



**UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES**

**FACTORES ORGANIZACIONALES QUE SE RELACIONAN CON EL  
DESARROLLO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DOCENTE  
DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE CALDAS**

**Trabajo de investigación**

**PRESENTADO POR:**

**LAURA GARCIA GARCIA**

**JOAN ESTEBAN DIAZ ORTIZ**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES**

**Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas**

**Programa de Administración de Empresas**

**MANIZALES – CALDAS**

**Octubre de 2023**

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	5
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
Pregunta de Investigación.....	9
OBJETIVOS .....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos .....	9
JUSTIFICACIÓN.....	9
ANTECEDENTES.....	11
El Síndrome de Burnout SB.....	11
CAPITULO II MARCO TEORICO.....	15
El concepto de salud mental: algunas aproximaciones .....	16
La salud mental en el contexto universitario.....	18
El concepto de Bienestar .....	19
El Bienestar Universitario .....	21
El síndrome de Burnout en los Educadores .....	23
Efectos y consecuencias del SB en la educación .....	24
Factores organizacionales asociados al síndrome de Burnout.....	25
Factores situacionales (obstáculos).....	25
Convivencia y relaciones jerárquicas.....	26
Estrés laboral.....	30
<i>Estresores en el ámbito organizacional</i> .....	30
<i>Sistemas de control del estrés laboral</i> .....	31
Facilitadores organizacionales.....	32
<i>El factor jerárquico, autonomía y liderazgo</i> .....	33
<i>Estructura organizacional</i> .....	33

<i>Clima Organizacional</i> .....	35
<i>Satisfacción laboral</i> .....	35
<i>Capital psicológico</i> .....	37
<i>Factores cognitivos</i> .....	37
Medición del Síndrome de Burnout.....	38
CAPITULO III METODO .....	41
Enfoque metodológico: cuantitativo .....	41
Estudio de caso .....	41
Recolección de la información .....	42
Instrumentos .....	42
Instrumento: Maslach Burnout Inventory (MBI) .....	42
Población muestra.....	43
Contexto .....	45
División de Desarrollo Humano de la Universidad de Manizales.....	45
CAPITULO IV - RESULTADOS.....	47
Análisis de la Información .....	47
Cansancio emocional .....	47
Despersonalización .....	48
Realización personal .....	49
Discusión de resultados .....	50
Ciencias de la salud.....	50
Ciencias contables, económicas y administrativas.....	50
Ciencias e ingeniería .....	50
Ciencias jurídicas.....	51
Ciencias sociales y humanas .....	51
Conclusiones.....	53

BIBLIOGRAFÍA .....	55
Anexo 1 Instrumentos .....	60

### **Lista de tablas**

Tabla 1 Orden y presencia de los factores situacionales en el trabajo docente que inciden en el SB.....	26
Tabla 2 Factores situacionales que inciden en el SB .....	29
Tabla 3 Estresores en el ámbito organizacional .....	31
Tabla 4 Facilitadores del trabajo docente por orden de importancia que reducen la presencia del SB. ....	34
Tabla 5 Escala MBI de medición de las tres dimensiones del SB.....	40

### **Lista de figuras**

Figura 1 Síntomas del Síndrome de Burnout presentes en el desempeño laboral....	14
Figura 4 Clasificación por género de la población objeto de estudio .....	44
Figura 2 Tipo de contrato laboral del personal docente objeto de estudio .....	44
Figura 3 Duración del contrato del personal docente objeto de estudio .....	45
Figura 5 Escala de cansancio emocional .....	48
Figura 6 Escala de despersonalización.....	49
Figura 7 Escala de realización personal .....	50
<i>Figura 8 Termómetro de escala del SB según los resultados de los instrumentos aplicados.....</i>	<i>52</i>

## **INTRODUCCIÓN**

Los grandes cambios sociales, tecnológicos y científicos de la actualidad, han conducido a la humanidad a diversas modificaciones con respecto al desempeño laboral, que se hace cada día más exigente en el contexto de un mundo globalizado e interconectado que presenta diariamente grandes desafíos para las sociedades contemporáneas.

En este escenario, la salud laboral cobra gran importancia por cuanto los trabajadores se exponen a riesgos de distinta índole en el ambiente laboral en que se desempeñan. El estrés laboral, cuando se presenta cotidianamente sin medidas correctivas, puede desembocar en el síndrome de Burnout (en adelante SB) que gradualmente mina la salud de los empleados con consecuencias para su bienestar físico, mental y psicológico y con graves implicaciones económicas y sociales para las empresas.

En el caso de los docentes de educación superior, las exigencias en un mundo altamente competitivo y exigente en cuanto a calidad y servicios educativos, los impele a esforzarse por cumplir a cabalidad con sus deberes y las organizaciones evalúan y exigen un desempeño eficiente, lo que puede generar respuestas de SB, que se precisan identificar y prevenir mediante medidas correctivas en factores organizacionales que la provoquen.

La Dirección General de Docencia de la Universidad de Manizales, es una unidad de carácter autónomo de la Vicerrectoría que ejecuta y direcciona las políticas relacionadas con el estamento docente, los procesos de formación que se dan en cada una de las Facultades y Unidades académicas de la Institución y direcciona los procesos de gestión académica y de calidad. Entre sus objetivos, están los de implementar las acciones, políticas y normativas relacionadas con el estamento docente y la búsqueda del bienestar colectivo de los mismos y de administrar el Plan de Vida Académico de los docentes como elemento base para el desarrollo de las acciones docentes de la Universidad (Universidad de Manizales, 2023).

Como una contribución a la gestión que realiza la dirección de docencia, y como aporte a la producción de conocimiento sobre el SB entre los profesores universitarios, es que se pretende realizar este estudio acerca de los factores organizacionales que inciden en el desarrollo del síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad de Manizales (Caldas), mediante un proceso cuantitativo de investigación, utilizando el método

de estudio de caso, que se enfoca a comprender un fenómeno en individuos, grupos, organizaciones, comunidades o la sociedad en conjunto, y se abordan como una entidad con características particulares (Yin, 1994).

En este contexto, se precisa, desde la percepción del personal docente, conocer cuál ha sido el enfoque y la posición de la Universidad de Manizales y sus programas de bienestar universitario, dentro del área de Seguridad y Salud en el Trabajo, y desde la psicología organizacional con respecto a la prevención de riesgos laborales que puedan desencadenar el SB, entre la planta de personal docente, para lo cual se describirán los objetivos y la misión de la División de Desarrollo Humano de la Universidad de Manizales.

Para el presente caso, se aplicarán dos herramientas para recaudar la información: entrevistas semiestructuradas y el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) como instrumento de medición de este fenómeno, en una muestra poblacional (por conveniencia) de docentes de la universidad (de tres facultades). Se pretende así, obtener resultados que ofrezcan elementos críticos de análisis acerca del desempeño laboral y las condiciones de estrés, así como los demás factores determinantes del SB en la salud de los profesores, con el fin de realizar recomendaciones en cuanto a política organizacional dentro de la Institución, para beneficio del personal docente.

## **CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A partir de la revolución industrial, la seguridad laboral ha venido transitando por desplazamientos metodológicos y conceptuales, con el aporte de distintas disciplinas, -incluyendo la higiene, la medicina, la ingeniería, la ergonomía, entre otras- para la organización de los ambientes laborales, las relaciones personales y factores organizacionales, necesarios para garantizar los derechos de los empleados a laborar en un ambiente saludable (EU-OSHA, 2018). De acuerdo con Mancera et al (2016), la salud laboral “comprende una serie de medidas para la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores mediante la prevención y control de riesgos” (p. 17).

Lo que va corrido del presente siglo, se caracteriza por una serie de cambios vertiginosos en los ámbitos de la educación y el desempeño laboral, gracias a los cambios tecnológicos, -a las tecnologías de la información y la comunicación- y organizacionales que han conducido a la humanidad a conformar la sociedad del conocimiento y la

producción, gestión y transferencia de información en distintas esferas de la actividad humana y social.

Estos cambios, están impactando de forma exponencial el mundo del trabajo con nuevas demandas y requisitos para desempeñarse en un contexto de alta competitividad y exigencia laboral que, en algunos casos, repercute negativamente en la salud, seguridad y bienestar de las personas (OMS, 2018). Entre los impactos más señalados, especialmente en el trabajo educativo, se encuentra el síndrome de Burnout (SB) como un factor de riesgo laboral que incide en la calidad de vida y la salud de los docentes, debido a diversos factores (Ibarra-Luna et al., 2018) que se analizarán en desarrollo del presente proyecto.

La Organización Mundial de la Salud, recomienda dentro de las políticas de prevención y conservación de la salud mental en los ambientes laborales, la creación de entornos de “respeto y protección de los derechos civiles, políticos, socioeconómicos y culturales que permitan a las personas crear entornos y condiciones de vida saludables. Para ello, se deben implementar programas gubernamentales que involucren el sector salud, educación, medio ambiente, vivienda y trabajo” (OMS, 2021, pág. 13).

Por otra parte, en la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se establece el principio de que los trabajadores deben estar protegidos contra las enfermedades en general o las enfermedades profesionales y los accidentes resultantes de su trabajo. No obstante, para millones de trabajadores ello dista mucho de ser una realidad. De conformidad con las estimaciones globales más recientes de la OIT, cada año se producen 2,78 millones de muertes relacionadas con el trabajo, de las cuales 2,4 millones están relacionadas con enfermedades profesionales (OIT, 2023). Los reportes de la OIT señalan que las enfermedades no transmisibles representaron el 81% de las muertes, entre las cuales están, la enfermedad pulmonar obstructiva (450.000 muertes); accidente cerebro vascular (400.000) muertes y la cardiopatía isquémica (350.000 muertes) (OIT, 2023).

Según el Ministerio del Trabajo de Colombia, en el año 2020 registraron 450.110 accidentes de Trabajo, en comparación con la accidentalidad del 2019 donde se presentaron 611.275. Sin embargo, ese mismo año se presentaron 35.524 enfermedades laborales y en el 2019 se reportaron 504 enfermedades (Mintrabajo, 2021).

Además del inmenso sufrimiento que esto causa a los trabajadores y sus familias, los costos económicos que de ello se derivan son enormes para las empresas, los países y el mundo en general. “Las pérdidas relacionadas con las indemnizaciones, las jornadas laborales perdidas, las interrupciones de la producción, la formación y la readaptación

profesional, y los costes de la atención sanitaria representan alrededor del 3,94 por ciento del PIB mundial (OIT, 2023) l”.

Es pertinente señalar que los riesgos para la salud de los trabajadores no solo se relacionan con enfermedades físicas o accidentes laborales, sino que “se deben considerar todos aquellos factores que inciden en el bienestar físico, social y mental, por lo que es preciso integrar el bienestar mental en las políticas de prevención de riesgos” (Angulo-Montalvo, 2022, pág. 27).

De acuerdo con la OPS existen factores de riesgo que afectan la salud mental en el trabajo, entre ellos, los factores psicosociales como la interacción entre el medio ambiente de trabajo, el contenido de trabajo, el rendimiento, las consideraciones personales y la satisfacción laboral, entre otras (O.P.S, 2020) cuya interacción puede ocasionar estrés laboral que en ciertos niveles pueden derivar en respuesta el síndrome de Burnout.

Existen distintas formas de medir la respuesta al SB, siendo el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) uno de los más utilizados particularmente en la docencia. Este instrumento fue desarrollado por Maslach, Marek y Schaufeli (1993) para medir los índices del Burnout como un síndrome que se presenta como respuesta al estrés crónico, compuesto por tres dimensiones: *cansancio emocional, cinismo o despersonalización y realización personal*.

En general, se considera que el SB es una consecuencia a largo plazo del denominado estrés crónico y se presenta en trabajos que tienen un contacto personal constante, en el que la asesoría o apoyo profesional es necesario, sobre todo en profesiones relacionadas con la educación, donde se precisa mantener una buena relación con los pares para responder a las demandas que se presentan de forma cotidiana (Borja-Salcedo, 2014).

En el ejercicio docente en el ámbito universitario, estos factores de riesgo pueden hacerse presentes, cuando no existen de por medio aspectos organizacionales que minimicen o prevengan su presencia en los ambientes de trabajo, por lo que es pertinente realizar un estudio investigativo para determinar la incidencia de la gestión organizacional en el desempeño laboral y la salud de los docentes, que en el presente estudio, se llevará a cabo en la Universidad de Manizales.



## **Pregunta de Investigación**

¿Qué factores organizacionales se relacionan con el desarrollo del síndrome de Burnout en el personal docente de una institución de educación superior privada?

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Describir los factores organizacionales que se relacionan con el desarrollo del síndrome de Burnout en el personal docente de la universidad de Manizales.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar los factores organizacionales más relevantes de una institución de educación superior para la prevención del Síndrome de Burnout
2. Medir por medio de la escala MBI el desarrollo del síndrome de Burnout en el personal docente de la Universidad de Manizales.
3. Analizar desde la perspectiva de los docentes los factores organizacionales de las facultades que mayor puntaje burnout obtuvieron en la escala de medición MBI.

## **JUSTIFICACIÓN**

En el escenario actual, a las instituciones de educación superior se les exige crear dinámicas de cambio, abordar los problemas de la sociedad y responder a las demandas del contexto; en este sentido, sus docentes se ven sometidos a una serie de presiones internas y externas, que pueden generar estrés laboral y otros factores de riesgo para desempeñar idóneamente su labor educativa (Nova, Mosquera, & Tobón, 2018).

Los docentes constituyen el principal activo estratégico de las universidades ya que contribuyen a la efectividad en su funcionamiento, así como a su visibilidad, reputación y prestigio en el mercado académico. Sus conocimientos, experiencia y habilidades adquiridas en el desempeño académico, son fundamentales para el desarrollo de actividades tan importantes como la enseñanza, la investigación y la extensión, por lo que necesitan contar con las condiciones de salud física y mental requeridos para afrontar los retos que a diario se presentan al interior de los centros educativos (Pujol-Cols, 2016).

Prevenir situaciones de riesgo laboral entre los docentes debe ser una prioridad para las universidades. Por tanto, es preciso comprender a fondo cuáles son los factores de

riesgo prevalentes para ocasionar el síndrome de burnout y adoptar las medidas en gestión organizacional, reorganizar el trabajo docente y modificar lineamientos de formación profesional, con el fin de garantizar una buena salud física y mental en el personal.

Los docentes desempeñan un papel clave en la educación superior. Si están experimentando burnout, su calidad de enseñanza y su capacidad para interactuar de manera efectiva con los alumnos pueden verse afectadas, lo que a su vez puede influir en la calidad general de la educación que estos reciben. En efecto, el estado emocional y mental de los docentes puede influir en el aprendizaje y el bienestar de los estudiantes, ya que un profesor con síndrome de burnout, podría tener dificultades para proporcionar el apoyo y la orientación necesarios, lo que puede afectar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La educación superior es responsable de formar a las próximas generaciones de profesionales en diversas disciplinas y tienen grandes retos hacia el futuro (De Sousa Santos, B., 2007). Si los docentes están sufriendo de burnout, su capacidad para transmitir conocimientos y habilidades a los estudiantes puede verse reducida, lo que podría tener un impacto en la preparación de futuros profesionales. Por otra parte, se precisa conservar la salud mental y el bienestar de los docentes, en el contexto del bienestar universitario, para garantizar su calidad de vida.

Por tanto, es de suma importancia tener en cuenta cuando se presentan respuestas al burnout en la educación superior para asegurarse de que los docentes puedan llevar a cabo su trabajo de manera saludable y sostenible. Además, “el burnout puede generar una mayor deserción de docentes talentosos que buscan ambientes laborales más saludables, lo que podría ocasionar pérdidas de talento humano y experiencia valiosa para la institución” (Nova, Mosquera, & Tobón, 2018, pág. 47).

Hablar del burnout en la educación superior permite identificar factores que contribuyen a este fenómeno y desarrollar estrategias de prevención. También es importante brindar apoyo a los docentes que están experimentando burnout, promoviendo así un ambiente laboral más saludable, para de esta forma comenzar a priorizar el bienestar de los docentes. Esto podría llevar a un cambio en la cultura institucional que valore la salud mental y la satisfacción de los empleados.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO precisa las condiciones de trabajo de los docentes como un escenario donde tienen un conjunto de dimensiones sociales, personales y físicas, en las cuales laboran y

define la salud como un concepto social, psicológico y biológico que influye significativamente en la manera como los docentes acuden a trabajar (UNESCO, 2005).

La investigación sobre el burnout es esencial para abordar sus efectos negativos en individuos y organizaciones. “Al comprender mejor las causas y las implicaciones del burnout, es posible tomar medidas proactivas para prevenirlo, manejarlo y crear ambientes laborales más saludables y sostenibles” (Ramírez & Zurita, 2010, pág. 19).

## **ANTECEDENTES**

En los antecedentes, se describen los orígenes del concepto de Síndrome de Burnout, sus características y principales síntomas, así como algunas investigaciones que se han generado en el contexto mundial y latinoamericano sobre éste síndrome.

### **El Síndrome de Burnout SB**

El síndrome de Burnout, comienza a ser estudiado desde la década de 1973 ante la necesidad de diagnosticar el nivel de desgaste causado en un profesional, por el uso excesivo de fuerza o demandas de energía dispuestas para alcanzar metas laborables (Tabares-Díaz, Martínez, & Matabanchoy, 2020). Inicialmente H.B. Bradley nombró este fenómeno como *staff burnout* para referirse al comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía que trabajaban con delincuentes. Más adelante en 1974, Herbert Freudenberger, describió el síndrome de Burnout mientras trabajaba como asistente en la Free Clinic de Nueva York. Observó en los trabajadores de dicha clínica, quienes habían trabajado entre uno o tres años, la mayoría de estas personas presentaban una progresiva pérdida de energía, desmotivación, falta de interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento (Gil-Monte & Peiró, 1999). Posteriormente, Maslach et al. (1993) lo definieron como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, presente sobre todo en individuos que trabajan con otras personas. En la última década, Gil Monte (1999) lo definió como una respuesta psicológica al estrés laboral crónico, caracterizado por un deterioro físico, cognitivo, afectivo, emocional e interpersonal.

De esta forma, el concepto de Síndrome de Burnout (SB) ha venido caracterizándose cada vez más y ahora ha sido entendido como “un estado de agotamiento mental, físico y emocional que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral, y como una respuesta emocional negativa que experimentan los trabajadores frente a las demandas y presiones del entorno laboral” (Serrano-Polo, 2017).

De manera coloquial, también se alude a él como el sentimiento agobiante que sienten algunas personas de “quemarse en el trabajo” (Gil-Monte & Peiró, 1999).

Se produce, por tanto, cuando una persona está expuesta de manera continua a situaciones laborales estresantes, como altas cargas de trabajo, presión por cumplir objetivos, falta de control sobre las tareas, conflictos interpersonales, falta de reconocimiento y poco apoyo por parte de la organización, entre otros. Además, factores externos, como largas jornadas laborales, falta de equilibrio entre la vida laboral y personal, y falta de recursos para afrontar el estrés, también pueden contribuir al desarrollo del burnout (Pérez, 2010).

El SB puede llegar a afectar las esferas personales, laborales y familiares de los trabajadores, ocasionando desgaste profesional. Para Maslach (1993), el estrés laboral crónico es producido a causa del constante contacto con clientes provocando así: agotamiento emocional, que hace referencia al estado que se produce cuando los recursos emocionales para enfrentar una situación se encuentran agotados; despersonalización, cuando la persona empieza a tener una opinión y una actitud extremadamente negativa sobre los demás y la falta de realización o sensación de falta de habilidad y fracaso en relación con una tarea (Maslach, Marek, & Schaufeli, 1993).

Aunque el SB no es una enfermedad en sí misma, se reconoce como el detonante de otros problemas de salud física y mental más graves. Cuando una persona presenta el síndrome de desgaste profesional, puede sentirse agotada todos los días, tener una actitud cínica, sentirse desmotivado e insatisfecho con su trabajo (Castañeda-Santillán & Sánchez, 2022). Maslach (1993) plantea además los posibles síntomas relacionados con el burnout, pudiendo estos ser físicos (cefaleas, insomnio, dolores musculares); conductuales (asociados al ausentismo laboral, comportamientos violentos o desadaptativos y conductas que implican alto riesgo); cognitivos (pérdida de valores, falta de expectativas, bajo autoconcepto); emocionales (depresión, ansiedad, irritabilidad) y sociales (aislamiento, conflictos interpersonales y familiares) (Gómez-Perdomo, Meneses, & Palacio, 2017).

Es importante destacar que el burnout es diferente del estrés común. Mientras que el estrés puede ser una respuesta temporal a situaciones desafiantes y puede desaparecer una vez que se resuelven las causas, el burnout es un estado crónico y sostenido de desgaste que requiere una intervención más profunda y a menudo una pausa o cambio en el ambiente laboral (Quintero, Vergara, Hernández, Osorio, & Orozco, 2018). Los síntomas del estrés laboral pueden variar y pueden incluir fatiga, irritabilidad, dificultad para

concentrarse, tensión muscular y cambios en el apetito. Además, el síndrome de desgaste puede estar acompañado por síntomas físicos tales como dolores de cabeza, náuseas y dificultades para dormir (Gómez-Perdomo, Meneses, & Palacio, 2017).

“El estrés laboral prolongado y no gestionado adecuadamente puede tener efectos negativos en la salud física y mental de los trabajadores, así como en su desempeño laboral y calidad de vida en general” (Serrano-Polo, 2017, pág. 36). En ocasiones, conduce a estados psicológicos como cansancio emocional, despersonalización y reducida realización personal, generando consecuencias multivariadas a nivel físico, psicológico, social y laboral (Tabares-Díaz, Martínez, & Matabanchoy, 2020). De ahí que varios autores se hayan interesado en investigar algunas variables que puedan contribuir a prevenir o disminuir los efectos de la aparición del síndrome de burnout. Esas diversas variables que pueden influir sobre el mismo podrían mejorar los efectos que produce este síndrome.

Síntomas del burnout: La carga laboral, la falta de motivación y satisfacción laboral, conduce a una falta de energía, que se expresa en cansancio y fatiga. Asimismo, se presenta un sentimiento de frustración y fracaso por no conseguir resultados deseados, a pesar de haberse esforzado conscientemente, lo que se refleja en una sensación de decaimiento desde el inicio de la jornada laboral, incapacidad para concentrarse en el trabajo y la presencia de un estado de ánimo irritable, negativo e impaciente, como se ilustra en la figura 1.

**Figura 1 Síntomas del Síndrome de Burnout presentes en el desempeño laboral**



Fuente: elaboración propia

Es por ello que se ha convertido en un tema de gran interés ya que es considerada una de las afectaciones laborales de carácter psicosocial más registradas por la severidad de sus consecuencias, lo que ha motivado diversas investigaciones por parte de la comunidad científica nacional e internacional, así como es de suma preocupación para las entidades gubernamentales, estatales, empresariales y sindicales (Larrea-Luzurriaga, 2021).

Estudios internacionales, muestran que las personas que padecen el SB por lo general se desempeñan en profesiones con altos índices de estrés laboral. Principalmente en Europa, se enfatiza que una consecuencia directa del SB para la organización es el absentismo laboral, que en la Unión Europea produce un 50% de baja afectando a 40 millones de trabajadores con costo económico de 20 millones de euros. En países como Holanda, por citar un caso, el 15% de la población trabajadora sufre el burnout (OIT, 2023) (EU-OSHA, 2018).

En relación a las publicaciones científicas latinoamericanas, múltiples investigaciones sobre el SB se han orientado a la delimitación del concepto, generación de modelos explicativos, evaluación y diagnóstico y en menor grado al planteamiento de estrategias de

prevención e intervención; se reconoce también, la heterogeneidad en la operacionalización del constructo, los instrumentos de evaluación y el amplio énfasis de estudio del SB en personal del área de la salud, en comparación a profesionales de contextos educativos (Tabares-Díaz, Martínez, & Matabanchoy, 2020).

Se han realizado estudios en educación básica y secundaria, acerca del grado de presencia del SB en los profesores, dando como resultado que son más frecuentes en los profesionales de instituciones de educación básica. Si bien otros estudios sobre el tema no presentan una comparación en términos de publicación científica dependiendo de la etapa educativa en la que los docentes imparten sus cátedras, éstos coinciden en sostener que el sector educativo es uno de los más vulnerables a presentar el SB, lo que precisa de iniciativas orientadas a continuar con investigaciones sobre el problema para actuar de manera oportuna.

En efecto, los estudios analizados, destacan la importancia de continuar con procesos de investigación científica sobre el SB en población docente, debido a que es una profesión que por sus condiciones y la exigencia permanente de entablar relaciones interpersonales, puede influir en la presencia de estrés laboral y desencadenar el desarrollo de SB (Ibarra-Luna, et al., 2018). Algunos autores como Borja (2014) y Castañeda (2022) señalan que el SB puede estar presente en las instituciones de educación superior, incidiendo negativamente en los procesos de enseñanza, calidad educativa y relaciones interpersonales, “con una prevalencia entre el 4,2% a 15% en niveles severos y del 42% a 60% en niveles altos, en al menos una de las dimensiones evaluadas del fenómeno” (Castañeda-Santillán & Sánchez, 2022). Otros estudios señalan que los índices de SB en sus diferentes dimensiones en docentes de educación superior, varían entre el 5% a 24% (Tabares-Díaz, et al., 2020).

## **CAPITULO II MARCO TEORICO**

En desarrollo del marco teórico, se abordará el concepto de salud mental en general, y la salud mental en el contexto universitario. Por tratarse de un tema relacionado con el bienestar de los docentes, se trata brevemente este concepto, así como el bienestar universitario. Se abordará además, el concepto del síndrome de Burnout, sus orígenes, su manifestación en los educadores, así como los efectos y consecuencias que se derivan de la presencia del SB en la educación. Posteriormente, se explican los factores organizacionales y situacionales asociados al SB para finalmente exponer la forma de medir

el SB con el fin de obtener resultados confiables que permitan determinar su grado de incidencia en el personal educativo de una institución de educación superior.

### **El concepto de salud mental: algunas aproximaciones**

El síndrome de Burnout, está directamente relacionado con el tema de la salud mental, que de por sí, presenta gran polémica respecto a su conceptualización. Es un problema controversial y sobre el que han existido desplazamientos conceptuales desde diversos enfoques, reconociéndose en consenso, el carácter multidisciplinario con el que debe ser abordado (Davini, Gellon de Salluzi, Rossi, 1968). Es un problema de salud que inquieta sobremanera no solo a los gobiernos locales, nacionales y a las organizaciones multilaterales como la OMS, sino que debe ser tema de análisis al interior de la academia, con un enfoque interdisciplinario.

Salud mental es más que la mera ausencia de trastornos mentales. La dimensión positiva de la salud mental ha sido subrayada en la definición de la salud de la OMS, tal cual consta en la constitución misma: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 2021, pág. 9). Por su parte, la psicología define la salud mental como un “estado relativamente perdurable en el cual la persona se encuentra bien adaptada, siente gusto por la vida y está logrando su autorrealización. Es un estado positivo y no la mera ausencia de trastornos mentales, también se considera un estado normal del individuo” (Davini, Gellon de Salluzi, Rossi, 1968)

La Organización mundial de la salud, ha dado un paso más adelante, al asumir un enfoque multidisciplinario con respecto a la salud mental, integrando aspectos psiquiátricos, psicológicos y sociales. De acuerdo con la Organización, “la salud mental es la actividad de la consciencia, es afectividad, autovaloración personal y actividad de grupo, es voluntad, inteligencia, memoria, atención, pensamiento. La salud mental es parte integral e íntegra de la salud humana, es la esencia que determina el Ser” (OMS, 2021, pág. 26) .

Así, se ha definido salud mental en la sociedad como:

La ausencia de la dolencia llamada enfermedad mental; como el polo positivo de un proceso continuo cuyo polo opuesto es la enfermedad; como cualidades personales observables tales como lo son la capacidad intelectual e interpersonal (social), compatibles con la edad y dones naturales que faltan en el enfermo mental; la conducta social de adaptación manifestada en una persona que vive en una sociedad



“sana”; y “las habilidades definidas mediante conceptos de eficacia, lucha y capacidad de relación social, considerando la salud mental como lo opuesto a incapacidad, resignación desesperanza y egocentrismo (Macaya, X; Pihan, R; Parada, J, 2018, pág. 14)

Se habla de salud mental en los ámbitos clínicos, sociales, culturales y educativos. En el ámbito clínico, por mucho tiempo se ha homologado el concepto de salud mental con el concepto de *enfermedad mental*, así “cuando se piensa y planifica en salud mental, las propuestas y proyecciones empiezan y terminan en enfermedad mental; también se han utilizado los criterios de la medicina tradicional para referirse a la salud mental” (Carranza, V, 2002).

En otras palabras, “la salud mental es entendida como un proceso activo de adaptación permanente, tanto a requerimientos del medio interno como a los requerimientos del medio físico y social” (Carranza, V, 2002, pág. 3). Las concepciones de salud mental son variadas y se han ido sucediendo de manera que cada una ha ido aportando nuevos matices a las anteriores, generando una nueva visión cada vez, donde “las necesidades de la propia sociedad, han ido conformando una conceptualización de la salud mental de acuerdo con el contexto histórico, la disciplina y su modelación según las exigencias y particularidades de la sociedad y la cultura vigentes” (Macaya, X; Pihan, R; Parada, J, 2018, pág. 36).

En general, puede decirse que los conceptos de salud mental, incluyen bienestar subjetivo, autonomía, competencia, dependencia intergeneracional y reconocimiento de realizarse intelectual y emocionalmente (Sen, A, 2000). También ha sido definido como un estado de bienestar por medio del cual los individuos reconocen sus habilidades, son capaces de hacer frente al estrés normal de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera, y contribuir a sus comunidades (Carranza, V, 2002). “Salud mental se refiere a la posibilidad de acrecentar la competencia de los individuos y comunidades y permitirles alcanzar sus propios objetivos. Salud mental es materia de interés para todos, y no solamente para aquellos afectados por un trastorno mental” (OMS, 2021, pág. 9).

En este sentido la salud mental tiene que ver con la vida diaria de todos, se refiere a la manera como cada uno se relaciona con las actividades en general en la comunidad; comprende la manera en que cada uno armoniza sus deseos, anhelos, habilidades, ideales, sentimientos y valores morales con los requerimientos para hacer frente a las demandas de la vida. “La salud mental depende de: cómo uno se siente frente a sí mismo, cómo uno

se siente frente a otras personas, y en qué forma uno responde a las demandas de la vida” (Carranza, V, 2002, pág. 2).

Por otra parte, la salud se entiende como un proceso o estado dinámico, la salud estándar no existe, sino que es relativa a cada persona y en una misma persona depende de en qué época de la vida se encuentre. Por lo que desde el ciclo vital pueden observarse las diferencias en cognición, comportamiento y funcionamiento emocional entre niños, adolescentes y adultos y advertir cómo la salud mental se manifiesta, cómo se altera a lo largo de la vida y cómo además, va vinculada no solo al estado biológico del ser humano sino que comprende todos los planos que están en constante interacción, ya que no se puede separar lo que es producto del pensamiento, creencias, sentimientos de su entorno social (Macaya, et al., 2018).

De otro lado, se hace necesario replantear los conceptos desde los que se interpreta la idea de salud mental, si guardan o no relación con definiciones universales o a concepciones construidas a partir de los diferentes planteamientos de salud-enfermedad. Por lo tanto, es importante el aporte que se puede realizar desde la investigación para llegar a una construcción del concepto de Salud Mental que considere distintos enfoques por parte de las disciplinas que se han ocupado de ella. “Bajo esta perspectiva, se contextualiza el concepto de salud mental desde lo multidisciplinario” (Macaya, X; Pihan, R; Parada, J, 2018).

### **La salud mental en el contexto universitario**

En los últimos años, se ha incrementado en el ámbito nacional e internacional, conciencia sobre la importancia de la salud mental en los integrantes de las instituciones de educación superior. Es por eso que al observar las universidades de América Latina y el Caribe, en opinión de la UNESCO (2005) hoy por hoy se hacen reflexiones permanentes, que correspondan a los escenarios idóneos para influir positivamente en las condiciones de salud de sus miembros, no sólo desde un enfoque de acceso a servicios sino a partir de una política institucional de salud integral y acciones programáticas que propicien una cultura universitaria y un ambiente favorable a la salud, donde “se transversalicen estrategias educativas, culturales, sociales y participativas que propicien el abordaje de factores de riesgo e igualmente que potencien la salud y la generación de propuestas innovadoras en la comunidad universitaria” (UNESCO, 2005, pág. 15).

Si bien ha existido una tendencia al reduccionismo entre algunos círculos de profesionales, a finales de los años 70 y comienzos de los 80, un grupo reducido de

psicólogos latinoamericanos de diversos países comenzaron a interesarse en abordar la salud de una forma mucho más amplia “[...] a través del interés por la medicina conductual, medicina psicosomática, psicología médica y el campo de la psicología de la salud, dando paso a una postura que enfatiza en el tratamiento de la enfermedad de modo integral” (OMS, 2021, pág. 56).

En psicología educativa, los aportes han sido muy significativos, para el delineamiento de programas pedagógicos y la atención psicológica a los educadores, en los centros educativos de educación universitaria, en apoyo a los programas de bienestar. Es importante tener en cuenta los factores psicosociales, entendidos como las condiciones presentes en un ambiente laboral, dependientes de la organización, la clase de trabajo y la realización de distintas tareas, con la posibilidad de afectar tanto el bienestar o la salud física del trabajador, como su salud mental y el rendimiento en el desempeño de las funciones. “La preocupación por el estudio de estos riesgos psicosociales en el entorno laboral surge fundamentalmente por la alta relación encontrada entre factores psicosociales y enfermedad” (Ramírez & Zurita, 2010, pág. 25)

Uno de los factores de riesgo más presentes en el ambiente laboral educativo es el estrés, considerado como detonante de otras afecciones en la salud mental del personal docente. “Existe un consenso cada vez mayor sobre la definición del estrés como un estado psicológico negativo con componentes cognitivos y emocionales, y sobre sus efectos en la salud tanto de los trabajadores como de sus organizaciones (Ramírez & Zurita, 2010, pág. 25).

En la actualidad hay distintas teorías acerca del estrés que establecen una relación entre la experiencia y los efectos del estrés laboral con la exposición a los riesgos laborales y a los efectos perjudiciales para la salud que se derivan de dicha exposición, y que además desembocan en el síndrome de Burnout. Es por ello que los expertos recomiendan “diseños organizacionales orientados a reducir los niveles de tensión en el ámbito laboral” (Ramírez & Zurita, 2010, pág. 25) y más concretamente, en el desempeño de los educadores en los centros de educación.

### **El concepto de Bienestar**

El concepto de bienestar, ha generado desplazamientos conceptuales desde sus orígenes y sobre el que aún hoy en día se carece de consenso acerca de su significado, implicaciones, proyecciones y modo de enfocarlo. El bienestar como concepto amplio alude a condiciones como vivir bien, tranquilidad, felicidad, o salud, y paralelamente hace alusión

a los intereses de cada persona, y puede referirse a asuntos materiales, culturales o espirituales. En el ámbito universitario, y con relación a lo anterior, las universidades ofrecen una serie de programas y servicios, los cuales adoptan en cada contexto un nombre y enfoque propios (Montoya D; y Velásquez, E, 2014, pág. 3)

Para Carlos Hernán Isáziga, el concepto de Bienestar y de cómo se interpreta y se practica es una discusión activa y vigente. La idea y comprensión del bienestar ha tenido una evolución en la historia “[...] se puede entender al bienestar como el conjunto de realizaciones que dispone un individuo, es decir, como las actividades, seres y haceres que el individuo tiene a su alcance, esto hace posible establecer una relación entre el concepto de bienestar y el concepto de estándar de vida” (Isáziga, 2010, pág. 1).

En un principio, la idea de bienestar surge con base en los conceptos que se tenían del Estado de Bienestar que en la época de posguerra (década de los 50) se estableció en los países occidentales acordes con el modelo económico del capitalismo, basados en un papel proteccionista y asistencialista con un único ideal de desarrollo soportado en lo económico (Contecha, L, 2009). En el presente siglo, los medios académicos comienzan a considerar otros postulados como los del economista hindú Amartya Sen (2000) quien plantea desde el enfoque de las capacidades, la teoría de que lo que puede hacer feliz a una persona no solo está en la satisfacción de sus necesidades básicas replanteando así el concepto de calidad de vida (Sen, A, 2000).

Amartya Sen (1998, 2000) muestra que la heterogeneidad de las motivaciones que conducen la vida de la persona no puede encasillarse en el bienestar visto como utilidad. Que además del bienestar hay metas y, más allá de ellas, valores. Las personas tienen otras facetas además del bienestar. No todas sus actividades se dirigen a maximizar el bienestar (ni sus actividades siempre contribuyen a él), independientemente de cuan generosa se defina el bienestar en los límites de este concepto general. Hay otras metas además del bienestar y otros valores además de las metas (Sen, A, 1998).

Para (Sen, A, 2000) el bienestar no puede reducirse a ver la utilidad desde un estado mental de satisfacción, placer y felicidad. No se puede reducir el bienestar a ello, y toma distancia con respecto a la posición de los utilitaristas que condicionan aspectos como la libertad y el progreso a formas de intervención de determinadas instituciones o acciones políticas bajo estos parámetros.

En suma, (Sen) rechaza el pensamiento utilitarista, que considera como estado social más justo al que proporciona más utilidad global, porque subordina la idea de justicia

a la idea de maximización de la utilidad. Frente a las limitaciones del utilitarismo, Sen propone redefinir el bienestar como la capacidad de una persona para escoger el modo de vida que valore (Isáziga, 2010, pág. 2).

Sen (2000) propone que el desarrollo humano implica no solo la satisfacción de bienes materiales, sino más allá de ello, la capacidad que tenga cada persona de transformar sus recursos en libertades para el logro de sus propios fines. En este sentido, los bienes dejan de ser fines para convertirse en medios o instrumentos para el logro de otras metas y las personas deberían contar con los derechos y las oportunidades para alcanzarlas, es lo que se conoce como el enfoque de las capacidades que debe considerarse en todo proyecto de desarrollo y talento humano (Sen, A, 1998).

Desde una perspectiva que va más allá del *utilitarismo*, el conjunto de realizaciones que una persona consiga será lo que caracterizará su bienestar. Así que la característica esencial del “bienestar”, es la capacidad para conseguir realizaciones valiosas. Estas realizaciones no dependen solo de las personas, sino que están influenciadas por la sociedad. Por consiguiente, a la hora de analizar las instituciones y las políticas sociales, se tendrán que evaluar sus efectos sobre el espacio de libertad de los individuos y no sobre su utilidad (Isáziga, 2010, pág. 2).

### **El Bienestar Universitario**

Este marco de análisis permite ampliar la mirada sobre el concepto de bienestar universitario, que se expondrá más detalladamente en desarrollo del trabajo investigativo final, pero permite contextualizar el propósito de comprender el bienestar universitario con un sentido humanista. El bienestar debe ser entendido según este enfoque teórico, como algo más enriquecedor que el sentido utilitarista, ya que “permite ver aspectos sociales claves, como la igualdad, y resaltar los problemas de la distribución de la riqueza, vista como la distribución equitativa de oportunidades y derechos y no solo en el sentido más limitado de la riqueza, como ingreso monetario” (Isáziga, 2010, pág. 2).

Este acercamiento inicial al concepto de bienestar, es importante para la ubicación en el contexto universitario, y considerar diversos elementos que pueden ser determinantes en el ideal de bienestar que desde las Instituciones de Educación Superior conciben para atender a la comunidad académica en general y a los estudiantes en particular.

Existen pocas investigaciones sobre el tema del bienestar universitario, y la mayor parte de la información que existe al respecto, ha sido producida desde la Institucionalidad,

lo que amerita –en aras de la imparcialidad y pluralidad de enfoques- un abordaje desde la academia y, principalmente, desde los actores que directamente se benefician de los programas de Bienestar en las universidades.

La temática del bienestar universitario en las Instituciones de Educación Superior colombianas, ha sido asumida desde las unidades académicas o administrativas, por lo que aún no existe claridad en si se es una dependencia administrativa o académica. Esta situación se constituye en una dificultad que genera dispersión, puesto que la concepción de Bienestar difiere de institución en institución, lo que indica que la responsabilidad y el enfoque del Bienestar no es un tema definido, ni al interior de ellas ni en su conjunto (Contecha, L, 2009, pág. 110).

Por otra parte, ASCUN, (2003) declara la necesidad de adoptar una política integral universitaria en materia de vida y bienestar estudiantiles. Con respecto a la política nacional para la educación superior, “se propicia una mayor presencia del estado protector en la universidad colombiana, mediante la expedición de normas como la Ley 80 del 80 y la Ley 30 de 1992, los actos administrativos del Consejo Nacional de Educación Superior –CESU-, las políticas de bienestar universitario y la labor del ICFES, mediante el Fondo Universitario Nacional” (Contecha, L, 2009, pág. 112).

La información y los estudios que se han elaborado sobre el bienestar universitario, han tenido básicamente, dos orígenes: el primero, institucional, como el ICFES sujeto a la normatividad como por ejemplo, a la Ley 30 de 1992 y el segundo, no gubernamental como ASCUN, aunque en menor grado, han existido investigaciones académicas (Universidad Javeriana, Universidad del Tolima, (Universidad Nacional de Colombia, 2007).

El hecho de que sea precisamente la institucionalidad la que haya determinado el surgimiento y el rumbo que ha tenido el bienestar universitario en Colombia, y el poco tratamiento que desde la academia se haya dado sobre el tema, marca una línea de separación entre la concepción tradicional que tiene y la realidad que se vive al interior de las instituciones de educación superior. En otras palabras, el bienestar universitario comenzó a ser asumido con un sentido de obligatoriedad por parte de los centros educativos para cumplir con la Ley, sin un análisis previo y detallado acerca de sus propósitos y mecanismos de implementación.

El Bienestar Universitario sigue siendo tradicionalista, en tanto que se fundamenta en servicios y en la solución de problemas mediáticos; además, pareciese que la normatividad es estática y se limita al presupuesto, mientras la vida universitaria es

dinámica y asume retos. Sin embargo, en los últimos años se observa una tendencia que asume esta temática como objeto de estudio y que reconoce la voz y las preferencias de los actores de la vida universitaria (Contecha, L, 2009, pág. 126).

En este contexto, se precisa, desde la percepción del personal docente, conocer cuál ha sido el enfoque y la posición de la Universidad objeto de estudio y sus programas de bienestar universitario, dentro del área de Seguridad y Salud en el Trabajo, y desde la psicología organizacional con respecto a la prevención de riesgos laborales que puedan desencadenar en el SB, para lo cual se describirá brevemente los objetivos y la misión de la División de Desarrollo Humano de la Universidad de Manizales.

### **El síndrome de Burnout en los Educadores**

El problema del estrés laboral no afecta por igual a todas las profesiones, sino que se hace presente en aquellas relacionadas con el trato personal o que tienen que ver principalmente con la salud o la educación, docentes, cuidadores, psicopedagogos, así como con los profesionales del campo de los trastornos del desarrollo (Gómez et al. 2018).

Existe consenso entre los expertos que han abordado el síndrome de Burnout en el contexto educativo [ (Angulo-Montalvo, 2022) (Castañeda-Santillán & Sánchez, 2022) (Ibarra-Luna, Erazo-Muñoz, & Gallego, 2018)] de que existe un déficit en la producción científica en este ámbito, y que se precisan mayores estudios que reporten resultados de procesos de intervención para el SB, teniendo en cuenta programas de prevención indispensables para conservar la salud y calidad de vida de los docentes en su ambiente de trabajo.

Las investigaciones desarrolladas sobre el SB durante los últimos años, se han concentrado en algunos países latinoamericanos, en ellas la mayoría de participantes corresponden a docentes de instituciones de educación básica y media, aspecto coherente con la idea de que estos grupos son altamente vulnerables a presentar dicho fenómeno, denotando la necesidad de desarrollar más estudios centrados en docentes de educación universitaria. (Tabares Díaz et al 2020, p. 275)

Debido a que el SB puede provocar alteraciones físicas, comportamentales y emocionales, con causas individuales, laborales y sociales, se precisa identificarlo a tiempo, para prevenir impedimentos en el buen desempeño laboral, afectaciones en las relaciones interpersonales y en la salud de los profesionales (Carballeira, 2017). “Es reconocido entre los docentes el carácter estresante de su profesión, creencia avalada científicamente por

los especialistas en el tema de la salud del trabajador. Los maestros presentan perfiles epidemiológicos que los distinguen de otros profesionales” (Castañeda-Santillán & Sánchez, 2022, pág. 52). Por tanto, es necesario conocer los efectos y consecuencias del SB, en ambientes educativos y los factores organizacionales que inciden en su aparición y que, adecuadamente controlados a tiempo, previenen su desarrollo.

### **Efectos y consecuencias del SB en la educación**

El síndrome de burnout ha sido estudiado en docentes que han estado sometidos a un estrés prolongado y que no ha sido afrontado de manera efectiva, lo que ha conducido a la conclusión por parte de autores como Nova, Mosquera, & Tobón, (2018) como un “trastorno adaptativo, asociado a unas inadecuadas estrategias de afrontamiento a las demandas psicológicas del trabajo que, por un lado, afecta la calidad de vida de la persona que lo padece y, por otro lado, repercute negativamente en la calidad de la enseñanza” (p. 18). En el primer sentido, puede desencadenar repercusiones físicas como enfermedades crónico-degenerativas en los trabajadores que lo padecen, entre las que se destacan la hipertensión, diabetes y trastornos psicológicos, así como infartos (Villamizar, Juárez, González, & Osnaya, 2019).

Además de esto, genera afectaciones en el bienestar del docente en diferentes niveles funcionales e intensidad, falta de motivación, interés y responsabilidad con respecto al desempeño docente, que pueden conducir a la incapacidad laboral, temporal o permanente, además de tener efectos contraproducentes en la calidad del servicio educativo (Quaas, et al, 2002).

Distintos efectos psico-fisiológicos que genera la respuesta al SB, ocasionan actitudes que repercuten en el ambiente laboral como apatía, agresividad, ansiedad, depresión, anorexia, pérdida de la memoria, sentimientos de derrotismo frente al desempeño laboral, entre otros, que en el caso de la docencia, inevitablemente afectan el entorno académico y el logro de objetivos (Ibarra-Luna, Erazo-Muñoz, & Gallego, 2018). Otros autores, señalan los siguientes efectos del SB en el entorno educativo:

*Impacto en la Calidad de Enseñanza:* El burnout puede tener un impacto negativo en la calidad de enseñanza. Los docentes agotados pueden tener dificultades para mantener la motivación, la creatividad y la atención individualizada hacia los estudiantes (Larrea-Luzurriaga, 2021).



*Efectos en la Salud Mental:* El burnout puede llevar a problemas de salud mental, como ansiedad, depresión y agotamiento emocional. También puede afectar la salud física y la calidad de vida en general (Macaya, X; Pihan, R; Parada, J, 2018).

*Deserción y Retención:* El burnout puede influir en la retención de docentes. Los profesores que experimentan burnout pueden buscar oportunidades laborales menos estresantes, lo que puede afectar la estabilidad del personal y la continuidad académica (Mancera-Fernández, et al. 2016).

*Género y Edad:* Algunos estudios sugieren que el burnout puede afectar de manera desproporcionada a docentes de género femenino y a profesionales más jóvenes (Nova J. , 2020).

*Necesidad de Apoyo:* La literatura resalta la importancia de brindar apoyo institucional y recursos para prevenir y abordar el burnout en docentes universitarios. Estrategias como la capacitación en manejo del estrés, la promoción del equilibrio entre trabajo y vida personal, y el fomento de un ambiente de apoyo pueden ser beneficiosas (Dorantes-Nova, Hernández, & Tobón, 2016).

### **Factores organizacionales asociados al síndrome de Burnout**

A partir de la relación implícita entre las demandas del ambiente y las estrategias de afrontamiento del individuo, existen factores organizacionales que facilitan o controlan el estrés crónico y desgaste profesional que incide en la presencia del síndrome de burnout.

En el SB, los estudios realizados han analizado los obstáculos y los facilitadores organizacionales que inciden en su aparición. Los primeros, los obstáculos, inciden negativamente sobre el bienestar psicológico, y en cambio, los facilitadores organizacionales ejercen el efecto contrario, es decir, mejoran el bienestar psicológico. La interacción de estos dos factores influye significativamente sobre la salud del docente, ya que puede presentarse la presencia más acentuada de uno u otro.

### **Factores situacionales (obstáculos)**

Con respecto a los obstáculos, se considera que son los factores tangibles del ambiente laboral que tienen la potencialidad de afectar el desempeño, puesto que afectan el bienestar psicológico en el trabajo, pudiendo conducir a la presencia del síndrome de burnout o del “profesor quemado”, caracterizado por un estado mental persistente, negativo, con sensaciones de agotamiento, falta de motivación, y en general, el desarrollo de

actitudes disfuncionales en el trabajo (cinismo y despersonalización) (Tabares-Díaz, Martínez, & Matabanchoy, 2020).

Uno de los factores que más inciden en la presencia del burnout es la sobrecarga mental y emocional. Debido a que el desempeño docente se caracteriza por la exigencia de buena concentración, precisión y atención diversificada que supone tener que estar pendiente de muchas cosas a la vez y recordarlas, su carga mental puede generar situaciones de estrés laboral que finalmente conduzcan a la presencia de SB. (Salanova, Martínez, & Lorente, 2005)

### **Convivencia y relaciones jerárquicas.**

Dentro de las variables organizacionales asociadas al desarrollo del SB, se encuentran las formas de convivencia que en contextos educativos se caracterizan por la interacción entre un grupo definido de actores y se tipifica como “cerrada” con alta intensidad de vínculos que se establecen al interior de la institución educativa (Pozo, 2005). Además, están las relaciones jerárquicas (directivos-docentes, profesor-alumnos) así como las relaciones entre pares.

De esta forma, los profesores de por sí deben moverse en un ambiente caracterizado por la presencia de relaciones personales con sus pares, los estudiantes, personal administrativo, entre otros, que en ocasiones puede generar situaciones conflictivas, como es el caso de la indisciplina de los estudiantes, lo cual puede conducir a una carga emocional que, en caso de que sea muy habitual en el desempeño laboral, puede incidir en la aparición del S.B (Salanova, Martínez, & Lorente, 2005).

Es decir, que los factores relacionados con la sobre carga laboral, que inducen al cansancio emocional, como los trabajos administrativos que a veces se le asignan al docente, los conflictos de rol, las tensiones o desacuerdos que se puedan presentar con los administradores o inspectores educativos, entre otros, son factores que posibilitan la aparición del estrés laboral y del SB como se enuncia en la Tabla 1.

***Tabla 1 Orden y presencia de los factores situacionales en el trabajo docente que inciden en el SB***

<b>OBSTÁCULOS TRABAJO DOCENTE</b>	<b>Factor</b>
Los Recursos tecnológicos del centro (retroproyector, fotocopiadora, video, etc.) fallan o no están disponibles en el momento de dar la clase	1
Problemas con el material didáctico para dar clase (material insuficiente, no está disponible, etc.)	2

Fallos o averías en las instalaciones e infraestructuras básicas del centro	3
Actitud muy negativa y excesiva indisciplina de los alumnos	4
Desinterés y falta de motivación por aprender: no hacer los ejercicios, no estudiar, no participar, etc.	5
Dificultad para obtener el apoyo del personal de servicio y administrativo	6
Actitudes muy negativas de los padres respecto al aprendizaje de los hijos.	7
Muchas dificultades en la coordinación con los compañeros y/o la dirección en las tareas comunes	

Fuente: (Salanova, Martínez, & Lorente, 2005, pág. 44)

Estudios empíricos, han demostrado que el agotamiento, el cinismo y la baja eficacia profesional, son las dimensiones básicas del burnout, además de la despersonalización hacia los compañeros de trabajo (Salanova, et al. 2005). En general, se consideran el cinismo y la despersonalización como indicadores de una “distancia mental” tanto hacia el trabajo (cinismo) como hacia los compañeros de trabajo y la gente para la que se trabaja como alumnos, directivos, etc.

En el contexto educativo, el agotamiento se refiere a la pérdida de recursos emocionales debido a las demandas de los estudiantes, demás profesores del centro y familias de los estudiantes. Por otro lado, el cinismo refleja indiferencia y actitudes distantes y cínicas hacia el trabajo que uno realiza. La despersonalización se refiere a actitudes indiferentes hacia los estudiantes, a los que se trata como si fuesen objetos, y también hacia la gente con la que se trabaja como los otros profesores (Salanova, Martínez, & Lorente, 2005, pág. 24).

De acuerdo con diversos estudios (Angulo-Montalvo, 2022; Castañeda-Santillán & Sánchez, 2022; Quaas, Born, Davis, & Young, 2002), el síndrome de burnout en la docencia, puede ser influido por varias dimensiones que interactúan y contribuyen a su desarrollo. Los factores que contribuyen al burnout en docentes universitarios incluyen “altas cargas de trabajo, presión para publicar investigaciones, demandas administrativas, falta de recursos, ambigüedad en las expectativas y conflictos interpersonales” (Ibarra-Luna et al. 2018, p. 19). De igual forma, pueden intervenir condiciones de trabajo estresante, discriminación, exclusión social, presión por resultados, falta de autonomía, y una ausencia de equilibrio entre los horarios de trabajo y la vida personal del docente (Pèrez & Zurita, 2010).

*Cargas de Trabajo Excesivas:* La sobrecarga de trabajo es un factor clave en el desarrollo del burnout. Los maestros a menudo enfrentan altas demandas de enseñanza,

preparación de lecciones, corrección de tareas y participación en actividades extracurriculares, lo que puede llevar a un agotamiento físico y emocional (Gayosso, y otros, 2015).

La carga puede ser física (posturas repetitivas, de larga duración) o mental. Esta última es un factor de riesgo preponderante en el síndrome de Burnout, y ocurre cuando se excede la cantidad de información que el trabajador debe tratar por unidades de tiempo (Borja-Salcedo, 2014). Es algo que requiere esfuerzo para analizarla, interpretarla y dar la respuesta adecuada. Además, ciertas actividades que exigen niveles extras de atención, concentración y minuciosidad, con un ritmo elevado de trabajo (Pèrez & Zurita, 2010).

De hecho, la actividad docente es altamente exigente en cuanto a carga mental, debido a que los docentes deben atender asuntos administrativos, preparar y desarrollar las clases, evaluar a los estudiantes, atender imprevistos, elaborar informes, entre otras, lo que puede elevar el nivel de estrés e incidir en la presencia del SB (Ibarra-Luna, et al. 2018).

*Presión por Resultados:* La presión para lograr buenos resultados académicos y cumplir con objetivos de rendimiento puede aumentar el estrés en los maestros. La sensación de que su éxito está vinculado a las evaluaciones de los estudiantes puede generar ansiedad (Domínguez, y otros, 2009). A su vez, se presenta una tensión entre los cronogramas institucionales para cumplir con ciertos objetivos y el tiempo disponible para lograrlos por parte de los docentes.

*Falta de Recursos:* La falta de recursos materiales y apoyo administrativo puede aumentar la carga de trabajo de los maestros y dificultar la realización de su labor de manera efectiva (Angulo-Montalvo, 2022).

*Falta de Reconocimiento:* La falta de reconocimiento y aprecio por parte de la administración, los padres y la sociedad puede hacer que los maestros se sientan subvalorados, lo que puede llevar a la desmotivación y el agotamiento (Gayosso, y otros, 2015). En este aspecto, también se precisa identificar el reconocimiento que la institución tenga frente a los docentes, formas de valorar e incentivar su trabajo, entre otros.

*Estabilidad laboral:* La forma contractual de vinculación laboral es otro factor motivacional importante, puesto que los contratos por servicios temporales (catedráticos) generan inestabilidad, incertidumbre y afectación psico-emocional en el docente (Quaas, et al, 2002).

*Ambiente de Trabajo Negativo:* Un ambiente de trabajo con conflictos interpersonales, mala comunicación y falta de apoyo puede aumentar el estrés y la sensación de aislamiento en los maestros (Lovo, 2020). Las condiciones psico-sociales y factores emocionales tensionantes crean un ambiente propicio para la aparición del SB en las instituciones educativas (Nova J. , 2020).

*Demandas Emocionales:* Los maestros a menudo están expuestos a demandas emocionales al lidiar con estudiantes que pueden estar pasando por dificultades personales. La necesidad de manejar estas situaciones puede agotar emocionalmente a los maestros. De esta forma se comprende que el bienestar universitario involucra docentes, estudiantes y personal administrativo puesto que todos conviven cotidianamente en espacios académicos que pueden generar distintas situaciones que propicien la aparición del SB.

*Falta de Autonomía:* La percepción de tener poco control sobre los métodos de enseñanza, el currículo y otras decisiones pedagógicas puede aumentar la frustración y el agotamiento. Es preciso determinar hasta qué punto la institución está en capacidad de respetar y promover la autonomía en los docentes, quienes en consecuencia están en el deber de actuar con responsabilidad frente a las demandas académicas y requerimientos en su profesión (Videla, 2009).

*Equilibrio Trabajo-Vida Personal:* Las largas horas de trabajo, combinadas con las expectativas de disponibilidad fuera del horario laboral, pueden dificultar el logro de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal (Angulo-Montalvo, 2022). De hecho, se reportó durante las etapas de confinamiento del COVID-19 afectaciones psico-emocionales en los docentes, debido a la educación virtual, y el trabajo desde el hogar, que impedía mantener la separación entre ambas actividades.

**Tabla 2 Factores situacionales que inciden en el SB**

<b>FACTORES SITUACIONALES QUE INCIDEN EN EL SÍNDROME DE BURNOUT</b>
➤ Carga laboral
➤ Presión por resultados
➤ Falta de recursos
➤ Falta de reconocimiento
➤ Inestabilidad laboral
➤ Ambiente negativo

## **Estrés laboral**

El estrés laboral es considerado uno de los detonantes más importantes en la aparición del SB. El término estrés “se emplea de manera general para describir situaciones negativas de tensión nerviosa o emocional que son difíciles de manejar y que producen niveles elevados y crónicos de malestar en el individuo. Existen diversos enfoques conceptuales del término que permiten comprenderlo desde diferentes perspectivas. Algunos describen el estrés como un estímulo o respuesta ante variables externas y otros como un proceso cognitivo que se ve afectado por variables externas e internas que son propias del individuo” (Borja-Salcedo, 2014).

En el marco de las organizaciones educativas, las fuentes de estrés están obedecen entre otros factores, al trabajo que hacen en casa, al comportamiento de los alumnos, la falta de vías promocionales, las condiciones laborales insatisfactorias, la mala relación con colegas, alumnos y administradores, y muchos otros problemas (Ramírez & Zurita, 2010).

Se han identificado tres fases, en el proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante.

a- Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.

b- Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.

c- Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo (Álvarez, 2011).

Existen distintas causas, forma de presentarse y consecuencias en el estrés laboral, de acuerdo a los expertos quienes han logrado identificar los principales estresores en el ámbito organizacional.

## ***Estresores en el ámbito organizacional***

Existen distintas causas, forma de presentarse y consecuencias en el estrés laboral, de acuerdo a los expertos. Dentro de las organizaciones, los estresores que pueden provocar malestar al individuo están divididos en seis categorías principales (Borja-Salcedo, 2014):

*Tabla 3 Estresores en el ámbito organizacional*

Categoría	Descripción
<b>Los aspectos intrínsecos del trabajo: ambiente físico y contenido de las tareas del cargo</b>	Excesivas cargas laborales, trabajo físico demandante, tareas de responsabilidad elevada, turnos de trabajo demandantes o limitados y trabajos que involucran presión constante.
<b>Alcance y límite de funciones (falta de Claridad del rol)</b>	Ambigüedad de funciones, conflictos del rol y sobrecarga de obligaciones y responsabilidades.
<b>Fricciones y conflictos interpersonales</b>	cuando las relaciones formales, informales, jerárquicas y funcionales, generan fricciones y conflictos.
<b>Condición social dentro de la empresa</b>	Falta de desarrollo y oportunidades de ascenso, estabilidad laboral, falta de reconocimientos o remuneraciones, ausencia de programas de formación.
<b>Estilos de liderazgo coercitivos</b>	El ambiente y estructura organizativa es un factor estresor cuando incluye estilos de liderazgo coercitivos, bajo nivel de participación en la toma de decisiones, bajo nivel de autonomía para ejecutar tareas, estilo y cultura de la organización represivos y una supervisión y control del trabajo excesivos.
<b>La interacción trabajo – familia</b>	Se refiere a lograr el equilibrio entre trabajo y tiempo de calidad fuera del mismo. Es decir que, cuando los trabajadores no encuentran tiempo para dedicar a sus familias y actividades personales debido al trabajo, es cuando incrementa la posibilidad de estrés laboral.

Fuente: elaboración propia.

### ***Sistemas de control del estrés laboral***

Se han identificado en la literatura, tres sistemas de control en el burnout en cuanto a estrés laboral:

*a. Sistema de interacción entre demanda y control.*

Por una parte, una de las causas es la relación entre demanda psicológica elevada (exigencias en ritmo, rapidez y cantidad de trabajo) y el bajo nivel de control sobre las decisiones, representado en las características estructurales, recursos y los sistemas de autoridad que establece la empresa o institución. En este caso, “el control depende de las habilidades y recursos con los que cuenta el individuo para enfrentar las demandas del entorno laboral. Dentro del modelo descrito, el estrés se produce cuando existe una alta demanda del entorno frente a un bajo de control y toma de decisiones” (Borja-Salcedo, 2014).

*b. Sistema demanda-control-apoyo social*

Tiene en cuenta una tercera dimensión adicional al modelo anterior. Considera que el apoyo social es fundamental para enfrentar las situaciones de estrés de modo efectivo. Aquí, el apoyo social es un factor modulador del estrés y se refiere a las relaciones interpersonales con los compañeros y superiores. En este modelo el estrés sucede cuando existe una alta demanda, bajo control y reducido apoyo social (Borja-Salcedo, 2014).

El modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral explica que el estrés es el resultado de un desajuste entre las demandas laborales y los recursos que posee el individuo para enfrentarlas (Harrison, 1978, citado por, Mansilla, 2013). De acuerdo a este modelo, se produce una respuesta de estrés cuando existe un “desajuste subjetivo”, es decir, un desbalance entre lo que la persona percibe del ambiente y lo que la persona percibe de sí misma frente a la situación problema (Borja-Salcedo, 2014).

*c. Sistema esfuerzo-recompensa*

Este modelo, considera que el estrés se produce cuando se presenta un desequilibrio entre el esfuerzo que realiza el individuo dentro del ámbito laboral y un bajo nivel de recompensas frente a dicho esfuerzo. Las recompensas pueden ser de índole económica (mejora del salario), estatus dentro del trabajo (desarrollo, ascenso, promoción), y expresiones de aprecio dentro del trabajo (jefes y compañeros). En este sistema, cuando las relaciones laborales carecen de reciprocidad y sinergia, la persona puede sentir emociones negativas como sentimientos de impotencia, pérdida de autoestima y autoeficacia que de forma prolongada generan el SB (Serrano-Polo, 2017).

**Facilitadores organizacionales**



Comprenden todos aquellos aspectos enfocados en mejorar las condiciones laborales por lo que actúan como sistemas de control del burnout. Se relacionan con el salario, contratación laboral, clima o ambiente laboral, formas de evaluación del desempeño docente, y todos aquellos aspectos que motivan o incentivan un buen desempeño laboral. Incluyen facilitadores sociales, gestión eficaz en el aula, gestión de la disciplina en las actividades académicas, competencia del personal administrativo, como los facilitadores más importantes para evitar el SB (Castañeda-Santillán & Sánchez, 2022).

### ***El factor jerárquico, autonomía y liderazgo***

Comprende el estilo de gerencia y liderazgo como dinámica organizativa dentro de las instituciones, que establece una relación de autoridad desde los cargos más altos hasta los más bajos. “De manera general, el ambiente y la estructura de las organizaciones se convierten en una fuente de estrés cuando los factores que la componen limitan de cierta forma al profesional al ejercer su trabajo de manera autónoma” (Borja-Salcedo, 2014).

El ambiente laboral puede verse afectado cuando el personal directivo, o quienes ocupan cargos de mando, actúan de forma autoritaria y coercitiva en extremo, restringiendo la participación del trabajador o su autonomía de forma excesiva (Álvarez, 2011). Se debe tener en cuenta que “la participación de los trabajadores en las actividades de la empresa y el estilo de supervisión que ejercen los jefes inmediatos puede significar un factor positivo o negativo en la relación de trabajo” (Pozo, 2005). En su efecto negativo, el trabajador puede experimentar trastornos relacionados con el estrés y ver reducida su autoestima.

### ***Estructura organizacional***

Para prevenir los efectos negativos en el ambiente laboral, es importante el diseño estructural relacionado con una correcta administración de la institución educativa, en cuanto a carga laboral, asignación de funciones y tareas, los mecanismos y dinámicas de interacción-eficiencia, considerando los niveles de autonomía que proporciona el diseño de los cargos, las políticas y los procedimientos (Álvarez, 2011). Cuando no existe una eficiente organización laboral, ocurren eventos que retrasan o dificultan el desempeño de los empleados, lo que puede generar una disposición de trabajo a la defensiva con una tendencia a buscar culpables y no responsables de los resultados (Álvarez, 2011).

Por el contrario, cuando se tienen claramente definidos los objetivos, misión y visión de la institución, y la estructura organizacional está correctamente articulada, conforme a

factores estratégicos determinados en función de un buen clima laboral, los resultados serán positivos en cuando a la prevención del estrés laboral.

Se entiende como factores estratégicos a todos aquellos que en su conjunto construyen la cultura de las organizaciones, por ejemplo, la definición de metas organizacionales claras, orienta las herramientas de gestión y la planificación de las actividades de una forma eficiente. En su defecto, la carencia de factores estratégicos claros, desorienta a los trabajadores y su percepción de lo que se espera de ellos, deteriorando poco a poco la estructura, la cultura y el clima organizacional (Borja-Salcedo, 2014).

Según los estudios, cuando los profesores perciben más obstáculos en su lugar de trabajo, presentan mayores niveles de SB, y mayores niveles de ansiedad y depresión. Por otro lado, aquellos profesores que perciben más facilitadores son los que muestran menores niveles de burnout, ansiedad o depresión (Salanova, Martínez, & Lorente, 2005).

Por otro lado, es interesante resaltar la conveniencia de considerar la combinación de obstáculos y facilitadores ya que la presencia de facilitadores media el efecto de los obstáculos en la mayoría de los casos. De esta manera los obstáculos presentes en el contexto docente no deberían interpretarse como antecedentes directos de los niveles de burnout ya que el efecto ejercido por los facilitadores podría anular sus posibles consecuencias negativas (Salanova, Martínez, & Lorente, 2005).

*Tabla 4 Facilitadores del trabajo docente por orden de importancia que reducen la presencia del SB.*

<b>FACILITADORES TRABAJO DOCENTE</b>	<b>Factor</b>
Fácil acceso a la información y los materiales relevantes y necesarios durante la preparación de las clases.	1
Cambiar el tipo o dinámica de las actividades que se están realizando en la clase.	2
Hacer una broma en clase, ante una materia aburrida	3
Ausencia de clase de alumnos problemáticos	4
Ignorar a los alumnos conflictivos	5
Amonestar y, si es necesario, expulsar de clase a los alumnos conflictivos.	6
Competencia del personal administrativo y de servicios: administrativos y conserjes	7

Que los alumnos participen activamente en clase: preguntas constructivas, diálogos, etc.	8
Tener todo el apoyo de los compañeros de trabajo cuando se necesitan	9
Planificación y buena gestión de las reuniones y sesiones de trabajo con los compañeros	10
Recurrir a los padres, tutores y/o el psicólogo del centro.	11

Fuente: (Salanova, Martínez, & Lorente, 2005).

### ***Clima Organizacional***

Si bien se trata de un concepto ambiguo que se puede prestar a distintas interpretaciones, en el contexto del SB se considera como clima organizacional al conjunto de percepciones que tienen sobre la empresa o institución, sus empleados, considerados como un todo indispensable para su buen funcionamiento. De esta forma, el clima organizacional “se conforma de percepciones individuales, con un nivel de consenso elevado para considerarse *clima*, esto es, las percepciones han de ser compartidas” (Ramírez & Zurita, 2010).

De acuerdo con lo anterior, es importante precisar que el contexto en que se desenvuelve el empleado, es un todo integral, en el que los distintos factores inciden positiva o negativamente en el SB. Así, relaciones entre satisfacción laboral, estrés, ambiente laboral y clima organizacional son especialmente importantes, por lo que los expertos conciben el Clima Organizacional como el aporte de las acciones que cada uno de sus componentes hace a la organización y se basa en la percepción compartida de sus integrantes (Ramírez & Zurita, 2010). Dicha percepción puede causar distinto tipo de efectos en el bienestar general de los docentes por lo que, en opinión de algunos autores (Borja-Salcedo, 2014), no es apropiado centrarse solo en el individuo para analizar el síndrome de burnout, dada la dificultad para establecer un equilibrio entre los empleados y su ambiente de trabajo.

El clima organizacional, está compuesto por diferentes dimensiones que caracterizarían aspectos particulares del Ambiente Organizacional y que inciden en la satisfacción laboral, como el capital psicológico y los factores cognitivos.

### ***Satisfacción laboral***

De acuerdo con Pujol Cols (2016), desde mediados del siglo XX, la Academia se ha ocupado de forma particular por comprender las causas que generan o no satisfacción en el trabajo de los docentes, así como sus efectos en distintos indicadores de la efectividad y el éxito organizacional. En este sentido, destaca la existencia de bucles virtuosos entre ese fenómeno y otras variables como compromiso organizacional, autonomía en la toma de decisiones, estabilidad laboral, entre otras. El autor señala que la satisfacción laboral empezó a tener otros enfoques además de su impacto en el ambiente de trabajo, y se orientó su estudio desde la perspectiva de la salud ocupacional, como un fenómeno en sí mismo valioso por su incidencia sobre el bienestar y la calidad de los empleados (Pujol-Cols, 2016).

Aun cuando las Universidades parecieran estar relativamente habituadas a efectuar relevamientos periódicos del grado de satisfacción de sus estudiantes, lo mismo no ocurre con la satisfacción laboral de sus académicos. Sin embargo más recientemente, la satisfacción laboral ha comenzado a ser tema de preocupación en el ámbito organizacional académico, por cuanto las instituciones educativas han comprendido que un docente que se siente satisfecho con su labor, puede tener un mejor desempeño en los cursos en los que participa, con un impacto positivo en los procesos de enseñanza-aprendizaje (Angulo-Montalvo, 2022).

De otro lado, un docente que siente satisfacción laboral, puede tener mayores niveles de compromiso institucional y disciplinar, incursionando por ello en otra variedad de actividades académicas adicionales a la docencia, como la investigación. Es por ello que las universidades hoy en día, deberían preocuparse por el tema de la salud en el trabajo y la satisfacción laboral con el fin de contar con profesionales cualificados, con sentido de pertenencia y compromiso con la institución, lo que en últimas contribuye a incrementar el prestigio de la institución y su visibilidad con alto nivel de competitividad en el mercado académico (Pujol-Cols, 2016).

No existe consenso entre los investigadores del SB acerca del concepto de satisfacción laboral, sin embargo, autores como Pozo, Alonso, Hernández y Martos (2005), establecen una distinción entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación a aspectos específicos del propio trabajo, y la satisfacción con el mismo, que sería concebida como una actitud general resultante de muchas actitudes específicas, asociadas a distintos aspectos o condiciones de trabajo (Pozo, 2005). Junto con el capital

psicológico, la satisfacción laboral es considerada como un factor positivo y amortiguador para la prevención de los efectos negativos del SB (Tabares et al., 2020).

### ***Capital psicológico***

Por capital psicológico se entiende el estado de evolución psicológica positiva de la persona, que lo faculta para afrontar las actividades diarias de forma efectiva. Se incluye dentro del comportamiento organizacional positivo desarrollado por Luthans (2002) para estudiar las fortalezas y las capacidades psicológicas de las personas que pueden ser gestionadas y desarrolladas para mejorar el desempeño dentro del contexto laboral. El capital psicológico, involucra además los constructos de autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia (Luthans, 2002).

La autoeficacia es definida por como la confianza en las propias capacidades y habilidades a la hora de ejecutar una tarea difícil o desafiante y que finalmente conlleva que el desempeño sea el esperado. El optimismo hace referencia a un estado constante de construcción y desarrollo, en el que el individuo tiene expectativas positivas con referencia al futuro, aun cuando se está frente a una situación retadora; supone persistencia y confianza en la conducta (Gómez-Perdomo, Meneses, & Palacio, 2017).

La esperanza es entendida como un estado motivacional positivo basado en el control sobre el ambiente (perseverar hacia las metas), las vías alternas de pensar (redireccionar y tomar nuevas decisiones cuando sea necesario) y los planes de acción (llevar a cabo lo planeado previamente), que supone una alta probabilidad de tener éxito en las tareas. Por último, resiliencia se define como la capacidad psicológica de sobreponerse a la adversidad, conflictos, incertidumbre, fracaso o situaciones que generan estrés (Luthans, 2002).

### ***Factores cognitivos***

De acuerdo con los modelos organizacionales de interacción social y cognitivos, Roger Forbes Álvarez (2011), señala que se deben tener en cuenta algunos factores como medidas generales para evitar el riesgo del síndrome SB, aunque enfatiza que el factor más importante es la capacitación y comprensión de éste al interior de las instituciones,

fomentando una cultura de convivencia y un clima laboral positivo, como primer paso para hacerle frente a este problema laboral (Àlvarez, 2011).

Algunos elementos de prevención señalados por Àlvarez (2011) son los siguientes:

- Revisión constante de los objetivos laborales, con el fin de determinar que estos sean realistas y alcanzables por el personal. Esto, a su vez, debe ir de la mano de la revisión de los métodos para la evaluación del desempeño, las descripciones de trabajo y las cargas de trabajo, de preferencia haciendo partícipe al trabajador.
- Establecimiento de mecanismos de contratación que promuevan la seguridad laboral.
- Fomento del empoderamiento de los colaboradores, mejorando, entre otros factores, la claridad de roles, la retroalimentación, la capacitación, el fomento de la toma de decisiones, la autonomía y el autocontrol.
- Fortalecimiento de la claridad en las líneas de autoridad y responsabilidad.
- Fortalecimiento de la creatividad y la autonomía en el trabajo, lo cual va de la mano con la revisión de la estructura organizacional, los procedimientos, los niveles de enriquecimiento de puesto y la revisión de los puestos mismos.
- Análisis de los niveles de estrés y carga mental de las tareas, así como de distribución de responsabilidad entre puestos de trabajo. Especial atención debe darse a la cantidad de horas extras laboradas por los colaboradores.
- Establecimiento de mecanismos para medir el sentimiento de equidad laboral; por ejemplo, dentro de las evaluaciones de clima laboral.
- Fortalecimiento del espíritu de equipo, de cooperación y de valores que lleven a un mejor ambiente de trabajo.
- Fortalecimiento de vínculos sociales entre los colaboradores.
- Evaluación constante del clima y cultura laboral, incluyendo aspectos asociados con el burnout (Àlvarez, 2011).

### **Medición del Síndrome de Burnout**

En 1976, Maslach estudiaba las respuestas emocionales en empleados de profesiones de ayuda y describió este fenómeno como el proceso gradual de pérdida de

responsabilidad personal y desinterés. Más adelante, a principios de los años 80, lo definiría como una respuesta al estrés crónico laboral que conlleva al agotamiento emocional, sentimientos negativos hacia las personas o despersonalización y a una evaluación negativa de la realización personal y se preocupó por buscar estándares de medición sobre su nivel de intensidad.

Existen distintas formas de medir la respuesta al SB, siendo el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) uno de los más utilizados particularmente en la docencia. Este instrumento fue desarrollado por Maslach, Marek y Schaufeli (1993) para medir los índices del Burnout como un síndrome que se presenta como respuesta al estrés crónico, compuesto por tres dimensiones: *cansancio emocional, cinismo o despersonalización y realización personal*.

La adaptación colombiana del cuestionario MBI, ha demostrado ser confiable y tiene un total de 22 ítems, con una escala de respuesta tipo Likert en un rango de 7 opciones, midiendo las 3 dimensiones del MBI: agotamiento emocional (con 9 ítems que evalúan la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo), despersonalización (con 5 ítems que valoran el grado en que la persona reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento) y realización personal (con 8 ítems que evalúan los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo) (Gómez-Perdomo, Meneses, & Palacio, 2017).

***El cansancio emocional*** es una experiencia individual de estrés originada en las demandas emocionales que conllevan las relaciones interpersonales. Las personas lo experimentan como un sentimiento de estar emocionalmente sobrecargadas y agotadas en sus recursos emocionales (Maslach, Marek, & Schaufeli, 1993). También se refiere a que las personas sienten que no pueden dar más de sí a nivel afectivo, experimentan estar emocionalmente agotados debido al contacto diario con las personas a las que hay que atender en el trabajo (Angulo-Montalvo, 2022). La aparición de agotamiento emocional se debe a que en el trabajo se tiene que tratar a diario con personas que presentan o causan problemas (Domínguez, y otros, 2009). Según estos autores, esta es la dimensión más significativa para desarrollar el síndrome de Burnout.

***La Realización personal*** se refiere a una disminución de los sentimientos hacia uno mismo, de competencia y logro en el trabajo. Es normal que las personas desarrollen un sentimiento de ilusión por el trabajo: Deseo de la persona de lograr metas laborales porque supone una fuente de placer personal, ya que es algo que forma parte de su vida diaria y

de su desarrollo y crecimiento como persona. El individuo percibe su trabajo atractivo y alcanzar las metas profesionales es fuente de satisfacción (Domínguez, y otros, 2009).

La falta de realización personal en el trabajo, además se relaciona con la tendencia a evaluarse negativamente y dicha evaluación afecta significativamente en el trabajo (Angulo-Montalvo, 2022). Esta dimensión se desarrolla significativamente con la variable de agotamiento emocional (Maslach, Marek, & Schaufeli, 1993)

**La despersonalización** es la actitud negativa insensible y excesivamente despersonalizada hacia otras personas destinatarias de los servicios. Estas actitudes de despersonalización se desarrollan ante la experiencia crónica de baja realización personal y agotamiento emocional (Gil-Monte & Peiró, 1999). Algunos autores relacionan la despersonalización con el cinismo, puesto que provoca sentimientos negativos y actitudes cínicas hacia las personas que atienden, es decir generan una visión deshumanizada de los usuarios (Angulo-Montalvo, 2022). Se trata de cierto grado de indolencia, caracterizada por actitudes de cinismo y de indiferencia del profesional hacia los clientes o compañeros de trabajo dentro de la organización. Las personas que puntúan alto en esta dimensión muestran insensibilidad y no se conmueven ante los problemas de las personas hacia las que trabajan (Domínguez, y otros, 2009).

El factor desencadenante del SB según estas dimensiones, es el sentimiento de que no se puede responder a las demandas laborales. Quienes lo experimentan llegan a un estado de agotamiento emocional y cognitivo en sus actividades diarias, teniendo como consecuencia una respuesta inadecuada a las demandas de la labor. Esto conduce al agotamiento emocional y en este proceso ocurre la despersonalización experimentando distanciamiento, indiferencia y actitudes cínicas hacia las personales (Villamizar, Juárez, González, & Osnaya, 2019).

Los autores divulgaron el cuestionario *-el Maslach Burnout Inventory (MBI)-* que evalúa las tres dimensiones (Maslach, Marek, & Schaufeli, 1993) facilitando la sistematización y construcción teórica del síndrome, el cual se utilizará para la ejecución del presente proyecto. La escala que se utiliza para realizar la medición de las tres categorías es la siguiente

**Tabla 5 Escala MBI de medición de las tres dimensiones del SB**

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54



Realización personal	0-5	6-9	10-30
Cinismo o Despersonalización	0-33	34-39	40-56

Fuente: Maslach, Marek, & Schaufeli, (1993)

Como se puede observar, el burnout puede afectar negativamente la salud física y mental de una persona, su productividad laboral y su satisfacción en el trabajo. Es esencial reconocer los signos tempranos de este síndrome y tomar medidas preventivas, como el autocuidado, el establecimiento de límites laborales y buscar apoyo profesional si es necesario. Para las empresas, es importante fomentar un ambiente de trabajo saludable, brindar apoyo a los empleados y promover prácticas que reduzcan el estrés laboral para prevenir el burnout entre sus empleados (Pérez & Zurita, 2010).

Es prioritario que las políticas de bienestar en la educación superior incluyan el desarrollo de programas preventivos orientados a los académicos para el autocuidado y el manejo del estrés laboral y de salud en general, con el propósito de promover la calidad de vida académica, así como de la calidad de la educación superior y de las mismas instituciones, ya que son los docentes los principales actores encargados de la educación y la calidad en la misma (Villamizar, Juárez, González, & Osnaya, 2019).

### **CAPITULO III METODO**

El presente proyecto se enmarca metodológicamente en el enfoque cuantitativo de investigación social, con el método de estudio de caso de tipo exploratorio.

#### **Enfoque metodológico: cuantitativo**

La investigación cuantitativa se basa en el estudio y análisis de la realidad a través de diferentes procedimientos basados en la medición. Permite un mayor nivel de control e inferencia que otros tipos de investigación, siendo posible realizar experimentos y obtener explicaciones contrastadas a partir de hipótesis. Los resultados de estas investigaciones se basan en la estadística y son generalizables (Hernández R. F., 2010).

#### **Estudio de caso**

Los estudios cualitativos son más amigables de adaptarse al estudio de caso generalmente, por tratarse de temas que son únicos y que tienen determinadas características que ameritan un estudio profundo y un acercamiento más real del contexto

donde se desarrolla el fenómeno a investigar (Creswell J. , 1994). El estudio de caso es definido como “una investigación que mediante los procesos cuantitativo, cualitativo y/o mixto analiza profundamente una unidad integral para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar teoría” (Hernández R. F., 2010). Es decir que el estudio de caso es un tipo de investigación sobre un individuo, grupo, organización, comunidad o sociedad, que es visto y analizado como una entidad. Su enfoque, dentro de los estudios de las ciencias sociales, es “percibir la opinión de la población respecto de una problemática en particular, con una actitud receptiva a las distintas opiniones, algo que se expone desde la investigación sensible” (Aliaga-Sáez, et al., 2022).

Yin (1994) es uno de los principales autores en la investigación con estudio de casos y señala que “es una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes” (Yin, 1994). De acuerdo con Yin (1994), una investigación de estudio de casos “trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés que datos observacionales y, como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencias, con datos que deben converger en un estilo de triangulación; además, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y el análisis de datos” (p. 47).

### **Recolección de la información**

#### **Instrumentos**

Se dispone de dos tablas. El primer grupo de preguntas está dirigido a los directores de programa de las diferentes facultades. El segundo grupo de preguntas, está orientado a los docentes de las facultades que mayor puntaje en burnout presenten después de la aplicación de la prueba Maslach. Con dichas preguntas se pretende indagar entorno a las causas y factores organizacionales que inciden en el desarrollo del burnout.

#### **Instrumento: Maslach Burnout Inventory (MBI)**

Para la medición del burnout en los docentes de la institución aplicaremos el instrumento MBI, ya validado. Este instrumento consta de 22 preguntas que categorizan en 3 niveles el estrés crónico (Cansancio emocional – Despersonalización – Realización personal) que puede haber con el profesor encuestado de la universidad de Manizales. La

intención es confrontar los datos que arroje este cuestionario con la entrevista semiestructurada anteriormente planteada (Ver: Anexo 2).

### **Muestreo por conveniencia**

El criterio para seleccionar es: Muestreo por conveniencia como técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular. El muestreo por conveniencia, consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. En este tipo de muestreos la "representatividad" la determina el investigador de modo subjetivo, ya que permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Quaas, Born, Davis, & Young, 2002).

La representatividad de una muestra, permite extrapolar y por ende generalizar los resultados observados en ésta, a la población accesible (conjunto de sujetos que pertenecen a la población blanco, que están disponibles para la investigación); y a partir de ésta, a la población blanco. En las técnicas de muestreo de tipo no probabilísticas, la selección de los sujetos a estudio dependerá de ciertas características, criterios, etc. que él (los) investigador (es) considere (n) en ese momento aunque este tipo de muestras no se ajustan a un fundamento probabilístico, es decir, no dan certeza que cada sujeto a estudio represente a la población blanco (Otzen & Manterola, 2017)

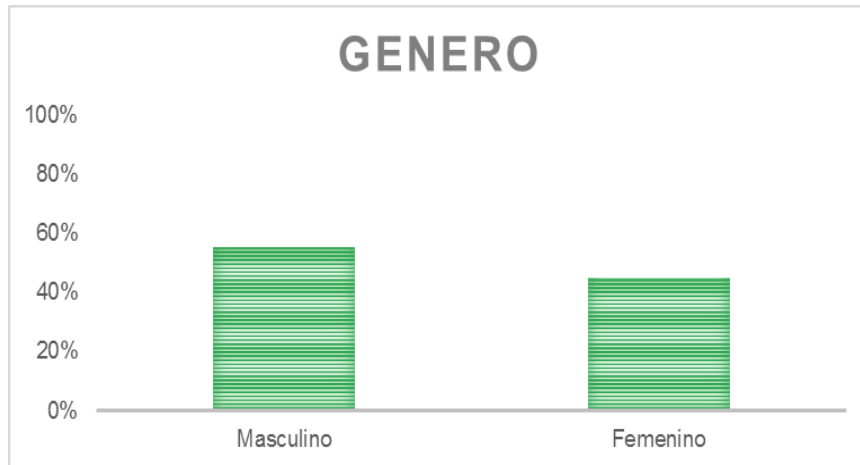
### **Población muestra**

El muestreo se realizará en docentes de tres facultades, para evidenciar el estado de burnout en las diferentes facultades de la universidad de Manizales. En total, serán quince (15) docentes (cinco de la facultad de Ciencias Contables y Administrativas, cinco de la facultad de Ciencias Jurídicas, y cinco de Facultad de Ciencias e ingeniería). Con este muestreo se pretende garantizar y procesar la diversidad de respuestas para obtener resultados que permitan emitir un concepto sobre el problema objeto de estudio.

### **Género**

La clasificación por género, muestra que el 55% de los docentes son hombres y el 45% mujeres, como se ilustra en la figura

**Figura 2 Clasificación por género de la población objeto de estudio**

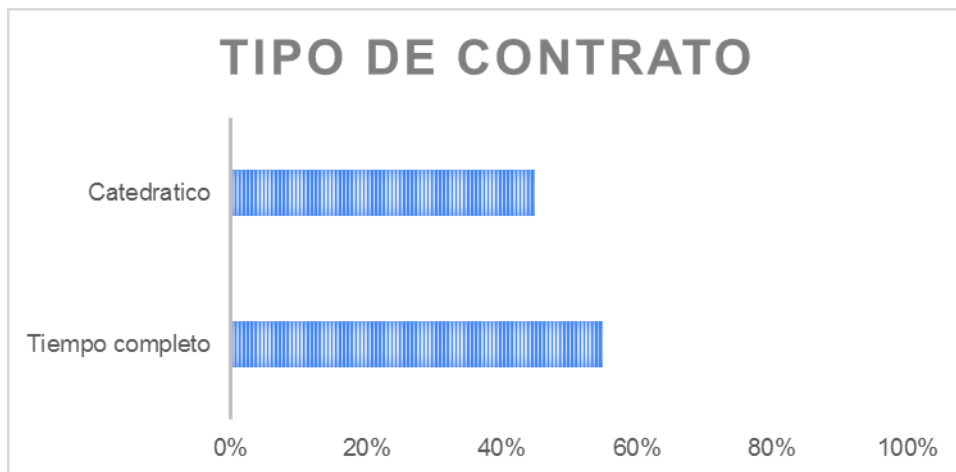


Fuente: elaboración propia

### **Relación contractual**

Con respecto a su relación contractual, el 55% figuran de tiempo completo y el 45% como catedráticos, como se ilustra en la figura 2

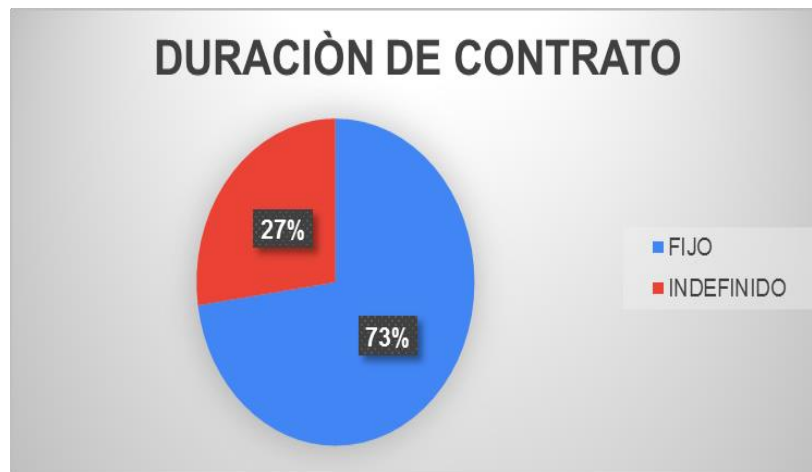
**Figura 3 Tipo de contrato laboral del personal docente objeto de estudio**



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la duración del contrato, el 27% es a término indefinido y el 73% a término fijo (Figura 3).

**Figura 4 Duración del contrato del personal docente objeto de estudio**



Fuente: elaboración propia

Se considera esta variable, puesto que, como se expuso con antelación, la forma contractual de vinculación laboral es un factor motivacional importante, ya que los contratos por servicios temporales (catedráticos) generan inestabilidad, incertidumbre y afectación psico-emocional en el docente (Quaas, et al, 2002).

### **Contexto**

#### **División de Desarrollo Humano de la Universidad de Manizales**

La Universidad de Manizales cuenta con una División de Desarrollo Humano que tiene como objetivo estratégico “construir una Universidad Moderna y razonable a través de la consolidación del desarrollo humano integral, mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo del potencial humano de los estudiantes, docentes, administrativos y graduados de la Universidad de Manizales” (Universidad de Manizales, 2023). En este propósito, tiene la misión de construir argumentos que orienten las prácticas formativas y laborales de la comunidad universitaria; diseñar planes y programas para acompañar y cualificar el desempeño de los estudiantes y los empleados.

El concepto y praxis del Desarrollo Humano en la Universidad de Manizales y el contexto de la educación superior, aparece unido al Bienestar Universitario desde el origen de la institución y ha venido reformulándose con los cambios culturales, los lineamientos institucionales y las reflexiones que en torno al bienestar y desarrollo humano se dan desde los diferentes entes reguladores de la educación superior en Colombia (Universidad de Manizales, 2023).

Según el portal Web de la división, el Bienestar Universitario surge como un concepto orientador y formador de su deber ser: calidad de vida, formación integral y construcción de comunidad, a través del desarrollo de las dimensiones física, psicoafectiva, espiritual, social, cultural de los estudiantes, docentes y empleados (MEN, 2002, p. 81).

Entre sus propósitos específicos con respecto a los docentes, figura el de establecer un plan integral de formación a través del *Plan de Vida*, que permita el desarrollo de competencias necesarias para dirigir grupos humanos, y promover su desarrollo en áreas tales como: docencia, investigación, proyección social y gestión administrativa.

En la búsqueda de estos objetivos, la División lidera propuestas de prevención y promoción de la salud, de estilos de vida saludables, participación, investigación entre otros, para el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas y el desarrollo de sus potencialidades (Universidad de Manizales, 2023). Además, implementa procesos de formación, profundización y actualización para los actores académicos y administrativos de la Universidad tomando como referente el plan de vida académico y el plan de carrera.

Otras de sus acciones son el Sistema de Gestión Humana, fortalecer la formación integral del personal mediante programas de acompañamiento y los programas de salud física y mental, así como programas de participación. De igual forma, desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, busca crear cultura en los trabajadores que contribuya a su autocuidado en el bienestar físico, mental y social, promoviendo seguridad laboral en la prevención de riesgos y accidentes laborales, con el acompañamiento de la psicología organizacional con el fin de consolidar y mantener dinámicas organizacionales que permitan el desarrollo del potencial humano y la calidad de vida laboral (Universidad de Manizales, 2023).

La psicología organizacional al interior de la universidad ofrece programas de capacitación integral y se ocupa de la Gestión del Riesgo Psicosocial: Aquellos aspectos relacionados con la organización del ambiente de trabajo, su diseño y del entorno social involucrado que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores (Universidad de Manizales, 2023).

De esta forma, se realizará el estudio exploratorio para determinar los riesgos que desencadenan la presencia del síndrome de burnout en los docentes, y el impacto que han tenido los programas de atención que brinda la División de Desarrollo Humano, con el fin de realizar recomendaciones y lineamientos para mejorar aquellos aspectos necesarios que se requieran para prevenir de forma eficiente el SB entre los docentes de la universidad.

## CAPITULO IV - RESULTADOS

### **Análisis de la Información**

Como se ha explicado, el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) como instrumento para medir los índices del Burnout como un síndrome que se presenta como respuesta al estrés crónico, está compuesto por tres dimensiones: *cansancio emocional, cinismo o despersonalización y realización personal*.

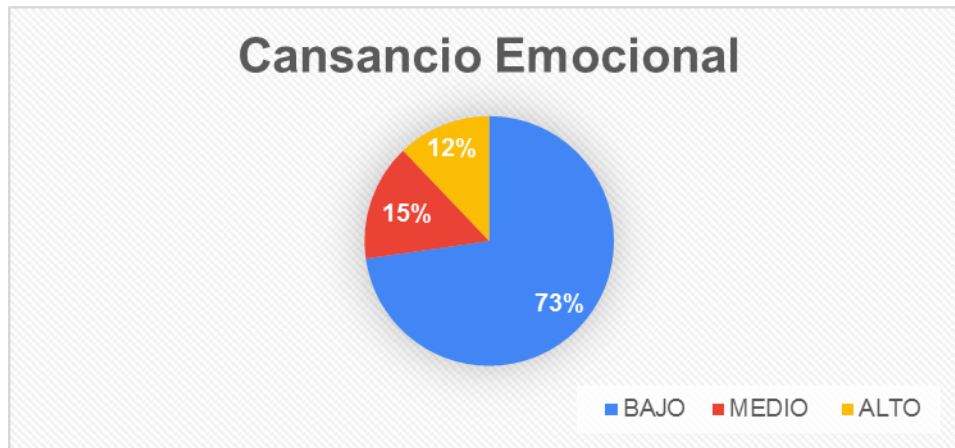
El instrumento utilizado señala que en los casos en que las dos primeras subescalas (Cansancio emocional y despersonalización) tienen valores altos y la tercera (realización personal) presenta un valor bajo, se presenta el síndrome de Burnout. A continuación se presentan los valores generales para estas tres categorías:

### **Cansancio emocional**

Como ya se ha explicado, es una experiencia individual de estrés originada en las demandas emocionales que conllevan las relaciones interpersonales. Alude a un agotamiento del recurso emocional, debido al contacto diario con las personas a las que debe atender a diario el docente (sus pares o estudiantes de la institución). Se considera la dimensión más significativa para desarrollar el síndrome de Burnout (Domínguez, y otros, 2009).

En los resultados del estudio, el cansancio emocional muestra promedio bajo con el 73%, medio de 15% y alto de 12%, como se ilustra en la figura 5. Esto indicaría que entre los docentes de las facultades, es muy bajo el síntoma de cansancio emocional, como factor que incida en la presentación del SB.

**Figura 5 Escala de cansancio emocional**



Fuente: elaboración propia

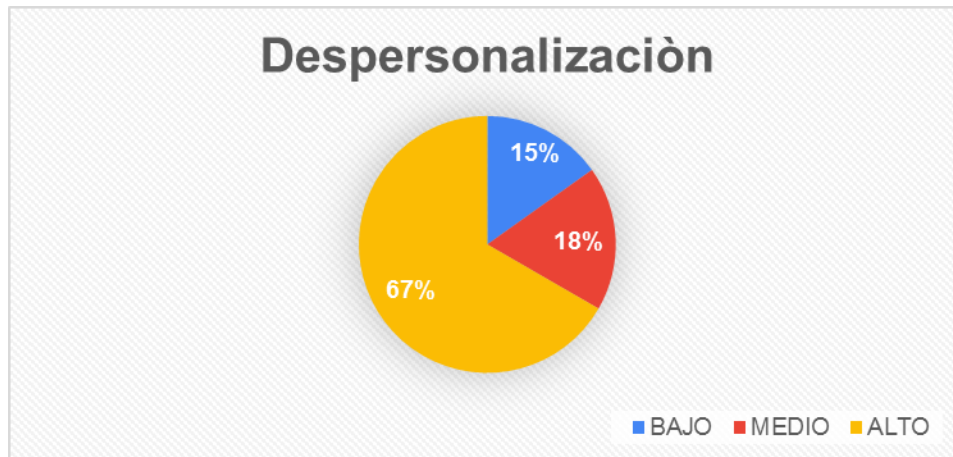
### **Despersonalización**

Como se ha expuesto, es la actitud negativa insensible y excesivamente despersonalizada hacia otras personas dentro del ambiente de trabajo. Estas actitudes de despersonalización se desarrollan ante la experiencia crónica de baja realización personal y agotamiento emocional (Gil-Monte & Peiró, 1999). Muchas veces se presenta como una actitud cínica e indiferente hacia otras personas por falta de sensibilidad humana hacia los demás (Domínguez, y otros, 2009).

Con respecto a la despersonalización, el estudio presenta un promedio alto con un 67%, medio con un 18% y bajo con un 15%. Esto indicaría que la despersonalización sí está presente en un porcentaje en el personal encuestado, como se ilustra en la figura 6, aunque de acuerdo a la escala MBI, no es suficiente para considerar que se padece el SB.



**Figura 6 Escala de despersonalización**



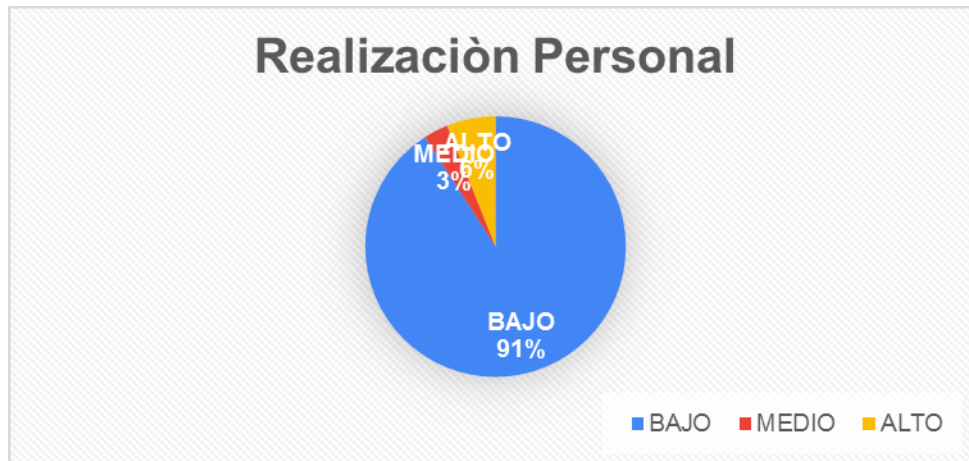
Fuente: elaboración propia

### **Realización personal**

Esta variable, se refiere a una disminución de los sentimientos hacia uno mismo, de competencia y logro en el trabajo. Se relaciona directamente con el sentimiento de satisfacción laboral, y desarrollo del docente como persona en la medida en que puede lograr las metas profesionales que se propone dentro de la institución (Domínguez, y otros, 2009). La falta de realización personal en el trabajo, se relaciona con la tendencia a evaluarse negativamente y dicha evaluación afecta significativamente en el trabajo (Angulo-Montalvo, 2022). Esta dimensión se desarrolla significativamente con la variable de agotamiento emocional (Maslach, Marek, & Schaufeli, 1993)

El estudio muestra que el 91% del personal docente de la Universidad, siente un nivel bajo en cuanto a su realización personal, mientras que un 3% siente un nivel medio y un 2% se ubica en un nivel alto, como se ilustra en la figura 7.

**Figura 7 Escala de realización personal**



Fuente: elaboración propia

### **Discusión de resultados**

Bajo lo estipulado por el propio instrumento valores altos en los dos primeras subescalas y bajas en la tercera, definen el síndrome de Burnout. Según lo anterior mencionado en la aplicación del cuestionario, se evidenció como resultado que solo una encuesta (#28) el docente presenta ser afectado por el síndrome de burnout, mostró en las respuestas que sus subescalas encajan con la sugerida para definir el síndrome al encuestado. El docente afectado hace parte de la facultad de Ciencias contables, económicas y administrativas del programa de Administración de empresas.

### **Ciencias de la salud**

Todos tuvieron como valor de referencia en cansancio emocional como “Bajo”. Despersonalización se presentó un valor promedio de “Alto” Por último en realización personal todos marcaron un nivel “Bajo”.

### **Ciencias contables, económicas y administrativas**

Cansancio emocional en su mayor frecuencia fue hacia “Bajo”  
Despersonalización: Su tendencia fue hacia “alto” en la mayoría de respuestas  
Realización personal: Su tendencia fue muy marcada a “bajo” con solo 2 diferentes

### **Ciencias e ingeniería**

Con las muestras implementadas los resultados fueron variados en cada uno de las subescalas.

Cansancio emocional: Con dos marcas en “bajo” y solo un “medio”, muy alejado de las marcas de alto

Despersonalización: Un resultado muy variado marcando tres diferentes resultados, otorgando un indicador por cada subescala de medidor

Realización personal: Un resultado común tuvo esta subescala marcando en todos un nivel “Bajo”.

### **Ciencias jurídicas**

Cansancio emocional: La tendencia más clara está dirigida hacia el indicador “Bajo” con solo 2 indicadores adversos.

Despersonalización: Con valores diversos, aunque una mayor de porcentaje se marca en “alto”

Realización personal: En la mayoría de respuestas se resalta la subescala “Bajo” excluyendo una única novedad.

### **Ciencias sociales y humanas**

Este grupo de docentes causo sorpresa, pues aunque no califican tal cual como lo marca el síndrome de 3/3 indicadores, este grupo poseen todos 2/3 de subescalas indicadas sobre el burnout.

*Cansancio emocional:* Se marca una mayor tendencia hacia el indicativo “Bajo”.  
*Despersonalización:* Todas las respuestas marcan “Alto”.  
*Realización personal:* Todas las respuestas marcan “Bajo”.

Por facultades, se puede observar que las Ciencias Jurídicas, Ciencias e ingeniería presenta los más bajos puntajes de presencia del Burnout. En un nivel intermedio, se encuentran las Ciencias contables, económicas y administrativas y en las Ciencias de la Salud. El nivel más alto se presentó en las ciencias sociales, como se ilustra en el termómetro de medición de la escala (Figura 3).

**Figura 8 Termómetro de escala del SB según los resultados de los instrumentos**



**aplicados**

Fuente: elaboración propia

Con una total de 33 encuestas este instrumento fue ejecutado con satisfactorias respuestas, en un total de la población tenemos como resultado que solo 1 persona del sexo femenino está diagnosticada por este cuestionario con el síndrome del burnout. Adicional a eso el grupo de investigadores encontró sorpresas sobre el grupo de la facultad de “Ciencias sociales y humanas” pues estos tuvieron resultados especiales que llamaron la atención. El cuestionario afirma que para corresponder a sufrir del síndrome requiere 3/3 subescalas en el cuestionario, este grupo junto recibió 3/2.

## **Conclusiones**

Se logró el propósito principal de la investigación, de describir los factores organizacionales que se relacionan con el desarrollo del síndrome de Burnout en el personal docente de la Universidad de Manizales y medir el nivel de incidencia del SB.

El estudio ofrece una herramienta de información oportuna, para determinar aquellos factores situacionales de convivencia y relaciones jerárquicas, que puedan ocasionar el estrés laboral y desencadenar la presencia del Burnout. Esto, bajo la premisa de que una adecuada y oportuna identificación de los factores de riesgo de todos aquellos factores que se convierten en estresores para los docentes, es necesaria para prevenir y adoptar medidas en procura del bienestar universitario y por tanto de un buen desempeño profesional de la planta de personal docente de la Universidad.

Mediante la escala MBI de medición, se pudo comprobar el nivel de riesgo del SB en cinco facultades de la Universidad de Manizales. Con respecto a las tres dimensiones de análisis, se pudo constatar que el agotamiento emocional originado en las demandas emocionales que conllevan las relaciones personales, presentó un porcentaje bajo en casi todas las facultades, lo que demuestra que los docentes permanecen en un estado de ánimo apropiado para el desempeño laboral.

De igual forma, la realización personal, referida a una disminución de los sentimientos de valoración personal, baja estima y poca satisfacción laboral, presentó un puntaje bajo en todas las facultades, lo que demuestra que los docentes en la universidad se sienten a gusto en su trabajo y permanecen en una actitud positiva porque sienten que están realizándose como personas.

Sin embargo, la despersonalización, entendida como la actitud negativa e insensible y excesivamente despersonalizada hacia otras personas en el entorno laboral, presentó un puntaje más alto que las anteriores, lo que podría significar que existen factores que posibilitan situaciones que generan roces entre los pares o con los estudiantes en las actividades académicas. No obstante, los puntajes obtenidos solo indicaron la presencia del síndrome de Burnout en una persona de sexo femenino, por lo cual se puede considerar que las condiciones y el ambiente de trabajo, así como los programas de desarrollo humano y atención psicosocial son efectivos.

Se espera que el presente estudio se convierta en una motivación para futuras investigaciones, que se realicen en el interior del Claustro Universitario, puesto que los docentes son un sector profesional particularmente proclive a padecer el síndrome de Burnout. En este sentido, se recomienda para la Institución, en particular para la División de Desarrollo Humano encargada de velar por el bienestar universitario, de realizar una vigilancia periódica mediante instrumentos como el que se ha empleado en el presente estudio, con miras a prevenir la presencia del SB y velar por la salud mental de los docentes.

Este ha resultado ser un ejercicio enriquecedor, que aporta conocimiento al bienestar de los docentes de la Universidad y permite deducir que los factores organizacionales están bien implementados, al igual que los programas de la División de Desarrollo Humano de la Universidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aliaga-Sáez, et al. (2022). *Investigación sensible: Metodologías para el estudio de imaginarios y representaciones sociales*. Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomás.
- Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 10, 1-4 Disponible: <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/El%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>.
- Angulo-Montalvo, V. (2022). *Síndrome de Burnout en docentes de primaria y secundaria en Colombia, 2012-2022*. Medellín: Universidad de Antioquia. Tesis de Grado. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/30202>.
- ASCUN. (2003). *Asociación Colombiana de Universidades/ Políticas de Bienestar Universitario*. . Bogotá, D.C: Acuerdo 05 de 2003 del ASCUN. p.7.
- Borja-Salcedo, M. (2014). *Abiente, estructura organizacional y burnout en docentes de educación general básica y bachillerato de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Casa Grande. Facultad de Ecología Humana, Educación y Desarrollo.
- Carballeira, A. (2017). *El síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Madrid: Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=155904>.
- Carranza, V. (2002). *El concepto de salud mental en psicología humanista existencial*. La Paz, Bolivia: Cuadernos de psicología 2002, vol. 1 No. 1.
- Castañeda-Santillán, L., & Sánchez, A. (2022). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. . *Retos. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*. , 12(24), 230-246 Recuperado de: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182022000200230&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182022000200230&script=sci_arttext).
- Contecha, L. (2009). *Un Estado del Arte del Bienestar Universitario en Colombia*. Ibagué: Revista Perspectivas Educativas/ Universidad del Tolima.
- Creswell, J. (1994). *Diseño de Investigación. Aproximaciones cualitativas y cuantitativas*. Denver, Colorado: Universidad de Denver.

- Creswell, J. (1994). *Reserach Design: Qualitative and quantitiative approaches*. Denver (Colorado) U.S.A: Thousand Oaks, CA: Sage.
- Davini, Gellon de Salluzi, Rossi. (1968). *Psicología General*. Buenos Aires: Kapelusz.
- De Soussa Santos, B. (2007). *La Universidad en el Siglo XXI / Para una reforma democrática y emancipatoria de la Universidad*. La Paz, Bolivia: CIDES-UMSA, ASDI y Plural editores,4a. ed.
- Domínguez, C., Gutiérrez, O., Anguila, D., Barrios, C., Barrero, Y., & Medrano, C. (2009). Prevalencia del síndrome de Burnout y su correlación con factores psicosociales en docentes de una institución universitaria de la ciudad de Barranquilla. . *Psicogente*, 12(21), 142-157 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497552353011.pdf>.
- Dorantes-Nova, J., Hernández, J., & Tobón, S. (2016). Juicio de expertos para la validación de un instrumento de medición del síndrome de Burnout en la docencia. *Raximhai*, 12(6), 327-346 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194023.pdf>.
- EU-OSHA. (2018). *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo EU-OSHA*. Ginebra, Suiza. <https://osha.europa.eu/es/highlights/psychosocial-risksstress-website-award-winner> (Online) 2018.
- Gayosso, D., Escobedo, M., Maynez, A., Hern{andez, A., Ortega, V., & Martínez, G. (2015). Análisis de la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes de una institución de educación superior en Ciudad Juárez. *Cultura Científica y Tecnología*, (55) Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5353/2EN.CIA015M61.PDF?sequence=3&isAllowed=y>.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15 (2) 261-268. <https://cutt.ly/mKH9XFB>.
- Gómez-Perdomo, G., Meneses, A., & Palacio, M. (2017). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. . *Ansiedad y Estrés*, 23(2-3), 71-71 Recuperado de: [https://pavlov.psyciencia.com/pdf/satisfaccion\\_laboral\\_capital\\_psicologico.pdf](https://pavlov.psyciencia.com/pdf/satisfaccion_laboral_capital_psicologico.pdf).



- Hernández, Fernández, & Baptista. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana. .
- Ibarra-Luna, M., Erazo-Muñoz, P., & Gallego, F. (2018). Síndrome de burnout en profesores de una institución de educación superior de Manizales- Colombia. *Revista de Investigaciones UCM*, 18(32), 69-83). .
- Isáziga, C. (2010). *Tendencias en la Educación Superior- Bienestar*. Universidad Autónoma de Occidente/ Oficina de planeación y desarrollo institucional.
- Larrea-Luzurriaga, D. (2021). *Síndrome de Burnout en el desempeño administrativo del talento humano*. Bogotá, Colombia: Master`s Thesis Disponible: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32233/1/0602921058%20DAVID%20MIGUEL%20LARREA%20LUZURIAGA.pdf>.
- Lerma, H. (2009). *Metodología de la Investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá, Colombia: ECOE ediciones/ Colección Educación y Pedagogía.
- Lovo, J. (2020). Síndrome de Burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110-120 Universidad del Salvador. Disponible: DOI: <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>.
- Luthans, F. (2002). The need for a meaning of positive organizational behavior. . *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 697–702. <http://dx.doi.org/10.1002/job.165>Luthans,.,
- Macaya, X; Pihan, R; Parada, J. (2018). *Evolución del constructo de Salud Mental desde lo multidisciplinario*. . Santiago de Chile: Humanidades Médicas 2018;18(2):215-232 / Centro de Desarrollo de las Ciencias Sociales y Humanísticas en Salud.
- Maslach, C., Marek, T., & Schaufeli, W. (1993). *Professional Burnout, recent development in theory and research*. . London, U:K: Taylor & Francis.
- Mintrabajo. (2021). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de Ministerio del trabajo (2021) El Ministerio del Trabajo, apoya al sistema general de riesgos laborales para la reducción de la accidentalidad.: <https://cutt.ly/oKH8OGE>

- Montoya D; y Velásquez, E. (2014). *Experiencia en la coordinación de programas de Bienestar Universitario: la tensión entre el asistencialismo y el desarrollo humano de los estudiantes*. Medellín: En: Rev. Fac. Nac. Salud Pública 2014; 32(3): 355-363. .
- Nova, J. (2020). El síndrome de Burnout y su prevalencia en las mujeres docentes. . *Praxis investigativa ReDie. Revista electrónica de la REd Durango de Investigadores Educativos*, 12(23), 14-31 Recuperado de: [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Factores+organizacionales+que+inciden+en+el+desarrollo+del+s%C3%ADndrome+de+burnout+&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Factores+organizacionales+que+inciden+en+el+desarrollo+del+s%C3%ADndrome+de+burnout+&btnG=).
- Nova, J., Mosquera, J., & Tobón, S. (2018). Estado del Arte del síndrome de Burnout en docentes, mediante cartografía conceptual. *Praxis Investigativa ReDIE: revista electrónica de la Red Durango de Investigadores Educativos*, , 10(19), 57-77.
- O.P.S. (1 de 12 de 2020). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de Determinantes Sociales de la Salud en la región de las Américas: [https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?post\\_type=post\\_t\\_es&p=310&lang=es#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,la%20vida%20cotidiana%20\(%201%20\)](https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?post_type=post_t_es&p=310&lang=es#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,la%20vida%20cotidiana%20(%201%20))
- OIT. (26 de 9 de 2023). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de Seguridad y Salud en el Trabajo: <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>
- OMS. (2018). *Organización Mundial de la Salud. Congreso Internacional de Salud Ocupacional* . Ginebra, Suiza: OMS Recuperado de: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/muscdisorders/es](http://www.who.int/occupational_health/publications/muscdisorders/es).
- OMS. (2021). *Invertir en Salud Mental/ Organización Mundial de la Salud*. Ginebra/ Suiza: Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias/ OMS Disponible en: [http://www.who.int/mental\\_health](http://www.who.int/mental_health).
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio . *Int. J. Morphol*, 35(1): 227-232 .
- Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80 Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>.

- Pérez, M., & Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Polis (Santiago)*, (25) Disponible: URL: <http://polis.revues.org/677>.
- Pozo, C. A. (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés*, Vol. 11(2-3) 247-264 .
- Quaas, C., Born, M., Davis, C., & Young, F. (2002). Salud mental de los docentes: investigaciones realizadas sobre el síndrome de burnout. *Psicoperspectivas*, 1,1 Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/0ce2961de900d2d15232ab10208975d4/1?pq-origsite=gscholar&cbl=105527>.
- Quintero, J., Vergara, P., Hernández, R., Osorio, F., & Orozco, E. (2018). Prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes: Factores asociados al estatuto de vinculación laboral en Colombia. . *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 37(2), 119-133 Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/3fba/45aaa0ffe5f192cfa0331ac104e0d3cc0fc1.pdf> .
- Ramírez, M., & Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de Burnout en trabajadores del ámbito educacional. . *Polis. Revista Latinoamericana*, (25) Recuperado de: <https://journals.openedition.org/polis/677>.
- Salanova, M., Martínez, I., & Lorente, L. (2005). ¿Cómo se relacionan los obstáculos y facilitadores organizacionales con el burnout docente? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 37-54 Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317039003.pdf>.
- Sen, A. (1998). *Capital humano y capacidad humana*. Barcelona: Paidós.
- Sen, A. (2000). *Desarrollo y Libertad*. Barcelona, España: Planeta, S.A / 1a. ed. Marzo de 2000.
- Serrano-Polo, O. (2017). *Factores de riesgo que inciden en el Síndrome de burnout en docentes de la Universidad Técnica de Machala-Ecuador*. Guayaquil, Ecuador: Master's thesis. Universidad de Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/26561>.

- Tabares-Díaz, Y., Martínez, V., & Matabanchoy, S. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: una revisión sistemática. . *Universidad y Salud*, 22(3), 265-279 Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-71072020000300265&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-71072020000300265&script=sci_arttext).
- UNESCO. (2005). *Condiciones de trabajo y salud docente: estudios de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000142551>
- Universidad de Manizales. (26 de 9 de 2023). *División de Desarrollo Humano*. Obtenido de <https://desarrollohumano.umanizales.edu.co/presentacion/>
- Universidad Nacional de Colombia. (2007). *Políticas de Bienestar Universitario: Hacia una construcción colectiva y participativa*. Bogotá, D.C: En: Revista Claves/ Colombias, Agosto de 2007 Número 4.
- Videla, M. (2009). Prevención: Intervención psicológica en salud comunitaria. *Revista Latinoamericana de Psicología*, (21), 255-260.
- Villamizar, Juarez, González, & Osnaya. (2019). Factores psicosociales y síndrome de burnout en académicos de una universidad pública de México. *Propósitos y representaciones*, <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.360>.
- Yin, R. (1994). *Case Study Research: Design and methods*. . Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Disponible en: [https://www.academia.edu/39342923/Case\\_Study\\_Research\\_Yin\\_R\\_2009\\_](https://www.academia.edu/39342923/Case_Study_Research_Yin_R_2009_).

## **Anexo 1 Instrumentos**

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	

## INSTRUMENTO MASLASH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Para la medición del burnout en los docentes de la institución aplicaremos el instrumento ya validado llamado “Burnout”, este instrumento consta de 22 preguntas que categorizan en 3 niveles el estrés crónico (Cansancio emocional – Despersonalización – Realización personal) que puede haber con el profesor encuestado de la universidad de Manizales.

### VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0 – 18	19 – 26	<b>27 – 54</b>
DESPERSONALIZACIÓN	0 – 5	6 – 9	<b>10 – 30</b>
REALIZACIÓN PERSONAL	<b>0 – 33</b>	34 – 39	40 – 56

## **CUESTIONARIO - BURNOUT**

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.) Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

### **RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA**

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

## **VALORACIÓN DE PUNTUACIONES**

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.