados (López, 2013).

Teorías del intercambio social

Los autores de Bunk y Schaufeli, 1993; Hobfoll y Fredy 1993 indican que la etiología de esta teoría consiste en las percepciones que tiene el profesional de las relaciones equitativas que se desarrollan como resultado del proceso de comparación social en base a las interacciones interpersonales, cuando el trabajador percibe que aporta más de lo que recibe aumentará el riesgo de padecer este síndrome (Martínez, 2010).

Dentro de esta teoría encontramos modelos como:

- (1) Modelo de comparación social de Bunk y Schaufeli (1993).
- (2) Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Fredy (1993).

Modelo de comparación social

Bunk y Schaufeli (1993) explican este modelo con base en estudios realizados en profesionales de enfermería, establecieron que las dimensiones que configuran el síndrome de burnout son los procesos de: intercambio social con los pacientes, afinidad y comparación social con los compañeros (Gil-Monte P. ,1997).

En lo que respecta al proceso del intercambio social con los pacientes se presentan tres variables estresoras, estas son:

- (1) La incertidumbre

(2) La percepción de equidad

(3) La falta de control

La incertidumbre se refiere a la falta de confianza sobre lo que un individuo percibe y piensa respecto a cómo proceder, siendo esta alta en la profesión de la enfermería debido a que sienten inseguridad al tratar las implicaciones que el paciente padece. La percepción de equidad se refiere a lo que los trabajadores advierten en reciprocidad de lo que dan y reciben durante sus relaciones. La falta de control tiene que ver con la posibilidad de controlar los resultados de sus acciones laborales y el efecto visible mediante el cansancio emocional (López, 2013).

En lo que respecta al proceso de afinidad y comparación con los miembros de la organización se manifiesta cuando el profesional se encuentra en situaciones de estrés, no busca el apoyo social de sus compañeros al contrario prefiere encontrarse muy lejano a ellos por miedo a ser catalogado como incompetente en las funciones que realiza, más bien el apoyo de los mismos sería contra productivo ya que su autoestima se encuentra amenazada (López, 2013).

Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy 1993

Este modelo se basa en que el estrés se produce cuando los profesionales sienten que aquello que les motivaba se encuentra amenazado, estos estresores laborales ocasionarán inseguridad en los trabajadores sobre sus capacidades y logro de objetivos, la pérdida de estas habilidades y recursos del empleado provocará el desarrollo de burnout. Los autores Hobfoll y Fredy señalan la importancia de la relación que existe entre compañeros ya que son considerados como una fuente de estrés (Mansilla, 2009).

Teoría organizacional

Según (Barrera, Hernández, & Pérez, 2007) el modelo de la teoría organizacional considera que los estresores del contexto de la organización son:

- (1) La estructura
- (2) El clima laboral
- (3) Cultura organizacional

La estructura se crea con la finalidad de facilitar la coordinación de actividades y acciones de los miembros de la empresa, misma que adquiere una realidad objetiva y estable. Los autores en su libro; *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse* (Gil-Monte & Peiro, 1997), mencionan que una de las variables desencadenante del burnout son las dimensiones estructurales como:

- Centralización: se caracteriza por su estilo jerárquico, la toma de decisiones se concentra en personas que ocupan el más alto rango.
- Complejidad: se refiere a la multiplicidad de unidades estructurales en las que son agrupados los miembros de la organización.
- Formalización: se trata de la organización en donde los roles y normas se encuentran ya fijados por los miembros que manejan los procesos decisorios.

El clima laboral es importante en la organización porque incide en la satisfacción y la conducta del profesional, mediante el mismo se podrá interpretar las fuentes de conflicto, estrés o insatisfacción que contribuyen al síndrome de burnout.

La cultura organizacional, el autor (Tascón, 2000) manifiesta que es importante conocer los componentes culturales que adoptan la organizaciones pues ayudarán a comprender el funcionamiento y porque afectan a los individuos que la conforman.

Dentro de esta teoría encontramos modelos como:

- Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)
- Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)
- Modelo de Winnubst (1993)

Modelo de Golembiewski, Muzenrider y Carter 1983

Este modelo define al síndrome de burnout partiendo de la conceptualización del MBI (Maslach Burnout Inventory) destacando de las tres dimensiones que ofrece este instrumento a la despersonalización considerándola como fase primera y central para el desarrollo del trastorno y factor desencadenante de burnout, seguida de la falta de realización personal y a más largo plazo el agotamiento emocional haría su aparecimiento, los autores manifiestan que para comprender su padecimiento se debe analizar cómo actúa el trabajador ante los eventos que lo generan (López, 2013).

Modelo de Cox, Kuk y Leiter 1993

Para los autores Cox, Kuk y Leiter consideran que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral que se origina cuando las estrategias de afrontamiento que toma el individuo no resultan eficaces para sobrellevar la situación, este modelo incluye las dimensiones: agotamiento emocional, sentimientos de tensión y ansiedad; la primera dimensión es la variable central del síndrome de burnout en donde el trabajador tiene sentimientos de debilidad emocional y en lo que respecta a la segunda variable la cual hace referencia a las sensaciones que puede llegar a sentir el profesional de amenaza y tensión (López, 2013).

Modelo de Winnubst 1993

Winnubst señala en este modelo que los antecedentes del síndrome varían de acuerdo al tipo de estructura, cultura y clima organizacional, pues estos factores relevantes de cada organización inciden en la percepción que el individuo tiene sobre la misma, además, se menciona que los distintos tipos de estructura organizacional dan lugar a culturas organizacionales diferentes. El autor también manifiesta que el burnout no solo afecta a profesionales que prestan servicios a los demás sino a todos los individuos que desempeñen cualquier actividad laboral (López, 2013).

Teoría Estructural

Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995) defienden esta teoría argumentando que en la etiología del síndrome de burnout están involucrados antecedentes personales, interpersonales y organizacionales, se caracteriza porque se basa en modelos transaccionales los cuales indican que el estrés se deriva del desequilibrio entre las demandas laborales y la capacidad de respuesta del sujeto.

Dentro de esta teoría encontramos:

Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995)

El modelo analiza variables de distinta naturaleza como organizacionales, personales y estrategias de afrontamiento. Los autores explican el síndrome como una respuesta al estrés laboral percibido y surge de una mala gestión de las estrategias de afrontamiento. La reacción que tiene el trabajador ante situaciones amenazantes representa una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias (falta de salud, baja satisfacción laboral, intención de abandonar la organización, entre otras) (Martinez, 2010).

1.2 Enfoque teórico del desempeño laboral

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral “de acuerdo a los objetivos establecidos, depende en su totalidad del comportamiento del trabajador; este constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos” y de acuerdo a Milkovich & Boudreau (1994) este tiene una serie de características individuales entre las cuales se pueden mencionar: capacidades, necesidades, habilidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la institución para poder lograr comportamientos que afecten los resultados.

Para denotar el aporte fundamental que el desempeño laboral acarrea en el ser humano, vamos a considerar tres teorías que están estrechamente relacionadas entre el docente y su desempeño en la organización, las cuales son:

- Teoría General de los sistemas
- Teoría de la motivación e higiene

- Teoría de la equidad

Teoría General de los sistemas

Ludwig Von Bertalanffy es quien propuso la teoría de los sistemas entre el año 1950 y 1968, afirma que no se puede describir de forma significativa las propiedades por elementos fragmentados. Para comprender a los sistemas, se los debe estudiar globalmente, es decir integrar todas las partes que lo componen (Cataldo, 2008).

La teoría de sistemas parte de 3 premisas que son:

- Los sistemas existen dentro de sistemas
- Los sistemas son abiertos
- Las funciones de un sistema dependen de su estructura.

El pensamiento sistémico es el objetivo de la teoría ya que constituye la visión de ver al mundo como un todo de forma estructural, global y analítica siendo una solución de clasificación integral a las situaciones del mundo empírico.

Características de los sistemas:

- Propósito: todo sistema está integrado por elementos que tienen una relación que se distribuye con una intención a ser alcanzada.
- Globalismo: todo sistema tiene naturaleza orgánica, es decir un cambio en algún elemento, producirá cambios en las demás unidades debido a la relación existente, este

cambio se presenta como un ajuste al sistema que está relacionado globalmente a cualquier parte que lo compone.

Tipos de sistemas

En cuanto a la constitución

- Sistemas físicos o concretos; están compuestos por cosas reales, maquinarias u objetos, se describen en términos cuantitativos de desempeño.
- Sistemas abstractos; están compuestos por ideas, se forma por las hipótesis de las personas.

De acuerdo a su naturaleza

- Sistemas cerrados; no reciben ninguna influencia del ambiente, ningún recurso externo, se puede aplicar a los sistemas totalmente estructurados es decir el resultado.
- Sistemas abiertos; intercambian energía con el ambiente por medio de entradas y salidas, para sobrevivir se adaptan a las condiciones del medio.

Parámetros de los sistemas

- Entradas; da origen al proceso
- Transformación; produce cambios y genera resultados
- Salidas; es el producto del objetivo de las entradas y su transformación
- Retroalimentación; verifica los resultados de la transformación

- Ambiente; sistemas paralelos que rodean al sistema e influyen directa o indirectamente.

Teoría de la motivación e higiene

En la teoría de motivación e higiene conocida también como teoría de los dos factores, el autor Frederick Herzberg plantea que la motivación en si es demasiado compleja a nivel psicológico y se analiza que lo que realmente causa un cierto grado de seguridad es disminuido a comparación de lo estipulado; es decir, la motivación se cuestiona, ya que todavía no se ha alcanzado ciertos niveles de satisfacción a lo largo de la vida de una persona (Herzberg, 1987).

De acuerdo a esto, las personas se identifican con la satisfacción e insatisfacción. La primera es el resultado de factores de motivación tales como: trabajo estimulante, sentimiento de autorrealización, el reconocimiento de un trabajo bien realizado, el cumplimiento o logro de alguna actividad y la responsabilidad mayor, es decir la adecuada realización de nuevos proyectos tomando mayor control de estos elementos repercuten en el bienestar laboral.

Por otro lado los factores de higiene son los que se identifican con la insatisfacción; estos son: condiciones laborales, factores económicos, seguridad, procedimientos, y políticas de la empresa, factores sociales, y la categoría que corresponde a derechos de acuerdo al puesto que ocupa una persona dentro de la organización, si estos factores no son óptimos desencadenan insatisfacción en los empleados.

Teoría de la equidad de Stacey Adams

Esta teoría desarrollada en 1963 se enfoca en que de acuerdo al estímulo que obtiene un individuo se forma su juicio, este se compara con las retribuciones que otras personas reciben en

función a la ejecución de la misma tarea o a contribuciones semejantes (Valdés, 2005) . Para establecer ese criterio la persona toma en cuenta dos tipos de elementos:

- Inputs
- Outputs

Inputs: las contribuciones que la persona aportan a la tarea; sabiduría, formación, capacidad, experiencia, habilidad, nivel de esfuerzo, tareas realizadas, entre otras. Outputs: los resultados, las ventajas o beneficios que la persona obtienen por la actividad realizada. Esta teoría es importante por cuanto considera fundamental la percepción que el individuo tenga respecto de la experiencia que ejecuta o pretende ejecutar (Trechera, 2005).

Relación de las teorías con el trabajo de investigación

Los objetivos planteados en este estudio tales como el general y específicos se encuentran alineados con las teorías de soporte

La Teoría sociocognitiva del yo considera que la autoeficacia se basa en la confianza del docente por los conocimientos que posee y en la labor que realiza diariamente en el ámbito laboral, lo cual es importante para que los procesos educativos aseguren la calidad de enseñanza y aprendizaje que reciben los estudiantes. Los educadores que tienen alta confianza y opinión de eficacia sobre ellos mismos, demostrarán preocupación y empeño para que el alumno logre aprender esperando lo mejor de ellos. Por el contrario cuando el profesional duda de sus propias capacidades poco le interesa el rendimiento y la motivación que tenga el educando (Covarrubias Apablaza, 2013).

La Teoría del intercambio social se fundamenta en principios de la teoría de la equidad, en la enseñanza la relación está dada por docente – estudiante, en donde los profesores dan y los alumnos reciben, cuando el profesional constata que los resultados de aprendizaje en el aula no son los esperados incurre a invertir más esfuerzo para lograrlo cuando esto no da resultado conduce al educador a un agotamiento emocional una de las dimensiones del síndrome de burnout (Schaufeli, 2005).

Desde la Teoría organizacional se explica que el desgaste de los docentes se debe a factores propios de cada institución como son:

- La estructura

En las burocracias profesionalizadas aquí se encuentran las universidades, hospitales y centros de salud el síndrome está causado por la estructura organizacional esta implica una confrontación continua con los miembros que conforman la organización lo que origina disfunciones en el rol y conflictos interpersonales (Montoya & Moreno, 2012).

- El clima laboral y la cultura organizacional

La percepción que el educador tiene del ambiente en el cual que se desenvuelve interpretará la realidad organizacional que le rodea. (Gonzales & Orta, 2016).

La teoría estructural manifiesta que el queme de los profesores se debe a antecedentes:

- Personales

Aquí se encuentran las variables socio-demográficas, en lo que respecta al género la mayoría de autores argumentan que las mujeres presentan mayor cansancio emocional debido a que

realizan doble trabajo en su rol como docente y sus labores en la casa, en cuanto a los hombres la dimensión de despersonalización es muy notoria pues presentan un considerable sentimiento negativo hacia los estudiantes, en lo que concierne a la edad los catedráticos más jóvenes experimentan niveles de estrés altos mientras que los que tienen tiempo en el oficio padecen de fatiga y en lo que corresponde al estado civil los educadores que no tienen pareja e hijos son más propensos a presentar este síndrome (Cárdenas, Méndez, & González, 2014).

- Interpersonales

Aquí se encuentran las relaciones con alumnos, colegas, directores y autoridades de la organización. En lo que respecta a los factores relacionados con los estudiantes y que afectan a la profesión docente los autores (Coates & Thoresen, 1976) citan problemas de disciplina, falta de motivación, adaptación a las diferencias individuales y dificultad en la evaluación. En cuanto a la interacción con los compañeros el profesional debe entender que la labor educativa se basa en un trabajo en conjunto para responder a las demandas que las escuelas plantean según Tascón, (2000) los profesores no están acostumbrados a trabajar en equipo por lo que sin vínculo de colaboración es posible que se desarrollen facciones las mismas que pueden llegar a causar estrés y por último la correlación con directores y autoridades el mismo autor señala que el catedrático suele sentirse molesto por la dependencia que existe a dichas autoridades porque sus exigencias frecuentes se unen a las que ya tienen por parte del alumnado y la sociedad.

- Organizacionales

Como ya se mencionó en la teoría organizacional los factores estresores que contribuyen al síndrome de burnout son: la estructura, el clima y la cultura organizacional que la institución educativa ha adoptado.

Las teorías que tomamos en consideración en el desempeño laboral, variable que estamos analizando sobre los docentes de las Universidades es en sí, el talento humano de las instituciones de Educación Superior por lo tanto, la teoría general de los sistemas toma en consideración que no se puede describir propiedades en elementos fragmentados sino más bien comprenderlos como un todo, es decir al ser humano se lo debe estudiar de forma global siendo este un sistema físico abierto que intercambia energía por medio de las entradas y salidas.

Por otro lado la teoría de los dos factores expuesta por Frederick Irving Herzberg en 1959 trata acerca del bienestar de las personas basada en factores de motivación e higiene que en nuestra investigación son importantes ya que sus elementos inducen a la satisfacción o insatisfacción en el desempeño laboral. En cambio la teoría de la equidad desarrollada en el año 1963 por el autor John Stacey Adams se relaciona con la experiencia que el docente tiene en cuanto a la percepción de las recompensas que recibe.

Marco Referencial

Síndrome de Burnout

“Docencia, investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad”

El estudio del síndrome del quemado en profesores universitarios de contabilidad se realizó a 41 universidades españolas tiene como objetivo comprobar si las facetas del docente como es la docencia e investigación inciden en el burnout, el instrumento utilizado es una adaptación del Maslach Burnout Inventory (MBI) los resultados obtenidos fueron que de población estudiada el 48% de docentes presentan síndrome de burnout en niveles altos cuando su faceta es de investigadora, atribuyendo que el tiempo dedicado a la investigación produce cansancio emocional y realización profesional. El 16% cuando su faceta es la docencia, se concluye que existen niveles más altos de burnout en actividades de investigación que en docencia (Arquero & Donoso, 2013).

“Burnout entre los profesores de lengua inglesa en Irán: ¿importan las características sociodemográficas?”

La investigación del burnout de Docentes de Idioma Ingles en Irán tiene por objetivo ampliar las investigaciones anteriores sobre el agotamiento de los maestro explorando factores que contribuyen los sentimientos de este síndrome como es el cansancio emocional, despersonalización y la baja realización personal, para la recolección de los datos se utilizó el instrumento MBI, los resultados encontrados fueron; altos grados en los niveles del burnout como es en el agotamiento emocional y la baja realización personal lo que produce depresión, frustración y disminución de motivación en el docente para el proceso de enseñanza, lo cual se relaciona con el sistema de recompensa; el docente presenta más carga laboral con recursos limitados y el incentivo que recibe es aplazado en el tiempo, en lo que respecta a la dimensión baja realización personal los resultados obtenidos fueron que debido a la creciente importancia de

los estándares de educación, los docentes sienten presión psicológica de sí mismos lo que conduce a sentimientos la insatisfacción profesional y laboral (Sadeghi & Khezrlou, 2014).

“Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas”

El estudio del tiene como objetivo determinar la relación entre burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas a través de un estudio de tipo observacional, analítico transversal en el cual participaron 156 docentes, para esta investigación se aplicó el instrumento MBI, los resultados encontrados fueron que el síndrome de burnout prevalece en 63,5%, la distribución en dimensiones de este porcentaje: 47,4% con agotamiento emocional, 26,9% con despersonalización y el 76,9% mostró bajos niveles de realización personal en el trabajo. En lo que respecta al work engagement se encontró que el 99% cuentan con altos niveles de en las dimensiones absorción, dedicación y vigor evidenciando un alto compromiso laboral. (Chávez, Pando, Beltrán, & Almeida, 2014)

En el presente estudio concluye en que por más desgaste físico y psicológico que tenga el docente existen altos niveles de compromiso laboral esto se debe a que el profesor tiene un perfil en el que se involucran aspectos humanistas, en los cuales se encuentran los derivados de la responsabilidad y dedicación (Chávez, Pando, Beltrán, & Almeida, 2014)

“La Investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010”

La presente investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y 2010 pretende crear un panorama sobre los estudios realizado en América Latina entre los años 2000 y 2010, 89 estudios fueron parte de la investigación en los cuales se encontró que el modelo de Maslach y Jackson en 1981 es el más utilizado, constituyendo un estándar de oro para evaluar el

burnout, se manifiesta que el instrumento presenta una escala válida y fiable, además, este estudio afirma que el síndrome de burnout no solo afecta a profesionales asistenciales sino a todo el contexto laboral, considerado que se trata de un problema de salud vinculado a riesgos psicosociales en el trabajo (Bambula & Gómez, 2016).

“Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano”

En la exploración del síndrome de burnout en docentes universitarios, se valoró el síndrome de quemado y componentes asociados en docentes de un establecimiento del caribe colombiano, la investigación fue de tipo analítico de corte transversal, la encuesta fue su medio de recolección y el instrumento Masach Burnout Inventory (MBI), los efectos revelaron que la realización personal y los síntomas de estrés se hallan asociados al género. Los dos fueron más altos en el género femenino. Los pedagógicos que cuentan con título de tercer nivel y con menor antigüedad alcanzan mayores puntajes en agotamiento emocional, concluyéndose que el agotamiento emocional se altera de acuerdo al área de desempeño de los profesores (Bedoya , Vega, Severiche, & Meza, 2017).

Desempeño Laboral

“Efectos de la edad sobre la personalidad percibida y rendimiento en el trabajo”

En la investigación de los efectos de la edad sobre la personalidad percibida y rendimiento en el trabajo, el propósito de este artículo fue revisar cómo se divisan los obreros mayores y los más jóvenes en términos de personalidad. Esta investigación se realizó en Estados Unidos. De acuerdo con los resultados los trabajadores mayores y los más jóvenes fueron vistos de modo distinto en

términos de ciertos factores de personalidad y el comportamiento de forma organizacional. Estas diferencias percibidas generalmente reflejaban que la edad de los más jóvenes moderaban algunos efectos negativos sobre su desempeño (Bertolino, Trujillo, & Fraccaroll, 2013).

“Los rasgos de personalidad y las influencias recíprocas simultáneas entre rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral”

En el estudio realizado en Taiwán sobre los rasgos de personalidad y las influencias recíprocas simultáneas entre rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral, tuvo como propósito poner a prueba la relación entre las distintas variables desplegando una hipótesis que relacionen los factores entre sí. Las derivaciones demostraron que la ejecución del trabajo y la satisfacción en la labor tienen una relación bilateral que es a la vez influyente. Todos los rasgos de la personalidad actúan elocuentemente en el rendimiento laboral, la personalidad agradable que muestra un efecto más grande, seguido por la extraversión (Yang & Hwang, 2014).

“Clases de trayectoria de rendimiento en el trabajo: El papel de la auto-eficacia y la tenencia de la organización”

En la indagación sobre las clases de trayectoria de rendimiento en el trabajo realizada en una organización de servicios en Italia, se examina la existencia de dos clases distintas de rendimiento, lo que visualiza la estabilidad y tendencias crecientes, y además se indaga contextos personales promueven la inclusión de los individuos en una clase en lugar de otra. La investigación fue realizada a profesionales de una empresa italiana, con un alcance longitudinal y el modelo de Murphy, se concluyen dos grupos principales: el primero comenzó con mayores niveles de rendimiento y manifestó una trayectoria estable en el lapso, el segundo grupo empezó

a niveles más bajos e informó de una trayectoria en aumento. Empleados con los reconocimientos de eficacia más fuertes y mientras más baja la propiedad, tenían más casualidades de pertenecer a la clase estable (Miraglia, Alessandri, & Borgogni, 2015).

“Características de trabajo, trabajo participación y desempeño laboral de los servidores públicos”

El objeto de estudio de la investigación realizada en Malasia, fue evaluar la predicción de trabajo con las características del desempeño laboral, la metodología de esta investigación fue un modelo estructural de hipótesis a través de una encuesta realizada a los servidores públicos, tomando como dimensiones en la determinación de las características del trabajo la importancia de tareas, la variedad de habilidades, identidad de la tarea, retroalimentación y autonomía. Los resultados demostraron que la asignación de tareas y retroalimentación se relacionaron de manera significativa, el desempeño laboral y las relaciones están mediadas por la implicación en el trabajo (Khulida & Yahya, 2016).

“¿La virtud de la organización y funcionamiento de trabajo en Japón: sí importa la felicidad?”

Esta exploración realizada a empresas nacionales japonesas tuvo por objetivo inspeccionar el efecto de bienestar subjetivo, referido como felicidad, sobre la dependencia entre el funcionamiento laboral y la virtud de organización en empleados japoneses. Se utilizó un cuestionario para la encuesta y el análisis de procesos condicional entre gerentes japoneses y empleados de primera línea.

El significado de la felicidad ha estado tomando más cuidado en la última década a medida que la exploración sugiere que puede ser una fuente de mayor beneficio. Los hallazgos revelan

que la inversión en la virtud de la organización incrementa una parte el desempeño laboral, la inversión debe sobresaltar positivamente a los obreros (Magnier, Uchida, Orrsini, & Benton, 2017).

Síndrome de Burnout y desempeño laboral

“Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios”

La investigación sobre la evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios, tiene como propósito analizar la evaluación realizada a los docentes del desempeño laboral y el grado de estrés percibido para la cual fue aplicada a 59 docentes en una Universidad de México, encontrando que la falta de realización y la desorganización inciden en el bajo desempeño laboral del docente. El estrés laboral es una variable que influye en la satisfacción del docente y su productividad, un estrés crónico ocasionará la desvalorización el fracaso características del síndrome de burnout lo cual repercutirá en la calidad de cátedra que imparte el docente (Cárdenas, Méndez, & González, 2014).

“La influencia de la autoestima y el estrés de rol en el desempeño laboral en el sector hotelero”

Esta investigación tiene como objetivo explorar la influencia de la autoestima en el rendimiento de trabajo de los trabajadores en los hoteles de 4 y 5 estrellas en Kusadasi, centro turístico de Turquía, examinando que factores (ambigüedad del rol, conflicto de trabajo o sobrecarga laboral) influyen de forma mayoritaria en el estrés. Con el fin de probar la hipótesis se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales determinando que el conflicto de rol y ambigüedad de rol influyen de forma negativa en el rendimiento en el trabajo de los empleados hoteleros,

además la sobrecarga de roles y la autoestima tiene efectos positivos sobre el desempeño laboral (Yilmaz, 2015).

“Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: Implicaciones en la salud laboral educativa”

En el estudio del burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios, tiene como objeto explorar el nivel de burnout y las habilidades emocionales en profesores universitarios en la Universidad Católica Sede Ambato mediante un análisis de medición múltiple encontrándose que las tareas de vinculación e investigación se asocian de forma significativa al burnout y se percibe como desempeño óptimo a la tarea de docencia, como variable mediadora actúa la salud entre el burnout y el estrés laboral, y a regulación emocional media la relación entre el desempeño docente y la satisfacción laboral (Illaja & Reyes, 2016).

“Burnout en la profesión de la educación; un estudio de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo”

Este estudio tiene como finalidad analizar los niveles del síndrome de burnout que existen en el personal docente en la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo, el estudio fue de tipo descriptivo y documental, para la muestra se recurrió al muestreo no probabilístico intencional, el instrumentos a utilizar fue el MBI, la investigación concluye que los profesionales presentan burnout en un 16%, no obstante en la mayor parte se encontró una influencia de niveles medios para las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, de acuerdo a los resultados obtenidos se deduce que sí, no se toman las medidas de prevención ante la situación presente, estos docentes pueden llegar a padecer el síndrome, es decir, aunque

no haya manifestaciones del mismo en la mayoría de los educadores, la combinación de los niveles encontrados puede provocar su aparición en un futuro (Bustamante, Bustamante, González, & Bustamante, 2016).

“Síndrome de Burnout y evaluación de desempeño en docentes de la Fundación Universitaria del área andina sede Valledupar”

El presente estudio realizado en Colombia a docentes universitarios tuvo como objetivo identificar la correlación entre el síndrome de burnout y la evaluación del desempeño laboral de los educadores, el alcance de la investigación fue correlacional-transversal, el instrumento utilizado para la encuesta fue el de Maslach Burnout Inventory (MBI), los resultados obtenidos fueron que existe una correlación significativa negativa entre el síndrome y evaluación de desempeño traduciéndose a que el profesional que percibe menos síndrome de burnout tiene mejores calificaciones en la evaluación de desempeño y en lo que respecta al burnout las correlaciones fueron significativas positivas con agotamiento, despersonalización e insatisfacción (Jiménez, Arrieta, & Quintero, 2017).

Relación de los trabajos de investigación con el presente estudio

A nivel mundial se han realizado estudios acerca de la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral; se evidencia que las profesiones más afectadas por este síndrome son la docencia y la enfermería, debido al contacto permanente con diferentes personas que se relacionan para cumplir su labor, en el presente estudio la población objetivo está compuesta por docentes universitarios, las dimensiones de esta variable principal según las diversas investigaciones seleccionadas son el agotamiento emocional, despersonalización y la baja

realización personal en consecuencia se toman las mismas para el análisis de este estudio, las investigaciones realizadas confirman que el instrumento más utilizado para medir este síndrome es el Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual en esta investigación es aplicado para determinar el nivel de burnout en los docentes, en lo que se refiere a la segunda variable se ha tomado en consideración para su incidencia, distintas variables tales como la edad, la autoeficacia, la participación laboral, el funcionamiento en el trabajo entre otras, aplicándolas a lugares de trabajo como empresas de servicios, comerciales e industriales, para la presente nos enfocamos en universidades públicas de categoría A. De acuerdo a las diversas exploraciones recopiladas, se puede apreciar que existen cinco dimensiones globales en el desempeño laboral, las cuales se describen a continuación:

- *Formación en el trabajo* que incluyen el entorno físico, los recursos materiales y técnicos, los servicios auxiliares, el tiempo de trabajo, la organización general del trabajo, la carga de trabajo, la calidad del contrato, las oportunidades para la formación y la promoción laboral, la compatibilidad entre la vida laboral, la privada y familiar, así como la participación en las decisiones organizacionales.
- *Área, ambiente y clima de trabajo* que engloba las percepciones frente al compañerismo, las relaciones con la dirección, el respeto en el grupo de trabajo, el apoyo recibido del personal directivo, el reconocimiento del propio trabajo por parte de colegas y de las personas usuarias del servicio, la evaluación del desempeño profesional, la autonomía en el ejercicio profesional y la justicia en la contratación, la remuneración y la promoción.

- *Motivación y reconocimiento en la organización:* satisfacción de intereses, la exigencia conforme a las capacidades, el encajamiento de dicha organización con las expectativas, el ajuste con las aspiraciones y valores, la valoración justa de los méritos, la motivación hacia el trabajo, la sensación de libertad, el desarrollo de las competencias profesionales y el estímulo del compromiso laboral., la capacidad de gestión de la propia carga de trabajo, la autoestima profesional, la confianza en el futuro profesional, la sensación de seguridad en el trabajo, la realización profesional y el nivel de excelencia de la organización.

Se puede apreciar que en los artículos se han utilizado algunas herramientas que les permitieron probar su exploración, en algunas investigaciones se utilizaron modelos como el de Murphy con alcance longitudinal, otras en su mayoría tomaron en consideración modelos estructurales a través de encuestas, para la medición de nuestro estudio utilizamos de igual manera un instrumento que se adecue al desempeño laboral para probar nuestra pregunta de investigación.

CAPITULO II

2. Metodología

1.1 Fase I Tipo de Metodología

En este capítulo se explica el desarrollo metodológico del presente estudio cuyo enfoque es cuantitativo, el cual se caracteriza por utilizar la recopilación de datos para probar hipótesis y preguntas de investigación con base en la medición numérica y el análisis estadístico que pretende intencionalmente acotar la información medir con precisión las variables de estudio (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

1.1.1 Tipología de investigación

Para el presente estudio se utilizará un enfoque cuantitativo que permite un conocimiento más amplio de la situación de los educadores debido a que se utilizaran datos recopilados actuales para determinar el grado de afectación del síndrome de burnout y el desempeño laboral de los docentes de las universidades públicas categoría A.

1.1.2 Por su finalidad

Vargas, (2009), plantea que de los aportes teóricos o descubrimientos de la misma se aplica a la solución de problemas en circunstancias y características concretas. Por lo tanto la investigación es de tipo aplicada debido a que, de los resultados que se conseguirán del levantamiento de información se alcanzarán grandes beneficios para el sector de la educación, no solamente en universidades sino también en instituciones de educación en general que deseen implementar estrategias para alcanzar la sostenibilidad de sus establecimientos.

1.1.3 Por las unidades de análisis

La investigación es insitu debido a que se realizaron visitas de campo en las dos instituciones de educación superior categoría A, mediante la aplicación de nuestra técnica de recolección de datos (encuesta) a nuestra unidad de análisis que son los docentes, con la información recopilada se logrará determinar el grado de afectación del síndrome de burnout y el desempeño laboral.

1.1.4 Por el control de las variables: No experimental

El autor Fernández, Hernández y Baptista (2006) define diseño no experimental como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149), partiendo de esta definición la presente investigación es de tipo no experimental debido a que no se pretende ejercer ninguna manipulación sobre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral.

Definición de las variables dependientes e independientes

Tabla 1.
Variables dependientes e independientes

Independientes	Dependientes	Covariables
		Síndrome de Burnout
Síndrome de Burnout	Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Despersonalización • Realización Personal
		Desempeño laboral
		<ul style="list-style-type: none"> • Percepción general • Motivación y reconocimiento • Área y ambiente de trabajo

CONTINÚA

1.1.5 Alcance de la investigación

En una investigación en la que se utiliza un enfoque cuantitativo según los autores Fernández, Hernández y Baptista (2006), mencionan que es necesario fijar el alcance que tendrá el estudio para que la obtención de los datos sea lo más acertada posible, los tipos de estudio que se pueden aplicar son: descriptivos, correlacionales, explicativos y exploratorios. En la presente investigación utilizaremos el estudio descriptivo.

1.1.6 Estudio Descriptivo Correlacional

El presente estudio es de tipo descriptivo según los autores (Hernandez, 2010) indican que el estudio descriptivo pretende puntualizar los hechos y fenómenos que se presentan en un escenario con la mayor exactitud posible. Este tipo de investigación nos permitirá describir la realidad actual de los educadores, partiendo de teorías de soporte que nos servirán para desarrollar el análisis del síndrome de burnout y el desempeño laboral de los docentes de las Universidades públicas categoría A.

Por otro lado el estudio correlacional que tiene la intención de conocer el grado de asociación entre las variables de estudio. Por lo tanto en este estudio pretendemos determinar la correlación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los docentes de las universidades categoría A de los cantones Quito y Rumiñahui.

1.1.7 Por las fuentes de información

Las fuentes de investigación utilizadas para la realización del presente estudio fueron mixtas, utilizando fuentes secundarias que permiten guiar el estudio con resultados de investigaciones anteriores acerca del síndrome de burnout y el desempeño laboral en docentes lo cual fue una base fundamental para poder identificar teorías de soporte, dimensiones e instrumentos de medición de variables y las primarias que proporcionan información de primera mano y se van adquiriendo de acuerdo a la necesidad del propio estudio (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2006) de tal manera, que para recolección de datos se aplicaron encuestas, previo a determinar la población y muestra, estas fueron aplicadas a educadores de las universidades categoría A, dentro de la zona 2, el cantón Rumiñahui y de la zona 9 el Distrito Metropolitano de Quito.

1.2 Fase II Definición de población y muestra

El universo para aplicar la encuesta fue determinado a través de los datos obtenidos en la Secretaria Nacional de Educación Superior Ciencia y Tecnología (SENESCYT), en donde se clasifican las instituciones de Educación Superior de acuerdo a su categorización. A partir de ello, fue necesario determinar aquellas instituciones que cumplen con las especificaciones necesarias como nuestra población objetivo, es decir, aquellas que se localicen dentro de la zona 2 en el cantón Rumiñahui y de la zona 9 el Distrito Metropolitano de Quito, con carácter público y que se encuentren calificadas como “A” en su categoría.

1.2.1 Población objetivo

El estudio se desarrolló en el Distrito Metropolitano de Quito y Cantón Rumiñahui, Provincia de Pichincha, de acuerdo a los datos actuales de la Secretaria Nacional de Educación Superior Ciencia y Tecnología (SENESCYT), las Universidades que encuentran en categoría A son la Escuela Politécnica Nacional y la Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE” matriz Sangolquí. Las dos instituciones de educación superior cuentan con un total de 1545 docentes en las zonas ya especificadas.

1.2.2 Marco muestral

El estudio se desarrollará en el Distrito Metropolitano de Quito y Cantón Rumiñahui Provincia de Pichincha dentro de las zonas 9 y 2 respectivamente, a los 1545 docentes de las universidades ecuatorianas públicas de categoría A, las cuales fueron tomadas en cuenta en el último ranking de evaluación a universidades de Latinoamérica realizado en el 2017 por la compañía británica especializada en educación y estudio extranjero Quacquarelli Symonds en el que participaron 20 países de la región y alrededor de 365 instituciones, en el Ecuador , la Universidad de las Fuerzas Armadas y la Escuela Politécnica Nacional alcanzaron un lugar, la primera en la posición 114 y la segunda el lugar 151-160, por lo que es preciso que sean consideradas como nuestra población objetivo.

Según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU Rev. 4.0 a 6 dígitos) la rama de actividad económica que pertenece al sector de la enseñanza superior se distribuye como se aprecia en la tabla 2.

Tabla 2.*Actividad económica de enseñanza según su código CIU*

Sección	División	Grupo	Clase	Subclase	Código	Descripción
P	85					Enseñanza
		853	8530			Enseñanza superior
				8530.0		Enseñanza de nivel superior
					8530.01	Educación de postbachillerato y nivel técnico superior
					8530.02	Educación de tercer nivel
					8530.03	Educación de cuarto nivel o de posgrado

Fuente: Clasificación Industrial Internacional Uniforme (2017)

1.2.3 Tipo de muestreo

La técnica muestral aplicada en el presente estudio es el muestreo aleatorio simple, mismo que representa que existe igual probabilidad de que todos los datos sean incluidos dentro de la muestra, además procura que el error sea mínimo, al ser una población de 1545 docentes, se utilizará la fórmula finita de Laura Fisher.

1.2.4 Calculo de la muestra

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * N + z^2 * p * q}$$

Tabla 3.*Datos de la muestra*

Población	N	1545
		0,5
Probabilidad de éxito	P	
Probabilidad de fracaso	Q	0,5
Nivel de confianza	Z	1,96
Error muestral	E	0,05

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,05 * 0,5 * 1545}{0,05^2 * 1545 + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 308$$

Tabla 4.*Fijación de la muestra*

Instituciones de Educación Superior	Marco	Porcentaje
Escuela Politécnica Nacional	734	48%
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE	811	52%
TOTAL	1545	100%

Según el procesamiento de datos, se estableció el tamaño de la muestra por instituciones, utilizando el muestreo estratificado de afijación proporcional en donde se aplicaron 162 encuestas en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE y 146 en la Escuela Politécnica Nacional.

Tabla 5.
Número de encuestas por universidad

Categoría	Total de población	fh= fracción constante.	Muestra
Universidad de las Fuerzas Armadas			
ESPE	811	0.199352751	162
Escuela Politécnica Nacional	734	0.199352751	146
Total	1545	Total	308

1.3 Fase III Levantamiento de la información

Para el levantamiento de la información se utilizó un cuestionario sociodemográfico del cual, se recopiló datos personales concernientes a los aspectos demográficos y laborales.

En lo que respecta a la variable independiente se empleó la técnica de la encuesta, el instrumento que se utilizó es aquel que se emplea para medir el síndrome de burnout el Maslach Burnout Inventory- Educators Survey (MBI-ES), en el que se proyecta varios tipos de enunciados relacionados con los sentimientos y pensamientos de la persona en concordancia con su interrelación con el ejercicio docente. Para la variable dependiente se aplicó el cuestionario del rendimiento laboral, herramienta práctica realizada por Coexphal, constituye un modelo utilizado por el Servicio Andaluz de Empleo y el Fondo Social Europeo, en el marco del programa para la cooperación transnacional e interregional en el ámbito del empleo, el cual tiene por objetivo mejorar las condiciones de trabajo.

Ambos instrumentos están probados con el Alfa de Cronbach que sirve para validar los modelos de recolección de datos, cuyo valor oscila entre 0 y 1, debiendo sobrepasar el valor de

0,7 para brindar la confiabilidad necesaria. En el caso del Maslach Burnout Inventory- Educators Survey (MBI-ES), existe una consistencia por dimensión siendo de 0.88 del agotamiento emocional, 0.74 la despersonalización y realización personal 0.72, el segundo instrumento tiene una fiabilidad de 0.860, lo que quiere decir que los dos cuestionarios son aplicables

1.3.1 Variables

Dentro de las variables para el análisis de la encuesta aplicada en la zona 2 y 9, se consideraron las siguientes:

Variable 1: Síndrome de Burnout

“Se la define como la manera inapropiada de hacerle frente al estrés emocional crónico, sus aspectos principales son; el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal” (Maslach & Jackson, 1981).

Variable 2: Desempeño laboral

“Se lo define como gestiones y actitudes que son vistas en los trabajadores, que están presentes en los objetivos de la organización , de acuerdo a las capacidades y aptitudes de cada persona y su grado de aportación dentro de la empresa, pueden ser evaluados” (García, 2001).

1.3.2 Diseño de la encuesta

A continuación, se detalla el número de preguntas que están dentro de la encuesta, y se dará una breve explicación de cada una de las VIII secciones en el instrumento a fin de dar una pauta para el comprensión del mismo.

Tabla 6.
Estructura de la encuesta

Sección		Dimensión	Ítems	N° ítems
I		Datos de identificación	1,2,3,4,5,6,7,8,9	9
II	Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	9
III		Despersonalización	5,10,11,15,22	5
IV		Realización Personal	4,7,9,12,17,18,19,21	8
V		Percepción general	23	1
VI	Desempeño	Motivación y reconocimiento	24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35	12
VII	Laboral	Área y ambiente de trabajo	36,37,38,39,40,41,42,43	8
VIII		Formación e Información	44,45,46,47,48	5

Sección I: Datos de identificación

Con el objetivo de conocer las características de la población docente en esta sección se encuentran datos concernientes a los aspectos demográficos y laborales.

Sección II: Agotamiento emocional

Este apartado se refiere a la disminución de recursos emocionales, se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo de no poder dar más, el sujeto siente que ha perdido la energía para trabajar, lo que se pretende medir es la vivencia del profesional de estar saturado y cansado por las demandas del trabajo, esta sección consta de 9 ítems, donde las puntuaciones altas permiten identificar la presencia del trastorno.

Sección III: Despersonalización

Esta sección describe la actitud que toma el trabajador para protegerse del cansancio emocional, el sujeto desarrolla conductas excesivamente distantes e insensibles hacia las personas con las que labora, tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuye su compromiso laboral, este apartado agrupa 5 ítems con puntaje en donde las puntuaciones altas posibilitan identificar el síndrome.

Sección IV: Baja realización personal

Esta sección considera la insatisfacción que tiene el trabajador con sus logros profesionales esto se suscita cuando el sujeto siente que las demandas laborales exceden su capacidad produciendo una disminución de la productividad de la tarea y del sentimiento de éxito, este apartado está compuesto por 8 ítems que describen la disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo autocalificándose negativamente.

Sección V: Percepción general

En esta sección se encontrará información general acerca de cómo el educador se siente en su entorno laboral, el ambiente donde desempeña su rol diariamente, la apreciación de cómo se percibe con sus compañeros de trabajo, inclusive la relación entre docente – alumno, estos factores pueden ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de su institución.

Sección VI: Motivación y reconocimiento

En este apartado se recaba información acerca de las percepciones del docente frente al compañerismo, el respeto en el grupo de trabajo, el apoyo recibido del personal directivo, el

reconocimiento del propio trabajo por parte de colegas y de las personas beneficiarias del servicio, la evaluación del desempeño profesional, la autonomía en el ejercicio profesional, la justicia en la contratación, la remuneración y la promoción.

Sección VII: Área y ambiente de trabajo

Esta sección busca información que incluye el entorno físico, los recursos materiales y técnicos, los servicios auxiliares, estabilidad laboral, la organización general del trabajo, la carga de trabajo, las oportunidades para la formación y la promoción laboral, así como la participación en las decisiones organizacionales.

Sección VIII: Formación e información

Se recoge información sobre la satisfacción de intereses, la exigencia conforme a las capacidades, el encajamiento de la institución con las expectativas, el ajuste con las aspiraciones y valores, la valoración justa de los méritos, la motivación hacia el trabajo, la sensación de libertad, el desarrollo de las competencias profesionales y el estímulo del compromiso laboral.

1.4 Fase IV Procesamiento de la información

Una vez obtenida y finalizada las actividades de recolección de la información de la cual se ha conseguido una cantidad considerada de datos ya es posible tener una explicación a la pregunta de investigación planteada en el presente estudio a través del análisis de las respuestas obtenidas. Pero este conjunto de datos alcanzados requieren una organizarlos para poder expresar los resultados sin ambigüedades (Sarduy Domínguez, 2006).

El software a utilizar para la tabulación y análisis de la información es el SPSS, el cual tiene un conjunto de herramientas de tratamiento estadísticos que gestiona grandes volúmenes de datos por esta razón, se ha considerado para el presente estudio por la amplitud del diseño de la encuesta. Para el procesamiento de la información se seguirá los siguientes pasos que nos ayudaran a analizar de manera clara, rápida y de fácil comprensión estos son:

- Criterios
- Codificación
- Tabulación de datos
- Cuadros estadísticos
- Graficas

1.4.1 Establecer criterios

Los datos obtenidos del estudio según su tipo de información cuantitativa se procesaron para su entendimiento y comprensión de tal manera que la información fuese analizada de forma descriptiva utilizando herramientas gráficas y tablas donde se explican resultados significativos de cada una de las preguntas planteadas, además se evidenció cómo el modelo Maslach Burnout Inventory MBI, puede ser aplicado en docentes de Universidades públicas.

1.4.2 Codificación

La codificación es un término que engloba un proceso sistemático e inflexible de análisis y conceptualización mediante el cual se aplican estrategias y procedimientos que despuntan con el

surgimiento de una categoría central cuya caracterización va a ser expresada en términos de homogeneidad de la información (Monge, 2015).

Holton (2007) ratifica que “la codificación lleva a la persona investigadora a conceptualizar el patrón profundo en un conjunto de indicadores empíricos dentro de los datos como una teoría que explica lo que sucede en ellos” (p266). En consecuencia, la codificación brinda el marco de construcción conceptual necesario para llevar a cabo el análisis de los datos desde la metodología de la teoría fundamentada. Para la encuesta se establecieron códigos que se pueden apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 7.
Codificación de la encuesta

Código	Criterio
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Satisfecho
4	Muy satisfecho

En lo que respecta a respuestas con opciones Si y No, la codificación fue 0 y 1 correspondientemente. Las preguntas correspondientes al Maslach Burnout Inventory cuenta con 7 opciones de respuesta, se codificó con 0 para la primera opción y 6 para el valor más alto, pretendiendo mantener una nomenclatura unificada para toda la información. A continuación se pueden apreciar los códigos:

Tabla 8.
Codificación de la Maslach Burnout Inventory

Código	Criterio
0	Nunca/ninguna vez
1	Casi nunca/ pocas veces al año
2	Algunas veces/ Una vez al mes o menos
3	Regularmente/ / Pocas veces al mes
4	Bastantes veces/ Una vez por semana
5	Casi siempre / Pocas veces por semana
6	Siempre / Todos los días

1.4.3 Tabulación

La palabra tabular viene del latín tabula que significa, agrupar y contabilizar una lista de datos por medio de tablas o cuadros.

Este método resultó muy sencillo puesto que la información proporcionada por los educadores se canalizó de forma instantánea y segura a la hoja de cálculo, posterior a ello se procedió a ingresar la información al software estadístico utilizando la nomenclatura ya establecida anteriormente, culminando el proceso se generó una base de datos.

1.4.4 Cuadros estadísticos

Con la tabulación obtenida de la herramienta de google, es importante presentar los resultados para una fácil comprensión de los lectores quienes no pueden ser especializados en el tema, para ello fue necesario unificar el formato del cuadro estadístico presentando los datos con mayor ponderación a menor, lo que ayudará posteriormente a interpretar cada resultado.

1.4.5 Gráficos

Esta actividad se deriva de los datos estadísticos que corresponde a transformar los mismos de forma gráfica e ilustrativa se puedan interpretar con facilidad por parte de los lectores. Para el presente estudio se utilizara graficas de pasteles y barras, las cuales se encuentran divididas en segmentos para representar los porcentajes de observaciones que están en cada categoría.

CAPITULO III

3.1 Resultados

En este apartado se presentan los datos obtenidos por medio del empleo de los instrumentos de investigación como son las encuestas a los docentes y la interpretación de los mismos.

1.4.6 Análisis Univariado

Preguntas Sociodemográficas

A continuación, se exponen los resultados de la aplicación de las 308 encuestas realizadas a los docentes de las dos Instituciones de Educación Superior categoría A, que se encuentran ubicadas dentro de la zona 2 Cantón Rumiñahui y de la zona 9 el Distrito Metropolitano de Quito.

Tabla 9.
Género de los docentes encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	213	69.2	69.2	69.2
	Femenino	95	30.8	30.8	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

Tabla 10.
Universidad en la que labora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE	162	52.6	52.6	52.6
	Escuela Politécnica Nacional	146	47.4	47.4	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

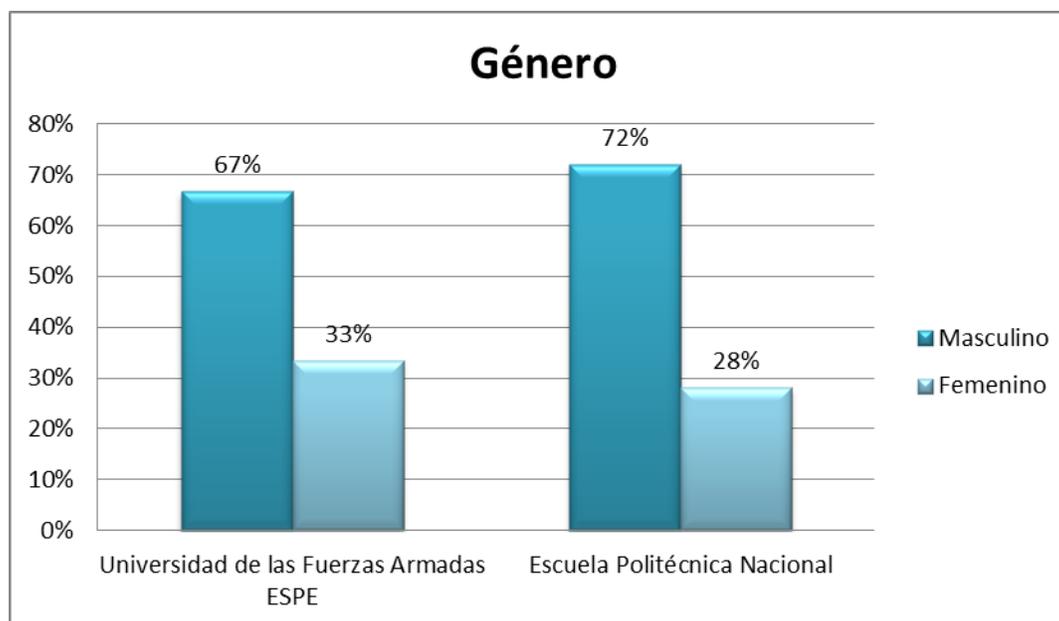


Figura 1. Género de los docentes encuestados

De acuerdo a los datos obtenidos se puede visualizar en el gráfico que la mayor parte de la muestra en las dos universidades, pertenecen al género masculino dado principalmente a que en las instituciones de educación superior prevalece la cultura patriarcal, que ha hecho posible la instalación de la desigualdad. En el universo de estudio están comprendidas la Escuela

Politécnica Nacional y la Universidad de las Fuerzas Armadas en las cuales prevalecen las carreras de ingeniería, industrias y construcción en donde el mayor porcentaje de educadores son del género masculino, sin embargo existe una mayor prevalencia del género femenino en la universidad de Sangolquí que acceden a impartir cátedras de cualquier ámbito enfrentándose a limitaciones debido a su tendencia al escoger áreas sociales en lugar del entorno científico.

Aunque el porcentaje de mujeres es menor a un tercio de la muestra, los datos deben ser tomados en cuenta en la incidencia del síndrome de burnout debido a que el género femenino es más propenso a padecerlo, relacionándose así con la doble carga laboral (tarea familiar y profesional) y la creación de enlaces de sensibilidad y afectividad que puede desarrollarse en el entorno profesional.

Tabla 11.
Categoría docente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Principal	101	32.8	32.8	32.8
	Agregado	100	32.5	32.5	65.3
	Auxiliar	107	34.7	34.7	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

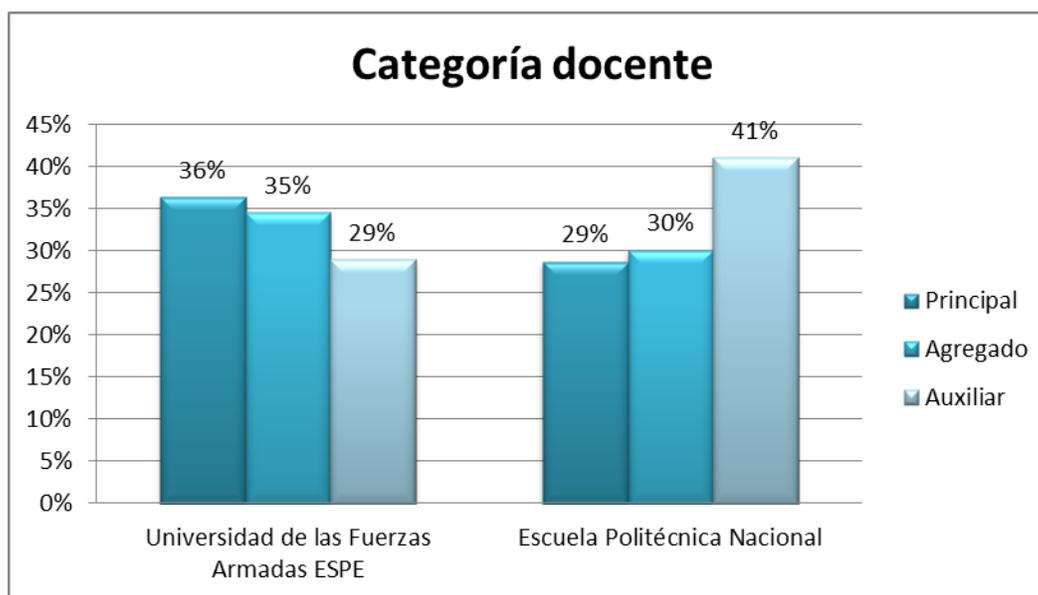


Figura 2. Categoría docente

De acuerdo a la información proporcionada por los encuestados, los tres tipos de categorías a las cuales puede acceder el personal académico de cada institución, poseen un porcentaje similar de docentes en los diferentes escalafones, siendo los auxiliares el más alto en la Escuela Politécnica Nacional. Los porcentajes son paralelos debido a que pese a las diversas exigencias, en función de la categoría que ocupa el docente, tendrá implicaciones directas en el mismo, con el fin de regular y mejorar sus escalas remunerativas, capacitación, perfeccionamiento y estímulos.

Estos datos obtenidos se relacionan con el desempeño del docente en su área de trabajo debido a que la suma de sus esfuerzos académicos tendrán como resultado un ascenso dentro del escalafón lo que implica motivación para el mismo, por otro lado si el educador se limita a sus conocimientos en su área, la remuneración y puesto de trabajo se mantendrá constante ocasionando no satisfacción laboral.

Tabla 12.
Tiempo de dedicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Tiempo completo	210	68.2	68.2	68.2
	Medio tiempo	9	2.9	2.9	71.1
	Tiempo parcial	89	28.9	28.9	100.0
	Total	308	100.0	100.0	



Figura 3. Tiempo de dedicación

De acuerdo a la apreciación de los resultados en la cual se expresa el porcentaje más alto de los encuestados son a tiempo completo, educadores que dedican la mayor parte de su carga laboral dentro de la institución no solo en docencia sino además en funciones de investigación, gestión académica y vinculación, estos datos reflejan que las horas de trabajo de la colectividad son las 8 horas reglamentarias haciendo que el profesional este constantemente relacionado con

estudiantes, directivos y colegas propiciando la aparición del síndrome debido a que las investigaciones revelan que este desgaste es más propenso en profesiones que están en contacto directo con individuos a los que prestan sus servicios.

Tabla 13.
Relación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nombramiento	207	67.2	67.2	67.2
	Contrato	101	32.8	32.8	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

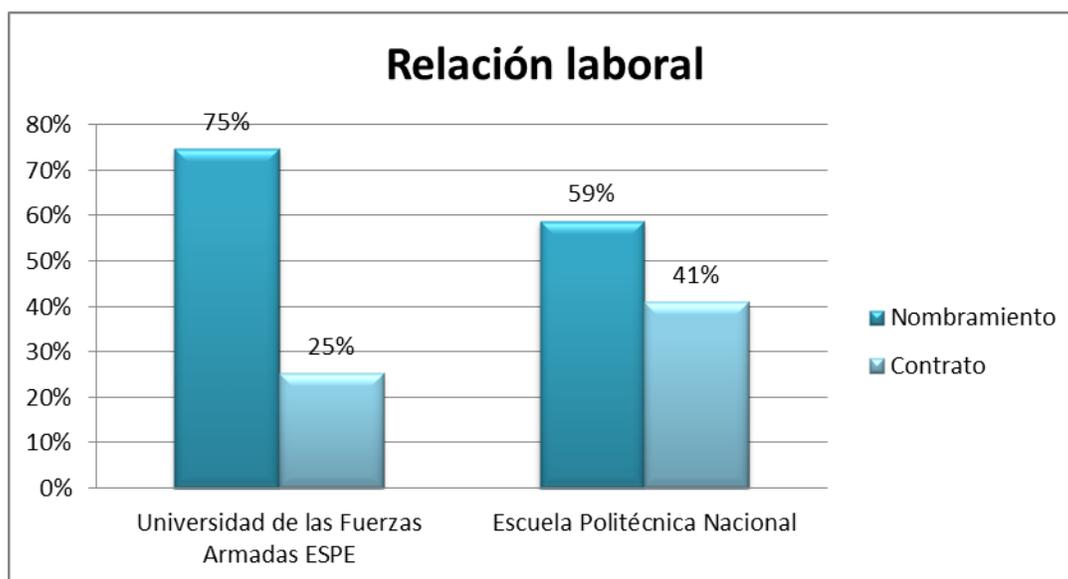


Figura 4. Relación laboral

En lo que respecta a la relación laboral de acuerdo a los datos obtenidos, la profesión docente permite a su gremio mantener mayor estabilidad laboral, se constata que en la Universidad de las Fuerzas Armadas existe mayor porcentaje de educadores con nombramiento que en la Escuela

Politécnica Nacional, por otro lado al ser universidades estatales proyectan seguridad debido a la garantía del educador en su puesto de trabajo.

Tabla 14.
Tiempo de ejercicio docente en la universidad actual (años)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-5	119	38.7	38.7	38.7
	6-10	49	15.8	15.8	54.5
	11-15	52	16.7	16.7	71.2
	16-20	43	14	14	85.2
	21-25	27	8.8	8.8	94
	26 a más	18	5.7	6	100

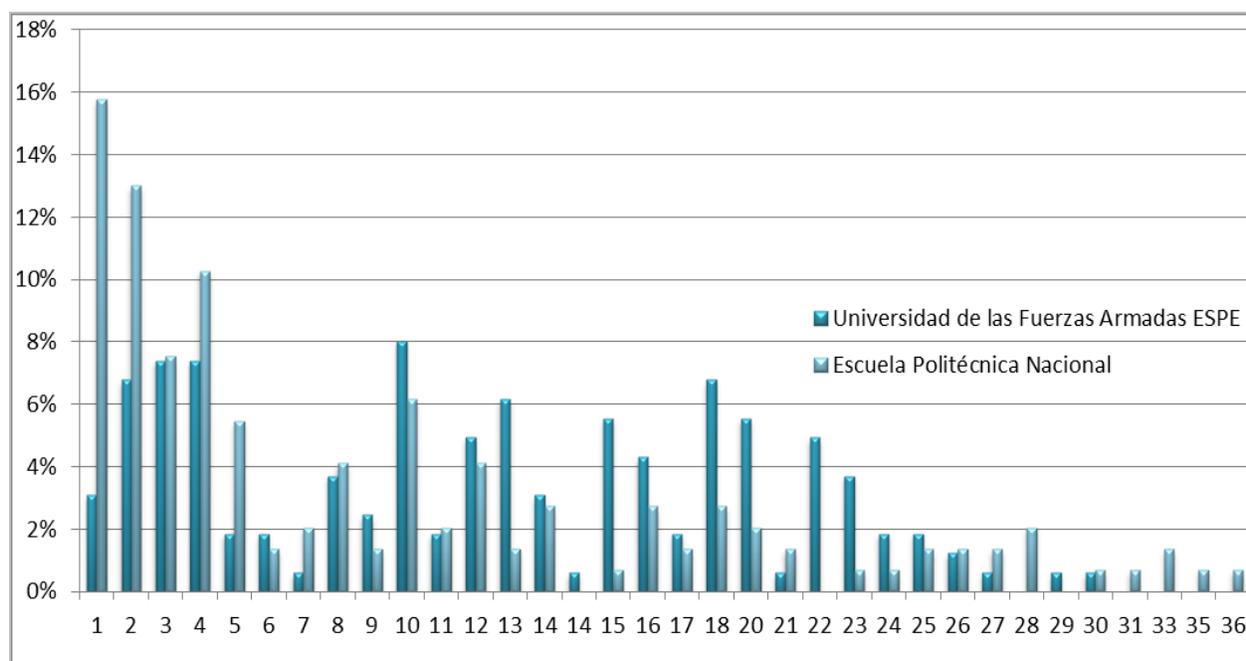


Figura 5. Tiempo de ejercicio docente en por la universidad actual (años)

En lo que respecta al tiempo de dedicación del docente en la Universidad en la que prestan sus servicios en el año 2018, gran parte de la muestra laboran 2 años siendo este porcentaje del 9,7, seguido del 9,2% con un tiempo de trabajo de 1 año, otros valores representativos son de 3, 4 y 10 años de ocupación que en conjunto representan 23,4%, demostrando que el periodo de servicio en su mayoría no sobrepasa los 10 años, lo que puede deberse a varias causas entre ellas la jubilación obligatoria en el curso de los años 2016-2017 y la falta de cumplimiento en la preparación de cuarto y quinto nivel.

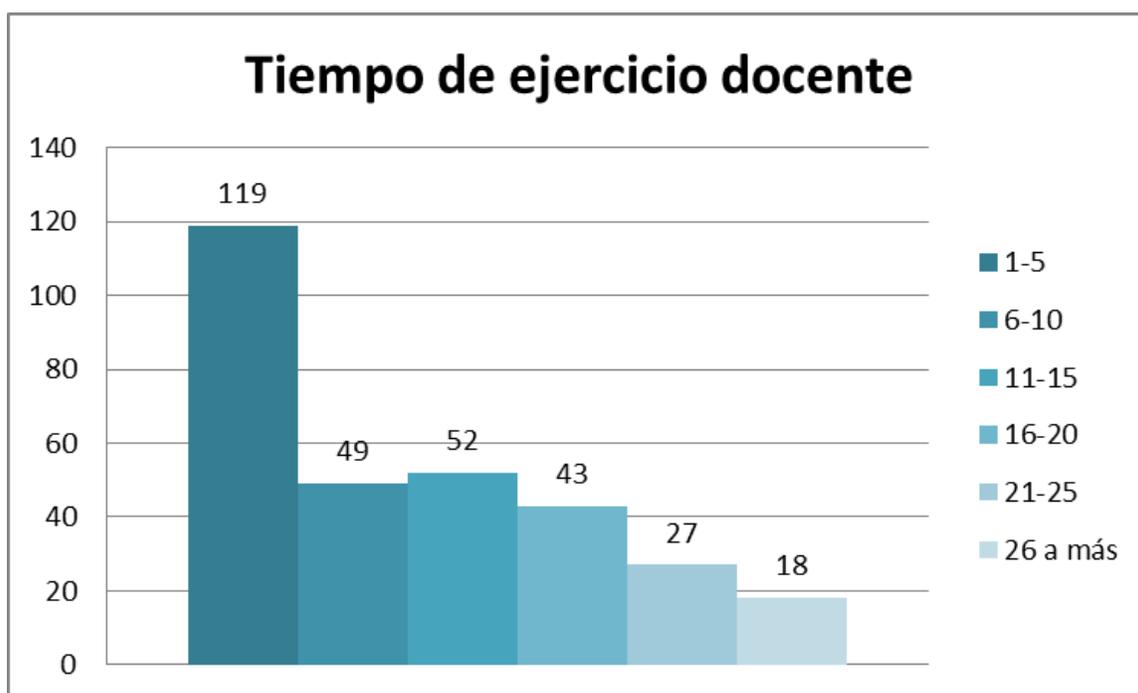


Figura 6. Tiempo de ejercicio docente.

Las investigaciones ponen en manifiesto que durante los primeros años de la carrera, existe mayor vulnerabilidad a padecer el síndrome dado que el profesional atraviesa un proceso de adaptación a la realidad frente a las expectativas ya creadas en cuanto a recompensas económicas, personales y profesionales. Por otro lado en lo que respecta a la antigüedad profesional es

indispensable destacar que existen una cantidad irrelevante de educadores que laboran entre 29 y 36 años pero también es un periodo en el cual se ocasiona este desgaste.

Tabla 15.

Título profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Grado	21	6,8	6,8	6,8
	Especialista	2	,6	,6	26,6
	Máster	233	75,6	75,6	83,1
	PhD	52	16,9	16,9	100,0
	Total	308	100,0	100,0	



Figura 7. Título profesional

De acuerdo con el análisis el título profesional que poseen los docentes encuestados en su mayoría es el de máster en las dos instituciones, esta categoría permite al docente la ampliación y desarrollo de sus conocimientos y además es una herramienta básica que le abre camino a la

investigación en un área específica de la ciencia, el siguiente título es la formación de PhD, esta preparación a gran escala no solo se debe a mejorar su remuneración sino además por el cumplimiento del requisito del docente universitario puesto que en la actualidad las universidades tienen como requisito un título de cuarto nivel para ejercer la profesión docente lo cual es importante puesto que cuando más formación académica tiene el educador mayor es su realización personal y laboral, por otro lado los docentes que poseen el título de grado corresponde a personas que ingresaron antes de que el requerimiento entrara en vigencia.

Tabla 16.

Ejercicio profesional adicional a la docencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	197	64,0	64,0	64,0
	Si	111	36,0	36,0	100,0
	Total	308	100,0	100,0	



Figura 8. Ejercicio profesional adicional a la docencia

Con respecto a la información proporcionada por los docentes sobre si ejercen una profesión adicional, existe una variación entre las dos instituciones, siendo la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE la que posee mayor número de docentes que desempeñan una tarea fuera de su rol como maestro, esta información coincide con el tiempo de dedicación a la docencia universitaria debido a que la Escuela Politécnica Nacional cuenta con mayor número de educadores a tiempo completo lo que puede incidir en la dedicación a una sola actividad, en la siguiente pregunta se detallan las ocupaciones extras que ejercen.

Tabla 17.

Responda que actividad cumple, en caso de que la respuesta anterior sea afirmativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Otra actividad	27	25.4	25.4	25.4
	Consultoría	50	44.7	44.7	70.2
	Docencia privada	5	4.4	4.4	74.6
	Gestión académica	5	4.4	4.4	78.9
	Investigación	10	8.8	8.8	87.7
	Empleado público	7	6.1	6.1	93.9
	Empresario	7	6.1	6.1	100.0
	Total	111	100.0	100.0	



Figura 9. Responda que actividad cumple, en caso de que la respuesta anterior sea afirmativa

La información proporcionada a través de las encuestas proyectó distintas respuestas al ser una pregunta abierta, es así que las distintas actividades secundarias fueron clasificadas en 7 categorías, siendo la de mayor trascendencia la consultoría privada con un 44,74% seguida de otras profesiones que especifican una segunda carrera con su respectivo ejercicio con 25,44%, por último los porcentajes irrelevantes fueron de las actividades de prestación de servicios de docencia a otras instituciones y actividades administrativas dentro de las Universidades objeto de estudio con 4,39% respectivamente.

Resultados inventario de Burnout de Maslach – MBI

En esta parte se realizan los análisis univariados de los resultados del inventario de burnout MBI. Se pretende revelar si existe o no el síndrome evaluando las tres dimensiones propias de este, como son: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Cada dimensión tiene una escala y se debe mantener separadas las puntuaciones y no combinarlas en una ponderación única debido a que no se puede aseverar si las tres pesan lo mismo en esa calificación o en qué grado lo hacen. Estas tres escalas tienen una gran consistencia, considerándose el estado de agotamiento como una variable continua en diferentes grados de intensidad. Por lo que, las valoraciones altas definen la presencia de estrés laboral crónico.

Tabla 18.
Puntuaciones agotamiento emocional

Agotamiento emocional	
Bajo	0-18
Medio	19 -27
Alto	28-54

Tabla 19.
Agotamiento emocional en los docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	130	42.2	42.2	42.2
	Medio	65	21.1	21.1	63.3
	Alto	113	36.7	36.7	100.0
	Total	308	100.0	100.0	



Figura 10. Agotamiento emocional en los docentes.

En lo que respecta a la sub escala agotamiento emocional, de acuerdo a los datos obtenidos se demuestra que la mayor parte de profesionales se encuentran en niveles de medio – alto, lo que permite identificar la presencia del trastorno puesto que es la variable central del síndrome que se presenta en trabajadores que manifiestan un alto grado de involucramiento en su actividad laboral, que tiene como resultados disminución de los recursos emocionales propios del educador, ya que demuestran sensaciones de no poder dar más de sí mismos con el puesto que desempeñan, ni con el contacto diario que sostiene con los estudiantes y colegas como consecuencia a los actuales sistemas de enseñanza, carga horaria y metas poco realistas, además se pone en manifiesto mediante la literatura que la ambigüedad y el rol que ocupa el profesional son antecedentes para su incidencia.

Toda emoción constituye un impulso que nos moviliza a la acción dicho esto ante cualquier evento que se suscite en el sujeto responderá a emociones las cuales pueden ser positivas o negativas y quien tenga capacidades para identificar, entender y mejorar las conmociones de

forma adecuada cuando aparezcan las mismas, sabrán manejarlas mejor facilitando las relaciones con los demás y la consecución de objetivos, de tal manera que el docente que con una alta inteligencia emocional sabrán actuar antes incidencias de agotamiento emocional.

Tabla 20.
Puntuaciones despersonalización

Despersonalización	
Bajo	0-5
Medio	6-9
Alto	10-30

Tabla 21.
Despersonalización en los docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	151	49.0	49.0	49.0
	Medio	52	16.9	16.9	65.9
	Alto	105	34.1	34.1	100.0
	Total	308	100.0	100.0	



Figura 11. Despersonalización

De acuerdo a las respuestas obtenidas, los encuestado presentan un índice relevante de medio a alto que debe ser considerado de despersonalización, lo que resulta alarmante porque las actitudes que toman hacia los demás son negativas e insensibles derivando conflictos interpersonales y aislamientos, además los profesionales están inmersos en presentar un distanciamiento mental de la realidad lo cual no permite que se sientan a gusto con lo que hace y le encuentre sentido a su función quienes resultan afectados por estas actitudes son las personas de su entorno; directivos, colegas y en especial estudiantes los cuales son vistos de forma deshumanizada siendo culpados de sus propios problemas, todo esto en conjunto es el resultado de que cuando el sujeto no tiene los recursos personales ante situaciones conflictivas la sub-escala en mención actúa como estrategia de afrontamiento.

Tabla 22.*Puntuaciones realización personal*

Baja realización personal	
Bajo	0-33
Medio	34-39
Alto	40-48

Tabla 23.*Realización personal en los docentes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	116	37.7	37.7	37.7
	Medio	75	24.4	24.4	62.0
	Alto	117	38.0	38.0	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

**Figura 12.** Realización personal

Los resultados obtenidos en la presente investigación corresponden a porcentajes iguales en niveles bajo y alto siendo, lo cual pone en manifiesto que la prevalencia de esta dimensión en la población estudiada no presenta sentimientos de fracaso hacia sí mismos y al trabajo que realizan, de tal manera que sienten que influye positivamente en la vida de los estudiantes, se consideran en la capacidad de tratar los problemas emocionales con calma y seguridad, lo cual puede atribuirse que en la mayoría de educadores que imparten clases tienen formación académica de cuarto nivel lo que permite tener autoconfianza optimizando así, el proceso de enseñanza y sintiéndose satisfechos con los objetivos obtenidos en su desempeño profesional, otro factor es que la gran parte de académicos tienen nombramiento lo cual se traduce a una sensación de logro.

Desempeño laboral

Tabla 24.

Pregunta 23. ¿Cómo se ha sentido trabajando en esta institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	9	2,9	2,9	2,9
	Insatisfecho	36	11,7	11,7	14,6
	Satisfecho	145	47,1	47,1	61,7
	Muy satisfecho	118	38,3	38,3	100,0
	Total	308	100,0	100,0	



Figura 13. Pregunta 23 ¿Cómo se ha sentido trabajando en esta institución?

Con base a los resultados obtenidos se puede constatar que el 47,1% se encuentra satisfecho trabajando en la institución en la que laboran, seguido del 38,3% que se encuentra muy satisfecho, lo que se traduce en que gran parte de la muestra siente apego por la organización y se siente acogido por la misma para el desempeño de sus actividades.

Tabla 25.

Pregunta 24. ¿Conoces la historia y trayectoria de tu institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	5	1,6	1,6	1,6
	Insatisfecho	30	9,7	9,7	11,4
	Satisfecho	126	40,9	40,9	52,3
	Muy satisfecho	147	47,7	47,7	100,0
	Total	308	100,0	100,0	



Figura 14. Pregunta 24 ¿Conoces la historia y trayectoria de tu institución?

De acuerdo a los datos obtenidos, la mayoría de los encuestados manifiestan que el 47,7% expresan conocer la organización que la que trabajan, seguido del 40,9% lo que representa que la gran mayoría se ha interesado por saber la historia y trayectoria, revelando que valoran estar al tanto de toda la información de la institución a la que pertenecen y a penas solo un 9,7% ignora o se siente indiferente con lo que respecta a la universidad.

Tabla 26.

Pregunta 25. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	18	5,8	5,8	5,8
	Insatisfecho	60	19,5	19,5	25,3
	Satisfecho	125	40,6	40,6	65,9
	Muy satisfecho	105	34,1	34,1	100,0
	Total	308	100,0	100,0	



Figura 15 . Pregunta 25 ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

Mediante los resultados obtenidos se demuestra que el 80% de la población se encuentra satisfecha con las funciones y responsabilidades que les compete, lo que quiere decir que los profesionales conocen y tienen claro cuál es su función en la universidad, lo que permite establecer el alcance y los límites de cada uno de los roles que van a realizar siendo esto importante para llevarlas a cabo con éxito puesto que la productividad incrementa cuando las responsabilidades están designadas en los miembros de la organización.

Tabla 27.

Pregunta 26. ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	32	10,4	10,4	10,4
	Insatisfecho	64	20,8	20,8	31,2
	Satisfecho	129	41,9	41,9	73,1
	Muy satisfecho	83	26,9	26,9	100,0
	Total	308	100,0	100,0	

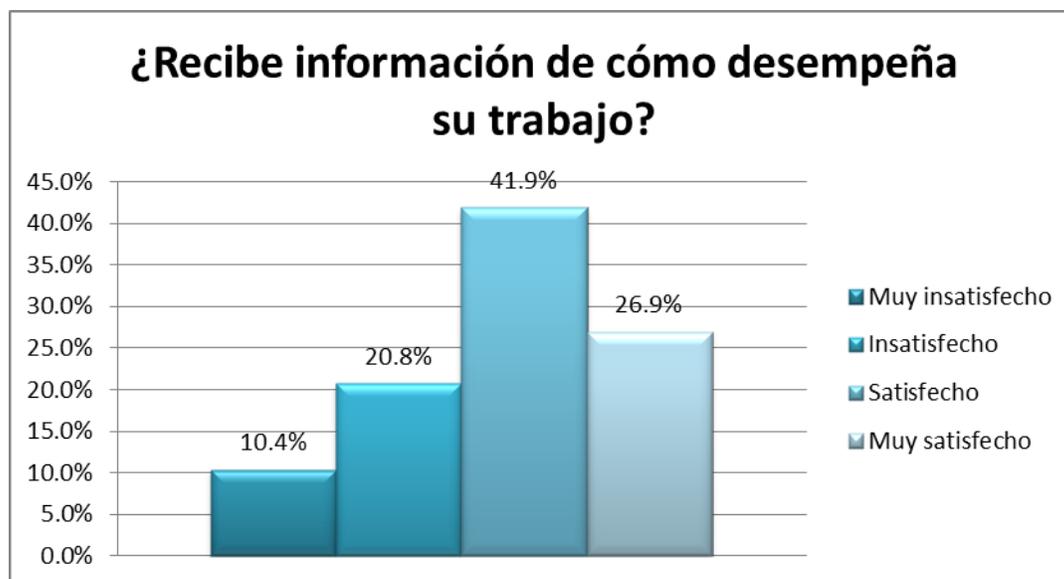


Figura 16. Pregunta 26 ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?

De acuerdo a la percepción sobre los resultados de esta pregunta, existe un alto porcentaje que está satisfecho con lo que respecta a la información recibida de su desempeño laboral, esto significa que las instituciones están preocupadas por como el entorno percibe su comportamiento en el trabajo, realizando evaluaciones de desempeño no solamente por parte de los colaboradores sino también por los estudiantes que reciben su cátedra es así que si sienten que existe claridad en la ejecución de sus tareas, sus esfuerzos son optimizados y llevados a cabo con eficiencia y eficacia.

Tabla 28.

Pregunta 27. ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Válido	Muy insatisfecho	14	4.5	4.5

CONTINÚA

Insatisfecho	27	8.8	8.8	13.3
Satisfecho	115	37.3	37.3	50.6
Muy satisfecho	152	49.4	49.4	100.0
Total	308	100.0	100.0	



Figura 17. Pregunta 27 ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?

Los resultados obtenidos en el presente estudio presentó que la gran parte de la población se encuentra satisfecha, lo cual que indica que los docentes están motivados y les gusta el trabajo que desarrollan, lo cual es importante puesto que el educador que siente a gusto con lo que hace aprovechara sus esfuerzos y desempeñara eficaz y eficientemente sus funciones, la motivación es uno de los fundamentos más relevantes que debe transmitir el académico en el aula puesto que el mismo es generador de emociones y dinámicas.

Tabla 29.

Pregunta 28. El nombre de la empresa y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	Muy insatisfecho	5	1.6	1.6	1.6
	Insatisfecho	27	8.8	8.8	10.4
	Satisfecho	104	33.8	33.8	44.2
	Muy satisfecho	172	55.8	55.8	100.0
	Total	308	100.0	100.0	



Figura 18. Pregunta 28. El nombre de la empresa y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted?

De acuerdo a los datos obtenidos se constata que la gran parte de educadores que participaron en la presente investigación en cuanto al nombre de la institución y su posición en el sector siente un alto índice de satisfacción lo que se traduce a un sentido de pertenencia y orgullo que se atribuye en respuesta a prestar sus servicios a universidades de categoría “A”, lo cual es

sustancial puesto que se confirma que el educador está a gusto impartiendo clases en instituciones como las que se tomaron en cuenta para este estudio.

Tabla 30.

Pregunta 29. ¿Las condiciones salariales para usted son buenas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	43	14.0	14.0	14.0
	Insatisfecho	79	25.6	25.6	39.6
	Satisfecho	130	42.2	42.2	81.8
	Muy satisfecho	56	18.2	18.2	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

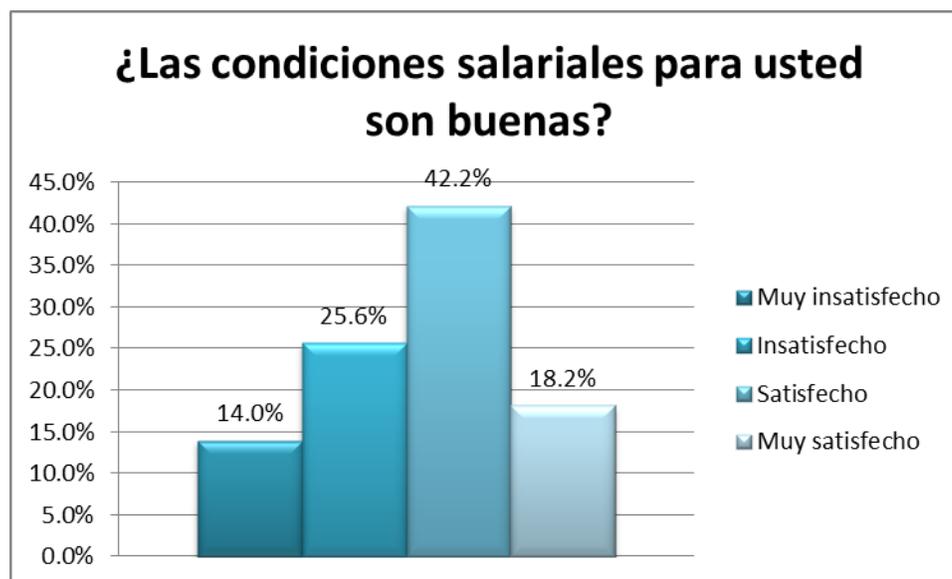


Figura 19. Pregunta 29. ¿Las condiciones salariales para usted son buenas?

Según la información alcanzada través de las encuestas realizadas, se obtiene como resultados altos niveles de satisfacción en la mayoría de educadores en cuanto a las condiciones salariales lo cual puede deberse a que el sector publico ofrece sueldos competitivos en el mercado y es un

incentivo para el desempeño y productividad cuando más atractivo es la remuneración el profesional tiende a estar motivado y se fideliza con el trabajo.

Tabla 31.

Pregunta 30. ¿Cómo califica su relación con los compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	13	4.2	4.2	4.2
	Insatisfecho	32	10.4	10.4	14.6
	Satisfecho	147	47.7	47.7	62.3
	Muy satisfecho	116	37.7	37.7	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

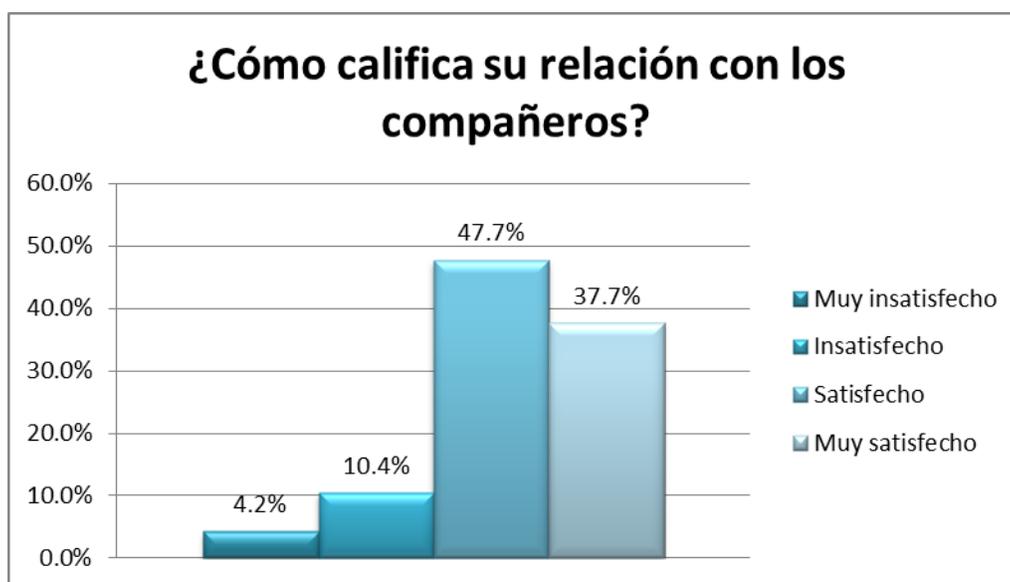


Figura 20. Pregunta 30. ¿Cómo califica su relación con los compañeros?

De acuerdo a la información obtenida se constata que la mayoría de la población encuestada siente altos índices de satisfacción en lo que respecta a la relación que mantiene con sus compañeros, consideran estar contentos en su entorno lo que se traduce a que llevan un buen

clima laboral dentro de la institución lo que favorece a tener un mejor trabajo en equipo y a evitar conflictos.

Tabla 32.

Pregunta 31. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	26	8.4	8.4	8.4
	Insatisfecho	42	13.6	13.6	22.1
	Satisfecho	153	49.7	49.7	71.8
	Muy satisfecho	87	28.2	28.2	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

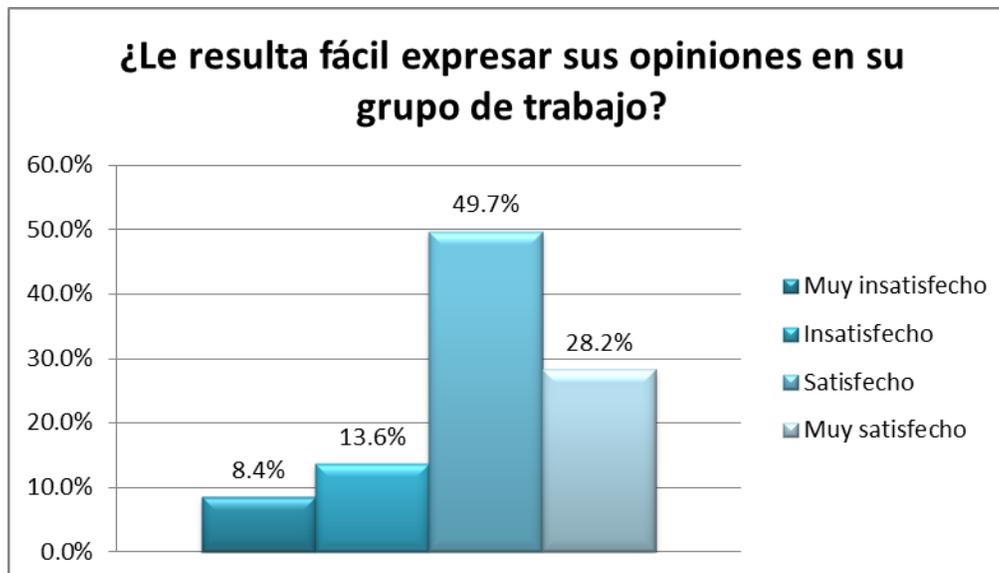


Figura 21. Pregunta 31. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?

Según los datos obtenidos se aprecia que en gran parte de los docentes encuestados se encuentran satisfechos al resultarles fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo revelando

que al sentirse a gusto con el entorno laboral en el que se encuentran tiene la confianza y seguridad de poder emitir opiniones.

Tabla 33.

Pregunta 32. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	25	8.1	8.1	8.1
	Insatisfecho	54	17.5	17.5	25.6
	Satisfecho	123	39.9	39.9	65.6
	Muy satisfecho	106	34.4	34.4	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

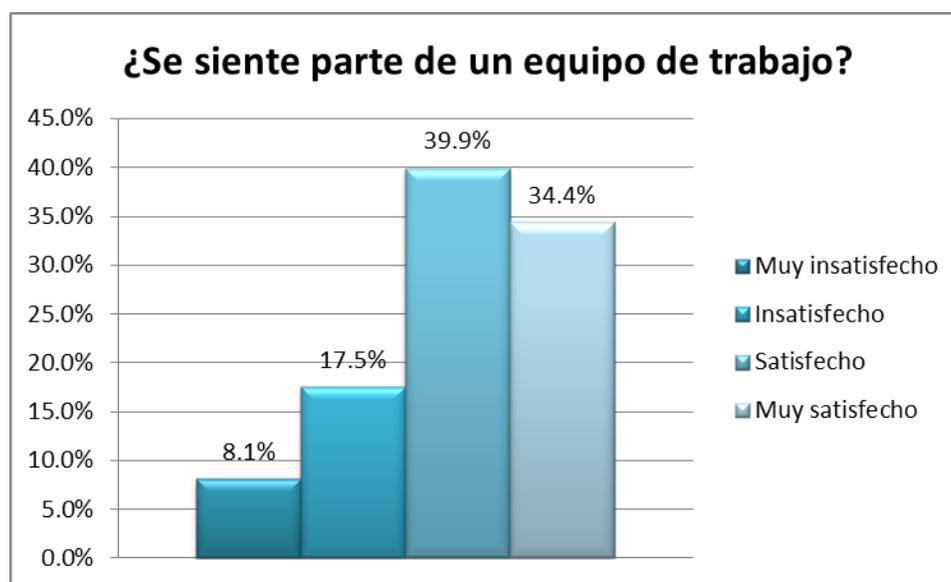


Figura 22. Pregunta 32. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?

La información obtenida a través de las encuestas realizadas sostienen que gran parte de docentes manifiestan estar satisfechos en cuanto a sentirse parte del equipo de trabajo lo que significaría que los educadores se sienten comprometidos con la institución y los compañeros de

trabajo es decir tienen un sentido de pertenencia e involucramiento lo cual ayudara alcanzar resultados favorables en los objetivos planteados de cada universidad.

Tabla 34.

Pregunta 33. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	42	13.6	13.6	13.6
	Insatisfecho	74	24.0	24.0	37.7
	Satisfecho	134	43.5	43.5	81.2
	Muy satisfecho	58	18.8	18.8	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

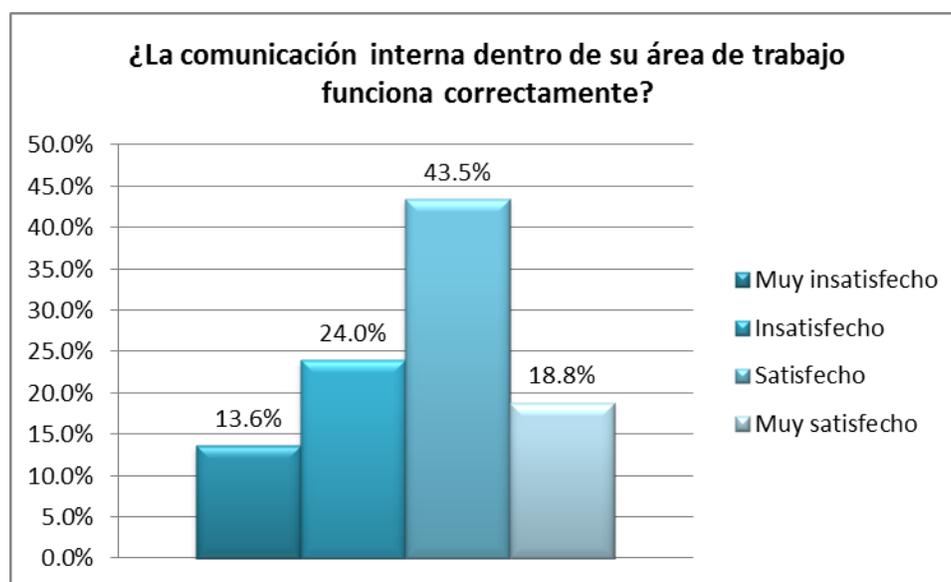


Figura 23. Pregunta 33. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?

De acuerdo a la información obtenida se evidencia que una cantidad mayoritaria de encuestados se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos, lo que asevera que la

comunicación interna dentro de la institución funciona correctamente lo cual es relevante debido a que mediante la comunicación se satisface las propias necesidades y las del entorno lo que conllevará al logro de metas y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tabla 35.

Pregunta 34. ¿Conoce las tareas que desempeña otras áreas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	44	14.3	14.3	14.3
	Insatisfecho	101	32.8	32.8	47.1
	Satisfecho	111	36.0	36.0	83.1
	Muy satisfecho	52	16.9	16.9	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

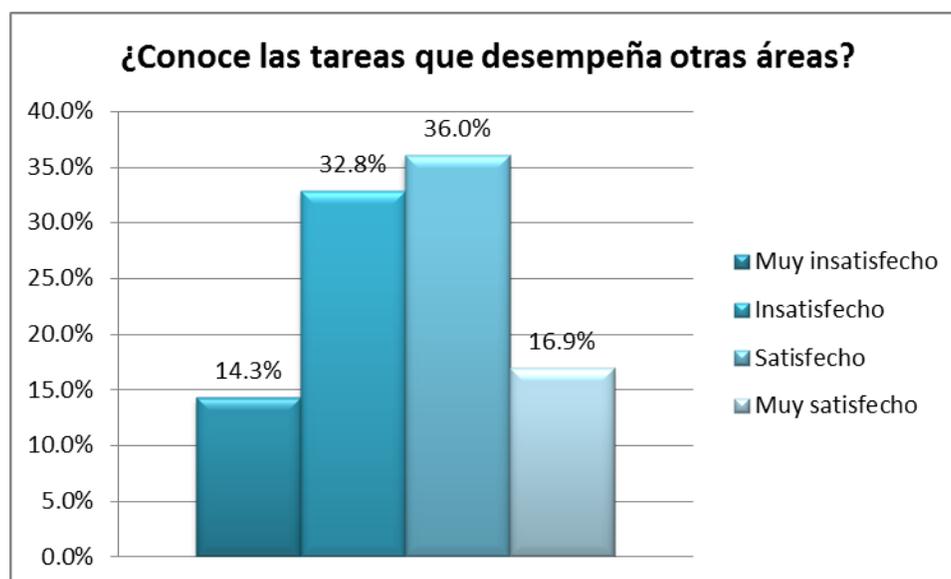


Figura 24. Pregunta 34. ¿Conoce las tareas que desempeña otras áreas?

En función a los datos obtenidos la población encuestada indica el mayor porcentaje que se encuentra satisfecha acerca de conocer las tareas que desempeñan otras áreas lo cual es importante ya que cada departamento de la institución contribuye de manera directa e indirecta a cumplir los objetivos de cada organización educativa, en lo que respecta al segundo porcentaje más relevante de este análisis de encontrarse insatisfechos lo cual que revela que los docentes desconocen las actividades que se realizan en cada ámbito de la universidad resultando alarmante puesto que cada unidad aporta un diferencial para el logro de objetivos y la suma de las partes es más poderosa que las partes individuales.

Tabla 36.

Pregunta 35. ¿Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	27	8.8	8.8	8.8
	Insatisfecho	61	19.8	19.8	28.6
	Satisfecho	132	42.9	42.9	71.4
	Muy satisfecho	88	28.6	28.6	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

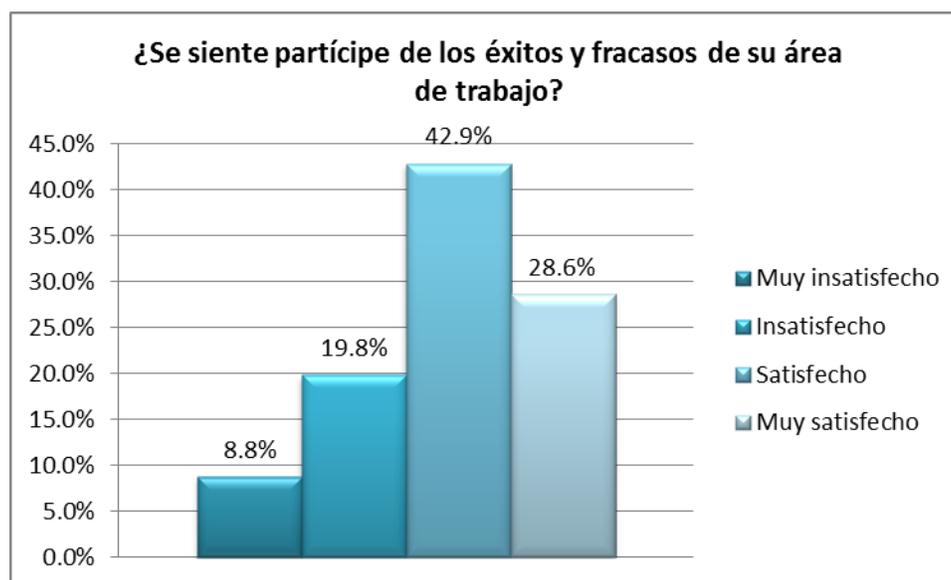


Figura 25. Pregunta 35. ¿Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su Área de trabajo?

Según los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas los porcentajes que sobresalen son de las escalas; satisfecho y muy satisfecho con el porcentaje más altos, lo que indica que gran parte de la población se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo lo cual se puede interpretar en el caso de las dos instituciones, el éxito dependerá de que la universidad pública se sigan manteniendo en categoría A, en donde los educadores juegan un papel importante en el conjunto de todos quienes forman la organización debido a que si hasta el 2022 obtienen el título de PhD el cual es uno de los parámetros a evaluar para conseguir una categoría de clase A, si ellos no consideran el seguirse preparando recaerán quizá en un estándar menor.

Tabla 37.

Pregunta 36. ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	49	15.9	15.9	15.9
	Insatisfecho	87	28.2	28.2	44.2
	Satisfecho	111	36.0	36.0	80.2
	Muy satisfecho	61	19.8	19.8	100.0
	Total	308	100.0	100.0	



Figura 26. Pregunta 36. ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?

Se puede evidenciar que de los 308 encuestados un alto porcentaje conoce los riesgos y medidas de prevención que deben ejercer de acuerdo a la función que desempeñan pero, existe un porcentaje representativo de académicos insatisfechos al desconocer las amenazas y los cuidados

que deben tomar en cuenta con la actividad que realizan, lo que resulta preocupante debido a que es fundamental que los educadores sepan a qué atenerse para evitar accidentes laborales y tomar acciones correctivas en el caso que presenten.

Tabla 38.

Pregunta 37. ¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	29	9.4	9.4	9.4
	Insatisfecho	75	24.4	24.4	33.8
	Satisfecho	138	44.8	44.8	78.6
	Muy satisfecho	66	21.4	21.4	100.0
	Total	308	100.0	100.0	



Figura 27. Pregunta 37. ¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?

Según los datos obtenidos se revela que la gran mayoría se siente satisfecho debido a que su trabajo está bien organizado siendo este porcentaje alto, lo cual evidencia una un eficiente manejo de las direcciones en lo que respecta a los proceso en cada departamento lo cual es importante para que el educador sienta que el área en que se desenvuelve se encuentra estructurado y existe un procedimiento a seguir en cada actividad.

Tabla 39.

Pregunta 38. ¿Las condiciones de trabajo de su línea son seguras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	15	4.9	4.9	4.9
	Insatisfecho	60	19.5	19.5	24.4
	Satisfecho	150	48.7	48.7	73.1
	Muy satisfecho	83	26.9	26.9	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

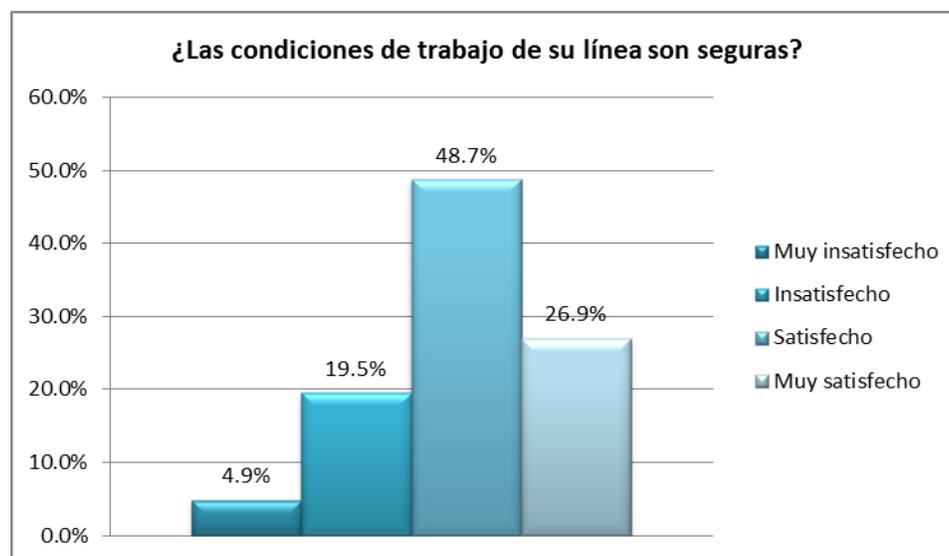


Figura 28. Pregunta 38. ¿Las condiciones de trabajo de su línea son seguras?

En base a los datos obtenidos se refleja que la mayor parte de los encuestados se encuentran satisfechos en cuanto a las condiciones seguras de su trabajo, lo cual evidencia que las direcciones se han encargado de que el educador se sienta seguro laborando y tenga la percepción que el sitio en donde desarrolla sus actividades es confiable para ejercer sus funciones.

Tabla 40.

Pregunta 39. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	79	25.6	25.6	25.6
	Insatisfecho	129	41.9	41.9	67.5
	Satisfecho	63	20.5	20.5	88.0
	Muy satisfecho	37	12.0	12.0	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

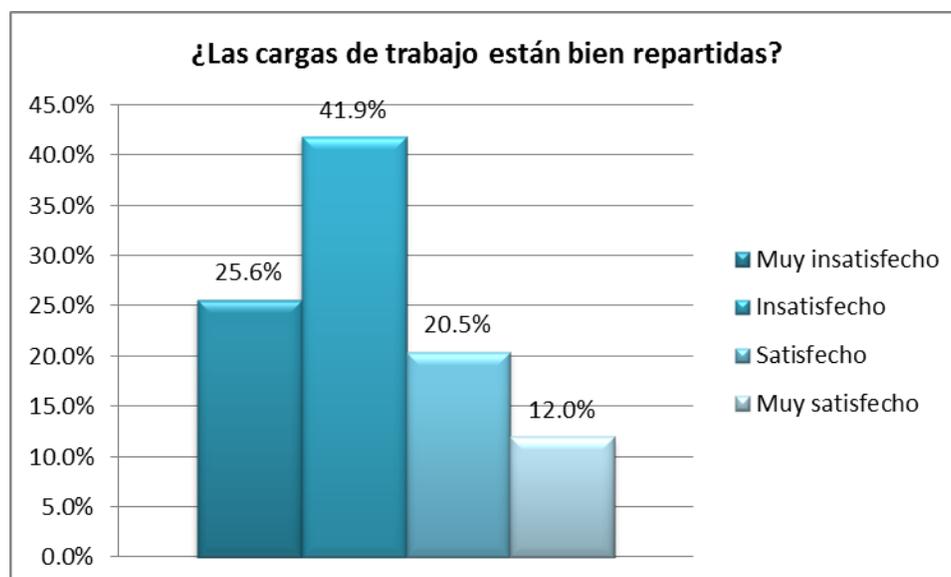


Figura 29. Pregunta 39. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?

De acuerdo a los datos obtenidos de los encuestados, la mayor parte demuestra insatisfacción con respecto a las cargas de trabajo, otro nivel alarmante que se puede observar y está por debajo de este índice, los que se sienten totalmente insatisfechos con respecto a esta pregunta, basados en que más de la mitad de los educadores se encuentran disgustados ante la injusticia, explotación o preferencia a otros trabajadores, sin tomar en consideración que este prejuicio incide en la carga mental del educador podemos acotar que se puede crear una serie de disfunciones físicas y psíquicas, acompañada de una sensación de fatiga y disminución en el rendimiento.

Tabla 41.

Pregunta 40. ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	7	2.3	2.3	2.3
	Insatisfecho	30	9.7	9.7	12.0
	Satisfecho	121	39.3	39.3	51.3
	Muy satisfecho	150	48.7	48.7	100.0
	Total	308	100.0	100.0	



Figura 30. Pregunta 40. ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?

Como se puede observar de acuerdo a los resultados, la proporción entre satisfacción e insatisfacción es similar, es decir existen educadores que sin necesidad de sentirse obligados y por su forma de ser, mantienen su lugar de trabajo limpio para poder llevar a cabo su rutina de una manera ordenada, sin embargo la otra mitad muestra descontento lo que permite deducir la falta de compromiso que tienen con respecto a la Universidad o el desinterés por el área donde realizan sus labores.

Tabla 42.

Pregunta 41. ¿Puede realizar su trabajo de forma segura?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	7	2.3	2.3	2.3
	Insatisfecho	23	7.5	7.5	9.7
	Satisfecho	140	45.5	45.5	55.2
	Muy satisfecho	138	44.8	44.8	100.0
Total		308	100.0	100.0	

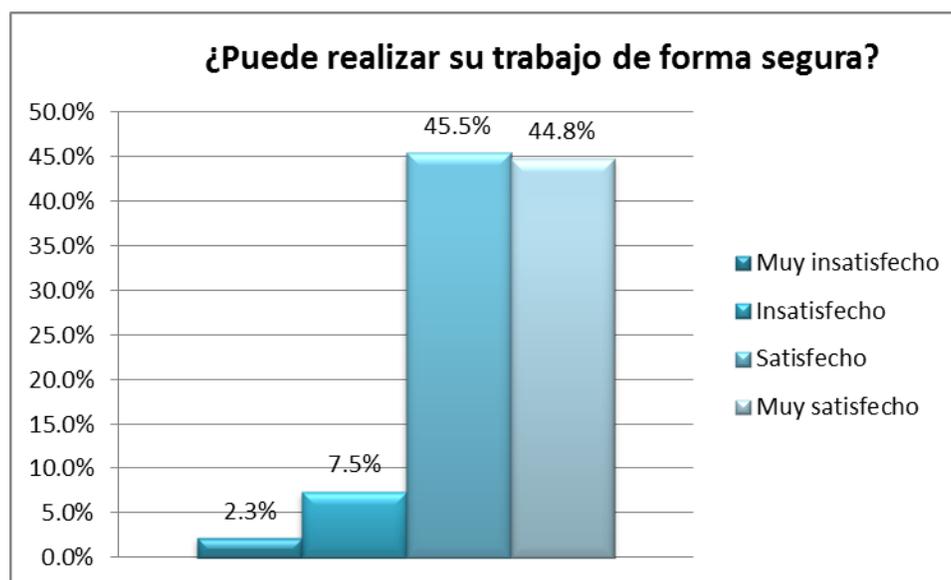


Figura 31. Pregunta 41. ¿Puede realizar su trabajo de forma segura?

A pesar de que en respuesta a esta pregunta existe un gran porcentaje que respalda que realizan su trabajo sin ningún tipo de preocupación, representa la mayor parte de oposición, es decir, los educadores que se encuentran en esta área sienten inestabilidad en el ámbito laboral, perciben que no existe la suficiente preocupación por parte del área en la que trabajan o en general la falta de interés de la dirección en relación con el ejercicio profesional docente.

Tabla 43.

Pregunta 42. ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	25	8.1	8.1	8.1
	Insatisfecho	84	27.3	27.3	35.4
	Satisfecho	119	38.6	38.6	74.0
	Muy satisfecho	80	26.0	26.0	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

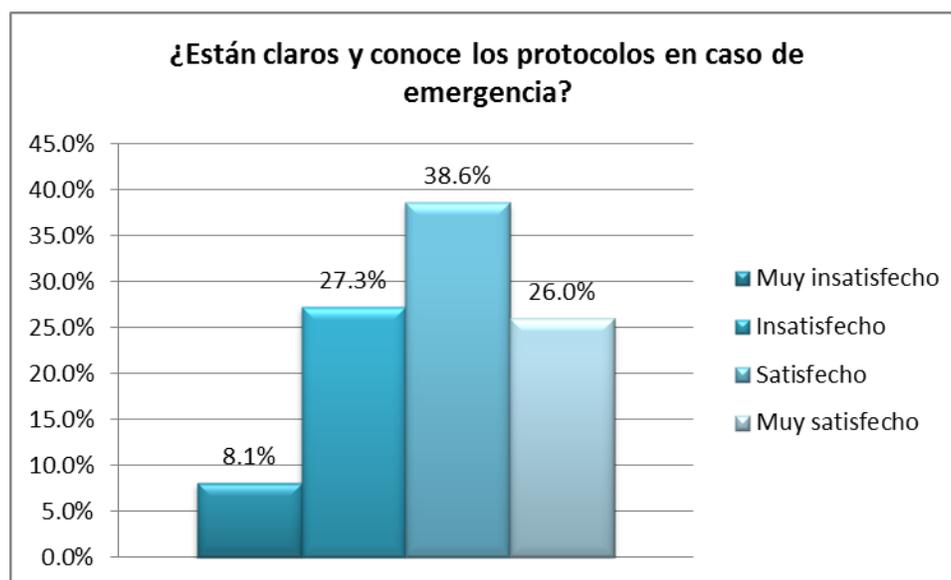


Figura 32. Pregunta 42. ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?

Como se puede evidenciar existe un alto porcentaje de satisfacción con respecto al conocimiento de protocolos de emergencia, esto se puede derivar de las alertas de emergencia en la zona 9 por posibles terremotos y en la zona 2 por potencial descenso de lahares producto de erupción volcánica, es decir las medidas precautelares por parte de la dirección de ambas universidades se canalizaron de manera adecuada hacia los educadores obteniendo satisfacción en respuesta a sus estándares.

Tabla 44.

Pregunta 43. ¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	56	18.2	18.2	18.2
	Insatisfecho	99	32.1	32.1	50.3
	Satisfecho	113	36.7	36.7	87.0

CONTINÚA

Muy satisfecho	40	13.0	13.0	100.0
Total	308	100.0	100.0	



Figura 33. Pregunta 43. ¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?

Como se puede observar en la figura, existe una paridad entre los porcentajes de satisfacción e insatisfacción, el primer caso resulta de educadores que netamente brindan su servicio en áreas donde el equipo de protección que necesitan es básico o nulo por lo tanto su sentimiento de bienestar y conformidad es alto, en cambio aquellos docentes que laboran con estudiantes en prácticas de campo o en áreas de riesgo consideran que la institución no atiende a su requerimiento de equipos de protección tanto individual como grupal para realizar las practicas necesarias de la profesión.

Tabla 45.*Pregunta 44. ¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	33	10.7	10.7	10.7
	Insatisfecho	85	27.6	27.6	38.3
	Satisfecho	130	42.2	42.2	80.5
	Muy satisfecho	60	19.5	19.5	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

**Figura 34.** Pregunta 44. ¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?

Los resultados alcanzados en esta encuesta expresan un porcentaje de satisfacción mayoritario con respecto a la pregunta, es decir las instituciones de Educación Superior contribuyen en la formación necesaria para que los docentes desempeñen correctamente las actividades educativas promoviendo la eficiencia y eficacia, generando un compromiso de los profesionales a su lugar

de trabajo. La cuarta parte de los educadores consideran que la educación recibida en su vida académica da como resultado su actividad laboral.

Tabla 46.

Pregunta 45. ¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales previa a la incorporación al puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	69	22.4	22.4	22.4
	Insatisfecho	99	32.1	32.1	54.5
	Satisfecho	98	31.8	31.8	86.4
	Muy satisfecho	42	13.6	13.6	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

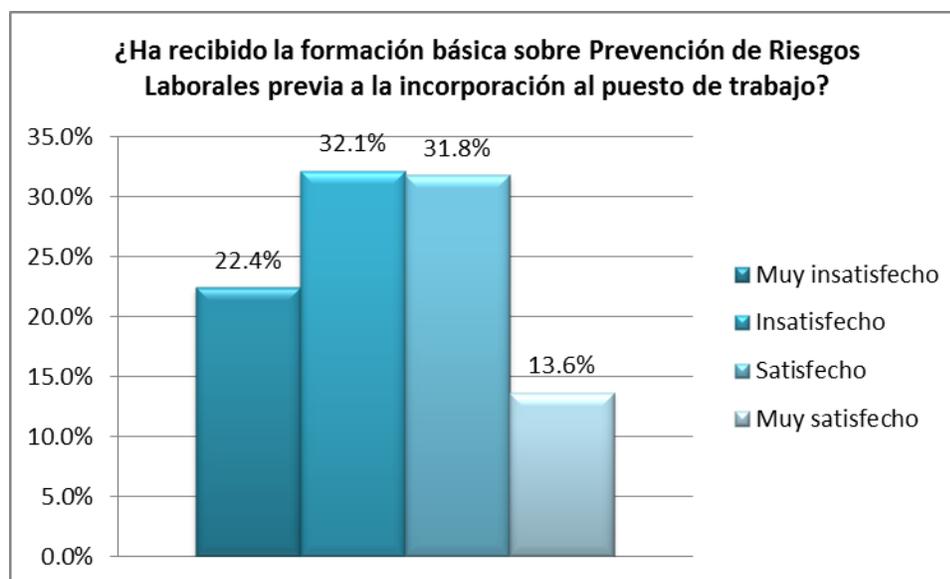


Figura 35. Pregunta 45. ¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales previa a la incorporación al puesto de trabajo?

En base a los datos obtenidos de los encuestados, si bien es cierto que un alto porcentaje distingue que ha recibido información necesaria previa a la incorporación a su puesto de trabajo o

a su vez la consideración de que el área de la enseñanza libera al docente de enfrentarse a riesgos dañinos, los educadores como cualquier otro trabajador se enfrenta a numerosos riesgos en el ejercicio de su vida profesional que puede conllevar a una presión considerable y a veces inclusive transformarse en un factor de riesgo relacionado con la violencia de trabajo, siendo necesario tomar medidas de prevención al estrés que este escenario puede causar, es así como un gran porcentaje de los encuestados se sienten descontentos con relación a la formación básica sobre prevención de riesgos laborales, por tanto se debe proponer estrategias que fortalezcan estas medidas de precaución.

Tabla 47.

Pregunta 46. Cuando necesita formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación ¿ha sido satisfecha?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	54	17.5	17.5	17.5
	Insatisfecho	107	34.7	34.7	52.3
	Satisfecho	107	34.7	34.7	87.0
	Muy satisfecho	40	13.0	13.0	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

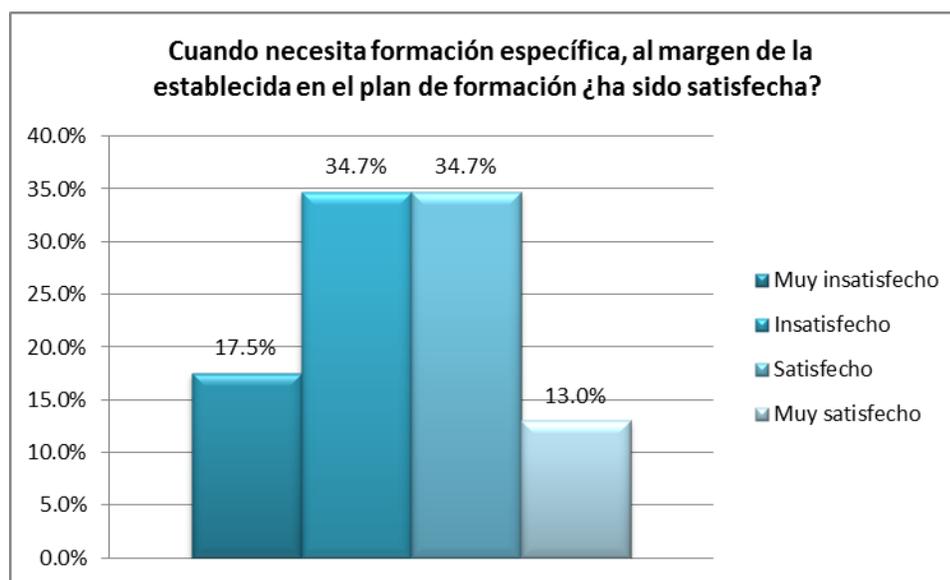


Figura 36. Pregunta 46. Cuando necesita formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación ¿ha sido satisfecha?

Conforme la figura nos demuestra que pese a que existe una igualdad entre la satisfacción y la insatisfacción entre la percepción acerca de la formación específica al margen de lo establecido en el plan, la tendencia demuestra que existe un 17,53% que aumenta el descontento por parte de los profesionales, es decir los docentes se sienten en la necesidad de aumentar sus conocimientos de forma externa para desempeñar sus funciones laborales y así satisfacer las necesidades de los estudiantes.

Tabla 48.

Pregunta 47. Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la empresa me lo proporciona

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	42	13.6	13.6	13.6
	Insatisfecho	115	37.3	37.3	51.0
	Satisfecho	104	33.8	33.8	84.7

CONTINÚA

Muy satisfecho	47	15.3	15.3	100.0
Total	308	100.0	100.0	

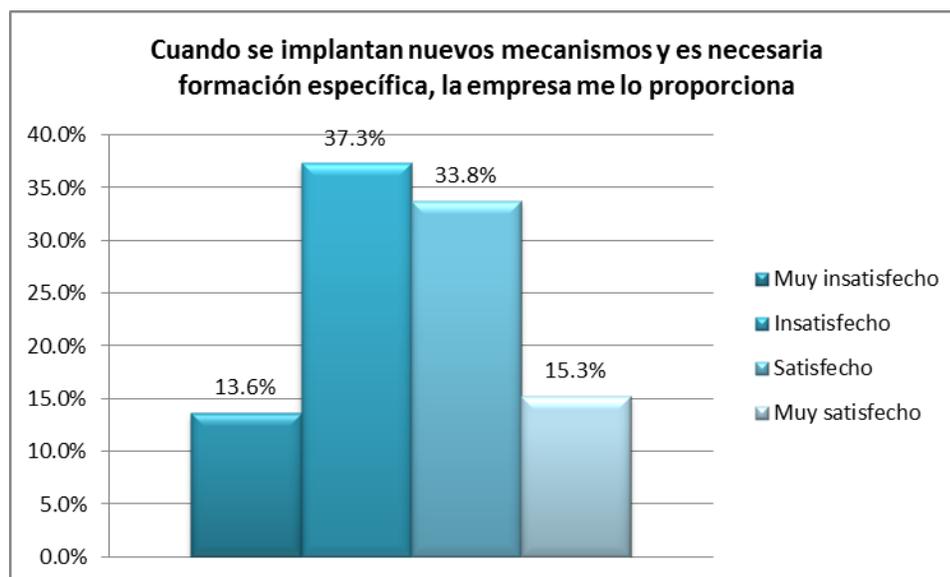


Figura 37. Pregunta 47. Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la empresa me lo proporciona

Como se puede apreciar en los resultados obtenidos en esta pregunta, aunque exista un alto porcentaje de docentes satisfechos con respecto a que la institución les proporciona la formación necesaria para enfrentarse a nuevos mecanismos a implementarse, el 37,34% que es el mayor valor está insatisfecho, destacando que en el ámbito universitario la creación de planes de estudio, mallas curriculares y syllabus obligan a que el personal docente satisfaga la información que exige los cronogramas de estudio, la percepción por parte de los mismos denota que las instituciones no brindan formación fuera de la ya establecida.

Tabla 49.*Pregunta 48. La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional*

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	Muy insatisfecho	79	25.6	25.6	25.6
	Insatisfecho	129	41.9	41.9	67.5
	Satisfecho	63	20.5	20.5	88.0
	Muy satisfecho	37	12.0	12.0	100.0
	Total	308	100.0	100.0	

**Figura 38.** Pregunta 48. La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional

De acuerdo a la percepción de los resultados en la cual se refleja que el porcentaje más alto corresponde a insatisfacción con las instituciones en lo referente a oportunidades de desarrollo profesional brindadas a los educadores, esta faceta es un factor que está asociado a incentivos

educativos propios de las Universidades que solo algunos docentes que cumplen exigencias en su profesión pueden acceder, sin embargo una tercera parte de los encuestados se siente satisfecho con sus beneficios en la institución.

1.4.7 Análisis Bivariado

Para el análisis Bivariado se aplicó la técnica de correlación de Spearman para medir la asociación entre las variables de estudio.

Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

A continuación se presenta una relación entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral haciendo uso de la correlación de Spearman y tablas de contingencia mediante la herramienta SPSS-

Tabla 50.
Correlación de Spearman

		Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo en la Universidad		
		¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?		
Rho de Spearman	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo en la Universidad	Coefficiente de correlación	1.000	.791**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	308	308
	¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?	Coefficiente de correlación	.791**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	308	308

La tabla cruza las preguntas; me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo en la Universidad, ítem destacado del síndrome de burnout y por parte del desempeño laboral la interrogante ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?, mostrando una significancia de 0,000 que se traduce en relación entre las dos variables, concordando con el coeficiente de correlación de Spearman de 0,791 que se encuentra en un nivel positivo con mediana a alta similitud, por lo tanto mientras más alta sea la presencia del síndrome de burnout en el docente, existe incidencia en el bajo desempeño laboral.

Tabla 51.

Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo en la Universidad y Universidad en la que labora

		Universidad en la que labora			
			Universidad de	Escuela	
			las Fuerzas	Politécnica	
			Armadas ESPE	Nacional	Total
Me siento	Nunca / Ninguna	Recuento	38	29	67
emocionalmente	vez	% del total	12.3%	9.4%	21.8%
agotado(a) por mi	Casi nunca/ Pocas	Recuento	36	25	61
trabajo en la	veces al año	% del total	11.7%	8.1%	19.8%
Universidad	Algunas Veces /	Recuento	35	32	67
	Una vez al mes o	% del total	11.4%	10.4%	21.8%
	menos				
	Regularmente /	Recuento	14	18	32
	Pocas veces al	% del total	4.5%	5.8%	10.4%
	mes				
	Bastantes Veces /	Recuento	19	16	35
	Una vez por	% del total	6.2%	5.2%	11.4%

CONTINÚA

	semana				
	Casi siempre /	Recuento	11	16	27
	Pocas veces por	% del total	3.6%	5.2%	8.8%
	semana				
	Siempre / Todos	Recuento	9	10	19
	los días	% del total	2.9%	3.2%	6.2%
Total		Recuento	162	146	308
		% del total	52.6%	47.4%	100.0%

La tabla 51 cruza las respuestas de una de las preguntas del Síndrome de burnout; ¿Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo en la Universidad? la cual corresponde a la dimensión de agotamiento emocional con la pregunta demográfica de la Universidad en que labora. Mediante los resultados obtenidos se puede observar que en la Escuela Politécnica Nacional existe mayor número de docentes agotados emocionalmente por el trabajo que corresponden al 41% de la población estudiada, lo cual indica que estos profesionales se encuentran emocionalmente exhaustos por las diferentes situaciones que surgen en el entorno y el exceso de exigencias personales, mientras que en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE este porcentaje es de 32%.

Tabla 52.

Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado(a) y Tiempo de dedicación

		Tiempo dedicación				
		Tiempo completo	Medio tiempo	Tiempo parcial	Total	
Cuando termino mi jornada	Nunca / Ninguna vez	Recuento	20	0	19	39

CONTINÚA

de trabajo me siento cansado(a).	% del total	6.5%	0.0%	6.2%	12.7%
Casi nunca/ Pocas veces al año	Recuento	28	1	19	48
	% del total	9.1%	.3%	6.2%	15.6%
Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Recuento	32	2	26	60
	% del total	10.4%	.6%	8.4%	19.5%
Regularmente / Pocas veces al mes	Recuento	33	2	4	39
	% del total	10.7%	.6%	1.3%	12.7%
Bastantes Veces / Una vez por semana	Recuento	38	3	3	44
	% del total	12.3%	1.0%	1.0%	14.3%
Casi siempre / Pocas veces por semana	Recuento	36	1	11	48
	% del total	11.7%	.3%	3.6%	15.6%
Siempre / Todos los días	Recuento	23	0	7	30
	% del total	7.5%	0.0%	2.3%	9.7%
Total	Recuento	210	9	89	308
	% del total	68.2%	2.9%	28.9%	100.0%

La tabla 52 cruza las respuestas de una de las preguntas del síndrome de burnout; ¿Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado(a)? la cual corresponde a la dimensión de

agotamiento emocional con una de las preguntas demográficas; tiempo de dedicación. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que existe un mayor número de docentes que se encuentran agotados al terminar la jornada laboral cuando dedican su ejercicio a tiempo completo correspondiendo este porcentaje al 42% de la población estudiada y apenas el 20% de académicos indican no encontrarse cansado trabajando a tiempo completo.

Tabla 53.

Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada y Universidad en la que labora

		Universidad en la que labora			
		Universidad de las	Escuela		
		Fuerzas Armadas	Politécnica		
		ESPE	Nacional	Total	
Siento que en mi	Nunca / Ninguna	Recuento	27	33	60
trabajo los	vez	% del total	8.8%	10.7%	19.5%
problemas	Casi nunca/ Pocas	Recuento	21	21	42
emocionales son	veces al año	% del total	6.8%	6.8%	13.6%
tratados de	Algunas Veces /	Recuento	25	19	44
forma adecuada	Una vez al mes o	% del total	8.1%	6.2%	14.3%
	menos				
	Regularmente /	Recuento	16	10	26
	Pocas veces al mes	% del total	5.2%	3.2%	8.4%
	Bastantes Veces /	Recuento	13	10	23
	Una vez por semana	% del total	4.2%	3.2%	7.5%
	Casi siempre / Pocas	Recuento	31	21	52
	veces por semana	% del total	10.1%	6.8%	16.9%
	Siempre / Todos los	Recuento	29	32	61

CONTINÚA

					102
	días	% del total	9.4%	10.4%	19.8%
Total		Recuento	162	146	308
		% del total	52.6%	47.4%	100.0%

La tabla 53 cruza las respuestas de una de las preguntas del síndrome de burnout; ¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada? la cual corresponde a la dimensión de baja realización personal con una de las preguntas demográficas; La Universidad en la que labora. De acuerdo a los resultados obtenidos se aprecia las respuestas de los docentes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE observando que el 87% de docentes consideran que los problemas emocionales si son tratados de forma adecuada mientras que en la Escuela Politécnica Nacional las respuestas se encuentran divididas el 50% de los docentes mencionan que los problemas emocionales si son tratados de forma adecuada y la otra mitad no.

Tabla 54.

¿Cómo se ha sentido trabajando en esta institución? y Género.

		Género			
			Masculino	Femenino	Total
¿Cómo se ha sentido	Muy	Recuento	5	4	9
trabajando en esta	insatisfecho	% del total	1.6%	1.3%	2.9%
institución?	Insatisfecho	Recuento	23	13	36
		% del total	7.5%	4.2%	11.7%
	Satisfecho	Recuento	97	48	145
		% del total	31.5%	15.6%	47.1%
	Muy satisfecho	Recuento	88	30	118
		% del total	28.6%	9.7%	38.3%

CONTINÚA

Total	Recuento	213	95	308
	% del total	69.2%	30.8%	100.0%

La tabla 54 cruza las respuestas de una de las preguntas del desempeño laboral; ¿Cómo se ha sentido trabajando en esta institución? la cual corresponde a la dimensión de percepción general, con la pregunta demográfica de género. Mediante los resultados obtenidos se puede apreciar que existe un número mayor de docentes de género masculino que se encuentra entre satisfecho representando un 32% y muy satisfecho con el 29% trabajando en la institución mientras que en el sexo femenino estos porcentajes son menores correspondiendo al 16% que coinciden con estar satisfecho y el 10% con encontrarse muy satisfecho, lo cual indica que los profesionales hombres son los que más a gusto se sienten en la organización.

Tabla 55.

Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la empresa me lo proporciona y título profesional

			Título profesional				Tota
			Grado	Posgrado	Especialista	PhD	l
Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la empresa me lo proporciona	Muy insatisfecho	Recuento	2	25	1	14	42
		% del total	.6%	8.1%	.3%	4.5%	13.6%
	Insatisfecho	Recuento	5	92	1	17	115
		% del total	1.6%	29.8%	.3%	5.5%	37.3%

CONTINÚA

	Satisfec	Recuen					
	ho	to	10	77	0	17	104
		% del					33.8
		total	3.2%	25%	0.0%	5.5%	%
	Muy	Recuen					
	satisfec	to	4	39	0	4	47
	ho	% del					15.3
		total	1.3%	12.6%	0.0%	1.3%	%
Total		Recuen					
		to	21	233	2	52	308
		% del					100.
		total	6.8%	75.7%	.6%	16.9%	0%

La tabla 55 cruza las respuestas de una de las preguntas del desempeño laboral; ¿Cuándo se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la empresa me lo proporciona? este enunciado corresponde a la dimensión formación e información con la pregunta demográfica de título profesional. Mediante los resultados obtenidos se puede observar que la mayor parte de docentes en los diferentes títulos profesionales: pregrado, posgrado, especialista y PHD sienten insatisfacción cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica pues, las universidades no satisfacen estos parámetros para que el docente pueda sentirse satisfecho es así que coincide un 13,6% con la opción muy insatisfechos y el 37,3% con estar insatisfechos.

Tabla 56.

La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional y Universidad en la que labora

		Universidad en la que labora			
			Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE	Escuela Politécnica Nacional	Total
La empresa le proporciona	Muy insatisfecho	Recuento	32	32	64
		% del total	10.4%	10.4%	20.8%
oportunidades para su desarrollo	Insatisfecho	Recuento	50	36	86
		% del total	16.2%	11.7%	27.9%
profesional	Satisfecho	Recuento	53	52	105
		% del total	17.2%	16.9%	34.1%
	Muy satisfecho	Recuento	27	26	53
		% del total	8.8%	8.4%	17.2%
Total		Recuento	162	146	308
		% del total	52.6%	47.4%	100.0%

La tabla 56 cruza las respuestas de una de las preguntas del desempeño laboral; ¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional? la cual corresponde a la dimensión de formación e información con la pregunta demográfica de la Universidad en que labora.

Mediante los resultados obtenidos se puede observar que la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE en comparación a la Escuela Politécnica Nacional siente mayor insatisfacción en lo que respecta a que si la Institución le proporciona oportunidades para el desarrollo profesional lo cual corresponde un 16% de docentes de la población de estudio.

CAPITULO IV

Propuesta

1.5 Introducción

El estudio realizado a los docentes de las universidades públicas demostraron que existen tres dimensiones del síndrome de burnout que evidencian el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, mismas que tienen relación con las variables del desempeño laboral, como la motivación y reconocimiento, ambiente de trabajo y formación e información.

Con respecto al agotamiento emocional, se pudo evidenciar que los docentes que presentan este problema no pueden reconocer y controlar sus emociones, por tanto; es evidente su baja inteligencia emocional, lo que implica, una sensación de insatisfacción con sus actividades profesionales, relacionadas directamente con la dimensión del ambiente de trabajo, así como también con el desempeño laboral. Su descontento se manifiesta en el momento de asumir la carga de trabajo y las jornadas laborales, haciendo que los educadores disminuyan el impulso por realizar sus tareas de manera productiva. Para contrarrestar esta realidad es necesario proponer estrategias personales, organizacionales y sociales que alienten al docente a mejorar su desempeño.

De igual importancia es la variable de despersonalización debido a que en el presente estudio se demostró que existen actitudes insensibles, negativas, indiferentes y apáticas dentro de su ejercicio docente; esta información concuerda con la falta de interés que demuestran los docentes, debido al desconocimiento que tienen sobre el trabajo que se desarrolla en otras áreas

académicas y de gestión, con lo que se demuestra que el educador se maneja de forma individual y aislada, interesándose únicamente en su actividad académica y el impacto en el crecimiento armónico de los beneficiarios. Sustentados en la problemática existente, es necesario plantear estrategias de tipo socio-laboral que incentive el crecimiento multidimensional del profesor universitario.

La dimensión menos afectada fue la baja realización personal, evidenciándose que en la población de estudio exhiben altos niveles de realización personal, que se atribuye en gran parte a la formación académica, estabilidad y estatus que subyacen de la autoconfianza, nivel académico y el sentimiento de éxito.

El reconocimiento que los docentes perciben en su lugar de trabajo les permite desarrollar sus funciones de forma correcta, lo que redundará en la satisfacción con respecto a la actividad que desempeñan. En forma contraria existe preocupación con aspectos relacionados con la salud y seguridad laboral; la falta de equipos, instalaciones y materiales que apoyan su labor, así como la planificación de la seguridad y salud ocupacional preventiva que no ha sido atendida en forma ágil y oportuna; tomando en consideración que esta noble profesión de seres humanos está al servicio del crecimiento de otros seres humanos.

Las universidades que participan en la presente investigación ofrecen planes de formación y capacitación para los profesores de grado, el problema radica en la falta de comunicación o mala selección de los canales apropiados para llegar a los docentes interesados en su crecimiento personal; lo que ha ocasionado insatisfacción laboral y distanciamiento con la institución en la cual prestan sus servicios. Sin embargo, existen educadores que poseen la información pero su

falta de compromiso e inseguridad se mantienen dentro de su zona de confort. La ambigüedad del rol, conformismo y resistencia al cambio afianza su posición.

A lo largo de este estudio se ha podido explicar los graves problemas del síndrome de burnout en el docente así como también para las universidades en las que laboran, por esta situación, es importante proponer estrategias para prevenir o reducir en lo posible las consecuencias negativas que este factor de riesgo profesional, a continuación se presenta una propuesta de estrategias que podrían minimizar el impacto negativo del síndrome de burnout.

1.6 Estrategias

Existen dos tipos de estrategias: (1) las de afrontamiento, que son acciones o mecanismos que las personas busca para mitigar los sentimientos y estados negativos. (2) las de prevención, que busca de manera eficaz encaminar el tratamiento para el síndrome del profesional quemado y se alinea desde la intervención a nivel individual, contexto social y organizacional.

1.6.1 Estrategias de afrontamiento

El individuo está expuesto constantemente al estrés, el nivel de afectación del mismo depende de la capacidad emocional, es así que para poder manejar el distrés es necesario realizar esfuerzos conductuales que le permitan elevar el nivel de resiliencia.

A continuación se plantean estrategias comúnmente utilizadas que deben ser consideradas por los docentes con la finalidad de mantener su autocontrol y mejorar su estado emocional. Depende de la percepción y la importancia que le conceda cada profesional a su situación emocional para que se relacione recursivamente con los aspectos socio-laborales.

Es importante destacar que las acciones propuestas en esta investigación no son recetas que pretenden solucionar los problemas detectados, sino actividades que se deben cumplir para afrontar una situación desde su propia iniciativa, respondiendo a su realidad; no significa hacerlo de la forma correcta desde nuestra percepción, más bien queremos dar a conocer algunos cuidados que el profesional debe considerar bajo su propia cautela con el afán de gestionar su emoción frente a un problema para intentar relajarse o liberarse del estrés que este puede causar.

Tabla 57.*Estrategias de afrontamiento*

OBJETIVO	ESTRATÉGIAS	ACTIVIDADES	ACCIONES
Palear o eliminar el estrés planificando esfuerzos para afrontarlo haciendo uso de técnicas propias del individuo	Afrontamiento activo	Manejo emociones	El docente identifica los factores que le provocan estrés siendo estos: organizacionales o individuales y procede a confrontar los mismos o intentar cambiar la raíz que produce el estrés.
			El profesional debe realizar ejercicio físico; cuando realiza una actividad física se generan sustancias en nuestro cerebro que inciden positivamente en el estado de ánimo.
	Planificación	Matriz de priorización. del tiempo	El docente debe mantenerse positivo asumiendo la situación presente pero con la confianza de obtener el mejor resultado posible a futuro.
			El educador no debe actuar de manera impulsiva frente a un problema sino tomarse el tiempo para analizar cómo afrontar el mismo ideando estrategias que le permitan mejorar su rendimiento.
			El profesional debe centrarse en organizar cuáles serán los primeros pasos a dar y qué esfuerzos serán los necesarios para mejorar su desempeño.
			El docente debe estudiar la situación desde diferentes puntos de vista y reflexionar sobre lo importante y lo urgente.

CONTINÚA

Búsqueda de apoyo social	Compartir con personas que sean un soporte	El profesional debe apoyarse en amigos cercanos y compañeros del trabajo que posean capacidad de escucha activa, más comprensiva y menos crítica. El profesor debe buscar la forma de alcanzar una calidad de vida que devenga de su entorno familiar y social e impacte en el rendimiento laboral.
Suspensión de actividades distractoras	Fijaciones	El docente debe enfocarse en el cumplimiento de actividades que agreguen valor a su desempeño con lo que mejoraría su rendimiento.
Reinterpretación positiva y crecimiento personal	Autorrealización	Los factores estresantes que han incidido en el profesional se deben transformar en estímulos de aprendizaje con el fin de encontrar oportunidades de mejora y crecimiento personal.
Refrenar el afrontamiento	Esfuerzos oportunos	Los profesores deben analizar el problema y esperar la oportunidad apropiada para actuar. El docente debe exhibir esfuerzos para afrontar la situación con el fin de alcanzar la condición de ganar – ganar.

CONTINÚA

Desahogarse	Transferencia emocional	<p>El profesional debe acudir a una persona de confianza o a terapias que le permitan exteriorizar la situación que es fruto de su percepción.</p> <p>El docente debe planificar encuentros con terapeutas para estabilizar sus acciones con base en el reconocimiento y control de sus emociones.</p>
Negación	Intentar evitar la acción del estrés sobre el individuo.	<p>El docente debe actuar como si no estuviera presente ningún sujeto estresor y mantener su desempeño.</p> <p>El profesional debe analizar al sujeto u objeto estresor con el propósito de elevar el nivel de tolerancia, con el fin de minimizar el impacto negativo.</p> <p>El educador debe estar consciente de que no se puede evitar la acción de estrés, lo que debe es fortalecer su sistema nervioso para que le permitan asumir su situación desde de propia iniciativa y se convierta en un elemento de aprendizaje beneficioso para resolver solventemente problemas futuros.</p>
Desconexión mental	Desconectarse psicológicamente del sujeto u objeto estresor	<p>El profesional debe tener objetivos claros que guíen su accionar dentro de las actividades laborales, lo que le permitirá concentrar sus esfuerzos en sus metas; de esta forma evitara acciones distractoras de sujetos u objetos que le producen estrés.</p>

Desconexión conductual	Desistir de actividades relacionadas con sujetos u objetos estresores	El educador debe contar con estrategias para el cumplimiento de actividades que estén relacionados con un sujeto u objeto estresor, con el propósito de que pueda alcanzar la eficiencia laboral
Consumo de alcohol y drogas	Consumir sustancias para hacerle frente al estrés	<p>En el caso de que el profesional no pueda conducir apropiadamente el estrés, deberá solicitar el apoyo de un facultativo que mediante terapias o fármacos pueda ayudar a solucionar la labilidad de su sistema nervioso.</p> <p>El profesional puede acudir a reuniones sociales en donde se evite el consumo de alcohol y drogas, el objetivo es socializar con personas diferentes que le permita desenfocarse de actores u objetos que le producen estrés</p> <p>El docente puede consumir bebidas con niveles bajos de alcohol.</p>
Humor	Acoger con sentido de humor el estrés	<p>El profesional puede concentrar su atención, observando videos, acudir a obras de teatro o eventos que causen distracción.</p> <p>El docente puede valorar el sentido del humor de otros y el suyo con el afán de desenfocarse de acciones que le produzcan estrés.</p>

CONTINÚA

Tabla 58.
Estrategias de afrontamiento emocional

OBJETIVO	ESTRATÉGIAS	ACTIVIDADES	ACCION
Mantener la capacidad de reconocer y comprender nuestro estado de ánimo, emociones e impulsos	Conciencia de uno mismo	Confianza en uno mismo Evaluación realista de uno mismo	Estimular la seguridad mediante el aporte para el desarrollo de competencias laborales para alcanzar un desempeño laboral óptimo. Trabajar en la inteligencia emocional, para que sea capaz de reconocer y controlar sus emociones.
Poseer la capacidad de controlar y redirigir los impulsos y estados de ánimo perturbadores	Autogestión	Fiabilidad e integridad Apertura al cambio	El docente debe concienciar y exhibir la visión axiológica en todas las actividades por él cumplidas. El docente debe participar activamente en procesos de cambio y mejora continua para mejorar la relación con su entorno.
Tener la habilidad de tratar personas de acuerdo con sus reacciones	Empatía	Servicio a los estudiantes	El docente debe anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades de los estudiantes.

CONTINÚA

emocionales

<p>Tener la capacidad de manejo y construcción de relaciones</p>	<p>Habilidad Social</p>	<p>Efectividad a la hora de ser parte y liderar equipos de alto rendimiento</p>	<p>Manejar relaciones de manera afectiva mediante una comunicación clara y efectiva, adaptarse a los cambios y resolver problemas. El educador debe utilizar estrategias que faciliten el proceso aprendizaje – enseñanza dentro de un entorno constructivista.</p>
			<p>El docente debe saber cuándo hacer una súplica emotiva y cuando es mejor realizar un llamado a la razón.</p>
			<p>Los directores de los departamentos de las universidades estudiadas deben expresar a los docentes la importancia de su rol dentro del proceso de enseñanza – aprendizaje.</p>

1.6.2 Estrategias de prevención

Proponemos este tipo de estrategias ya que el tratamiento del síndrome de burnout se lo debe abordar desde distintos ámbitos y no solo el personal, de esta manera se planteara medidas que permitan realizar una intervención en el docente y en su lugar de trabajo. A continuación se detalla cada intervención para mejorar la comprensión de las medidas a tomar:

Estrategias individuales: son aquellas que se destinan a regular las emociones, la administración del tiempo eficiente, manejo de conflictos y adopción de estilos relacionados con una mejor calidad de vida, el empleo de estas técnicas están recomendadas en cualquier momento, incluso antes de que el síndrome aparezca, la finalidad es que el profesional tome medidas que le ayuden a enfrentar diferentes tipos de enfermedades relacionada con el estrés y mediante su propio cuidado prevenir posibles consecuencias.

Estrategias de intervención social: debido a que una de las causas de la aparición del síndrome de burnout es el deterioro de las relaciones interpersonales que se establecen dentro del entorno laboral, se debe tomar especial atención a medidas que mejoren la calidad de las relaciones interpersonales, cuando un individuo actúa dentro de un grupo desarrolla habilidades sociales que facilitan su comportamiento y al mismo tiempo se crea un escenario de apoyo y ayuda mutua.

Estrategias de intervención organizacional: la institución donde trabaja el profesional es importante ya que el origen del síndrome radica dentro del contexto laboral, se deben desarrollar programas que estén dirigidos a mejorar la estructura y el clima organizacional.

Tabla 59.
Estrategias individuales

OBJETIVO	ESTRATÉGIA	ACTIVIDADES	ACCION	ACCION OPERATIVA
1. Reducir la activación fisiológica, el malestar emocional y físico	Técnicas fisiológicas	Relajación física a corto plazo	La universidad debe diseñar campañas de comunicación y difusión de programas de estrategias de relajación que ofrece la técnica de Jacobson para que sean desarrolladas por el docente	Para practicar estas técnicas es necesario cerrar los ojos, sentarse lo más cómodamente en el lugar de trabajo o cuando se llegue a casa acostarse en una cama para que el cuerpo pueda relajarse al máximo se debe realizar tres veces con intervalos de descanso de unos segundos. A continuación se detalla su aplicación: Frente: Arruga unos segundos y relaja lentamente Ojos: Abrir tanto como sea posible y cerrar lentamente. Nariz: Arrugar unos segundos y relaja lentamente Boca: Sonreír ampliamente y relaja lentamente.

CONTINÚA

Lengua: Hacer presión en la lengua contra el paladar y después relajar.

Mandíbula: Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes, después relajar.

Labios: Arrugar como para dar un beso y relaja lentamente.

Cuello y nuca: Flexionar hacia atrás, volver a la posición inicial.

Flexiona hacia adelante, volver a la posición inicial lentamente.

Hombros y cuello: Elevar los hombros presionando contra el cuello, volver a la posición inicial lentamente

Hombros y cuello: Elevar los hombros presionando contra el cuello, volver a la posición inicial lentamente

Estómago: Tensar estómago y volver a la posición inicial lentamente.

CONTINÚA

Control de la
respiración

La universidad debe contar con profesionales que enseñen la importancia de la práctica de técnicas de respiración profunda y respiración tranquilizadora para el docente.

Respiración profunda

Para realizar esta técnica la columna debe estar recta durante todo el ejercicio y se puede aplicar en diversas posturas, la más recomendable es boca arriba a continuación se detallan los pasos a seguir:

1. Colocar una mano sobre tu pecho y otra sobre tu abdomen.
2. Tomar aire por la nariz, lenta y profundamente, y sentir como llega hasta el abdomen.
3. Colocar la boca como si se fuera a apagar una vela y luego proceder a expulsar el aire suave y lentamente, parecido a realizar un ruido suave y relajante. Se debe concentrar en el sonido y en la sensación que produce la respiración.

CONTINÚA

2. Dominar un conjunto de habilidades y competencias que faciliten el afrontamiento de problemas laborales

Técnicas conductuales

Manejo de emociones

La universidad debe diseñar campañas de comunicación y difusión de programas que permitan al docente manejar sus emociones.

Estas técnicas aumentaran la inteligencia emocional de los docentes:

-Afirmaciones Positivas: Identificar los pensamientos negativos y sustituirlos por afirmaciones positivas, esto que parece tan sencillo ayudará a disminuir la ansiedad cognitiva como física. Se debe dar órdenes a sí mismos que busquen la interrupción del pensamiento que evoca la emoción, como: “¡Stop!”, “¡Basta!”, “¡Para!”.

-Ensayo mental: Visualizar que la situación que tanto miedo causa se desarrolla sin problemas, es necesario practicarlo mentalmente de manera repetitiva de tal forma que el nivel de ansiedad se irá reduciendo y esta sensación proyectará más seguridad para superar la situación de forma exitosa.

-Cambio de perspectiva: Ponerse en el lugar

CONTINÚA

del otro y ampliar y conocer distintos puntos de vista

-Escucha activa: El interlocutor debe sentir que se muestra interés y empatía en lo que expresa.

Para esta técnica el docente debe seguir los siguientes pasos:

1. Preparación: decirse a sí mismo palabras de aliento: ¡“no hay de qué preocuparse”!, ¡“estaré bien”!, ¡“sé que lo puedo hacer”!.
2. Confrontación de la situación estresante: ante la situación estresante el docente debe organizarse ir paso a paso y solicitar ayuda si la necesitare y si siente tensión hacer una pausa y volver a comenzar.

Mejorar la percepción, la interpretación y la evaluación de los problemas laborales y los recursos personales que

Técnicas cognitivas

Reestructuración de apreciación y visión de las situaciones estresantes

La universidad debe diseñar campañas de comunicación y difusión de programas que doten al docente de recursos personales para afrontar el estrés, considerando alternativas como las técnicas de autocontrol de Meichenbaum y Cameron:

realiza el individuo	<p>3. Afrontamiento del miedo realizar la técnica de respiración tranquilizadora y comprometerse consigo mismo a lograrlo.</p> <p>4. Reforzamiento del éxito: el docente una vez que ha afrontado la situación debe estar consigo mismo satisfecho y alentarse así mismo: ¡“lo hice bien”!, ¡“la próxima vez no tendré que preocuparme tanto”.</p>
----------------------	--

Tabla 60.
Estrategias de intervención social

OBJETIVO	ESTRATÉGIAS	ACTIVIDADES	ACCION
2. Destruir el aislamiento laboral y mejorar los procesos de socialización	Estrategias de intervención social	Reunión de grupos profesionales	<p>La universidad debe crear dinámicas potentes de apoyo social tanto para el docente como para sus compañeros de trabajo.</p> <p>La institución debe aumentar las reuniones de grupos profesionales para eliminar el aislamiento laboral.</p>

CONTINÚA

Actuar prioritariamente respecto al apoyo social que el profesor recibe	<p>La universidad debe crear una planificación que incluya la formación de una óptima red de apoyo que faciliten experiencias individuales de autoestima</p> <p>La institución de educación superior debe potenciar el apoyo social a través de políticas de trabajo cooperativo.</p> <p>La institución debe valorar la participación activa durante los procesos de cambio e innovación y mejora continua para poder hablar de educación de vanguardia.</p>
Trabajo en equipo y equipos multidisciplinares	La Universidad debe planificar encuentros culturales y deportivos en los que cada unidad académica y de gestión participe activamente con sus funcionarios.

Tabla 61.*Estrategias de intervención organizacional*

OBJETIVO	ESTRATÉGIAS	ACTIVIDADES	ACCION
3. Modificar los aspectos disfuncionales en la estructura de la	Estrategias de intervención organizacional	Orientación	<p>La universidad debe guiar a los docentes para enfrentarse a la problemática a la que usualmente pueden estar sometidos.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos debe preparar un manual para la inducción de nuevos académicos para evitar el</p>

CONTINÚA

organización, la
comunicación, la
formación de
profesionales, reparto
de tareas, etc.

desarrollo de burnout y mantener el desempeño.

Planes de carrera
adecuadamente
concebidos

La institución debe proporcionar flexibilidad a la hora de preparar los planes de carrera como factor de motivación, sin descuidar las etapas de inicio, desarrollo, experticia y declinación.

La institución debe organizar planes de reconocimiento por resultados para asegurar el bienestar del mismo y mantener su actitud positiva en el desempeño

El departamento de Recursos Humanos debe prestar atención especial a los aspectos relacionados con tiempo reales como horarios, jornada laboral, asignación de carga de docencia, vinculación e investigación, con el objeto de reducir la exposición al estrés

CONTINÚA

Implementación	<p>Se debe implementar sistemas de evaluación y retroinformación adecuados para mejorar la evaluación del desempeño docente.</p> <p>La universidad debe crear grupos de alto rendimiento para para que la inclusión en estos constituya un privilegio.</p> <p>La Universidad debe realizar un análisis de intereses que se alinee con las competencias, para que el profesor cumpla con actividades que le gustan y para las cuales está preparado.</p> <p>La Universidad debe ofrecer planes de incentivos académicos y financieros para que el docente alcance la satisfacción laboral y con esta una mejor calidad de vida.</p>
Participación	<hr/> <p>Los directores de los departamentos de las universidades estudiadas deben expresar a los docentes la importancia de su rol dentro del proceso de enseñanza – aprendizaje.</p> <p>Cada departamento debe aumentar la participación de los docentes en la toma de decisiones.</p> <p>La universidad debe fomentar estilos de dirección participativos para eliminar el control sobre el trabajo y evitar los efectos del estrés.</p>

Solución de conflictos	Las unidades académicas deben estimular la solución de conflictos en la fase de percepción con el fin de que no escale hacia la fase emocional. Creación de procedimientos de arbitraje y mediación de conflictos
------------------------	--

4.3 Relación entre estrategias y desempeño laboral

Después de las propuestas realizadas y la explicación a detalle tanto del desempeño laboral como de las actividades y acciones a tomar en cada estrategia, en la siguiente figura se utilizan tres distintos colores para establecer la relación entre las dimensiones de la variable dependiente y las medidas a tomar, por ejemplo las técnicas cognitivas tienen un impacto directo en la dimensión de formación e información (por ejemplo, la analogía se establece al resaltar de color verde tanto la estrategia como la dimensión), la finalidad de la propuesta es disminuir los efectos del síndrome de burnout y así mejorar el rendimiento de los docentes.

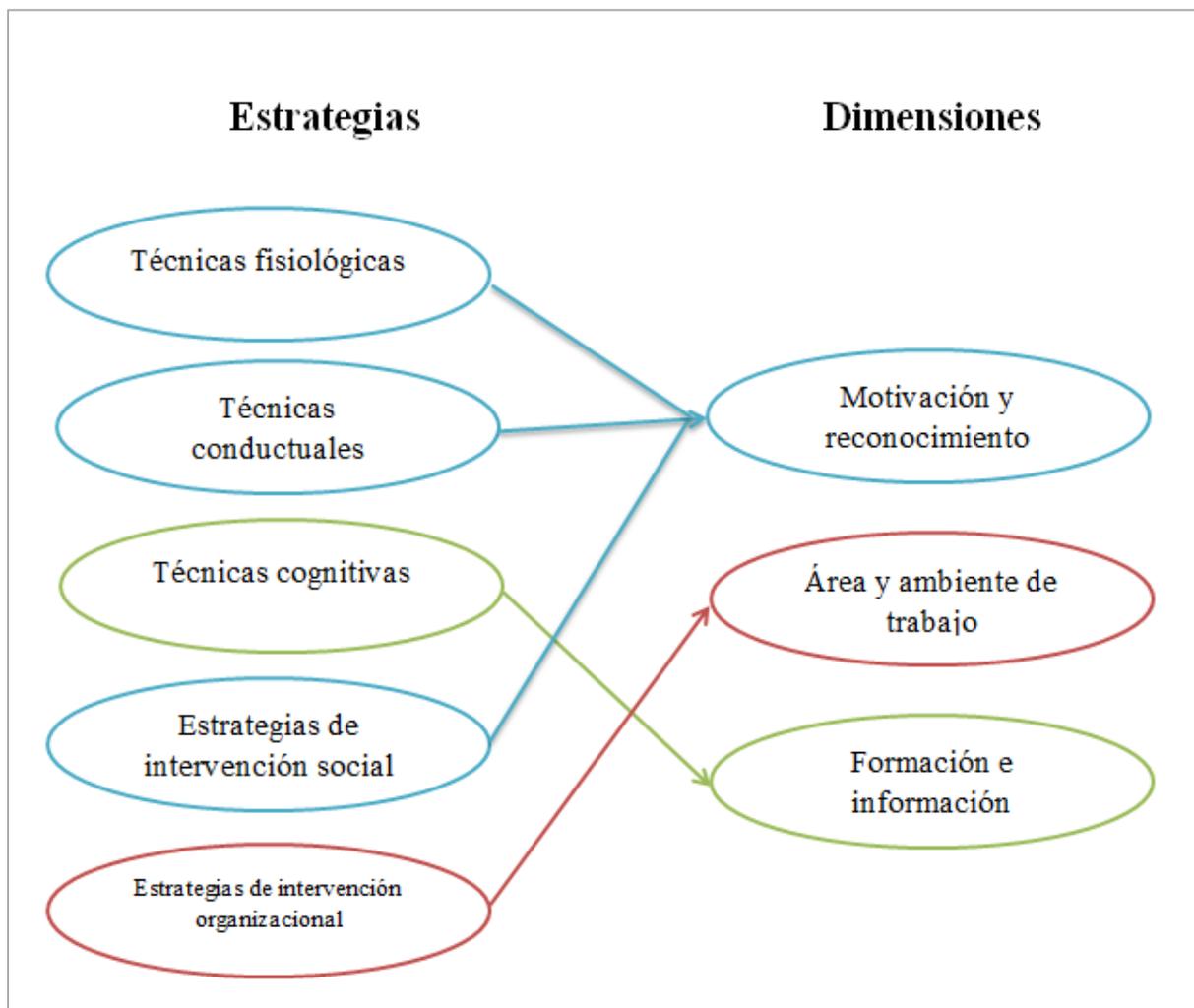


Figura 39. Relación entre estrategias y dimensiones.

CAPITULO V

Conclusiones

El sector de la educación superior en el Ecuador en los últimos años se ha preocupado en brindar calidad en la enseñanza, hoy en día las universidades se encuentran categorizadas tras resultados de evaluaciones de acuerdo a criterios como: recursos e infraestructura, organización, ambiente estudiantil, generación de conocimiento, vinculación con la sociedad y academia en donde los docentes son la parte fundamental para el desarrollo de una formación de vanguardia. La presente investigación revela que en la actualidad; la Escuela Politécnica Nacional cuenta con mayor número de profesionales en la categoría de agregados mientras que en la Universidad de las Fuerzas Armadas la cantidad de académicos en las tres categorías es similar, asimismo se constata que las instituciones cumplen con la Ley de Educación Superior (LOES) que dispone que el 50% de los profesores deben trabajar a tiempo completo con respecto a la totalidad de su planta docente así lo determina la Décima Cuarta Disposición.

El síndrome de burnout se manifiesta en los niveles de medio a alto en las dimensiones de agotamiento emocional lo que refleja sentimientos de excesiva demanda física y emocional ocasionado por el contacto diario con el entorno en el que labora existiendo una población con alto riesgo de padecer burnout y también la despersonalización; lo cual coincidiría con el modelo propuesto por Golembiewski, Munzenrider & Carter (1983) que detalla que el desarrollo de actitudes propias de esta última sub-escala es el factor desencadenante del burnout.

Los resultados obtenidos en el presente estudio contestan a la pregunta de investigación: el síndrome de burnout si influye en el bajo desempeño laboral puesto que su relación es recursiva

porque una persona que presente el trastorno disminuirá su productividad y un individuo con bajo rendimiento será propenso a padecer el síndrome.

La investigación realizada reconoce que los profesores de las instituciones estudiadas poseen un alto grado de satisfacción con respecto a su motivación, reconocimiento y desempeño en el rol, sin embargo existe inconformidad en lo que respecta a la asignación de carga laboral, lo que produce un alto grado de insatisfacción laboral que puede desencadenar agotamiento.

Es preciso plantear estrategias de prevención e intervención que guíen al docente a cautelar la aparición de este trastorno que trae consigo consecuencias a nivel: psicosocial, conductual, emocional, social y organizacional puesto que, cuando las estrategias de afrontamiento no son adecuadas desencadenará aún más el síndrome de burnout.

Recomendaciones

Proporcionar a los docentes información que les permita conocer acerca de los programas de formación que promueven las instituciones de educación superior con la finalidad de contribuir con el desarrollo académico e investigativo del educador, satisfacer sus necesidades formativas y así fortalecer su desempeño laboral.

Si bien la prevalencia es baja del síndrome de burnout en los docentes se deben tomar medidas de prevención ya que, si el desgaste se mantiene en el tiempo tendrá consecuencias nocivas en la salud con alteraciones psicosomáticas como: variaciones cardio respiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etc. eso en cuanto a lo

personal y para la institución en la que laboran los efectos serán; el deterioro de la productividad, la deficiente calidad de servicio y absentismo.

Como medida de intervención inmediata las instituciones de educación superior deberían plantear una política de efectuar pausas activas durante las jornadas laborales con la finalidad de aminorar el nivel de estrés y cansancio físico y emocional que puede desencadenar el trastorno del quemado en el profesional y así mantener un eficiente desempeño laboral.

Para evitar que el profesional se sienta insatisfecho con respecto a la repartición de cargas de trabajo, es necesario tomar en consideración la estrategia propuesta sobre prestar atención especial a los aspectos relacionados con el tiempo tales como turnos, tiempo de jornada laboral y plazo de realización para reducir la exposición al estrés y así modificar los aspectos disfuncionales desde la perspectiva del educador en la estructura orgánica de la Institución.

Las estrategias de afrontamiento contribuyen a que los docentes mejoren su calidad de vida mediante el autocontrol es decir, se debe tomar en consideración que el grado de incidencia de las mismas es diferente en cada profesional en cambio las medidas de prevención propuestas son una vía más directa a contrarrestar el síndrome por consiguiente las instituciones deberían implementar y adoptar estrategias las estrategias que se sugieren en la presente investigación para proteger al educador del trastorno

BIBLIOGRAFÍA

- Gil Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista PsicologíaCientífica.com*.
- Arquero, J., & Donoso, J. (2013). Docencia, investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad. *ScienceDirect*.
- Arquero, J., & Donoso, J. (2013). Docencia, investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad. *Sciencedirect*.
- Bambula, F., & Gómez, I. (2016). La Investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Redalyc*.
- Barrera, F., Hernández, Y., & Pérez, C. (2007). El Síndrome de Burnout y Apoyo Social en Trabajadores del Servicio de Salud. *Tesis para optar al Grado de Licenciado en Psicología*.
- Barria, J. (2001). Modos de afrontamientos que utilizan los asistentes sociales de las Municipalidades y Consultorios de atención primaria en salud de las comunas de las Condes y de Santiago que están proclives o presentan el Síndrome de Burnout. *Universidad Católica de Chile*.
- Bedoya, E., Vega, N., Severiche, C., & Meza, M. (2017). Burnout Syndrome in University Teachers: the Case of a Study Center in the Colombian Caribbean. *Formación Universitaria*, 51-58.

- Bertolino, M., Trujillo, D., & Fraccaroll, F. (2013). Efectos de la edad sobre la personalidad percibida y rendimiento laboral en la psicología empresarial. *Emerald Insight*, 867-885.
- Bustamante, E., Bustamante, F., González, G., & Bustamante, L. (2016). El burnout en la profesión docente: un estudio en la escuela de bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, Venezuela. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 111-121.
- Calera, A., Esteve, L., Roel, J., & Valeria, U. (2002). *La salud laboral en el sector docente*. España: Ediciones B marzo.
- Cárdenas, M., Méndez, L., & González, M. (2014). Desempeño, estrés, Burnout y variables personales de los docentes universitarios. *Redalyc*.
- Cárdenas, M., Méndez, L., & González, M. (2014). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios. *Scielo*.
- Cataldo, M. (2008). *Teoría de sistemas aplicada a recursos humanos*. México: Scribd.
- Chávez, D., Pando, M., Beltrán, C., & Almeida, C. (2014). Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Scielo*.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Coates, T., & Thoresen, C. (1976). Teacher Anxiety: A Review with Recommendations . *Review of Educational Research* .
- Codina, L. (2017). Estructura y Funciones de las Bases de Datos Académicas. *Repositorio Universitat Pompeu Fabra*.

- Covarrubias Apablaza, C. (2013). La teoría de autoeficacia y el desempeño docente: el caso de Chile. *Estudios hemisféricos y polares*.
- De la Fuente, R. (2017). Niveles de burnout y existencia de relaciones entre estos y sus dimensiones, con las variables de identificación de los docentes de cuatro colegios de la Región Metropolitana .
- Durán, M., Extremera, N., Montalbán, F., & Rey, L. (2005). Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Redalyc*.
- Elvira, M., & Cabrera, H. (2004). Estrés y burnout en profesores. *Redalyc*.
- García, A., Escorcía, C., & Perez, B. (2017). Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. *Scielo*.
- García, M. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. *Revista proyecciones*.
- Gil-Monte, P. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de. *Madrid: Síntesis*.
- Gil-Monte, P., & Peiro, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Sintesis.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Redalyc*.

Gonzales Rosado, L., & Orta Lorenzo, Y. (2016). La cultura organizacional y el síndrome de desgaste profesional en profesores universitarios. *Chakiñan, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*.

Gonzales, L., & Orta, Y. (2016). La cultura organizacional y el síndrome de desgaste profesional en profesores universitarios. *Chakiñan, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*.

Hernandez, R. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Herzberg, F. (1987). Una presentación de estudios críticos o confirmatorios de la teoría. En D. Gary, *Organización y Administración* (págs. 153-154). Kentucky: Prentuce Hall.

Holton, J. (2007). The coding Process and its Challenges. . *Sage Publications*, 265-289.

IEES. (2013). Revista Técnica Informativa del Seguro General de Riesgos del Trabajo / Ecuador. *Seguridad y Salud en el Trabajo*.

Illaja, B., & Reyes, C. (2016). burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores unoversitarios implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología desde el Caribe*, 31-46.

- Jiménez, L., Arrieta, M., & Quintero, K. (2017). Síndrome de Burnout y evaluación de desempeño en docentes de la Fundación Universitaria del área andina sede Valledupar. *Dialnet*.
- Khulida, J., & Yahya, K. (2016). Características del trabajo, la participación de trabajo, y el desempeño laboral de los servidores públicos. *Emerald Insight*.
- López, V. (2013). Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de burnout. *Dialnet*.
- Madrigal, B. (2009). Capital humano e intelectual: su evaluación. *Redalyc*.
- Magnier, R., Uchida, T., Orrsini, P., & Benton, C. (2017). la virtud de la organización y funcionamiento de trabajo en Japón: sí importa la felicidad? *Emerald insight*.
- Maicon, C., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. (2010). Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Redalyc*.
- Mansilla, F. (2009). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Obtenido de Teoría y Práctica: <https://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>
- Martínez, A. (2010). *El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual*. Obtenido de Vivat Academia.: <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- Martinez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*.

- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). MBI: Maslach Burnout Inventory, Manual. *University of California, Consulting Psychologists Press.*
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia.* Nueva York: Addison Wesley Iberoamericana.
- Miraglia, M., Alessandri, G., & Borgogni, L. (2015). clases de trayectoria de rendimiento en el trabajo: El papel de la auto-eficacia y la tenencia de la organización. *Emerald Insight*, 424-442.
- Miranda, P., & Cecilia, J. (05 de Noviembre de 2012). *Unión Nacional de Educadores.*
Recuperado el 05 de Noviembre de 2012, de <http://www.une.org.ec/index.php/2012-07-08-04-19-37/2012-07-08-04-22-19/2012-07-11-23-27-24/151-investigacion-sobre-salud-laboral-docente>
- Monge, V. (2015). La codificación en el método de investigación de la grounded theory o teoría fundamentada. *Innovaciones educativas.*
- Montoya, P., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Redalyc.*
- Moreno, B., Rodríguez, R., & Escobar, E. (2001). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones.*

- Robalino, M., & Anton, K. (2006). *Condiciones de trabajo y salud docente: estudios de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay*. Santiago de Chile: Imprenta Alfabeta Artes Gráficas.
- Sadeghi, K., & Khezrlou, S. (2014). Burnout among English Language Teachers in Iran: Do Sociodemographic. *ScienceDirect*.
- Schaufeli, W. (2005). Burnout en profesores: Una perspectiva social del intercambio. *Redalyc*.
- Segredo Pérez, A. (2016). Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico. *Sciencedirect*.
- Tascón, T. (2000). Factores organizacionales e interpersonales generadores de estrés en la profesión docente. *Documentacion científica de la ULPGC en abierto*.
- Trechera, J. (2005). *Saber motivar*. Recuperado el 31 de 01 de 2018, de ¿El palo o la zanahoria?: <http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/motivacion.shtml>
- Valdés, C. (2005). *Motivación*. Recuperado el 31 de 01 de 2018, de <http://www.gestiopolis.com/canales5/rrhh/lamotici.htm>
- Vargas Cordero, Z. (2009). La Investigación Aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Redalyc*.
- Yang, C. L., & Hwang, M. (2014). Los rasgos de personalidad y las creencias recíprocas simultáneas entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral. *Emerald Insight*.

Yilmaz, A. (2015). La influencia de la autoestima y el estrés de rol en el desempeño laboral en el sector hotelero. *Emerald Insight*.