



Universidad  
Nacional  
de Loja

# Universidad Nacional De Loja

Unidad de Educación a Distancia y En Línea

Carrera de Trabajo Social

Síndrome de burnout y rendimiento laboral docentes de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, de la UNL, periodo actual.

Trabajo de Integración Curricular,  
previo a la obtención del Título de  
Licenciada en Trabajo Social.

**AUTORA:**

Gabriela Stefani Ramírez Pineda

**DIRECTORA:**

Econ. Katuska Lissette Alcívar Mieles. Mgtr.

Loja – Ecuador

2025

## Certificación



unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Sistema de Información Académico  
Administrativo y Financiero - SIAAF

### CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **ALCIVAR MIELES KATIUSKA LISSETTE**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **Síndrome de burnout y rendimiento laboral docente de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, de la UNL, periodo actual.**, perteneciente al estudiante **GABRIELA STEFANI RAMIREZ PINEDA**, con cédula de identidad N° **1104639446**.

#### Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 6 de Febrero de 2025



Firmado electrónicamente por:  
KATIUSKA LISSETTE  
ALCIVAR MIELES

F) -----

DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2025-000531

1/1

Educamos para **Transformar**

## **Autoría**

Yo, **Gabriela Stefani Ramírez Pineda**, declaro ser autor/a del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional-Biblioteca Virtual.

**Firma:**

**Cédula de Identidad:** 1104639446

**Fecha:** 25/3/2025

**Correo electrónico:** gabriela.s.ramirez@unl.edu.ec

**Teléfono:** 0989193597

**Carta de autorización por parte del autor/a, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.**

Yo, **Gabriela Stefani Ramírez Pineda**, declaro ser autor/a del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Síndrome de burnout y rendimiento laboral docentes de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, de la UNL, periodo actual**, como requisito para optar por el título de **Licenciado/a en Trabajo Social**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los veinticinco días del mes de marzo de dos mil veinticinco.

**Firma:**

**Autor/a:** Gabriela Stefani Ramírez Pineda

**Cédula de identidad:** 1104639446

**Dirección:** Loja, Sector de Época, Avenida de los Paltas y Francia

**Correo electrónico:** gabriela.s.ramirez@unl.edu.ec

**Teléfono:** 0989193597

**DATOS COMPLEMENTARIOS:**

**Director/a del Trabajo de Integración Curricular :** Econ. Katuska Lissette Alcívar Mieles  
Mgr.

## **Dedicatoria**

Con regocijo, amor y esperanza, dedico esta tesis con todo mi corazón a mi amado esposo, Romel Merchán, a mis hijos Jeremy y Dylan, y a cada uno de mis seres queridos, quienes me han apoyado siempre para seguir adelante. Es un honor para mí poder dedicarles este logro, fruto de mucho esfuerzo, esmero y trabajo, que con su apoyo incondicional me he ganado.

A mi madre, quien siempre ha sido una fuente constante de motivación, quien con sus sabios consejos y apoyo inquebrantable ha sido clave en mi vida. Gracias a su sacrificio y esfuerzo, hoy puedo contar con una carrera que me abre puertas para un futuro mejor. A Dios, por darme la fuerza y determinación necesarias para no desistir de este objetivo.

***Gabriela Stefani Ramírez Pineda***

## **Agradecimiento**

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, a la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, a la carrera de Trabajo Social a la dirección, al personal administrativo y sobre todo al personal docente por darme la oportunidad de formar parte de esta comunidad y por brindarme su apoyo a lo largo de todo mi proceso formativo, cada uno de sus conocimientos y experiencias compartidas serán aprovechadas no solo en mi vida profesional sino también personal.

Asimismo, considero oportuno agradecer al Econ. Katuska Lissette Alcívar Mieles, director del trabajo de integración curricular, quien a través de sus conocimientos y orientaciones me supo guiar en el desarrollo del presente trabajo. Del mismo modo agradezco a la Dra. Jenny de Cisne Jaramillo Rosario por estar presente a lo largo de todo el proceso de elaboración del presente trabajo brindándome sus conocimientos y sugerencias para culminar el mismo.

Finalmente expreso mis más sinceros agradecimientos a las Carreras Sociales de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja dirigida por Dr. Milton Mejía Balcázar, Mg. Sc por su colaboración, amabilidad, y tiempo concedido a lo largo de la realización del trabajo de campo del presente Trabajo de Integración Curricular.

Gracias a todas las personas que de alguna manera u otra aportaron al presente trabajo de investigación.

***Gabriela Stefani Ramírez Pineda***

## Índice de Contendo

<b>Portada</b> .....	<b>i</b>
<b>Certificación</b> .....	<b>ii</b>
<b>Autoría</b> .....	<b>ii</b>
<b>Carta de autorización</b> .....	<b>iv</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>v</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>vi</b>
Índice De Tablas:.....	viii
Índice De Figuras: .....	viii
Índice de Anexos: .....	viii
<b>1. Título</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Resumen</b> .....	<b>2</b>
2.1. Abstract .....	3
<b>3. Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Marco teórico</b> .....	<b>6</b>
4.1 Antecedentes .....	6
4.2 Bases teóricas .....	7
4.2.1 <i>Síndrome de burnout</i> .....	7
4.2.2 <i>Rendimiento laboral</i> .....	13
4.2.4 <i>Rol del Trabajador Social en el tratamiento del Burnout</i> .....	18
4.3 Marco Legal .....	19
4.3.1 <i>Constitución de la República del Ecuador</i> .....	19
4.3.2 <i>Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)</i> .....	20
4.3.3 <i>Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo</i> .....	20
4.3.4 <i>Normativas Internacionales</i> .....	21
4.4 Marco Histórico.....	21
4.5 Variables de la investigación.....	22
4.5.1 <i>Dimensiones del Burnout</i> .....	22
4.5.2 <i>Medición del Burnout</i> .....	23
4.5.3 <i>Evaluación del Rendimiento Laboral</i> .....	23
4.5.4 <i>Factores Moderadores</i> .....	23
4.5.5 <i>Variables Sociodemográficas</i> .....	23
<b>5. Metodología</b> .....	<b>24</b>
5.1. Área de estudio.....	24
5.2. Procedimiento.....	24
5.2.1 <i>Enfoque metodológico</i> .....	24
5.2.2 <i>Técnicas e instrumentos</i> .....	25
5.2.3 <i>Tipo de diseño utilizado</i> .....	26
5.2.4 <i>Unidad de Estudio</i> .....	26
5.3. Procesamiento y análisis de datos .....	27
<b>6. Resultados</b> .....	<b>29</b>
6.1 Síndrome de Burnout .....	29
6.2 Rendimiento laboral .....	31

6.2.1 Motivación.....	31
6.2.2 Responsabilidad .....	32
6.2.3 Liderazgo Y Trabajo En Equipo.....	33
6.3 Tablas cruzadas: Burnout y Rendimiento Laboral .....	33
<b>7. Discusión .....</b>	<b>37</b>
<b>8. Conclusiones .....</b>	<b>40</b>
<b>9. Recomendaciones .....</b>	<b>41</b>
<b>10. Bibliografía .....</b>	<b>42</b>
<b>11. Anexos .....</b>	<b>45</b>

### Índice De Tablas:

<b>Tabla 1.</b> Tamaño de muestra. ....	26
<b>Tabla 2.</b> Proceso metodológico de medición del test. ....	29
<b>Tabla 3.</b> Escala de valoraciones según medición. ....	29
<b>Tabla 4.</b> Escala de puntuaciones de selección test Maslach .....	30
<b>Tabla 5.</b> Agotamiento emocional .....	30
<b>Tabla 6.</b> Despersonalización.....	30
<b>Tabla 7.</b> Realización personal .....	31
<b>Tabla 8.</b> Agotamiento Emocional y Generación de ideas creativas e innovadoras.....	34
<b>Tabla 9.</b> Nivel de Agotamiento Emocional y Ofrecen retroalimentación .....	34
<b>Tabla 10.</b> Despersonalización y Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.....	35
<b>Tabla 11.</b> Despersonalización y Reacciona efectivamente frente a dificultades.....	35
<b>Tabla 12.</b> Realización Personal y Se promueven altos niveles de desempeño.....	35
<b>Tabla 13.</b> Realización Personal y El trabajo permite desarrollar al máximo las capacidades. ....	36
<b>Tabla 14.</b> Realización Personal y Valora respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.....	36
<b>Tabla 15.</b> Frecuencias de cada afirmación del cuestionario de rendimiento laboral.....	45

### Índice De Figuras:

<b>Figura 1.</b> Ubicación geográfica. Obtenido de Google Maps, 2024.....	24
<b>Figura 2.</b> Perfil Valorativo de Motivación. Elaboración propia.....	32
<b>Figura 3.</b> Perfil Valorativo de Responsabilidad. Elaboración propia.....	32
<b>Figura 4.</b> Perfil Valorativo de Liderazgo Y Trabajo En Equipo. Elaboración propia.....	33

### Índice de Anexos:

<b>Anexo 1.</b> Oficio de aceptación de escenario de recolección de información.....	45
<b>Anexo 2.</b> Consentimiento informado (Captura de la pregunta del Google form).....	46
<b>Anexo 3.</b> Ficha bibliográfica.....	47
<b>Anexo 4.</b> Matrices de Encuestas (variable, dimensiones, preguntas) .....	48
<b>Anexo 5.</b> Enlace o capturas del google form .....	50
<b>Anexo 6.</b> Enlace de Matriz Excel de resultados.....	50
<b>Anexo 7.</b> Tabla de frecuencias totales rendimiento laboral .....	51
<b>Anexo 8.</b> Frecuencias de Afirmaciones individuales.....	52
<b>Anexo 9.</b> Propuesta, plan de intervención.....	54



## **1. Título**

Síndrome de burnout y el rendimiento laboral docentes de la Unidad de Educación a Distancia  
y en Línea de la UNL, periodo actual.

## 2. Resumen

La investigación analizó el impacto del síndrome de Burnout en el rendimiento laboral de los docentes de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja. Este fenómeno, que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, afecta negativamente la calidad de vida y rendimiento profesional de los académicos. Asimismo, el estudio buscó identificar cómo la sobrecarga laboral y la falta de recursos influyen en el Burnout, analizar su impacto en la motivación docente y desarrollar un plan de intervención que incluya talleres de manejo emocional y asesorías grupales. Donde se utilizó un enfoque mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. Para la recolección de datos, se aplicaron el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y un instrumento de evaluación del rendimiento laboral, lo que permitió obtener información de 56 docentes seleccionados por muestreo intencional. Dando lugar a los resultados que mostraron el 75% de los docentes presentó niveles bajos de agotamiento emocional, mientras que un 10,7% presentó niveles altos. Además, el 89% reportó bajos niveles de despersonalización, y un porcentaje considerable indicó una baja realización personal, lo que afectó su motivación y rendimiento. Además, los hallazgos que se lograron identificar dieron lugar a la urgencia de establecer políticas que reduzcan el estrés laboral mediante programas de bienestar, como capacitación en manejo emocional y sesiones grupales de apoyo. Consiguiendo, que el Burnout impacta directamente en la calidad del trabajo académico, lo que resalta la importancia de estrategias preventivas y de apoyo psicosocial. Finalmente, se propuso un plan de intervención que incluyó actividades como talleres de manejo del estrés, programas de reconocimiento laboral y asesorías individuales para los docentes.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, rendimiento laboral, docentes universitarios, educación a distancia, agotamiento emocional, intervención social.

## 2.1. Abstract

The research analyzed the impact of Burnout syndrome on the work performance of teachers of the Distance and Online Education Unit of the National University of Loja. This phenomenon, which is characterized by emotional exhaustion, depersonalization and low personal fulfillment, negatively affects the quality of life and professional performance of academics. The study also sought to identify how work overload and lack of resources influence Burnout, analyze its impact on teacher motivation and develop an intervention plan that includes emotional management workshops and group counseling. A mixed approach was used, combining qualitative and quantitative techniques. For data collection, the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire and a work performance evaluation instrument were applied, which allowed obtaining information from 56 teachers selected by intentional sampling. The results showed that 75% of the teachers presented low levels of emotional exhaustion, while 10.7% presented high levels. In addition, 89% reported low levels of depersonalization, and a considerable percentage indicated low personal fulfillment, which affected their motivation and performance. In addition, the findings that were identified gave rise to the urgency of establishing policies to reduce work stress through wellness programs, such as training in emotional management and group support sessions. The findings showed that Burnout has a direct impact on the quality of academic work, which highlights the importance of preventive strategies and psychosocial support. Finally, an intervention plan was proposed that included activities such as stress management workshops, work recognition programs and individual counseling for teachers.

**Key words:** Burnout syndrome, job performance, university teachers, distance education, emotional exhaustion, social intervention.

### 3. Introducción

El síndrome de Burnout, definido como un estado de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, fue abordado como un problema crítico en contextos laborales con altas demandas. Este fenómeno, descrito inicialmente por Herbert Freudenberger y profundizado por Christina Maslach, afectó de manera significativa a profesionales que trabajaban en contacto directo con personas, como docentes, trabajadores sociales y personal sanitario. En este contexto, el presente estudio se centró en analizar el impacto del Burnout en el rendimiento laboral del personal académico de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja.

En primer lugar, el síndrome de Burnout está definido como un estado de agotamiento emocional, despersonalización y reducción del rendimiento profesional, causado por la exposición prolongada a factores de estrés laboral (Maslach & Leiter, 2016), este síndrome afecta negativamente la salud física y mental de los docentes, repercutiendo en su motivación y desempeño académico. Por otro lado, el rendimiento laboral se refiere a la eficacia y eficiencia con la que los docentes desempeñan sus funciones, influyendo en la calidad educativa (Salanova et al., 2020), donde la relación entre Burnout y rendimiento ha sido ampliamente estudiada, evidenciándose que niveles altos de agotamiento disminuyen la productividad y afectan la calidad del trabajo docente (González-Morales et al., 2019).

Asimismo, partiendo de la problemática se a encontrado la importancia de esta investigación que radica en la necesidad de comprender cómo el estrés laboral impacta en el desempeño de los docentes, especialmente en instituciones de educación superior, donde un adecuado conocimiento sobre estos factores permitirá diseñar estrategias de intervención para mejorar el bienestar del personal docente y, en consecuencia, la calidad educativa. Este estudio beneficiará principalmente a los docentes de la Unidad de Educación Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja, proporcionándoles herramientas para gestionar el estrés y mejorar su rendimiento laboral, además, los hallazgos podrán ser utilizados por directivos y autoridades académicas para la formulación de políticas que promuevan un entorno laboral más saludable.

Se ha tenido en cuenta investigaciones previas que han abordado la relación entre Burnout y el rendimiento laboral en diversos contextos educativos. Por ejemplo, un estudio de Gil-Monte (2019) destaca que el agotamiento emocional es el principal predictor de una disminución en la calidad del trabajo docente, asimismo, investigaciones como las de Salanova y Schaufeli (2018) resaltan la importancia del apoyo institucional para mitigar los efectos del Burnout y mejorar la satisfacción laboral. A partir de la problemática se planteo los objetivos,

donde se describió los factores asociados al síndrome de Burnout, se analizó sus causas y efectos sobre el rendimiento laboral, y se formuló un plan de intervención social para mitigar sus consecuencias, de esta manera, se adoptó un enfoque integral para abordar la problemática, proporcionando tanto un diagnóstico detallado como estrategias prácticas de solución.

Finalmente, el estudio analizó el impacto del Burnout en 56 docentes de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, proporcionando datos clave sobre su agotamiento emocional y rendimiento laboral, no obstante, las limitaciones se centraron en la focalización en una población determinada, lo cual restringió la generalización de los hallazgos. A pesar de ello, los resultados obtenidos representaron un aporte significativo para la mejora de las condiciones laborales en el ámbito de la educación superior.

#### **4. Marco teórico**

La investigación está enmarcada bajo un paradigma sociocrítico, ya que, según Alvarado y García (2008) este surge en respuesta a las tradiciones positivistas e interpretativas que han tenido poca influencia en la transformación social.

La explicación sobre qué es la teoría crítica supone cierta complejidad por varias razones; entre ellas porque no existe una sola teoría crítica; ya que, la tradición crítica siempre está cambiando e intenta evitar mucha especificidad; tiene como propósito interpretar y actualizar la teoría marxista originaria, ya que asume el conocimiento no como una simple reproducción conceptual de los datos objetivos de la realidad, sino desde su auténtica formación y constitución (Gamboa Araya, 2011).

El paradigma socio-crítico está fundamentado en la crítica social con un marcado carácter autorreflexivo y considera que el conocimiento se construye siempre por intereses que parten de las necesidades de los grupos, pretende la autonomía racional y liberadora del ser humano que se consigue a través de la capacitación de los sujetos para la participación y transformación social.

De igual importancia, es necesario utilizar la reflexión en el conocimiento interno y personalizado para que cada uno tome conciencia del rol que le corresponde dentro del grupo, para ello se propone la crítica ideológica y la aplicación de procedimientos del psicoanálisis que posibilitan la comprensión de la situación de cada individuo, descubriendo sus intereses a través de la crítica (Alvarado y García, 2008)

##### **4.1 Antecedentes**

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, ha sido objeto de estudio en diversas disciplinas debido a su impacto significativo en la salud mental y el rendimiento laboral de los profesionales. Este síndrome fue descrito por primera vez por el psiquiatra Herbert J. Freudenberger en 1974, quien observó una pérdida progresiva de energía y motivación en sus colegas tras varios años de trabajo intenso (Álvarez Gallardo & Álvarez, 2023), desde entonces, numerosos estudios han abordado las causas, consecuencias y métodos de intervención relacionados con esta condición.

Christina Maslach y Susan Jackson en 1981 definieron el burnout como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en el sentido de logro personal (Barrera & Solano, 2021). (p.234) En el ámbito educativo, el burnout ha sido especialmente prevalente entre los docentes, quienes enfrentan una serie de desafíos que aumentan su vulnerabilidad a esta condición. Según Correa, “el síndrome de burnout en profesores universitarios está significativamente asociado

con la carga de trabajo y el tiempo dedicado a la institución. Los docentes que trabajan a tiempo completo y tienen una alta interacción con sus estudiantes presentan mayores niveles de agotamiento emocional y despersonalización” (Farfan, 2022).

La Organización Mundial de la Salud (2000) reconoció el síndrome de burnout como un factor de riesgo laboral debido a su capacidad para afectar la calidad de vida y la salud mental de los trabajadores (García, 2022). La OMS también señaló que este síndrome puede poner en riesgo la vida de los individuos que lo padecen, convirtiéndose en un problema de salud pública de alcance global.

En Ecuador, estudios recientes señalan que más del 60% de los docentes universitarios enfrentan niveles significativos de agotamiento emocional, especialmente en modalidades de educación a distancia, donde las demandas laborales son mayores. Este fenómeno se ha atribuido a factores como la sobrecarga laboral, la falta de recursos y el estrés crónico (Justo, 2023). Estos elementos no solo afectan el bienestar personal de los docentes, sino que también tienen un impacto directo en su rendimiento laboral, afectando la calidad de la educación que imparten.

Viloria y Paredes encontraron que los docentes universitarios son particularmente susceptibles al burnout debido a las altas expectativas y demandas laborales que enfrentan (Castaño et al., 2020). La presión constante para cumplir con múltiples roles y responsabilidades puede llevar a un desgaste emocional significativo, manifestado en síntomas como ansiedad, depresión y desmotivación.

## **4.2 Bases teóricas**

### **4.2.1 Síndrome de burnout**

La palabra "burnout" ha sido utilizada en el lenguaje anglosajón dentro de la jerga de los atletas o deportistas en general; ya que, con esta palabra, cuya traducción al castellano significa "estar quemado", se describe una situación en la que, contrariamente a las expectativas de la persona, no se logran obtener los resultados esperados a pesar de haberse entrenado intensamente para conseguirlos (Gómez, 2022).

Como señala Caita (2022), “cuando decimos que un profesional está "quemado", tratamos de reflejar que una situación laboral, familiar o social lo ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptiva. Es el final de un proceso continuo de tensión y estrés. Aunque esta experiencia negativa puede ocurrir en distintas esferas de la vida, el término ha sido adoptado en la investigación psicológica para describir una situación de desajuste entre el trabajador y su puesto” (p. 3).

La definición más consolidada de "burnout" es la de Maslach y Jackson (1981), quienes

consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico, cuyos principales rasgos son: agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás, y un sentimiento de inadecuación a las tareas que debe realizar (Barrera y Solano, 2021).

Los estudios sobre este tema se iniciaron con los profesionales de los servicios humanos, es decir, aquellas personas que, por la naturaleza de su trabajo, deben mantener un contacto directo con la gente. Esto incluye a los trabajadores sanitarios, educadores, profesionales del área de salud mental y del ámbito social. Aunque son muchas las variables que intervienen en este proceso de desgaste, los investigadores señalan que la relación intensa con otras personas contribuye de manera poderosa a la aparición de este síndrome. De forma más completa, podemos entender el "burnout" como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo o staff, y los "clientes" (Quispe, 2023).

#### **4.2.1.1 Historia.**

El síndrome de Burnout (también conocido por sus iniciales SB), también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo, fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como “un factor de riesgo laboral debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, la salud mental e incluso poner en riesgo la vida del individuo que lo padece” (García, 2022). Sin embargo, el problema va más allá: un individuo con SB posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas (Rodríguez, 2022).

El primer caso reportado de síndrome de desgaste profesional en la literatura fue documentado por Graham Greene en 1961, en su artículo "A Burnout Case". Luego, en 1974, el psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger realizó la primera conceptualización de esta patología, a partir de observaciones que hizo mientras trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York. Freudenberger notó que muchos de sus compañeros, después de más de 10 años de trabajo, comenzaban a sufrir una pérdida progresiva de energía, idealismo y empatía con los pacientes, además de experimentar agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo (Álvarez, Gallardo y Álvarez, 2023). (p.22)

En 1982, la psicóloga Christina Maslach, de la Universidad de Berkeley, California, y el psicólogo Michael P. Leiter, de la Universidad de Acadia en Nova Scotia, crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI), que desde 1986 es el instrumento más importante para el diagnóstico de esta patología. Maslach, en su descripción del síndrome, limitó el SB a los profesionales que



interactúan con personas en su quehacer laboral (Villareta y Del Carmen, 2022).

#### **4.2.1.2 Categorías y subcategorías del Burnout.**

En términos de categorías y subcategorías del Burnout, se identifican tres dimensiones principales: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Por un lado, el agotamiento emocional se refiere a los sentimientos de cansancio y agotamiento profundo debido a las demandas emocionales del trabajo, en cambio, la despersonalización implica actitudes negativas y distanciamiento hacia las personas con quienes se interactúa, mientras que la baja realización personal se caracteriza por sentimientos de incompetencia y falta de logro profesional.

Estas categorías se ven influenciadas por una variedad de factores, tanto ambientales como individuales e interpersonales, considerando que entre los factores ambientales se incluyen el estrés laboral, la falta de apoyo organizacional y una carga de trabajo excesiva. A nivel individual, el perfeccionismo, las habilidades de afrontamiento inadecuadas y el desequilibrio entre la vida laboral y personal pueden contribuir al desarrollo del Burnout y, por otro lado, los factores interpersonales, como los conflictos en el lugar de trabajo y la falta de reconocimiento, también desempeñan un papel crucial.

#### **4.2.1.3 Causas del Burnout en docentes universitarios.**

Pines, Aronson y Kafry definen el síndrome de burnout como “un estado de agotamiento físico, emocional y mental a consecuencia de la sobre implicación laboral y de las demandas emocionales del trabajo” (1981) citado por Castaño, et. al. (2020). A eso se refiere Fernández et al. (2006) citado por Castaño, et. al. (2020) señalando que “el síndrome de burnout se produce como consecuencia del estrés crónico y se caracteriza por "cansancio emocional", "despersonalización" y disminución del sentimiento de "realización profesional". Maslach y Jackson (2006) citado por Castaño, et. al. (2020) evalúan el síndrome de burnout como “un proceso y lo definen como agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede presentarse entre individuos que trabajan con personas”).

Sobre la base de estas consideraciones, este estudio retoma el modelo propuesto por Leiter y Maslach (1982) y citado por (Justo, 2023), quienes consideran que “los sentimientos de agotamiento emocional son el elemento central del síndrome, y de estos se desencadenan la despersonalización y, posteriormente, la baja satisfacción laboral”. Además, diversos estudios sobre burnout llevados a cabo en el sector educativo, como el realizado por Vilorio y Paredes, han demostrado que el profesorado parece ser especialmente vulnerable a este problema debido a la presión a la que se ven sometidos al intentar responder a la diversidad de demandas, exigiéndose cada vez más a sí mismos y presentando

sintomatología asociada con este síndrome.

En un estudio realizado por Correa (2012), que trata sobre “el Síndrome de Burnout para Profesores Universitarios de los sectores público y privados” se evidencia en sus resultados que “el síndrome de burnout se asocia significativamente con el número de horas trabajadas y el tiempo en la misma institución, observándose que la despersonalización es más frecuente entre los docentes que laboran tiempo completo y dedican más del 75% de su tiempo a interactuar con los beneficiarios de sus servicios, por lo que estos docentes presentan mayores consecuencias físicas y sociales (Farfan, 2022).

Además, realizando una comparación entre los resultados de Maslach Burnout Inventory (MBI) y los comentarios recolectados por su investigación, indican que “la principal causa del burnout es la carga de trabajo excesiva, aunque se disponga de recursos materiales y humanos adecuados, considerando que el estrés laboral en profesionales que tienen trato directo con los usuarios, como en el sector salud y educativo, se origina en variables físicas, psicológicas y sociales, con una alta presencia de consecuencias físicas y sociales.

De igual manera, debo mencionar que el burnout no compromete necesariamente el rendimiento profesional, ya que los sujetos con mayor productividad académica reportan mayor gravedad del síndrome. Estos resultados sugieren que las diferencias en apoyo institucional y la carga de trabajo influyen significativamente en la prevalencia y severidad del síndrome de burnout entre docentes (Farfan, 2022).

#### **4.2.1.4 Efectos en la salud por el síndrome de Burnout.**

##### ***4.2.1.4.1 La salud en su dimensión social.***

La salud no solamente podemos definirla por la ausencia de enfermedades, sino que también incluye aspectos sociales y psicológicos, vinculándola como un constructo social compuesto por niveles de función y pronóstico, donde las diferencias en estos niveles son juicios de valor sobre la conformidad con las normas sociales de bienestar y rendimiento de roles. Al hablar de una definición de salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que “la salud se compone de tres dimensiones: física, social y mental, mismas que no existen de manera aislada, sino que se entrelazan con numerosos factores, creando un sistema complejo y jerárquico que opera en múltiples niveles interconectados” (2020). Por lo tanto, uno de los mayores desafíos en el contexto de esta investigación es garantizar un acceso equitativo a programas de salud mental y bienestar, especialmente para docentes que enfrentan desigualdades en recursos educativos.

Las relaciones sociales juegan un papel crucial en la salud, tal como lo señala Umberson y Montez (2010), quienes argumentan que “las relaciones sociales afectan la salud mental, el

comportamiento de salud, la salud física y el riesgo de mortalidad”.

Las relaciones sociales “pueden tener efectos tanto a corto como a largo plazo en la salud, influyendo desde la infancia y a lo largo de la vida” (Gamero, 2022).

Sin embargo, tal como señala (Stolkiner, 1988), citado por Martínez et. al. (2023), “la salud es un concepto polisémico, que no puede definirse como una categoría absoluta, objetivable e inmutable (de tipo kantiana), considerando que la salud no es simplemente un "hecho", sino un "valor" que no se limita a designar hechos materiales” (p. 10).

Samaja sostiene que “no es posible una ciencia natural de la salud, pero sí una Ciencia Social de la Salud, ya que la salud y la enfermedad no son hechos pertenecientes al mundo de las cosas reales o naturales, sino al ámbito de las relaciones sociales” (Martínez, 2024). Estas se definen por las valoraciones subjetivas que los individuos hacen de los hechos y las situaciones de poder que ellos representan.

Además, “la evolución humana, tanto antropológica como social, transformó esa actividad primitiva. A medida que el ser humano aprendió a dominar los elementos de la naturaleza, surgieron nuevas formas de trabajo y herramientas que, aunque mejoraron la capacidad de producción, no lo liberaron completamente de los sufrimientos propios del trabajo, sino que, a veces, lo expusieron a nuevos y mayores peligros” (Castelo, 2023).

La urbanización, la industrialización, las nuevas formas de gestión de los medios de producción, la ciencia y la tecnología trajeron mejoras en la producción de bienes y servicios, permitiendo a las poblaciones un acceso más fácil a estos, generando una mejora en la expectativa y calidad de vida, aunque aún con profundas desigualdades. Sin embargo, los riesgos para la salud presentes en el trabajo, aunque con distinta incidencia, continúan hasta nuestros días.

Según la Organización Internacional del Trabajo [OIT]: “...se producen en el mundo, únicamente en la industria unos 50 millones de accidentes cada año, es decir una media de 160.000 al día. Por ellos se estima mueren aproximadamente 100.000 personas por año y muy probablemente estas cifras estén por debajo de la realidad. Cada año 1.500.000 trabajadores quedan inválidos para el resto de su vida. A estas cifras se debe añadir los millones de trabajadores víctimas de enfermedades contraídas en los lugares de trabajo. Se debería asimismo agregar, si se conociera su cifra, los accidentes graves y numerosos que se producen en la agricultura, los trabajos forestales y las plantaciones. En los países industrializados en promedio anual, uno de cada 10 trabajadores de la industria sufre heridas en el trabajo y se estima que en algunas ramas de actividad esa relación es en todo el mundo de uno cada 3. Se trata de tragedias humanas que podrían evitarse, pero que ocurren en el mundo cada día...”

(Christie, 2023).

Nos enfrentamos así a una doble posibilidad: el trabajo, en cualquiera de sus formas, remunerado o no, es necesario para una vida humana saludable, pero en muchos casos, ese trabajo puede dañar la salud de quienes lo realizan, ya sea de manera individual o colectiva. De esta forma, el trabajo aparece como uno de los determinantes del estado de salud, es decir, una fuerza laboral saludable es uno de los bienes más valiosos de cualquier país o comunidad. No solo contribuye a la productividad y riqueza del país, sino también a la motivación, satisfacción y calidad de vida de la población. De esto se trata la Salud Laboral (Mera y Padilla, 2024).

#### ***4.2.1.4.2 Desgaste mental en la actividad laboral.***

A principios de este siglo, la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2000) ya estimaba que cerca del 40% de los trabajadores del mundo sufrían de algún tipo de trastorno mental (Organización Mundial de la Salud, 2000). Los datos oficiales de Brasil (Ministerio da Previdência e Assistência Social, 2012) y de Colombia (Ministerio del Trabajo, 2013) revelan que los trastornos mentales ocupan el tercer lugar entre las enfermedades laborales más frecuentes entre los trabajadores, mientras que las cifras estadísticas de sus órganos oficiales señalan que la incidencia de estos perjuicios a la salud no deja de crecer (Álzate, 2022).

Los aspectos que estos autores señalan como los más lesivos para la salud mental de los trabajadores son los relativos a las características actuales del trabajo en el mundo globalizado: la creciente precarización y los modelos de organización basados en el toyotismo, que poseen otras características como la flexibilización y la individualización de las relaciones de trabajo, la imposición de metas cada vez más altas y el involucramiento de la subjetividad del trabajador en el proceso laboral (Kotera, Green y Sheffield, 2020).

Frente a esta realidad, entidades como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) y otros organismos gubernamentales han manifestado su preocupación e indicado caminos para la prevención y el tratamiento de estos problemas.

Por ello, puedo mencionar que los trastornos mentales relacionados con la actividad laboral son un problema significativo y creciente a nivel mundial, afectando aproximadamente al 40% de los trabajadores según la OMS; factores como la precarización laboral, la flexibilización, la individualización de las relaciones laborales y la imposición de metas elevadas en el contexto del trabajo globalizado contribuyen negativamente a la salud mental de los empleados. Ante esta situación, diversas organizaciones internacionales como la OMS, la OIT y la EU-OSHA han reconocido la gravedad del problema y han propuesto medidas preventivas y de tratamiento, reflejadas en documentos elaborados en las últimas décadas.

#### **4.2.1.2 Dimensiones del Burnout.**

El síndrome de desgaste profesional, conocido como "burnout" en la CIE-10, ha sido recientemente reclasificado, destacando su relación directa con el entorno laboral, ya que anteriormente, el "burnout" se encontraba dentro de la categoría de "problemas relacionados con la dificultad en el control de la vida" (Z73.0), que abarcaba a personas que contactan con los servicios sanitarios bajo diversas circunstancias.

Sin embargo, la OMS en la última Clasificación Internacional de Enfermedades [CIE-11] (2022) lo ubica dentro de los trastornos psicológicos, al síndrome de desgaste profesional en el capítulo 24, junto con los "Factores que influyen en el estado de salud o el contacto con los servicios de salud", bajo la subcategoría de "problemas asociados con el empleo y el desempleo" y recibe el código QD85: Síndrome de desgaste ocupacional. Tal actualización permite una mejor identificación, prevención y tratamiento del síndrome, facilitando el diagnóstico a los profesionales de la salud y su prevención a los expertos en psicología.

El CIE-11 lo describe al síndrome de desgaste profesional como el resultado de un estrés crónico en el lugar de trabajo que no ha sido manejado eficazmente y se caracteriza por tres dimensiones:

- Sentimientos de falta de energía o agotamiento.
- Aumento de la distancia mental respecto al trabajo o sentimientos negativos o cínicos hacia el trabajo.
- Sensación de ineficacia y falta de realización (OMS, 2022).

El reconocimiento del síndrome de desgaste profesional como un problema laboral enfatiza la necesidad de abordar riesgos psicosociales específicos, como la carga emocional y la falta de apoyo institucional en los docentes universitarios. Es crucial recordar que este síndrome es una consecuencia de la exposición a condiciones organizativas perjudiciales, que resultan en una disfunción en el entorno de trabajo. La OMS (2019) enfatiza que el síndrome de desgaste ocupacional se refiere específicamente a fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse a experiencias en otras áreas de la vida.

Por lo tanto, las estrategias de prevención primaria desde la psicología laboral son esenciales para prevenir la materialización del riesgo psicosocial y el desarrollo del síndrome de burnout. Estas estrategias propuestas, como la flexibilización de horarios y la creación de espacios para el diálogo colaborativo, mejoran la salud emocional de los docentes y fomentan un entorno académico más productivo.

#### **4.2.2 Rendimiento laboral**

El rendimiento laboral, según el autor Mosquera (2024) (citando a Chiavenato (2012),

se define como “el comportamiento orientado hacia la consecución de los objetivos establecidos por el trabajador”. Este incluye características individuales como habilidades, capacidades, y necesidades, que interactúan con la naturaleza del trabajo y la estructura organizacional, influyendo así en los resultados y en los cambios que ocurren en las organizaciones.

La satisfacción laboral se refiere a los sentimientos positivos o negativos que los empleados tienen hacia su trabajo, influenciados por la naturaleza del trabajo y el entorno laboral, incluyendo el equipo de trabajo, supervisión y la estructura organizativa. La autoestima juega un papel significativo en trabajos que permiten mostrar habilidades, siendo crucial para superar trastornos depresivos y manejar situaciones conflictivas con flexibilidad.

El trabajo en equipo genera estructuras estables de interacción entre los miembros, promoviendo fenómenos como la cohesión, liderazgo emergente y patrones de comunicación, mientras que la capacitación, por otro lado, es esencial para que el personal desempeñe sus roles de manera eficiente, proporcionando información específica y modelos a seguir, aunque a menudo se percibe como insuficiente para las necesidades reales del puesto.

Según Gabini (2018), hasta finales de los años 80, la literatura en psicología organizacional se centraba en evaluar productividad y eficacia laboral de manera indiferenciada.

#### **4.2.2.1 Características del rendimiento laboral.**

El rendimiento laboral se define como el nivel de cumplimiento de las responsabilidades y tareas asignadas a un empleado, medido contra estándares predefinidos. Debo mencionar que el rendimiento laboral no solo abarca la ejecución de tareas específicas, sino también otros comportamientos relacionados con el trabajo, como la cooperación y la proactividad. Además, existen varios factores que influyen en el rendimiento laboral como las capacidades y habilidades del empleado son fundamentales para el rendimiento laboral.

La motivación y la satisfacción laboral también son determinantes clave del rendimiento, como la motivación intrínseca y extrínseca, las cuales juegan un papel crucial en el rendimiento, tal como señala Sánchez y Fernández (2016), quienes encontraron que empleados motivados son más productivos y muestran un mayor compromiso con sus tareas; El ambiente laboral es otro factor que puede mejorar significativamente el rendimiento laboral ya que un entorno de trabajo positivo es esencial.

Las dimensiones de rendimiento laboral:

- Conductas orientadas a las tareas laborales.
- Conductas interpersonales.
- Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo.

Según Espinoza (2023), una evaluación efectiva debe ser continua y basada en criterios claros y específicos, además del uso de metodologías de evaluación se destacan la evaluación 360 grados, la autoevaluación y la evaluación por objetivos, en donde la evaluación 360 grados implica retroalimentación de supervisores, compañeros y subordinados, proporcionando una visión completa del rendimiento del empleado.

Finalmente, entre los indicadores de rendimiento podemos encontrar a la productividad, la calidad del trabajo y la puntualidad y asistencia, considerando que la productividad se refiere a la cantidad de trabajo realizado en un periodo determinado, la calidad del trabajo mide la precisión y perfección del trabajo realizado, y la puntualidad y asistencia se refiere a la frecuencia y puntualidad con la que el empleado asiste al trabajo.

#### **4.2.2.2 Medición del rendimiento docente.**

La Evaluación de Rendimiento es una herramienta esencial que permite la implementación de nuevas políticas de compensación, mejora el rendimiento y facilita la toma de decisiones respecto a ascensos o reubicaciones. Además, contribuye a identificar la necesidad de capacitar nuevamente al personal, detectar errores en el diseño del puesto de trabajo y observar si existen problemas personales que puedan afectar el rendimiento del empleado en su cargo.

La evaluación del rendimiento laboral docente incluyó el análisis de dimensiones como la motivación, el liderazgo y la calidad en la enseñanza, realizado mediante cuestionarios validados aplicados por el equipo investigador. Este proceso valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamientos laborales del empleado en el rendimiento de sus funciones, evaluando aspectos como la oportunidad, cantidad y calidad de los servicios prestados.

La evaluación de los recursos humanos está destinada a determinar y comunicar a los trabajadores cómo se están desempeñando en sus tareas, y fundamentalmente, a elaborar planes de mejora continua. Existen múltiples factores a considerar en la evaluación del rendimiento de los colaboradores, los cuales pueden variar según el método de evaluación utilizado.

Generalmente, estos factores incluyen la calidad del trabajo, la cantidad de trabajo, los conocimientos del puesto, la iniciativa, la planificación, el control de costos, las relaciones con los compañeros, las relaciones con el supervisor, las relaciones con el público, la dirección, el desarrollo de los subordinados y las responsabilidades. Cada uno de estos factores juega un papel crucial en la evaluación integral del rendimiento laboral, permitiendo a las organizaciones identificar áreas de mejora y desarrollo para sus empleados.

#### **4.2.2.3 Síntomas del bajo rendimiento en docentes.**

En primer lugar, uno de los factores más significativos es el estrés y el síndrome de

Burnout, conforme lo analizado en un estudio realizado en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato encontró que los docentes están en riesgo de padecer el síndrome de Burnout, presentando agotamiento emocional y una disminución en la realización personal. Estos factores son indicadores claros de bajo rendimiento docente y pueden llevar a un mayor ausentismo laboral y una disminución en la calidad de la enseñanza (Guarate et al., 2020).

Otro aspecto relevante es la motivación y el clima del aula, debido a que, en estudiantes de educación básica en Colombia, se encontró que un ambiente de aula desfavorable y la falta de atención a las explicaciones del docente se relacionan con el bajo rendimiento académico de los estudiantes, lo que indirectamente refleja un bajo rendimiento docente. La motivación extrínseca y las estrategias docentes inadecuadas fueron identificadas como factores críticos (Corredor-García & Bailey-Moreno, 2020).

Además, los factores socioeconómicos y contextuales también juegan un papel crucial, ya que en un análisis de los resultados PISA 2015 en Perú reveló que la condición social de los estudiantes y la composición social de la escuela influyen significativamente en el rendimiento académico. Factores como la repetición de cursos, el ausentismo y la ansiedad frente a las pruebas están asociados con el bajo rendimiento académico, sugiriendo que el entorno socioeconómico y emocional también impacta el rendimiento docente (Muelle, 2020).

La evaluación y la autoeficacia son otros elementos fundamentales. La autoeficacia y la confianza de los estudiantes en sus habilidades académicas, influenciadas por las actitudes de los docentes, son fundamentales para el rendimiento académico en matemáticas. La falta de autoeficacia puede ser un síntoma de bajo rendimiento docente, ya que los docentes no están logrando motivar adecuadamente a sus estudiantes (Zamora-Araya, 2020).

Finalmente, la salud mental y la ansiedad también son factores determinantes. La prevalencia de síntomas ansiosos y depresivos en trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19 en Medellín mostró una alta incidencia de problemas de salud mental, lo cual puede extrapolarse al contexto educativo donde los docentes enfrentan situaciones similares de estrés y ansiedad, afectando su rendimiento (Restrepo-Martínez et al., 2021).

#### **4.2.2.4 Características del docente universitario.**

El docente universitario es un profesional dedicado a cultivar el saber, transmitir conocimientos y realizar investigaciones tanto educativas como en su campo específico, ya que las actividades aseguran que el docente esté en constante actualización. Además, participa activamente en ponencias, seminarios y mesas redondas, donde comparte sus conocimientos y perspectivas sobre diversos temas.



Según Miguel Zabalza, el docente universitario se define a través de tres dimensiones: la profesional, la personal y la laboral. La dimensión profesional abarca los componentes que definen su profesión, incluyendo la identidad profesional y las necesidades de formación inicial y continua. La dimensión personal considera el compromiso personal, las condiciones personales (sexo, edad, condición social), problemas personales relacionados con lo profesional (estrés, desmotivación) y la satisfacción de insatisfacción laboral. La dimensión laboral incluye los sistemas de selección, promoción, incentivos, condiciones laborales y obligaciones del docente (Cabrera, 2021).

Todo docente debe estar capacitado para ejercer su profesión con calidad, teniendo presentes tres funciones básicas: la relación con la comunidad, con la institución y con el alumnado. En relación con la comunidad, el docente debe conocer el entorno donde enseña, utilizando sus recursos (bibliotecas, museos, campos deportivos, cine, radio) para integrar a los alumnos con su patrimonio cultural.

En relación con la institución, debe integrarse participando en diversos grupos de trabajo. En relación con el alumnado, conocer a los alumnos, considerando su maduración, desarrollo y problemática familiar, permite diseñar una programación acorde a sus intereses y necesidades.

El docente universitario es un agente clave en el proceso educativo, cuya función principal no es solo enseñar, sino también producir conocimiento. Este binomio de enseñanza e investigación es fundamental en la educación superior. La investigación científica refleja habilidades lingüísticas, comunicativas, lógicas, cognitivas, científicas y técnicas del docente, tales como comunicarse mediante lenguaje científico y otras formas de representación simbólica, producir inferencias válidas a partir de premisas, construir conceptos a través de relaciones empírico-teóricas, diseñar, transferir y utilizar tecnología, hacer preguntas, construir y desarrollar hipótesis, conocer y aplicar experiencias pedagógicas y didácticas, compartir, orientar y apoyar la construcción de conocimientos, y explorar visiones del mundo (Chanamé, 2024).

El docente universitario del siglo XXI debe poseer competencias específicas, entre ellas: dominio del conocimiento de su disciplina y su gestión, innovación en su práctica docente mediante la reflexión e investigación, dominio de herramientas curriculares (diseño, planificación y gestión), capacidad de motivar a los alumnos hacia un aprendizaje de calidad, colaboración con colegas y fomento del aprendizaje colaborativo entre los alumnos, habilidades comunicativas y relacionales necesarias para la función docente, compromiso con la dimensión ética de la profesión docente, y capacidad de trabajar y generar conocimientos en diferentes

entornos de aprendizaje, siendo sensible a las demandas y expectativas de los alumnos y la sociedad.

En cuanto a su formación, los docentes universitarios deben contar con grados académicos de maestría y/o doctorado. Los estudios de maestría están orientados a la capacitación y perfeccionamiento de investigadores en diversas áreas, mientras que el doctorado representa el nivel más alto de formación académica, centrado en la investigación avanzada.

Además, los docentes pueden cursar una segunda especialidad para profundizar en áreas específicas y el estudio de idiomas es indispensable para mantenerse actualizados, especialmente el inglés, dado que la mayoría de los libros y publicaciones científicas están en este idioma. También es importante que realicen capacitaciones adicionales en sus áreas de especialidad para estar al día con los avances y cambios en su campo.

#### **4.2.2.5 Actividades de docencia.**

Las actividades de docencia son fundamentales en el desarrollo y transmisión del conocimiento debido a que no solo abarcan la enseñanza en el aula, sino también una serie de prácticas que facilitan el aprendizaje, la investigación y la vinculación con la comunidad. Estas incluyen todas las acciones y responsabilidades relacionadas con la enseñanza y el aprendizaje.

Uno de los componentes clave de las actividades de docencia es la planificación, esencial para el éxito de estas actividades, incluyendo el diseño de programas y planes de estudio, la selección de materiales didácticos y la elaboración de estrategias de enseñanza. La ejecución de la enseñanza es otro componente crítico y se refiere a la implementación de las actividades planificadas, abarcando la interacción con los estudiantes, el uso de técnicas didácticas y la adaptación a diferentes estilos de aprendizaje. La evaluación del aprendizaje es un componente crítico en la docencia, ya que permite medir el progreso de los estudiantes y la eficacia de las estrategias de enseñanza.

La orientación académica y la tutoría son actividades esenciales que complementan la enseñanza formal, ya que ayudan a los estudiantes a resolver dudas, desarrollar habilidades y planificar su trayectoria académica. A decir de López y García (2017) señalan que “una tutoría efectiva contribuye al éxito académico y personal de los estudiantes”.

#### **4.2.4 Rol del Trabajador Social en el tratamiento del Burnout**

El Burnout es un fenómeno complejo y multifacético que afecta a profesionales en diversas áreas, incluyendo el trabajo social, razón por la cual el rol del trabajador social en el tratamiento de esta problemática es crucial debido a su enfoque holístico y orientado al bienestar del individuo. Según Maslach y Leiter (2021), el Burnout se caracteriza por “emociones

negativas relacionadas con el trabajo, agotamiento emocional y una reducción de la eficacia personal en el trabajo”. El trabajador social, a través de su formación en intervenciones psicosociales, juega un papel fundamental en la identificación temprana, la evaluación y el manejo del Burnout entre sus colegas y clientes.

El tratamiento del trabajador social se centra en estrategias de intervención que promuevan el autocuidado, la gestión del estrés y la resiliencia, tal como señala Bland et al. (2020), mencionando que las intervenciones pueden incluir técnicas de mindfulness, apoyo emocional y psicoeducación sobre síntomas y factores desencadenantes del Burnout, mismas que no solo abordan los síntomas individuales, sino que también se enfocan en cambiar las condiciones laborales y organizativas que contribuyen al Burnout.

Además, el trabajador social desempeña un papel crucial en la promoción de entornos laborales saludables y en la implementación de políticas organizativas que fomenten el bienestar de los empleados. Según Pines y Aronson (2022), la prevención primaria del Burnout implica la creación de culturas organizativas que valoren el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la comunicación abierta y la participación en la toma de decisiones.

#### **4.3 Marco Legal**

En el contexto del análisis del Síndrome de Burnout y el Rendimiento Laboral del Personal Académico, es fundamental considerar el marco legal que protege y garantiza los derechos de este grupo en Ecuador.

##### ***4.3.1 Constitución de la República del Ecuador***

La Constitución de la República del Ecuador (2008) establece el marco normativo fundamental que garantiza los derechos laborales y educativos en el país. Estos derechos son esenciales para abordar el síndrome de burnout en el contexto académico. En el artículo 33 es fundamental para la investigación, ya que asegura el derecho de los docentes a condiciones de trabajo dignas, incluyendo medidas de seguridad y salud laboral que son cruciales para prevenir el síndrome de burnout.

Artículo 33. "El trabajo es un derecho y un deber social, y es una de las bases del desarrollo económico del país. El Estado garantizará a los trabajadores el respeto a su dignidad, una remuneración justa y el cumplimiento de sus derechos laborales, incluidos los relativos a la seguridad y salud en el trabajo" (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En el artículo 66 se subraya el derecho de los docentes a un entorno laboral equitativo y solidario, lo cual es relevante para la creación de políticas que reduzcan el estrés y el burnout en el ámbito académico.

Artículo 65. "Se reconoce y garantizará a las personas: el derecho a desarrollar actividades económicas, tanto individual como colectivamente, en el marco de la equidad, el desarrollo sustentable, y la solidaridad" (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En el artículo 347, se va a garantizar una educación de calidad que implica también asegurar que los docentes, como principales actores en el proceso educativo, no sufran de burnout, ya que esto afectaría su rendimiento y, por ende, la calidad de la educación impartida.

Artículo 347. "El Estado garantizará la gratuidad de la educación pública en todos sus niveles, y el acceso universal a una educación de calidad" (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

#### ***4.3.2 Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)***

La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) proporciona un marco legal específico para el sistema de educación superior, asegurando condiciones adecuadas para los docentes, lo cual es crucial para prevenir el burnout y mejorar el rendimiento laboral. En el artículo 5 destaca la necesidad de asegurar la igualdad de oportunidades y la calidad en la educación superior, lo cual incluye crear un entorno de trabajo saludable y justo para los docentes.

Artículo 4. "La educación superior es un derecho de las personas a lo largo de toda la vida y un bien público y social que se presta sobre los principios de universalidad, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad y autodeterminación para la producción y gestión del conocimiento, la ciencia, la tecnología y la cultura" (Ley Orgánica de Educación Superior, 2010).

En el artículo 89 es particularmente relevante para la investigación, ya que establece que los docentes deben tener condiciones de trabajo que aseguren su estabilidad y bienestar, factores clave para prevenir el síndrome de burnout.

Artículo 89. "Los profesores e investigadores de las instituciones de educación superior tienen derecho a condiciones de trabajo adecuadas que garanticen su estabilidad laboral, capacitación continua, y protección social" (Ley Orgánica de Educación Superior, 2010).

#### ***4.3.3 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo***

Este reglamento, emitido por el Ministerio de Trabajo de Ecuador, establece normas específicas para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, incluyendo a los docentes, lo cual es esencial para prevenir el burnout. En el artículo 10 se refuerza la obligación de las instituciones educativas de proporcionar un entorno laboral seguro y saludable para los

docentes, ayudando a prevenir el síndrome de burnout.

Artículo 10. "Todo empleador está obligado a proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable a sus trabajadores, adoptando las medidas necesarias para prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales" (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, 2017).

En el artículo 15 es crucial para la investigación, ya que sugiere que las instituciones deben implementar programas específicos para prevenir y controlar el burnout entre los docentes, promoviendo su salud y bienestar.

Artículo 14. "Las instituciones deberán implementar programas de prevención y control de riesgos laborales, así como programas de promoción de la salud y bienestar de los trabajadores" (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, 2017).

#### **4.3.4 Normativas Internacionales**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) también proporciona un marco legal relevante a nivel internacional, que respalda la seguridad y salud en el trabajo. Este convenio internacional apoya la necesidad de políticas nacionales coherentes en materia de seguridad y salud laboral, esenciales para prevenir el burnout y mejorar el rendimiento laboral de los docentes.

Artículo 4 del Convenio 154. "Todo miembro deberá, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores, formular, aplicar y revisar periódicamente una política nacional coherente en materia de seguridad y salud de los trabajadores y del medio ambiente de trabajo" (OIT, 1981).

#### **4.4 Marco Histórico**

El síndrome de burnout ha sido un fenómeno de creciente interés desde su primera descripción en la década de 1970. El término fue acuñado por Herbert Freudenberger en 1974, quien lo definió como una "sensación de agotamiento físico y emocional que deriva de un trabajo excesivo bajo condiciones estresantes" (Álvarez Gallardo & Álvarez, 2023). En su origen, el concepto se centraba en profesionales que trabajaban en el sector de la salud y en aquellos que debían mantener un contacto directo con personas, como docentes, personal sanitario y trabajadores sociales.

En los años posteriores, el síndrome fue estudiado más profundamente por investigadores como Christina Maslach, quien, junto a Susan Jackson, en 1981, propusieron una definición ampliada que incluía tres componentes esenciales: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Barrera & Solano, 2021). Estas características han permitido entender el burnout como un proceso acumulativo, donde el estrés crónico,

generado por exigencias laborales desmedidas, afecta tanto el rendimiento laboral como la calidad de vida de los individuos que lo padecen.

Desde una perspectiva global, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció el síndrome de burnout como un factor de riesgo laboral en el año 2000. Este reconocimiento oficial permitió encuadrar al burnout dentro de las patologías relacionadas con el entorno de trabajo, subrayando su capacidad para afectar no solo la salud mental, sino también la calidad de vida en general (García, 2022). La OMS señaló que el burnout puede poner en riesgo la vida del trabajador si no se trata de manera adecuada, y destacó la importancia de implementar políticas laborales que prevengan este síndrome.

En el contexto latinoamericano, el burnout ha mostrado un alto nivel de incidencia, especialmente en profesiones relacionadas con la educación. En Ecuador, investigaciones recientes han demostrado que los docentes universitarios presentan altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización debido a la sobrecarga de trabajo y las crecientes demandas académicas (Farfan, 2022). En particular, el personal académico que trabaja en la modalidad a distancia enfrenta un desgaste significativo, ya que las plataformas virtuales y la demanda de atención continua a los estudiantes elevan los niveles de estrés crónico.

A lo largo de los últimos años, diversos estudios han profundizado en las consecuencias del burnout en el ámbito educativo. Según Rodríguez (2022), los docentes que padecen burnout tienden a experimentar una disminución de la motivación y el compromiso con su trabajo, lo que no solo afecta su salud mental, sino también la calidad de la enseñanza que imparten. Este fenómeno resulta preocupante, dado que el agotamiento prolongado puede llevar a problemas graves de salud, como infartos y otras enfermedades asociadas al estrés crónico (Rodríguez, 2022).

#### **4.5 Variables de la investigación**

El estudio se centra en el análisis del síndrome de burnout y su influencia en el rendimiento laboral del personal académico de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja. Este fenómeno afecta la salud mental y emocional de los trabajadores, manifestándose en agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en la realización personal. Estas características del burnout, resultado del estrés crónico por las exigencias laborales, se evaluarán mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI).

##### **4.5.1 Dimensiones del Burnout**

- **Agotamiento emocional:** Vinculado al cansancio extremo experimentado por los docentes.
- **Despersonalización:** Reflejada en actitudes distantes hacia estudiantes y colegas.

- **Falta de realización personal:** Afecta la motivación y satisfacción en el trabajo.

#### ***4.5.2 Medición del Burnout***

El Maslach Burnout Inventory (MBI) permite medir:

- Niveles de agotamiento físico y mental.
- Relaciones interpersonales deterioradas.

#### ***4.5.3 Evaluación del Rendimiento Laboral***

El rendimiento laboral se analizará para entender cómo el burnout afecta la calidad del trabajo en un contexto académico. Los aspectos evaluados serán:

- Capacidad para cumplir tareas.
- Precisión y calidad en la ejecución de responsabilidades.
- Productividad: Medida por la cantidad de trabajo realizado.
- -Asistencia y puntualidad: Evaluadas para identificar la relación con el agotamiento y la sobrecarga laboral.
- Relaciones interpersonales: Para observar cómo el desgaste emocional influye en el ambiente académico.

#### ***4.5.4 Factores Moderadores***

Se analizarán factores que podrían moderar la relación entre el burnout y el rendimiento laboral, como la carga de trabajo, ya que, si esta es alta y faltan recursos, el desgaste emocional y la insatisfacción podrían acentuarse. La disponibilidad de recursos institucionales, como los tecnológicos o administrativos, también juega un papel importante, pues su ausencia podría agravar el estrés. Además, el apoyo social que los docentes reciben en su entorno laboral es fundamental; un ambiente de trabajo colaborativo y con respaldo emocional puede mitigar el impacto del burnout

#### ***4.5.5 Variables Sociodemográficas***

Las características sociodemográficas como la edad, el género y los años de experiencia docente también se tomarán en cuenta para analizar si ciertos grupos son más vulnerables al agotamiento emocional o si presentan diferencias significativas en su desempeño.

## 5. Metodología

### 5.1. Área de estudio

La investigación se llevó a cabo en la Unidad de Educación a Distancia y en Línea (UEDL) de la Universidad Nacional de Loja (UNL), una institución que, en el momento de estudio, se destacó por su compromiso con la educación inclusiva y de calidad a través de modalidades no presenciales. La UEDL tenía como misión ofrecer programas académicos accesibles para estudiantes que, por diversas razones, no podían asistir a clases presenciales, promoviendo el uso de tecnologías de la información y comunicación para ofrecer una formación integral, pertinente y de alta calidad.

El estudio se enfocó en el personal académico de la UEDL, compuesto por aproximadamente 120 docentes responsables de impartir clases a una población de cerca de 4,500 estudiantes de los cuales se trabajó con 56 docentes, distribuidos en diversos programas de pregrado y posgrado. Estos docentes trabajaron en modalidades de enseñanza asincrónica y sincrónica, empleando plataformas virtuales y recursos digitales para facilitar el aprendizaje. Este entorno educativo, caracterizado por su flexibilidad y adaptabilidad, permitía a los estudiantes compaginar sus estudios con otras responsabilidades.



**Figura 1.** Ubicación geográfica. Obtenido de Google Maps, 2024.

### 5.2. Procedimiento

#### 5.2.1 Enfoque metodológico

La investigación adoptó un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para analizar el fenómeno del burnout en docentes, su impacto en el rendimiento laboral, así como la prevalencia, las características del burnout y sus causas y efectos. Según Creswell (2014), un enfoque mixto permitió una comprensión más completa de los problemas de investigación al integrar datos numéricos y narrativos. El enfoque permitió analizar las tasas de



prevalencia del Burnout, identificando cómo el agotamiento emocional y la despersonalización afectan las interacciones de los docentes con sus estudiantes. (Tashakkori & Teddlie, 2010; Johnson, Onwuegbuzie, & Turner, 2007).

### ***5.2.2 Técnicas e instrumentos***

Para abordar el síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral docente en las Carreras Sociales de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea (UEDL) de la Universidad Nacional de Loja (UNL), esta investigación desarrolló una serie de objetivos específicos que guiaron la selección de técnicas e instrumentos, permitiendo un análisis profundo y estructurado de las causas, efectos y posibles intervenciones relacionadas con este fenómeno.

El primer objetivo específico fue describir teóricamente los factores que contribuyen a la generación del síndrome de burnout en el contexto académico de la UEDL. Para cumplir con este objetivo, se empleó la revisión bibliográfica, una técnica que permitió recopilar y analizar información científica relevante ya existente sobre el síndrome de burnout en entornos educativos. Esta revisión permitió identificar patrones, causas y factores asociados al burnout en el personal académico, generando así una base teórica sólida que fundamenta el análisis posterior. Con el apoyo de una guía de revisión bibliográfica, se sistematizó la información para organizar adecuadamente los datos teóricos obtenidos, logrando así una comprensión estructurada de los elementos que favorecen la aparición del burnout en docentes.

En cuanto al segundo objetivo, que buscó analizar las principales causas y efectos del síndrome de burnout en el rendimiento laboral del personal académico de la UEDL, se optó por el uso de encuestas como técnicas de recolección de datos. Para ello, se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), un instrumento reconocido que mide la frecuencia e intensidad de los síntomas de burnout mediante 22 ítems específicos, ofreciendo una visión detallada del nivel de agotamiento emocional y otras dimensiones del burnout en el entorno laboral docente. Adicionalmente, se aplicó el cuestionario de Rendimiento Laboral diseñado por Rodríguez y Ramírez (2015), validado y con un índice de confiabilidad. Este cuestionario, compuesto por 27 ítems, permitió evaluar cuatro dimensiones clave del rendimiento laboral: motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, así como formación y desarrollo personal. La combinación de estos dos cuestionarios permitió recopilar datos detallados sobre las causas y efectos del burnout en el personal académico, así como su relación con el rendimiento laboral. Para complementar la información obtenida, se utilizó un software de análisis cualitativo, el cual facilitó la interpretación de los datos cualitativos provenientes de las entrevistas realizadas a una muestra seleccionada de docentes.

Finalmente, el tercer objetivo consistió en proponer un plan de intervención social dirigido a mitigar los efectos del burnout en el rendimiento laboral de los docentes de la UEDL. Para lograr esto, se diseñó un plan de intervención basado en los hallazgos obtenidos durante el análisis de datos. Este plan incluyó estrategias prácticas orientadas a reducir el estrés laboral, mejorar el ambiente de trabajo y apoyar emocionalmente a los docentes, con el fin de promover un entorno educativo saludable y sostenible. Dando lugar a estrategias propuestas considerando factores como la sobrecarga laboral y el agotamiento emocional, con intervenciones personalizadas para mejorar el bienestar docente y su efectividad en el aula.

### **5.2.3 Tipo de diseño utilizado**

La investigación tuvo un enfoque exploratorio, lo que permitió examinar en profundidad las manifestaciones del síndrome de burnout en los docentes. Este enfoque se centró en detallar y caracterizar cómo se presentó este fenómeno en la población de estudio, proporcionando un panorama integral de la situación actual. Asimismo, se buscó explorar la relación entre el burnout y el rendimiento laboral, lo cual facilitó la identificación de patrones y tendencias relevantes en el contexto académico (Rodríguez & Sánchez, 2021). Este tipo de investigación fue fundamental para entender los factores que afectan a los docentes y contribuir al desarrollo de estrategias de intervención más efectivas en el ámbito del trabajo social.

### **5.2.4 Unidad de Estudio**

#### **5.2.4.1 Población, muestra y tamaño de muestra**

La población objetivo de esta investigación estuvo conformada por 120 docentes la Unidad de Educación a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja. Por lo tanto, para que sea manejable la muestra de la investigación se aplicó la fórmula de muestreo para población finita que se detalla a continuación.

#### **Formula de la muestra.**

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q *}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

#### **Donde.**

$Z^2$  = nivel de confianza 90% que en la tabla equivale a  $Z = 1.645$

$p$  y  $q$  = probabilidad 50%

$N$  = población

$e$  = error permitido será del 8%

**Tabla 1.** Tamaño de muestra.

Tamaño de la Muestra	
Población (N)	120
Nivel de confianza (Z)	90%

Error	8,00%
p	50,00%
q	50,00%
z	1.645
n	56

✓ **Entonces**

$$n = \frac{120 * 1.645^2 * 0.50 * 0.50}{(0.08)^2 * (120 - 1) + 1.645^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 55.45 = 56$$

Además, se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, seleccionando a los participantes sin ningún juicio o sesgo, lo cual permitió incluir a los docentes de las diversas carreras de la UEDL, de la UNL en la investigación. El muestreo intencional es una técnica de muestreo en la cual la persona a cargo de realizar la investigación se basa en su propio juicio para elegir a los integrantes que formarán parte del estudio. (QuestionPro, 2019).

#### **5.2.4.2 Criterios de inclusión**

Para esta investigación, se incluyeron docentes de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja que cumplieron con ciertos criterios específicos. Los participantes debían estar en ejercicio activo de la docencia dentro de la institución y demostrar disposición para participar en el estudio, así como cumplir con los requisitos de accesibilidad definidos por el investigador. Además, se seleccionaron docentes que presentaran características relevantes para el análisis del síndrome de burnout en el contexto educativo, permitiendo así alcanzar los objetivos del estudio de manera precisa y representativa.

#### **5.2.4.3 Criterios de exclusión**

Fueron excluidos de la investigación aquellos docentes que no ejercían de manera activa dentro de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja o que, por alguna razón, no pudieron participar en el estudio en los plazos establecidos. Asimismo, se excluyeron a aquellos docentes que no cumplieran con los criterios de relevancia para el análisis del burnout en el contexto académico o que no manifestaron disposición o accesibilidad para formar parte del estudio, garantizando así la precisión y la pertinencia de los resultados obtenidos.

### **5.3. Procesamiento y análisis de datos (tipo de análisis, software, recursos a utilizar)**

Una vez recolectada la información mediante las encuestas aplicadas al personal académico de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja, se procedió a organizar los datos en el software EXEL para realizar los análisis

cuantitativos. Para ello, los datos fueron representados en tablas y figuras, las cuales fueron construidas con base en las variables de estudio, tales como agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, de acuerdo con el Maslach Burnout Inventory (Barrera & Solano, 2021). A continuación, el análisis se llevó a cabo siguiendo un enfoque categorial, en el cual se agruparon las respuestas en dimensiones como carga laboral, apoyo organizacional y salud mental. Posteriormente, se analizó la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral, comparando los resultados obtenidos en las encuestas con la literatura revisada. Este proceso permitió interpretar cómo estos factores impactaron directamente en la calidad del trabajo. En este sentido, según Mosquera (2024), la organización y tabulación de los datos facilitó la identificación de patrones y tendencias, reflejando así el impacto del burnout en los docentes.

Una vez representada la información en tablas y gráficos, se procedió al análisis exploratorio, lo cual permitió establecer las relaciones entre las variables. Este análisis no solo evidenció los niveles de agotamiento emocional y su relación con el rendimiento laboral, sino que también permitió identificar los principales factores que contribuyeron a esta problemática, tal como lo señaló Justo (2023). Finalmente, los resultados fueron presentados con base en las categorías analizadas, destacando las conclusiones sobre los factores críticos que incidieron en el burnout. De acuerdo con Farfan y Rodríguez (2022), esto facilitó la proposición de estrategias de intervención social para reducir los efectos negativos del burnout en el personal académico.

## 6. Resultados

Una vez recolectados los datos mediante los instrumentos aplicados en esta investigación, como el test de Maslach y los cuestionarios de rendimiento laboral, se procedió a realizar un análisis detallado considerando las variables de estudio.

Con el objetivo de sintetizar la información obtenida, se realizó una sistematización de los resultados, organizando los datos por dimensiones específicas del Burnout, como el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, así como por aspectos clave del rendimiento laboral, como la motivación, la responsabilidad y el liderazgo en equipo.

Es importante destacar que los resultados serán presentados en tablas, organizadas según las categorías de estudio, permitiendo visualizar de manera clara y estructurada tanto las fortalezas como las áreas críticas identificadas, las cuales serán analizadas a continuación:

### 6.1 Síndrome de Burnout

La Tabla 2 presenta las dimensiones principales evaluadas por el test de Maslach en el marco del estudio del síndrome de Burnout. En ella se especifican las preguntas correspondientes a cada subescala (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), el número de ítems y los valores de corte establecidos para cada dimensión.

**Tabla 2.** Proceso metodológico de medición del test.

Aspecto evaluado	Preguntas por evaluar	# Ítems	Burnout
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	9	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	5	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	8	Menos de 34

En cambio, en la Tabla 3 detalla las escalas de valoración utilizadas para interpretar los resultados obtenidos en cada subescala del test de Maslach. En el caso del agotamiento emocional, los valores bajos abarcan de 0 a 18, los medios de 19 a 26, y los altos de 27 a 54. Para la despersonalización, se consideran bajos de 0 a 5, medios de 6 a 9, y altos de 10 a 30. Por su parte, la realización personal se clasifica como baja de 0 a 33, media de 34 a 39, y alta de 40 a 56.

**Tabla 3.** Escala de valoraciones según medición.

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	De 27 a 54
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	De 10 a 30
Realización personal	De 0 a 33	De 34 a 39	De 40 a 56

Para la Tabla 3 se establece la escala de puntuación utilizada en las respuestas del test Maslach, que oscila entre 0 (“Nunca”) y 6 (“Todos los días”). Esta escala cuantifica la frecuencia con la que los encuestados experimentan las dimensiones evaluadas, proporcionando una medida precisa de la intensidad del Burnout en la población estudiada. Donde su aplicación asegura una interpretación objetiva y estandarizada de los resultados.

**Tabla 4.** Escala de puntuaciones de selección test Maslach

<i>Escala</i>	<i>Rubro</i>
<i>Nunca.</i>	<b>0</b>
<i>Pocas Veces Al Año.</i>	<b>1</b>
<i>Una Vez Al Mes O Menos.</i>	<b>2</b>
<i>Unas Pocas Veces Al Mes.</i>	<b>3</b>
<i>Una Vez A La Semana.</i>	<b>4</b>
<i>Unas Pocas Veces A La Semana.</i>	<b>5</b>
<i>Todos los días</i>	<b>6</b>

Para la dimensión de Agotamiento Emocional se observa que el personal docente de la universidad Nacional de Loja de la unidad de educación a distancia y en línea, dando lugar que el 75% del personal docente presenta un nivel bajo de agotamiento emocional, mientras que el 14.3% se encuentra en un nivel medio y solo el 10.7% experimenta un nivel alto.

Estos resultados indican que la mayoría de los docentes parecen manejar adecuadamente el estrés laboral, lo cual podría estar relacionado con estrategias personales de afrontamiento o con un entorno laboral parcialmente favorable. Sin embargo, el porcentaje de individuos con niveles medios y altos de agotamiento emocional no debe subestimarse, ya que este estado puede evolucionar hacia un mayor desgaste emocional si no se toman medidas preventivas. Es necesario investigar las condiciones específicas que influyen en los niveles elevados para desarrollar estrategias de apoyo personal y organizacional.

**Tabla 5.** Agotamiento emocional

<b>Rangos</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
De 27 a 54	Alto	6	10.7%
De 19 a 26	Medio	8	14.3%
De 0 a 18	bajo	42	75%
<b>Totales</b>		<b>56</b>	<b>100%</b>

Mientras tanto para la dimensión de despersonalización, se observa que el personal docente de la universidad Nacional de Loja de la unidad de educación a distancia y en línea, dando lugar que el 89% del personal docente muestra un nivel bajo de despersonalización, lo que sugiere que la mayoría de los encuestados no experimentan actitudes negativas o desinteresadas hacia sus colegas o estudiantes. Por otro lado, el 9% presenta un nivel medio y el 2% un nivel alto. Aunque los niveles altos son mínimos, es crucial atender este aspecto, ya que la despersonalización puede afectar significativamente las relaciones interpersonales y la calidad del trabajo docente. Este hallazgo subraya la importancia de fomentar un clima laboral positivo y relaciones laborales saludables para evitar la deshumanización en las interacciones profesionales.

**Tabla 6.** Despersonalización

<b>Rangos</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
De 10 a 30	Alto	1	2%

De 6 a 9	Medio	5	9%
De 0 a 5	bajo	50	89%
Totales		56	100%

Por otro lado, en la dimensión de realización personal se observa que el personal docente de la universidad Nacional de Loja de la unidad de educación a distancia y en línea, se evidencia que el **62.5%** del personal docente alcanza un nivel alto de realización personal, mientras que el **17.85%** se sitúa en un nivel medio y el **19.65%** en un nivel bajo. Estos resultados reflejan que una mayoría significativa de los académicos percibe satisfacción y logro en sus actividades laborales, lo cual es positivo para su bienestar general y productividad. Sin embargo, el porcentaje de individuos con niveles bajos merece atención, ya que puede estar vinculado a la falta de reconocimiento, recursos inadecuados o sobrecarga laboral. Es fundamental implementar programas que fortalezcan el sentido de logro y satisfacción, especialmente para aquellos que enfrentan desafíos en este ámbito.

**Tabla 7.** Realización personal

Rangos	Escala	Frecuencia	Porcentajes
De 40 a 56	Alto	35	62.5%
De 34 a 39	Medio	10	17.85%
De 0 a 33	bajo	11	19.65%
Totales		56	100%

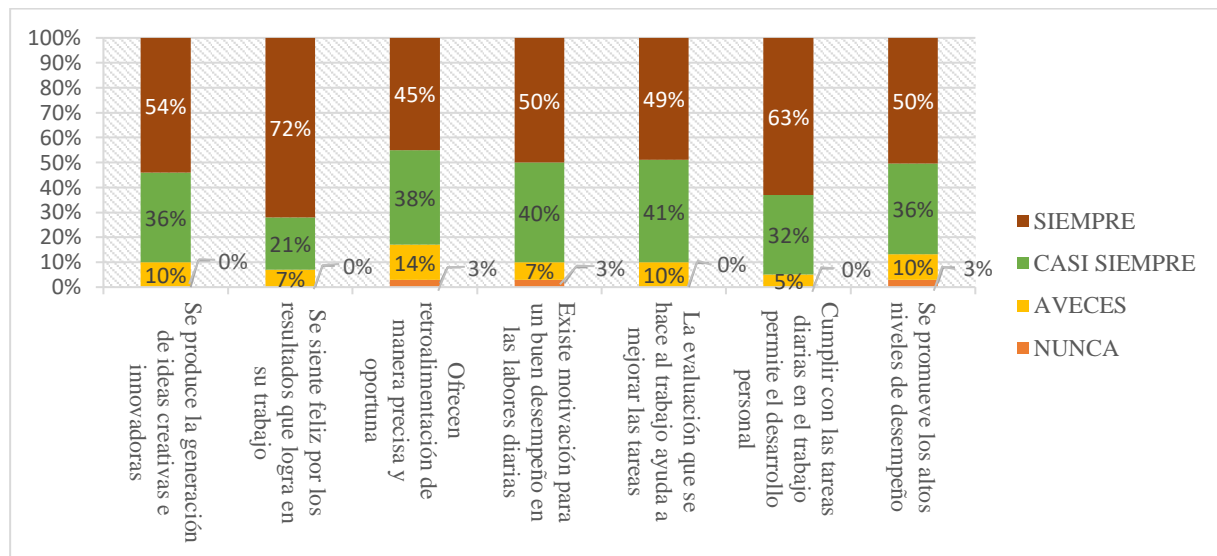
## 6.2 Rendimiento laboral

En rendimiento laboral recoge un panorama completo del rendimiento del docente, abarcando las subcategorías de motivación, responsabilidad, y liderazgo y trabajo en equipo. Se observa que los niveles altos predominan en la mayoría de los ítems, con porcentajes significativos que reflejan compromiso, creatividad, y respeto en el entorno laboral. Destacan particularmente la satisfacción por los logros laborales y el respeto entre compañeros, con valores superiores al 70%. Sin embargo, algunas áreas presentan puntuaciones medias y bajas, lo que sugiere la necesidad de intervenciones específicas como capacitaciones, estrategias de motivación, y retroalimentación continua para reforzar el desempeño en estas dimensiones.

### 6.2.1 Motivación

En la figura 2 se presenta la información correspondiente a la subcategoría de motivación dentro del cuestionario de rendimiento laboral. Los resultados destacan que el 72% de los encuestados manifiesta sentirse feliz por los resultados obtenidos en su labor, reflejando una fuerte conexión positiva con los logros alcanzados. Además, el 54% considera que se produce la generación de ideas creativas e innovadoras en su trabajo en un nivel alto. Estas cifras resaltan la importancia de un entorno que fomente la creatividad y el reconocimiento. Sin

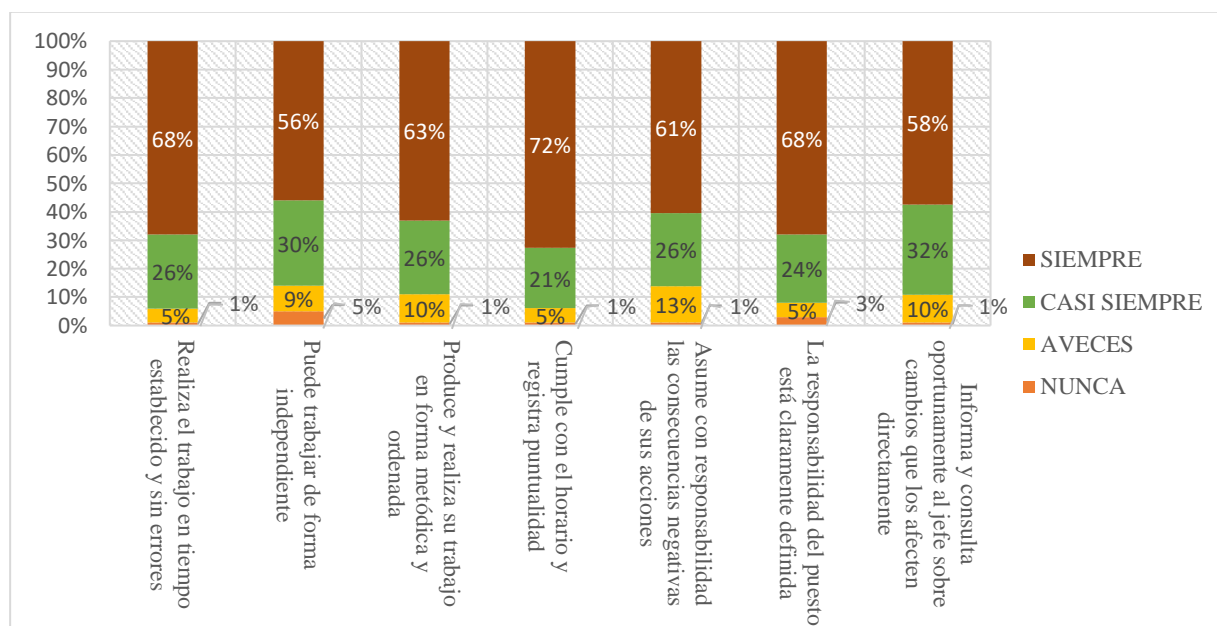
embargo, es importante fortalecer las áreas donde los niveles medio y bajo persisten, mediante estrategias como retroalimentación efectiva y programas de incentivación.



**Figura 2.** Perfil Valorativo de Motivación. Elaboración propia.

### 6.2.2 Responsabilidad

En la figura 3 se explora la subcategoría de responsabilidad. Los datos reflejan que un 72% de los encuestados cumple con el horario y registra puntualidad en un nivel alto, sugiriendo un fuerte compromiso con las obligaciones laborales. Asimismo, un 68% realiza su trabajo en el tiempo establecido y sin errores en un nivel alto. Estos resultados destacan la solidez del personal docente en su rendimiento, pero también evidencian áreas de mejora en los niveles medio y bajo, especialmente en la organización y la metodología de trabajo. Capacitaciones en gestión del tiempo podrían ser una herramienta valiosa para mejorar estos aspectos.



**Figura 3.** Perfil Valorativo de Responsabilidad. Elaboración propia.



### 6.2.3 Liderazgo Y Trabajo En Equipo

Según los datos presentados en la figura 4, en la subcategoría de liderazgo y trabajo en equipo, el 73% de los encuestados demostró respeto a sus jefes y compañeros de trabajo en un nivel alto, mientras que un 72% valora y respeta las ideas del equipo de trabajo en igual medida. Además, un 63% considera que las tareas realizadas permiten desarrollar al máximo sus capacidades. Estos resultados reflejan un ambiente laboral cooperativo y respetuoso, donde predominan las relaciones interpersonales positivas. No obstante, se debe prestar atención a las áreas con valoraciones medias y bajas, fomentando una preparación constante en metodologías colaborativas y adaptación al cambio.

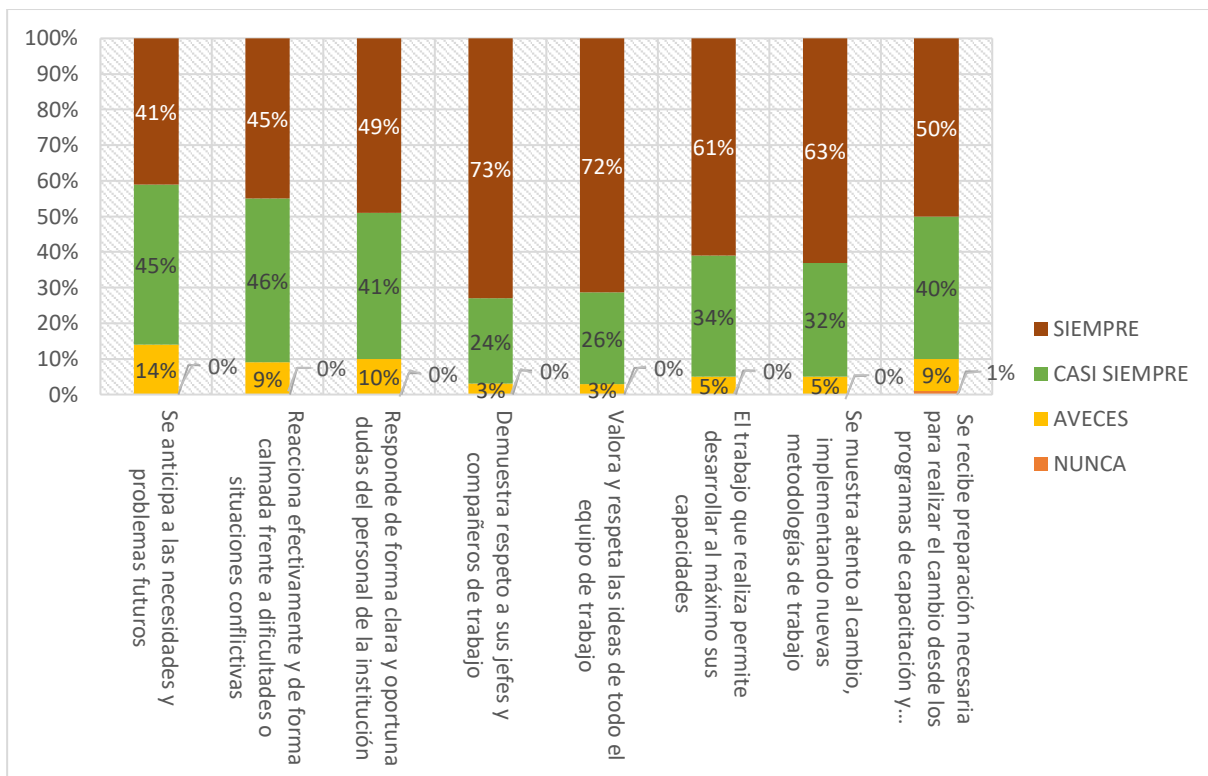


Figura 4. Perfil Valorativo de Liderazgo Y Trabajo En Equipo. Elaboración propia.

### 6.3 Tablas cruzadas: Burnout y Rendimiento Laboral

Los resultados muestran que los encuestados con niveles bajos de agotamiento emocional presentaron una mayor frecuencia en la categoría “Siempre” (27 de 42 casos), lo que evidencia una *relacion* entre menor agotamiento y mayor propensión a generar ideas creativas e innovadoras. Por el contrario, aquellos con niveles altos de agotamiento emocional mostraron una frecuencia considerablemente menor en esta categoría (1 de 6 casos). Esto refleja que el agotamiento emocional puede limitar la creatividad y la capacidad de innovación, aunque no en todos los casos. De los 14 encuestados con agotamiento medio y alto, solo 4 reportaron una limitación significativa, lo que podría estar influenciado por factores externos como el entorno

laboral o el tipo de tareas asignadas. Estos datos subrayan la importancia de un apoyo organizacional adecuado, ya que este puede mitigar los efectos negativos del agotamiento emocional sobre la creatividad, especialmente en tareas colaborativas o con alta demanda cognitiva.

**Tabla 8.** Nivel de Agotamiento Emocional y Se produce la generación de ideas creativas e innovadoras

		<b>"Se produce la generación de ideas creativas e innovadoras"</b>				
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	Total
<i>Nivel de Agotamiento Emocional</i>	Alto	0	1	4	1	6
	Medio	1	2	5	0	8
	Bajo	1	3	11	27	42
	Total	2	6	20	28	56

De manera similar, en la tabla 9 se observa que los encuestados con niveles bajos de agotamiento emocional tienen una mayor proporción de respuestas positivas (“Siempre”), lo que sugiere que estas personas mantienen una mayor eficacia en la retroalimentación. En contraste, entre los 14 casos con agotamiento medio y alto, aproximadamente la mitad indicó que “Nunca” o “A veces” ofrecen retroalimentación precisa y oportuna. Esto pone de manifiesto que el agotamiento emocional afecta directamente la capacidad de comunicación y la calidad del trabajo colaborativo. Además, los resultados resaltan la necesidad de intervenciones dirigidas a reducir el estrés laboral y fomentar ambientes donde se priorice la comunicación abierta y el soporte entre colegas.

**Tabla 9.** Nivel de Agotamiento Emocional y Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.

		<b>"Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna"</b>				
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	Total
<i>Nivel de Agotamiento Emocional</i>	Alto	1	2	2	1	6
	Medio	1	2	4	1	8
	Bajo	0	4	15	23	42
	Total	2	8	21	25	56

*Por otro lado*, los resultados revelaron que los encuestados con niveles bajos de despersonalización reportaron un alto grado de satisfacción laboral, evidenciado por las respuestas en la categoría “Siempre” (39 de 50 casos). Por otro lado, aquellos con niveles medios y altos de despersonalización tuvieron respuestas significativamente menores en esta categoría. Este análisis confirma una relación inversa entre despersonalización y satisfacción laboral, donde altos niveles de despersonalización conducen a menores niveles de felicidad y motivación en el trabajo. Los resultados también sugieren la importancia de explorar si el apoyo institucional o las políticas laborales pueden influir en la reducción de la despersonalización.

**Tabla 10.** Nivel de Despersonalización y Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.

		<b>"Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo"</b>				
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	Total
<i>Nivel de Despersonalización</i>	Alto	0	0	1	0	1
	Medio	0	1	3	1	5
	Bajo	0	3	8	39	50
	Total	0	4	12	40	56

En cuanto al manejo de situaciones adversas, los docentes con niveles bajos de despersonalización mostraron mayor eficacia, con un 70% respondiendo “Siempre” (35 de 50 casos). Por el contrario, aquellos con niveles altos tuvieron menos frecuencia en esta categoría, lo que sugiere dificultades para afrontar conflictos o situaciones desafiantes de manera efectiva. Este patrón destaca la importancia de fomentar estrategias de afrontamiento y resiliencia, especialmente para los docentes con alta despersonalización, quienes podrían beneficiarse de capacitaciones enfocadas en inteligencia emocional y manejo de conflictos.

**Tabla 11.** Nivel de Despersonalización y Reacciona efectivamente frente a dificultades.

		<b>"Reacciona efectivamente frente a dificultades"</b>				
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	Total
<i>Nivel de Despersonalización</i>	Alto	0	0	1	0	1
	Medio	0	2	2	1	5
	Bajo	0	3	12	35	50
	Total	0	5	15	36	56

Mientras tanto, los docentes con niveles altos de realización personal se destacaron en las categorías “Frecuentemente” (6 de 11 casos) y “Siempre” (3 de 11 casos), lo que evidencia una fuerte asociación entre altos niveles de logro personal y un mejor rendimiento laboral. En contraste, aquellos con niveles bajos de realización personal se concentraron en las categorías “A veces” y “Frecuentemente”, reflejando una menor consistencia en el cumplimiento de sus tareas. Estos resultados enfatizan la necesidad de implementar programas de desarrollo profesional y motivacional para apoyar a los docentes con baja realización personal, mejorando así su desempeño.

**Tabla 12.** Nivel de Realización Personal y Se promueven altos niveles de desempeño.

		<b>"Se promueven altos niveles de desempeño"</b>				
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	Total
<i>Nivel de Realización Personal</i>	Alto	0	2	6	3	11
	Medio	0	1	5	4	10
	Bajo	0	3	9	23	35
	Total	0	6	20	30	56

Por otro lado, los datos indican que los docentes con niveles altos de realización personal tienden a desarrollar plenamente sus habilidades, distribuyéndose entre las categorías “Frecuentemente” (5 de 11 casos) y “Siempre” (5 de 11 casos). Por otro lado, los docentes con niveles bajos de realización personal tienen una mayor concentración en la categoría “Frecuentemente” (10 de 35 casos) y una menor proporción en “Siempre”. Esto sugiere que

estos docentes podrían estar enfrentando barreras estructurales o personales que limitan su crecimiento profesional, subrayando la necesidad de apoyo continuo y oportunidades de capacitación.

**Tabla 13.** Nivel de Realización Personal y El trabajo permite desarrollar al máximo las capacidades.

		<b>"El trabajo permite desarrollar al máximo las capacidades"</b>				
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	Total
<i>Nivel de Realización Personal</i>	Alto	0	1	5	5	11
	Medio	0	0	4	6	10
	Bajo	0	2	10	23	35
	Total	0	3	19	34	56

Para finalizar, en la tabla 14, los encuestados con altos niveles de realización personal se destacaron en la categoría “Siempre” (6 de 11 casos), lo que refleja una correlación positiva entre la realización personal y el respeto en el entorno laboral. En contraste, aquellos con niveles bajos de realización personal reportaron una mayor proporción de respuestas en “Nunca” o “A veces”, evidenciando menores niveles de colaboración y compromiso en el trabajo en equipo. Este análisis sugiere la importancia de fomentar un ambiente inclusivo y respetuoso para mejorar la interacción y el respeto entre los docentes.

**Tabla 14.** Nivel de Realización Personal y Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.

		<b>"Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo"</b>				
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	Total
<i>Nivel de Realización Personal</i>	Alto	0	1	4	6	11
	Medio	0	1	3	6	10
	Bajo	0	2	7	26	35
	Total	0	4	14	38	56

## 7. Discusión

El fenómeno del síndrome de Burnout ha sido ampliamente estudiado por su impacto en el rendimiento laboral, especialmente en sectores como la docencia. Este estudio, centrado en los docentes de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea de la UNL, ofrece un panorama revelador sobre cómo el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal afectan la calidad de su Rendimiento laboral.

En el ámbito educativo, el burnout ha sido especialmente prevalente entre los docentes, quienes enfrentan una serie de desafíos que aumentan su vulnerabilidad a esta condición. Según Correa, “el síndrome de burnout en profesores universitarios está significativamente asociado con la carga de trabajo y el tiempo dedicado a la institución. Los docentes que trabajan a tiempo completo y tienen una alta interacción con sus estudiantes presentan mayores niveles de agotamiento emocional y despersonalización” (Farfan, 2022).

En primera instancia, los resultados mostraron que resulta crucial reconocer que el agotamiento emocional, identificado en un 75% de los participantes con niveles bajos a moderados y en un 10.7% con niveles altos, es una manifestación central del Burnout. Maslach y Leiter ya habían enfatizado que este componente está profundamente arraigado en las profesiones de ayuda, donde la carga emocional constante genera un desgaste progresivo (Maslach y Leiter 2016, p. 45). Los hallazgos de este estudio confirmaron esta afirmación y reflejaron cómo las exigencias de la educación a distancia agravaron este problema. En palabras de Vilorio y Paredes, la sobrecarga laboral no solo aumentó los niveles de agotamiento, sino que también limitó la capacidad de los docentes para mantener su compromiso con la enseñanza. (Vilorio y Paredes 2020, p. 78)

Por otro lado, la despersonalización, aunque menos prevalente, se registró en un 89% de los docentes con niveles bajos, mientras que un 11% presentó niveles altos. Este mecanismo de defensa, descrito por Farfan, surgió como una respuesta al estrés crónico, pero sus consecuencias pudieron ser devastadoras (Farfan 2022, p. 32). Un docente que adoptó actitudes distantes hacia sus estudiantes y colegas corrió el riesgo de deteriorar el ambiente académico, afectando tanto su rendimiento como la experiencia de aprendizaje de los estudiantes. Estos resultados sugieren que la despersonalización, aunque menos frecuente, tiene un impacto cualitativamente significativo, y su control debe ser una prioridad para las instituciones educativas.

Sin embargo, en la dimensión de la realización personal también arrojó resultados alarmantes. Un porcentaje considerable de los participantes mostró percepciones negativas de sus logros, lo que coincidió con lo reportado por Serna y Martínez. La falta de reconocimiento

y las oportunidades limitadas de desarrollo profesional, especialmente en modalidades no presenciales, contribuyeron a este fenómeno (Serna y Martínez 2020, p. 54). Como lo destacaron Justo el aislamiento laboral y la escasa interacción presencial exacerbaron estos sentimientos de insatisfacción (2023, p. 66). Además, el hecho de que los docentes con menores niveles de realización personal sean también los que reportaron mayores niveles de agotamiento emocional sugiere una interconexión entre estas dimensiones del Burnout, que afecta de manera transversal su rendimiento laboral.

Desde una perspectiva más amplia, el impacto del Burnout en el rendimiento laboral fue innegable. Los resultados de este estudio mostraron que el 15% de los docentes evaluados presentaron una correlación negativa significativa entre las dimensiones del Burnout y su desempeño docente. Este hallazgo reforzó las conclusiones de Urbina y Carrión, quienes argumentaron que el Burnout disminuyó la motivación, el compromiso y, en última instancia, la calidad del trabajo (Urbina y Carrión 2022, p. 103). Además, Bastidas et al. subrayaron que el agotamiento emocional limitó la capacidad de los docentes para adaptarse a las demandas académicas y administrativas (Bastidas et al. 2023, p. 119).

La relación entre el rendimiento laboral y el Burnout adquirió especial relevancia en este contexto. El rendimiento laboral, evaluado a través de dimensiones como la motivación, la responsabilidad y el trabajo en equipo, se vio significativamente afectado en los docentes con niveles altos de agotamiento emocional. Específicamente, aquellos que experimentaron niveles altos de Burnout mostraron una disminución en la capacidad para generar ideas creativas, ofrecer retroalimentación efectiva y reaccionar positivamente ante las dificultades. Estas conductas, fundamentales en el ámbito educativo, son esenciales para garantizar un entorno de aprendizaje óptimo. Los datos obtenidos coincidieron con los de Espinoza, quien enfatizó que un clima laboral favorable y la reducción del estrés son determinantes clave del rendimiento laboral (Espinoza 2023). Además, la falta de programas de capacitación dirigidos a mejorar las competencias emocionales de los docentes se identificó como un factor que potencialmente podría incrementar los efectos del Burnout en el largo plazo.

Frente a este panorama, es imperativo adoptar estrategias efectivas para abordar el Burnout en el ámbito educativo. La Organización Mundial de la Salud reconoció este síndrome como un factor de riesgo laboral, destacando la importancia de implementar medidas preventivas (2000, p. 12). Investigaciones recientes, como las de Charoensukmongkol y Villegas, propusieron intervenciones basadas en mindfulness e inteligencia emocional como herramientas clave para mitigar el agotamiento y fomentar un entorno laboral saludable (Charoensukmongkol y Villegas 2022, p. 134). Además, resulta relevante considerar políticas

que promuevan el trabajo colaborativo entre docentes, dado que el apoyo mutuo podría reducir la sensación de aislamiento y fomentar la cohesión del equipo.

Para finalizar, los resultados de este estudio no solo confirmaron la validez de la literatura existente, sino que también destacaron la urgencia de intervenciones dirigidas a mejorar el bienestar de los docentes. Es fundamental promover programas de apoyo emocional, reconocimiento profesional y fortalecimiento del clima organizacional. Estas iniciativas no solo contribuirán a reducir los efectos del Burnout, sino también a optimizar el rendimiento laboral en un entorno académico en constante transformación. Finalmente, futuras investigaciones podrían centrarse en evaluar cómo intervenciones específicas, como el desarrollo de habilidades de afrontamiento y la incorporación de recursos tecnológicos, impactan en la reducción del Burnout y en la mejora de los resultados laborales.

## 8. Conclusiones

- Se logró describir de manera teórica los factores que contribuyen a la generación del síndrome de Burnout en la Universidad Nacional de Loja, en la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, en este sentido, se identificaron diversos elementos determinantes, tales como el agotamiento emocional, la despersonalización, la realización personal y el estrés crónico acumulativo. Estos factores están estrechamente relacionados con las altas demandas emocionales y académicas que enfrentan los docentes en la modalidad virtual, lo cual incide de manera directa en su bienestar psicológico y físico. Así, la sistematización de estas evidencias teóricas no solo permite comprender el fenómeno de manera integral, sino que también fundamenta las intervenciones dirigidas a prevenir y abordar el Burnout en este entorno específico.
- Por otro lado, el análisis de las principales causas del síndrome de Burnout reveló que factores como el excesivo agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal constituyen los principales desencadenantes de esta condición. Aunque fueron pocos los casos altos en cada nivel, existe un problema que está presente dentro de la comunidad docente. En cuanto a los efectos observados en el rendimiento laboral, se notó una disminución considerable en la motivación, una pérdida de liderazgo efectivo y una reducción en la capacidad para trabajar de manera colaborativa. Estos hallazgos reflejan el impacto negativo en los pocos casos que se detectaron del Burnout sobre el rendimiento laboral y la calidad educativa, lo que resalta la urgencia de implementar estrategias integrales para mitigar sus consecuencias.
- En respuesta a esta problemática, se diseñó un plan de intervención social que propone estrategias orientadas tanto a nivel organizacional como individual. En concreto, dicho plan incluye la promoción del autocuidado a través de talleres y capacitaciones específicas, la mejora de las condiciones laborales mediante la redistribución equitativa de responsabilidades y el fortalecimiento del apoyo psicosocial a través de programas de acompañamiento y asesoramiento profesional. Estas acciones, por tanto, están diseñadas para reducir los efectos del Burnout, promover el bienestar integral de los docentes y crear un entorno laboral más saludable y sostenible. De este modo, se busca no solo mejorar el desempeño académico, sino también garantizar una educación de calidad para los estudiantes de la institución.



## 9. Recomendaciones

- Es fundamental que la Universidad Nacional de Loja, en la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, implemente políticas que redistribuyan equitativamente la carga laboral entre los docentes, de manera que se evite la sobrecarga y el estrés relacionado con el trabajo. Esto incluye establecer horarios y responsabilidades claras, permitiendo a los docentes un mejor equilibrio entre sus tareas académicas y su vida personal. Además, se debe incorporar un enfoque preventivo en el que se ofrezcan programas de apoyo psicosocial, como asesoramiento y terapia, que les ayuden a gestionar las demandas emocionales y la presión constante del entorno laboral. Estos servicios, junto con la creación de espacios de interacción entre colegas, pueden ser esenciales para prevenir el agotamiento emocional.
- Paralelamente, es necesario ofrecer capacitación continua en gestión del estrés, así como en el uso de herramientas digitales para la enseñanza a distancia. Incluir talleres que enseñen a las docentes técnicas de manejo del estrés, como el mindfulness o el ejercicio físico, contribuirá a su bienestar general, mientras que una formación tecnológica adecuada reducirá la frustración y la fatiga derivada de la inseguridad en el uso de plataformas educativas. Asimismo, fomentar una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los docentes de la unidad de educación a distancia y en línea puede disminuir el aislamiento y mejorar la motivación, generando un ambiente de apoyo mutuo que combate las consecuencias del Burnout.
- Por último, se deben revisar las expectativas académicas para asegurarse de que sean realistas y alcanzables, considerando las limitaciones de tiempo y recursos propios de la educación a distancia. Para ello, es fundamental incluir a los docentes de la unidad de educación a distancia y en línea en el proceso de toma de decisiones sobre su carga de trabajo y las condiciones laborales, permitiéndoles un mayor control sobre su entorno profesional. Esto no solo aumentará su sentido de pertenencia, sino que también contribuirá a la creación de un entorno de trabajo más saludable, lo que, a su vez, favorecerá la calidad educativa y el bienestar tanto de los docentes como de los estudiantes en la universidad.

## 10. Bibliografía

- Achote Caisaguano, M. M., Tunja Castro, D. T., & Montero Reyes, Y. (2022). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Talento Humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC). *Investigación, Tecnología E Innovación*, 14(15), 32–57. <https://doi.org/10.53591/iti.v14i15.1434>
- Álvarez, L. G. Á., Gallardo, C. D. C. G., & Álvarez, M. T. F. (2023). Síndrome de Burnout y formas de afrontamiento en psicólogos trabajadores de un Hospital Público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 9389-9412.
- Álzate, D. (2022) Acciones para el cierre de brechas en la gestión de la salud mental de los empleados de gensa (SAESP).
- Barrera, G., y Solano, Y. (2021). Manifestación del síndrome de burnout en el personal del servicio de urgencias de la Clínica de Traumas y Fracturas de Montería en el año 2021.
- Bland, H. W., Melton, B. F., Welle, P., & Bigham, L. (2020). Stress tolerance: New challenges for millennial college students. *Journal of College Student Development*, 61(6), 723-737.
- Cabrera, D. (2021). Estudio del perfil y las percepciones sobre la formación y la profesión, de los estudiantes avanzados de la modalidad semipresencial de formación de profesores, en Uruguay.
- Caita, J. (2022). Síndrome de Burnout y su repercusión en la práctica asistencial de los internos rotativos de enfermería del Hospital Luis Gabriel Dávila (Bachelor's thesis).
- Castaño Puerta, C., Cortés Correa, R. M., Paez Abreu, M. A., Sánchez Guerrero, M. A., & Sesquilé Casas, M. A. (2020). Casos asociados al síndrome de Burnout que inciden en la vida laboral de los trabajadores de la empresa Nases Bogotá.
- Castelo, J. (2023). Interacción social y comportamiento humano antes y durante la pandemia: una reflexión sobre la vida y la muerte en los habitantes del cantón Ambato, durante los años 2020, 2021 y 2022 (Master's thesis).
- Christie, N. (2023). La industria del control del delito: ¿la nueva forma del holocausto? Canopus Editorial Digital Sa.
- Espinoza Rojas, M. R. (2023). Evaluación formativa para el logro de competencias profesionales en estudiantes de hotelería y turismo, 2023.
- Farfan Rodriguez, A. Y. (2022). Factores asociados al síndrome de Burnout en internos de medicina humana del departamento de Ica en el año 2021.
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. Buenos Aires, Argentina: Teseo.



- Gamero, M. (2022). Salud mental y bienestar psicológico en trabajadores mineros. Una revisión sistemática. *Psicología Unemi*, 6(11), 192-207.
- García, M. (2023). Síndrome Burnout en Profesionales de Servicios de Salud Mental. <https://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2022/12/19.-S%C3%ADndrome-burnout-en-profesionales-de-servicios-de-salud-mental.pdf>
- Gómez, C. (2022). Modelo de Schmidt y Stein sobre el compromiso deportivo en el burnout.
- Gómez, R., & Pérez, M. (2019). Técnicas de investigación cuantitativa en ciencias sociales. Editorial Académica Española.
- Justo, K. (2023). Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital Público de Lima. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9416>
- Kotera, Y., Green, P., y Sheffield, D. (2020). Work-life balance of UK construction workers: relationship with mental health. *Construction Management and Economics*, 38, 291 - 303. <https://doi.org/10.1080/01446193.2019.1625417>.
- Martínez, J. M. (2020). Metodologías de investigación científica. Editorial Universitaria.
- Martínez, L. (2024). Salud mental e infancia, emergencia que atender en el contexto migratorio, pero ¿quién o cómo se hará? Un reto posible. *Latam: revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(1), 157.
- Martínez, M., Gutiérrez, E., Mendoza, G., Jiménez, J. y Arroyo, V. (2023). Sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en médicos y enfermeras de hospitales públicos y privados del estado de Michoacán. *Janaskakua*, 5(10).
- Mera, E., y Padilla, C. (2024). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Neva-Ecuador SA” (Bachelor's thesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi;(UTC)).
- Morales, P. (2018). Diseños de investigación social: Estudios longitudinales y transversales. Editorial McGraw-Hill.
- Mosquera Peñafiel, E. L. (2024). Clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral del gobierno autónomo descentralizado del cantón Isidro Ayora (Bachelor's thesis, Jipijapa-Unesum).
- Pines, A. M., & Aronson, E. (2022). *Career burnout: Causes and cures*. Free Press
- QuestionPro. (2019). Muestreo intencional. Características y ejemplos. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-intencional/>
- Quispe, A. (2023). Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de la Papelera La Paz (Doctoral dissertation).



Rodríguez, L., & Sánchez, A. (2021). Investigación descriptiva y correlacional en educación. Editorial Pearson.


Sánchez, M., & Fernández, R. (2016). Motivación intrínseca y extrínseca y su relación con el rendimiento laboral. *Revista de Psicología Social*, 31(3), 213-224.

Villarreta, S., y Del Carmen, M. (2022). Clima laboral y su influencia en el desarrollo del síndrome de burnout en los profesionales de los sistemas de atención de la salud.



## 11. Anexos

### Anexo 1. Oficio de aceptación de escenario de recolección de información.



1859



Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

Memorando Nro.: UNL-D-UEDL-2023-0261-M  
Loja, 01 de octubre de 2024

**PARA:** Cinthya Torres Calderón Mgtr.  
**DOCENTE TUTORA DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y EN LÍNEA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**ASUNTO:** Autorización realizar trabajo de tesis en la UEDL


De mis consideraciones:

Dando contestación al Memorando Nro. UNL-CTS-2024-0100, de fecha 16 de julio de 2024, mediante el cual solicita *"...muy comedidamente se permita a la estudiante del Ciclo VII paralelo "A" Gabriela Stefani Ramirez Pineda, realizar su trabajo de tesis en las dos etapas I y II, durante los períodos académicos abril-agosto 2024 y octubre 2024-marzo 2025, en su prestigiosa Institución..."*; me permito AUTORIZAR, a la mencionada estudiante para que pueda realizar su trabajo de tesis en la Unidad de Educación a Distancia

Lo que comunico a Ud. para los fines consiguientes.

Atentamente,

**"EN LOS TESOROS DE LA SABIDURÍA,  
ESTÁ LA GLORIFICACIÓN DE LA VIDA".**



Dr. Milton Eduardo Mejía Balcázar, Mgtr.  
**DIRECTOR DE LA UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA Y EN LÍNEA**

C.c. Archivo  
MEMB/recp

Educamos para **Transformar**

## Anexo 2. Consentimiento informado (Captura de la pregunta del Google form)

18:01

### Encuesta dirigida al Personal Académico de la UEDL de la UNL

La encuesta aquí presentada, se realiza a partir del proyecto de investigación denominado "Síndrome de Burnout y el Rendimiento Laboral del Personal Académico de la Unidad de educación a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja en la actualidad.", y es llevado a cabo por Gabriela Stefani Ramírez Pineda estudiante de la carrera de Trabajo Social de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea.

Esta investigación tiene como propósito determinar la incidencia del síndrome de burnout en el rendimiento laboral del personal académico de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, de la Universidad Nacional de Loja.

Gracias por participar en este test y por tomarte el tiempo para llenar este formulario.

gabriela.s.ramirez@unl.edu.ec  
[Cambiar de cuenta](#)

No compartido

18:01

docs.google.com/form

Toda la información recopilada durante el estudio se mantendrá estrictamente confidencial. Los datos serán analizados y reportados de forma agregada, sin revelar la identidad de los participantes de manera individual.

Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene derecho a negarse a participar o a retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas para usted. Su decisión de participar o no participar.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre este estudio, puede comunicarse con el investigador responsable.

Nombres completos: Gabriela Stefani Ramírez Pineda

Teléfono celular: 0989193597

Acepta participar libre y voluntariamente en la investigación

Si

No



Anexo 3. Ficha bibliográfica

Anexo 1

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Trabajo Social

Unidad de Educación a distancia y en línea

N°	Autor(es)	Título del Artículo	Revista	Año	Categorías	Citas Clave
1	Luis Gustavo Alvarez Alvarez	Síndrome de Burnout y formas de afrontamiento en psicólogos trabajadores de un hospital público	Ciencia Latina Internacional	2023	Technological Impact	"Quien observó una pérdida progresiva de energía y motivación en sus colegas tras varios años de trabajo intenso" (Álvarez Gallardo & Álvarez, 2023; p.22)
2	Barrera Rebollo, Greys Adriana	Manifestaciones del síndrome de burnout en el proceso de servicio de urgencias de la clínica de traumas y fracturas de montería en el año 2021	Repositorio Institucional	2021	Engagement Strategies	La dimensión personal considera el compromiso personal, las condiciones personales (sexo, edad, condición social), problemas personales relacionados con lo profesional (estrés, desmotivación) y la satisfacción de insatisfacción laboral. La dimensión laboral incluye los sistemas de selección, promoción, incentivos, condiciones laborales y obligaciones del docente (Barrera. R, 2021).



## Anexo 4. Matrices de Encuestas (variable, dimensiones, preguntas)

Universidad Nacional de Loja						Anexo 5
Carrera de Trabajo Social						
Unidad de Educación a distancia y en línea						
Cuestionario de Encuesta						
<p><b>Nota:</b> la encuesta aquí presentada, se realiza a partir del proyecto de investigación denominado “Síndrome de Burnout y el Rendimiento Laboral del Personal Académico de la Unidad de educación a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja en la actualidad.”, y es llevado a cabo por <b>Gabriela Stefani Ramírez Pineda</b>; esta investigación tiene como propósito de <b>Determinar el impacto del síndrome de burnout en el rendimiento laboral del personal académico de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja.</b></p> <p>Se da a conocer además que las respuestas aquí colocadas serán tratadas confidencialmente y bajo anonimato; debido a que su utilización será únicamente con fines científicos como parte de la investigación antes mencionada.</p> <p>Acepto participar libre y voluntariamente en la investigación, misma que se denomina <b>nombre de la investigación</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>						
Variables	Concepto	Categorías/Dimensiones	Indicadores	Rangos de medición	Preguntas	
Informativa			<i>Edad</i>	25 – 30 31 – 36 37 – 42 43 – 47 48 – 53 + 54	¿Cuál es su edad?	
			<i>Sexo</i>	Mujer/ Hombre	¿Cuál escogería como su sexo?	
SINDROME DE BURNOUT	La palabra "burnout" ha sido utilizada en el lenguaje anglosajón dentro de la jerga de los atletas o deportistas en general; ya que, con esta palabra, cuya traducción al castellano significa "estar quemado", se describe una situación en la que, contrariamente a las expectativas de la persona, no se logran obtener los resultados esperados a pesar de haberse entrenado intensamente para conseguirlos (Gómez, 2022).	Cansancio emocional	Frecuencia de sensación de agotamiento. Falta de energía para realizar tareas. Dificultad para afrontar demandas diarias. Irritabilidad o frustración recurrente. Necesidad de descansar constantemente.	Nunca. Pocas veces al año o menos. Una vez al mes o menos. Unas pocas veces al mes. Una vez a la semana. Unas pocas veces a la semana. Todos los días.	¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo? ¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo? ¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado? ¿Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa? ¿Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo? ¿Me siento frustrado/a en mi trabajo? ¿Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés? ¿Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades?	
		Despersonalización	Trato distante o frío hacia los demás. Actitud indiferente o cínica. Pérdida de empatía en interacciones. Sensación de desconexión emocional. Percepción de los demás como "objetos" o números.	Nunca. Pocas veces al año o menos. Una vez al mes o menos. Unas pocas veces al mes. Una vez a la semana. Unas pocas veces a la semana. Todos los días.	¿Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales? ¿Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente? ¿Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente? ¿No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as? ¿Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas?	
		Realización personal	Sentimiento de logro en el trabajo o tareas. Grado de satisfacción con el desempeño propio. Percepción de crecimiento personal y profesional. Confianza en la capacidad de afrontar retos. Motivación para alcanzar nuevas metas.	Nunca. Pocas veces al año o menos. Una vez al mes o menos. Unas pocas veces al mes. Una vez a la semana. Unas pocas veces a la semana. Todos los días.	¿Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as? ¿Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as? ¿Creo que con mi trabajo estoy incluyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as? ¿Me siento con mucha energía en mi trabajo? ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as? ¿Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as? ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo? ¿En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma?	





Universidad Nacional de Loja

Carrera de Trabajo Social  
Unidad de Educación a Distancia y en línea

Cuestionario de Encuesta

Nota: la encuesta aquí presentada, se realiza a partir del proyecto de investigación denominado "Síndrome de Burnout y el Rendimiento Laboral del Personal Académico de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja en la actualidad.", y es llevado a cabo por Gabriela Stefani Ramírez Pineda; esta investigación tiene como propósito de Determinar el impacto del síndrome de burnout en el rendimiento laboral del personal académico de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja.

Se da a conocer además que las respuestas aquí colocadas serán tratadas confidencialmente y bajo anonimato; debido a que su utilización será únicamente con fines científicos como parte de la investigación antes mencionada.

Acepto participar libre y voluntariamente en la investigación, misma que se denomina nombre de la investigación SI \_\_\_ NO \_\_\_

Variables	Concepto	Categorías/Dimensiones	Indicadores	Rangos de medición	Preguntas
Informativa			Edad	25 - 30 31 - 36 37 - 42 43 - 47 48 - 53 + 54	¿Cuál es su edad?
			Sexo	Mujer/ Hombre	¿Cuál escogería como su sexo?
RENDIMIENTO LABORAL	El rendimiento laboral, según el autor Mosquera (2024) (citando a Chiavenato (2012), se define como "el comportamiento orientado hacia la consecución de los objetivos establecidos por el trabajador". Este incluye características individuales como habilidades, capacidades, y necesidades, que interactúan con la naturaleza del trabajo y la estructura organizacional, influyendo así en los resultados y en los cambios que ocurren en las organizaciones.	MOTIVACION	Satisfacción con tareas. Cumplimiento de objetivos. Participación voluntaria. Entusiasmo en tareas. Percepción de reconocimiento.	SIEMPRE FRECUENTEMENTE AVECES NUNCA	¿Se impulsa, fortalece y promueve en los colaboradores, la generación de ideas creativas e innovadoras? ¿Experimento satisfacción, felicidad y alegría cuando obtengo con mi esfuerzo y desempeño, resultados satisfactorios en el trabajo? ¿Siempre se recibe por parte de los superiores, retroalimentación de manera precisa y oportuna, de acuerdo a las tareas asignadas? ¿Existe motivación en cada uno de los colaboradores para un buen desempeño en las labores diarias, integrándose en equipos de trabajo? ¿La evaluación continua y sistémica que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas? ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal, el aprendizaje continuo y el crecimiento profesional? ¿Se incentiva para que los colaboradores alcancen altos niveles de desempeño?.
		RESPONSABILIDAD	Cumplimiento de plazos. Asistencia y puntualidad. Cumplimiento de compromisos. Precisión en tareas. Autoevaluación y corrección.	SIEMPRE FRECUENTEMENTE AVECES NUNCA	¿El cumplimiento del trabajo en el tiempo establecido y sin errores, es prioridad para todos?? ¿Se fomenta la autonomía, independencia en la toma de decisiones en los colaboradores para que trabajen de forma independiente?? ¿La productividad y la realización del trabajo se llevan a cabo desde una planificación previa, en forma metódica y ordenada?? ¿Cumplan con el horario y registren puntualidad en todo momento?? ¿Assumen cada colaborador, con responsabilidad, las consecuencias negativas de sus acciones y se muestran abiertos a aceptar críticas constructivas?? ¿La responsabilidad del puesto está claramente definida, así como las funciones y el perfil? ¿La comunicación es eficiente con los superiores pudiendo informar oportunamente sobre cambios que afecten directamente alguna planificación? ¿Se muestra a los colaboradores y profesionales técnicos proponiendo soluciones prácticas y adaptadas al contexto? ¿Poseo control emocional y sé actuar bajo presión para manejar adecuadamente las situaciones de conflicto y dificultades en busca de soluciones? ¿Las respuestas ante dudas o interrogantes de los colaboradores, se reciben oportunamente por parte de los superiores que siempre atienden cualquier necesidad? ¿Demuestra respeto a sus jefes y compañeros de trabajo? ¿Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo para tomar decisiones desde el consenso? ¿El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades y competencias? ¿Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo? ¿Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio desde los programas de capacitación y formación en competencias?
		Liderazgo y Trabajo en Equipo	Toma de decisiones conjunta. Participación en discusiones. Resolución de conflictos. Clima grupal positivo. Integración y cooperación. Tareas logradas en equipo.	SIEMPRE FRECUENTEMENTE AVECES NUNCA	¿Los jefes promueven las capacitaciones continuamente y la superación personal? ¿Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas? ¿La institución promueve el desarrollo personal y profesional? ¿Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos que quedan demostrados en los resultados finales que se obtienen? ¿Se recibe preparación para realizar el trabajo previa inducción y preparación?
		Formación y Desarrollo Personal	Cursos y capacitaciones realizados. Frecuencia de autoaprendizaje. Metas personales alcanzadas. Satisfacción con crecimiento. Relevancia de la formación.	SIEMPRE FRECUENTEMENTE AVECES NUNCA	



**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

**Anexo 5.** Enlace o capturas del google form

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdBJm5N7oonW77Je9fAIihNr4lAeOLvz2iCfmv-gkB1TdvRBzA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdBJm5N7oonW77Je9fAIihNr4lAeOLvz2iCfmv-gkB1TdvRBzA/viewform?usp=sf_link)

**Anexo 6.** Enlace de Matriz Excel de resultados



Anexo 7. Tabla de frecuencias totales rendimiento laboral

Dimensiones	Afirmación	Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Motivación</b>	Se produce la generación de ideas creativas e innovadoras	0	0%	6	10%	20	36%	30	54%
	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo	0	0%	4	7%	12	21%	40	72%
	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna	2	3%	8	14%	21	38%	25	45%
	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias	2	3%	4	7%	22	40%	28	50%
	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas	0	0%	6	10%	23	41%	27	49%
	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal	0	0%	3	5%	18	32%	35	63%
	Se promueve los altos niveles de desempeño	2	3%	6	10%	20	36%	28	50%
<b>Responsabilidad</b>	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores	1	1%	3	5%	14	26%	38	68%
	Puede trabajar de forma independiente	3	5%	5	9%	17	30%	31	56%
	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada	1	1%	6	10%	14	26%	35	63%
	Cumple con el horario y registra puntualidad	1	1%	3	5%	12	21%	40	72%
	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones	1	1%	7	13%	14	26%	34	61%
	La responsabilidad del puesto está claramente definida	2	3%	3	5%	13	24%	38	68%
	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente	1	1%	6	10%	18	32%	33	58%
<b>Liderazgo Y Trabajo En Equipo</b>	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros	0	0%	8	14%	25	45%	23	41%
	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas	0	0%	5	9%	26	46%	25	45%
	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución	0	0%	6	10%	23	41%	27	49%
	Demuestra respeto a sus jefes y compañeros de trabajo	0	0%	2	3%	13	24%	41	73%
	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo	0	0%	2	3%	14	26%	40	72%
	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades	0	0%	3	5%	19	34%	34	61%
	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo	0	0%	3	5%	18	32%	35	63%
	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio desde los programas de capacitación y formación en competencias	1	1%	5	9%	22	40%	28	50%

## Anexo 8. Frecuencias de Afirmaciones individuales

Dimensiones	Afirmación	Nunca		Pocas Veces Al Año.		Una Vez Al Mes O Menos.		Unas Pocas Veces Al Mes.		Una Vez A La Semana		Unas Pocas Veces A La Semana.		Todos los días	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
		Agotamiento emocional	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	18	31%	14	24%	4	7%	6	10%	5	9%	8	14%
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	10		17%	18	31%	4	7%	5	9%	7	12%	6	10%	8	14%
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	26		45%	12	21%	5	9%	4	7%	3	5%	7	12%	1	2%
Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	16		28%	18	31%	7	12%	6	10%	4	7%	5	9%	2	3%
Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	24		41%	13	22%	4	7%	5	9%	4	7%	4	7%	4	7%
Me siento frustrado/a en mi trabajo.	36		62%	8	14%	3	5%	4	7%	3	5%	3	5%	1	2%
Creo que trabajo demasiado	23		40%	16	28%	4	7%	4	7%	3	5%	6	10%	2	3%
Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés	32		53%	11	18%	5	8%	5	8%	3	5%	2	3%	2	3%
Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	36		64%	6	11%	3	5%	6	11%	2	4%	2	4%	1	2%
Despersonalización	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	49	84%	3	5%	2	3%	2	3%	0	0%	1	2%	1	2%
	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	43	74%	6	10%	4	7%	2	3%	1	2%	2	3%	0	0%
	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	37	64%	6	10%	4	7%	7	12%	2	3%	2	3%	0	0%

Realización Personal	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	40	69%	8	14%	1	2%	3	5%	1	2%	3	5%	2	3%
	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	42	72%	5	9%	2	3%	5	9%	2	3%	2	3%	0	0%
	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	1	2%	5	9%	7	12%	8	14%	5	9%	10	17%	22	38%
	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	3	5%	5	9%	6	10%	11	19%	4	7%	10	17%	19	33%
	Creo que con mi trabajo estoy incluyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	2	3%	4	7%	7	12%	7	12%	5	9%	9	16%	24	41%
	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	0	0%	3	5%	7	12%	6	10%	4	7%	11	19%	27	47%
	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	1	2%	3	5%	6	10%	5	9%	3	5%	10	17%	30	52%
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	1	2%	2	3%	5	9%	5	9%	4	7%	9	16%	32	55%
	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	1	2%	4	7%	4	7%	5	9%	3	5%	14	24%	27	47%
	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	0	0%	2	3%	5	9%	6	10%	6	10%	14	24%	25	43%

## Anexo 9. Propuesta, plan de intervención

### Cuidando el Bienestar Docente: Plan de Intervención para Mitigar el Burnout y Mejorar el Rendimiento Laboral en la UEDL

#### a. Antecedentes:

El síndrome de burnout, reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un riesgo laboral se ha consolidado como un problema crítico en el ámbito educativo debido a su impacto negativo en la salud mental, el bienestar emocional y el rendimiento laboral de los docentes. Este fenómeno, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción en el sentido de logro personal, afecta de manera particular a los profesionales que trabajan en entornos con altas exigencias y recursos limitados. Estudios recientes destacan que más del 6% de los docentes universitarios en Ecuador enfrentan niveles significativos de agotamiento emocional, especialmente aquellos que laboran en modalidades de educación a distancia, donde las demandas laborales son intensificadas por la naturaleza tecnológica y asincrónica del trabajo.

En este contexto, la Unidad de Educación a Distancia y en Línea (UEDL) de la Universidad Nacional de Loja no es ajena a los desafíos derivados del burnout. En la Investigación se ha identificado que un porcentaje considerable de su personal docente presenta síntomas asociados a esta condición, los cuales repercuten negativamente en su desempeño profesional y en la calidad de la educación impartida. Factores como la sobrecarga laboral, el limitado acceso a recursos adecuados y el insuficiente reconocimiento institucional son elementos recurrentes que incrementan la vulnerabilidad de los docentes frente al burnout.

Frente a esta problemática, resulta imperativo implementar estrategias integrales y sostenibles que promuevan el bienestar docente, reduzcan los factores de riesgo psicosocial y fortalezcan el entorno laboral. Evidencias de investigaciones similares subrayan la efectividad de intervenciones como talleres de manejo del estrés, programas de reconocimiento laboral y asesorías individuales en la mejora de la salud mental y el rendimiento profesional de los docentes. Estas iniciativas no solo contribuyen al fortalecimiento de las capacidades individuales, sino que también fomentan un entorno laboral más colaborativo, saludable y motivador.

En este marco, el plan de intervención titulado “Cuidando el Bienestar Docente” tiene como propósito fundamental abordar de manera integral los desafíos que enfrentan

los docentes de la UEDL. A través de la implementación de acciones específicas, este plan busca mitigar los efectos del burnout y mejorar el rendimiento laboral, promoviendo un equilibrio saludable entre las demandas profesionales y el bienestar personal, en beneficio tanto de los educadores como de la calidad educativa de la institución.

#### **b. Justificación:**

Consciente de la problemática identificada en la Unidad de Educación a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja, donde el Síndrome de Burnout impacta negativamente el bienestar docente y el rendimiento laboral, se presenta el plan de intervención titulado "Cuidando el Bienestar Docente: Plan de Intervención para Mitigar el Burnout y Mejorar el Rendimiento Laboral en la UEDL". Este plan responde a la necesidad urgente de abordar los altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que afectan no solo la calidad de vida de los docentes, sino también la excelencia académica de la institución.

Donde el propósito principal de esta intervención es promover un ambiente laboral saludable mediante estrategias diseñadas para reducir el estrés laboral, fomentando la cohesión entre los equipos de trabajo y proporcionar herramientas de manejo emocional. Las actividades propuestas serán factibles y están diseñadas para garantizar su sostenibilidad a través del compromiso activo de los docentes y el respaldo de las autoridades institucionales. Al centrar la atención en el bienestar docente, se espera fortalecer la calidad educativa y contribuir al desarrollo integral de la comunidad académica.

#### **c. Marco Institucional**

##### **a. Localización Física y Cobertura Espacial:**

El plan se desarrollará en la Unidad de Educación a Distancia y en Línea (en adelante UEDL) de la Universidad Nacional de Loja (UNL), una institución que se destaca por su compromiso con la educación inclusiva y de calidad a través de modalidades no presenciales. Esta unidad educativa tiene como misión ofrecer programas académicos que faciliten el acceso a la educación superior a aquellos estudiantes que, por diversas razones, no pueden asistir a clases presenciales. La UNL promueve el uso de tecnologías de la información y la comunicación para brindar una formación integral, pertinente y de alta calidad.

Donde la misión de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea de la UNL es democratizar la educación superior, garantizando oportunidades de aprendizaje a todos los sectores de la población, especialmente a aquellos que viven en áreas rurales o que tienen responsabilidades laborales y familiares que les impiden asistir a clases presenciales. Y su objetivo es formar profesionales competentes, éticos y comprometidos con el desarrollo

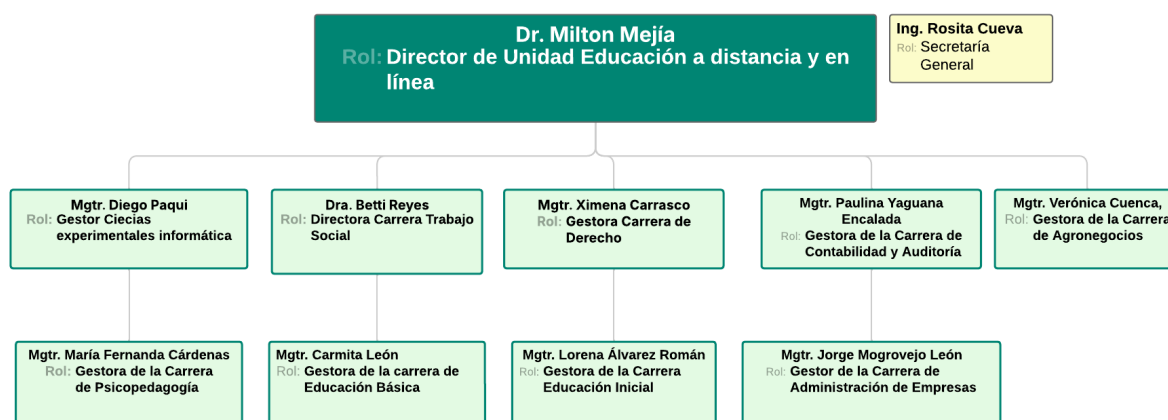


sostenible de la sociedad.

Asimismo, el plan de intervención se centrará en el personal académico de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, que está compuesto por aproximadamente 100 docentes. Estos profesionales se encargan de impartir clases a una población estudiantil de alrededor de 4,5 mil alumnos, distribuidos en diversos programas de pregrado y posgrado. Los docentes trabajan en modalidades de enseñanza asincrónica y sincrónica, utilizando plataformas virtuales y recursos digitales para facilitar el aprendizaje.

### b. Organización Funcional y Administrativa:

La organización de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, está conformada por una directiva establecida de la siguiente manera.



### d. Objetivo

#### a. Objetivo general

Implementar el plan de intervención social para disminuir los efectos del burnout en el rendimiento laboral del personal académico de la Unidad de Educación a Distancia y en línea de la universidad nacional de Loja.

#### b. Objetivos Específicos

- Realizar talleres prácticos sobre manejo del estrés y fortalecimiento de habilidades emocionales, enfocados en la gestión del agotamiento emocional, la despersonalización y la motivación laboral.
- Promover sesiones de asesoramiento grupal e individual para fomentar la comunicación efectiva, las relaciones laborales positivas y el sentido de logro personal entre los docentes.



### e. Metas

El plan "Cuidando el Bienestar Docente" tiene como propósito lograr mejoras significativas en el bienestar emocional y el rendimiento laboral de los docentes de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja.

En el corto plazo, se espera que, durante los primeros dos meses, los docentes participen activamente en un taller de sensibilización diseñado para abordar el Síndrome de Burnout. Este espacio brindará una comprensión integral de las causas y efectos de este fenómeno en el entorno laboral, además de ofrecer estrategias prácticas iniciales para manejar el estrés y mejorar el equilibrio emocional.

En el mediano plazo, durante los meses tres y cuatro, se llevarán a cabo sesiones de asesoramiento grupal e individual. Estas actividades estarán orientadas a fortalecer las relaciones interpersonales, mejorar la comunicación dentro de los equipos de trabajo y promover un mayor sentido de logro personal. Asimismo, se incluirán ejercicios de reflexión y dinámicas colaborativas para fomentar un ambiente de apoyo mutuo entre los docentes.

En el largo plazo, al cierre del plan, se espera que los docentes experimenten una reducción del 2% en los niveles de agotamiento emocional y despersonalización, y un aumento del 15% en su percepción de realización personal, según los resultados de las evaluaciones post-intervención.

Finalmente, como meta de impacto, se proyecta que las estrategias implementadas contribuyan a mejorar el rendimiento laboral de los docentes en al menos un 25%, reflejado en indicadores clave como la motivación, la responsabilidad y el trabajo en equipo. Este impacto no solo beneficiará a los docentes, sino también al entorno educativo en su conjunto, fortaleciendo la calidad de la enseñanza y el bienestar institucional.

### f. Beneficiarios.

Directos	Indirectos
Docentes de la Unidad de Educación a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La tesista</li> <li>- Los Directivos de la Universidad Nacional de Loja.</li> <li>- Los estudiantes</li> <li>- Área de Recursos Humanos</li> <li>- Especialistas en tecnologías educativas.</li> <li>- Especialistas en dinámicas laborales.</li> <li>- Terapeutas</li> </ul>

### g. Plan de acción:

#### Actividad N° 1

**Tema:** Capacitación en manejo del estrés y bienestar emocional

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de mindfulness y relajación.</li> <li>- Ejercicios para la gestión del estrés laboral.</li> <li>- Importancia del equilibrio entre la vida laboral y personal.</li> </ul>	<p><b>Directos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes de la UEDL.</li> </ul> <p><b>Indirectos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Psicólogos laborales,</li> <li>- Terapeutas especializados en manejo del estrés.</li> </ul>	<p>2 meses.</p> <p><b>Inicio:</b> abril 225.</p> <p><b>Finalización:</b> mayo 225.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes capacitados en técnicas de manejo del estrés.</li> <li>- Reducción del estrés laboral y mejora en el bienestar emocional.</li> </ul>

#### Actividad N° 2

**Tema:** Taller sobre el uso de herramientas digitales para la enseñanza a distancia.

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo avanzado de plataformas de enseñanza virtual (por ejemplo, Moodle, Zoom, Google Classroom).</li> <li>- Estrategias para optimizar el tiempo en el entorno digital.</li> <li>- Resolución de problemas técnicos comunes.</li> </ul>	<p><b>Directos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes de la UEDL.</li> </ul> <p><b>Indirectos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Especialistas en tecnologías educativas.</li> </ul>	<p>3 meses.</p> <p><b>Inicio:</b> Junio 225.</p> <p><b>Finalización:</b> Agosto 225.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes con habilidades tecnológicas mejoradas.</li> <li>- Incremento en la confianza y la eficacia al usar herramientas digitales.</li> </ul>

#### Actividad N° 3

**Tema:** Creación de espacios de interacción y colaboración docente.

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinámicas grupales para fomentar el trabajo en equipo.</li> <li>- Actividades recreativas y sociales para fortalecer las relaciones laborales.</li> <li>- Construcción de un plan colaborativo anual entre docentes.</li> </ul>	<p><b>Directos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes de la UEDL.</li> </ul> <p><b>Indirectos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores en dinámicas grupales</li> <li>- Psicólogos organizacionales.</li> </ul>	<p>1 mes.</p> <p><b>Inicio:</b> septiembre 225.</p> <p><b>Finalización:</b> septiembre 225.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecimiento del sentido de pertenencia entre los docentes.</li> <li>- Creación de un ambiente de trabajo más colaborativo y motivador.</li> </ul>

#### Actividad N° 4

**Tema:** Redistribución de carga laboral y planificación de horarios.

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de la carga laboral actual de los docentes.</li> <li>- Diseño de un cronograma de actividades ajustado a las capacidades individuales y colectivas.</li> <li>- Implementación de políticas para la distribución equitativa de responsabilidades.</li> </ul>	<p><b>Directos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes de la UEDL.</li> </ul> <p><b>Indirectos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administradores académicos</li> <li>- Personal de recursos humanos.</li> </ul>	<p>1 mes.</p> <p><b>Inicio:</b> octubre 225.</p> <p><b>Finalización:</b> octubre 225.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducción de la sobrecarga laboral.</li> <li>- Docentes con horarios y responsabilidades claras.</li> </ul>

#### Actividad N° 5

**Tema:** Implementación de programas de apoyo psicosocial.

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sesiones de asesoramiento grupal e individual.</li> <li>- Terapia breve para manejo de crisis laborales.</li> <li>- Mecanismos para identificar señales tempranas de agotamiento emocional.</li> </ul>	<p><b>Directos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes de la UEDL.</li> </ul> <p><b>Indirectos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Psicólogos</li> <li>- Terapeutas.</li> </ul>	<p>2 meses.</p> <p><b>Inicio:</b> noviembre 225.</p> <p><b>Finalización:</b> diciembre 225.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora en la gestión emocional de los docentes.</li> <li>- Prevención del agotamiento emocional.</li> </ul>

#### Actividad N° 6

**Tema:** Taller para el desarrollo de habilidades de trabajo en equipo.

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias para la resolución de conflictos laborales.</li> <li>- Ejercicios de comunicación efectiva.</li> <li>- Dinámicas para fortalecer la colaboración</li> </ul>	<p><b>Directos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes de la UEDL.</li> </ul> <p><b>Indirectos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Especialistas en dinámicas laborales.</li> </ul>	<p>1 mes.</p> <p><b>Inicio:</b> enero 226.</p> <p><b>Finalización:</b> enero 226.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecimiento del trabajo en equipo.</li> <li>- Reducción de conflictos internos.</li> </ul>

### Actividad N° 7

**Tema:** Taller de revisión de expectativas académicas y toma de decisiones.

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de metas académicas.</li> <li>- Participación de los docentes en las cargas laborales.</li> <li>- Análisis de recursos disponibles y estrategias de optimización.</li> </ul>	<p><b>Directos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes de la UEDL.</li> </ul> <p><b>Indirectos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administradores académicos.</li> </ul>	<p>1 mes.</p> <p><b>Inicio:</b> febrero 226.</p> <p><b>Finalización:</b> febrero 226.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes involucrados en la toma de decisiones laborales.</li> <li>- Ajuste de las expectativas académicas a las capacidades y recursos disponibles.</li> </ul>

### Actividad N° 8

**Tema:** Evaluación de los resultados del plan de intervención para mitigar el Burnout.

Actividad 8			
Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño y aplicación de instrumentos de evaluación, como encuestas y entrevistas estructuradas, para medir la efectividad de las actividades implementadas.</li> <li>- Análisis comparativo de indicadores clave, como niveles de estrés, satisfacción laboral y rendimiento académico, después del plan.</li> <li>- Revisión de la percepción de los docentes sobre la mejora en el entorno laboral.</li> <li>- Elaboración de un informe final con recomendaciones para futuras acciones.</li> </ul>	<p><b>Directos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes de la UEDL.</li> </ul> <p><b>Indirectos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de trabajo social</li> <li>- Tesista</li> </ul>	<p>1 mes.</p> <p><b>Inicio:</b> Marzo 226.</p> <p><b>Finalización:</b> Marzo 226.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de logros alcanzados y áreas de mejora del plan de intervención.</li> <li>- Datos cuantitativos y cualitativos que respalden la reducción del Burnout en los docentes.</li> <li>- Generación de un informe documentado para su presentación a las autoridades de la UEDL.</li> </ul>

## h. Bibliografía

Maslach, C., y Leiter, M. P. (2016). Entendiendo la experiencia del burnout: La investigación reciente y sus implicaciones para la psiquiatría. *World Psychiatry*, 15(2), 13-111. <https://doi.org/1.12/wps.2311>

Montero-Marín, J., & García-Campayo, J. (2021). Una nueva y más amplia definición de burnout: Validación del «cuestionario del subtipo clínico de burnout» (BCSQ-36). *BMC Public Health*, 1, 32. <https://doi.org/1.1186/1471-2458-1-32>. <https://doi.org/1.1186/1471-2458-1-32>.

OMS. (2019). Burnout: Un fenómeno ocupacional. Clasificación internacional de enfermedades. Recuperado de <https://www.who.int/news/item/28-5-2019>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). Gestión del estrés laboral en el lugar de trabajo. Ginebra: OIT.

