

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### MAESTRIA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

#### COHORTE 2017

---

**Tema:** “Síndrome del quemado y desempeño laboral de los docentes de bachillerato de las unidades educativas privadas de la ciudad de Riobamba”

---

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en  
Gestión de Talento Humano

**Autora:** Ingeniera Andrea Geovanna López Calderón

**Directora:** Ingeniera Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD.

Ambato – Ecuador

2020

## **A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas**

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Psicóloga María Cristina Abril Freire, Magíster e Ingeniera María Dolores Guamán Guevara Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “Síndrome del quemado y desempeño laboral de los docentes de bachillerato de la Unidades educativas privadas de la ciudad de Riobamba”, elaborado y presentado por la Ingeniera Andrea Geovanna López Calderón, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

-----  
*Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*  
**Presidente y Miembro del Tribunal**

-----  
*Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

## **AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Síndrome del quemado y desempeño laboral de los docentes de bachillerato de las Unidades educativas privadas de la ciudad de Riobamba”, le corresponde exclusivamente a: Ingeniera Andrea Geovanna López Calderón, Autora bajo la Dirección de la Ingeniera Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD, Directora del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
*Ingeniera, Andrea Geovanna López Calderón*

*C.C.:0603143272*

**AUTORA**

-----  
*Ingeniera, Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD*

*C.C.:1803136595*

**DIRECTORA**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

-----  
*Ingeniera Andrea Geovanna López Calderón*  
*C.C.060314327-2*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas .....	ii
Autoría del informe de investigación .....	iii
Derechos de autor .....	iv
Índice general de contenidos .....	v
Índice de tablas .....	vii
Índice de gráficos.....	viii
Agradecimiento .....	ix
Dedicatoria.....	x
Resumen ejecutivo.....	xi
executive summary .....	xiii
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO.....</b>	<b>2</b>
2.1. Área de conocimiento.....	2
2.2. Líneas de investigación .....	2
<b>3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....</b>	<b>2</b>
3.1. Tiempo de ejecución.....	2
3.2. Financiamiento .....	3
3.3. Autora .....	3
<b>4. DESCRIPCIÓN DETALLADA .....</b>	<b>3</b>
4.1. Definición del problema de la investigación .....	3
4.2. Objetivos de la investigación.....	5
4.3. Justificación de la investigación .....	6
4.4. Marco teórico referencial.....	8
4.5. Metodología.....	43
4.5.1. Tipo de investigación.....	43
4.5.2. Población.....	43
4.5.3. Muestra .....	43
4.5.4. Instrumento de Recolección de Datos.....	45

4.5.5. Variables .....	47
4.5.6. Técnica Estadística.....	48
4.5.7. Procedimiento de estudio.....	48
<b>5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>49</b>
<b>6. CONCLUSIONES .....</b>	<b>64</b>
<b>7. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>65</b>
<b>8. REFERENCIAS CITADAS.....</b>	<b>66</b>
<b>9. ANEXOS.....</b>	<b>79</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Presupuesto.....	3
Tabla 2. Instrumentos de Medida del Síndrome del quemado .....	19
Tabla 3. Factores que inciden en el desempeño laboral .....	32
Tabla 4. Dimensiones del desempeño laboral .....	33
Tabla 5. Tipos de evaluación docente.....	35
Tabla 6. Unidades Educativas Particulares de la Ciudad de Riobamba .....	44
Tabla 7. Dimensiones del Síndrome del quemado .....	45
Tabla 8. Dimensiones del Desempeño Laboral.....	46
Tabla 9. Niveles de Calificación de la evaluación del Desempeño Docente .....	47
Tabla 10. Estadísticas de fiabilidad.....	49
Tabla 11. Descriptivos del factor sociodemográfico Edad.....	50
Tabla 12. Descriptivos del factor sociodemográfico Sexo .....	51
Tabla 13. Descriptivos del factor sociodemográfico Estado Civil .....	52
Tabla 14. Descriptivos por Asignatura.....	53
Tabla 15. Síndrome del Quemado .....	61
Tabla 16. Desempeño Laboral.....	61
Tabla 17. Tabla de Correspondencias entre variables .....	62
Tabla 18. Perfiles de fila.....	62
Tabla 19. Perfiles de columna .....	63
Tabla 20. Resumen .....	63
Tabla 21. Lista de Unidades Educativas Particulares y Rectores (as).....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Cronograma de actividades .....	3
Gráfico 2. Evolución del Síndrome del quemado .....	12
Gráfico 3. Los tres niveles de singularidad en la programación humana .....	23
Gráfico 4. Elementos del Desempeño Laboral.....	31
Gráfico 5. Características del Desempeño Laboral .....	33
Gráfico 6. Ciclo de la Motivación.....	37
Gráfico 7. Diagrama de caja de Edad.....	50
Gráfico 8. Representación gráfica del factor sociodemográfico Sexo .....	51
Gráfico 9. Representación gráfica del factor sociodemográfico Estado Civil .....	52
Gráfico 10. Representación gráfica por Asignatura .....	53
Gráfico 11. Representación gráfica de Agotamiento Emocional .....	54
Gráfico 12. Representación gráfica de Despersonalización.....	55
Gráfico 13. Representación gráfica del Realización Personal .....	56
Gráfico 14. Representación gráfica de Asistencia y Puntualidad.....	57
Gráfico 15. Representación gráfica de Actitud Docente .....	58
Gráfico 16. Representación gráfica Dominio de Asignatura.....	59
Gráfico 17. Representación gráfica de Evaluación en el aula de clase .....	60

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser la luz que guía mi camino, es mi protector y mi mejor amigo en todo tiempo.

A mis queridos padres por su amor y confianza, ellos son mi más grande ejemplo de lucha y perseverancia.

A mi esposo e hijo por su paciencia y apoyo en este proceso educativo que ha sido de gran sacrificio y dedicación.

A mi Tutora Ximena Morales por la guía y acompañamiento en todo el proceso de la elaboración de mi proyecto de investigación.

Y finalmente a las Autoridades de las Unidades Educativas privadas de la ciudad de Riobamba que abrieron sus puertas e hicieron posible que este proyecto de investigación sea realizable.

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación realizado con mucho esfuerzo y responsabilidad se lo dedico a mi amado esposo Daniel Gustavo y a mí adorado hijito Daniel Ricardo que ha sido fuente de inspiración en cada momento, siendo mis más grandes motivadores para seguir adelante en la culminación de esta importante meta profesional.

A mis queridos padres Yolima y Ricardo por brindarme siempre su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mi Hermanito Álvaro con quien crecimos juntos y por ser esa personita que me brinda serenidad en momentos de angustia.

Y a Jazz mi amiga con quien hemos entablado una amistad sincera y duradera.

**Andrea López**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO COHORTE 2017**

**TEMA:** “Síndrome del quemado y desempeño laboral de los docentes de bachillerato de las Unidades educativas privadas de la ciudad de Riobamba”

**AUTORA:** *Ingeniera, Andrea Geovanna López Calderón*

**DIRECTORA:** *Ingeniera, Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD.*

**FECHA:** *09 de marzo del 2020*

**RESUMEN EJECUTIVO**

En el presente proyecto de investigación: “Síndrome del quemado y desempeño laboral de los docentes de bachillerato de las unidades educativas privadas de la ciudad de Riobamba” está enfocado en determinar, describir, detallar y diagnosticar la influencia entre Síndrome del quemado y desempeño laboral en los docentes que imparten clases a estudiantes de bachillerato en unidades educativas privadas en la ciudad de Riobamba, que por medio de una investigación de campo se pudo identificar la problemática del estudio. El tipo de investigación aplicada tiene un enfoque cuantitativo; la población del estudio estuvo constituida por 244 docentes de bachillerato que prestan servicios en unidades educativas particulares de la ciudad de Riobamba durante el periodo octubre 2019 - noviembre 2020, el muestreo fue no probabilístico. La técnica empleada para la recolección de información fue la entrevista y los instrumentos de recolección de datos fueron el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de Desempeño Laboral, los cuales se sometieron a pruebas de fiabilidad a través del Coeficiente Alpha de Cronbach y por medio de los cuales se levantó la información correspondiente, permitiendo realizar un estudio de las variables sociodemográficas y psicológicas a través del Análisis exploratorio de datos y un análisis de influencia entre el Síndrome de quemado y el desempeño laboral con el uso de correlación utilizando un modelo multivariado de correspondencias en el programa estadístico SPSS versión 23.

Concluyendo que el Síndrome del quemado influye en el desempeño laboral en un nivel medio dentro de la escala de calificación determinada en el test afectando a los docentes de manera negativa en su actitud hacia las actividades que realiza.

**DESCRIPTORES:** SÍNDROME DEL QUEMADO, DESEMPEÑO LABORAL, ESTRÉS LABORAL, CULTURA ORGANIZACIONAL, CLIMA ORGANIZACIONAL, EVALUACION DEL DESEMPEÑO, MOTIVACION LABORAL, SATISFACCION LABORAL.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO COHORTE 2017**

**THEME:** “Síndrome del quemado y desempeño laboral de los docentes de bachillerato de las Unidades educativas privadas de la ciudad de Riobamba”

**AUTHOR:** *Ingeniera, Andrea Geovanna López Calderón*

**DIRECTED BY:** *Ingeniera, Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD.*

**DATE:** *March 09, 2020*

**EXECUTIVE SUMMARY**

In this research project: "Burning syndrome and job performance of high school teachers of the private educational units of the city of Riobamba." focused on determining, describing, detailing and diagnosing the influence between burnt and Job Performance in Teachers Teaching High School Students private educational units in the city of Riobamba, which through an investigation the problem of the study could be identified. The type of research applied has a quantitative approach; the population of the study consisted of 244 high school teachers who provide services in particular educational units in the city of Riobamba during the period October 2019 – November 2020, sampling was non-probabilistic. The technique used for information collection was the interview and the collection tool was Maslach Burnout Inventory's questionnaire and The Job Performance Questionnaire, reliability tests were submitted through Cronbach's Alpha Coefficient and through which the corresponding information was lifted, allowing a study of sociodemographic and psychological variables, through the Analysis Data Exploration and an Influence Analysis Between Burn Inge and Work Performance with the use of Chi Cuadrado independence contrasts in the statistical program was SPSS version 23.

Concluding that Burn Syndrome Influences Job Performance at an average level within the scale rating determined in the test affecting teachers in a negative way in their attitude towards the activities they carry out.

**KEYWORDS:** BURNING SYNDROME, WORK PERFORMANCE, LABOR STRESS, ORGANIZATIONAL CULTURE, ORGANIZATIONAL CLIMATE, PERFORMANCE ASSESSMENT, JOB MOTIVATION, JOB SATISFACTION.

## INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación está desarrollada en seis puntos como se detalla a continuación:

1. En este apartado se encuentra el tema planteado del presente proyecto de investigación.

2. Se establece el área de conocimiento y la línea de investigación con la que se define este proyecto de investigación.

3. Dentro de la información del trabajo de titulación se detallan aspectos como: el tiempo de ejecución, cronograma, financiamiento e información personal de la autora de este proyecto de investigación.

4. En este numeral se describe la definición del problema por lo que se establecen los objetivos que se buscan obtener de esta investigación en la cual se realizó la justificación basada en aquellos aportes de varios estudios sobre el tema a tratar basado en sus conclusiones, cada uno debidamente citados. Posteriormente se estableció el enfoque, la modalidad y el tipo de investigación a la cual pertenece delimitando la población y muestra con el propósito de recopilar la información a través de los instrumentos de evaluación con los cuales se pudo realizar el análisis e interpretaciones de los mismos.

5. En este punto se reflejan los resultados con los cuales se pudo determinar las respectivas conclusiones frente a la información obtenida.

6. Para finalizar, se establecen las recomendaciones y luego se anexa toda aquella documentación que se formó de la investigación, como la lista de nombres de los representantes de las unidades educativas que dieron la apertura para la recolección de información, los modelos de los instrumentos aplicados y el artículo científico solicitado por nuestra prestigiosa Universidad.

## **1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

“Síndrome del quemado y desempeño laboral de los docentes de bachillerato de las Unidades educativas privadas de la ciudad de Riobamba.”

## **2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO**

### **2.1. Área de conocimiento**

Según el manual del usuario del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), publicado por la Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT: 2011) sobre las áreas y subáreas del conocimiento de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en inglés *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization- UNESCO, 1997*), el área de conocimiento según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) en la que se enmarca la presente investigación es Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

### **2.2. Líneas de investigación**

La línea de investigación según la Resolución: FCA-UAT-P-373-2018 con fecha del 29 de noviembre del 2018, la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas enmarca la presente investigación en Desarrollo Humano y Social Integral en el programa de investigación de Inclusión e igualdad social.

## **3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

### **3.1. Tiempo de ejecución**

Abril – Octubre 2019

### 3.2. Financiamiento

El monto total que se requiere para ejecutar el presente proyecto de investigación es de \$950,00 el mismo que es autofinanciado por la autora. Este monto se detalla de la siguiente manera:

**Tabla 1.** Presupuesto

ITEM	GASTOS	VALOR
1	Personal de apoyo: Estadista	340,00 USD
2	Material de escritorio	300,00 USD
3	Material Bibliográfico	150,00 USD
4	Transporte: Combustible y peajes	200,00 USD
5	Imprevistos	100,00 USD
<b>TOTAL USD:</b>		<b>1090,00 USD</b>

**Fuente:** Elaborado por López (2019)

### 3.3. Autora

**Nombre:** Andrea Geovanna López Calderón  
**Grado académico:** Ingeniera en Administración de Empresas  
**Teléfono:** (593) 0998914939 – (03) 2 301-102  
**Correo electrónico:** lopezandrea@live.com

## 4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

### 4.1. Definición del problema de la investigación

La docencia es una de las profesiones en las cuales se interactúa de manera relacional con los estudiantes y sus padres que es bastante compleja ya que su función es impartir el conocimiento para un aprendizaje adecuado y así aportar al buen funcionamiento de las unidades educativas (Ministerio de Educación, 2014, pp. 5-10). La presión que se ejerce sobre los docentes es bastante notable por lo que deben estar preparados física y psicológicamente para todo lo que se les presente.

El estrés laboral se encuentra relacionado con las actividades de trabajo que desarrolla un colaborador, por lo que es necesario el conocimiento del entorno laboral en que se desenvuelve el

docente y la manera en que dichas condiciones se tornan en fuentes de estrés (Díaz, 2014, p. 13). Concordando con esto en las unidades educativas privadas los docentes de bachillerato desarrollan varias actividades en su carga laboral que hace que padezcan presencia de estrés.

Por otra parte, cada colaborador que presta sus servicios profesionales dentro de cualquier ámbito laboral sufrirá algún nivel de estrés, esto puede ser por varios factores como la carga laboral, horarios extenuantes, cumplimiento de metas, entre otros. Es por ello que si el estrés llega a ser excesivo puede transformarse en el llamado síndrome del quemado, generando agotamiento físico y emocional que afecta a la persona y por ende a la organización (Ahmad & Afgan, 2016, p. 23).

El síndrome del quemado lo padece una persona cuando el estrés laboral ha llegado al límite por lo que su agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal se ven afectados, es por ello que su desempeño laboral incide en el cumplimiento de los objetivos organizacionales siendo estos positivos o negativos y de igual manera la relación que la persona mantiene con la gente que le rodea (Gil-Monte, 2000).

Cuando la motivación y el entusiasmo en el lugar de trabajo empiezan aparecer con síntomas de desmotivación, cansancio y frustración, se debe a que las condiciones laborales en las que se desarrollan no son las que esperaba o deseaba (Ruotsalainen et al., 2015) y por el desgaste de su energía como profesionales de la educación, es por ello que son bastante vulnerables para sufrir el síndrome del quemado y en consecuencia puede verse afectado su desempeño.

En el caso de los docentes, estos están expuestos a una carga elevada de riesgos psicosociales (García et al., 2016); es decir, que asumen nuevos retos en las áreas: pedagógica, tecnológica y metodológica. En la actualidad estar capacitados es fundamental por los cambios continuos que se presentan. Almeida et al. (2015) menciona que las tareas que deben desarrollar, están relacionadas con las planificaciones de las clases que deben ser realizadas con frecuencia diaria y anual, el manejo de la disciplina en el aula, reuniones de área, cumplimiento de cronogramas, entre otros aspectos que involucran su actividad.

El agotamiento se puede detectar; por ejemplo: no cumple con el valor de la puntualidad o se ausenta de manera regular de su lugar de trabajo, estos indicadores pueden determinar que algo negativo sucede en la persona. Las condiciones que oferta el ambiente laboral y el enfrentar varias exigencias, hace que exista esta problemática (Foley & Murphy, 2015).

Según Ilaja y Reyes (2016) menciona sobre el desempeño docente lo siguiente:

Actualmente la normativa exige la formación a nivel superior, a la vez que las tareas se han diversificado, ya que el rol exige el cumplimiento en actividades de docencia, investigación, tareas de vinculación, actividades administrativas y manejo de plataformas virtuales. Como consecuencia, se está generando un impacto directo en la salud laboral generando altos niveles de estrés en los docentes, puesto que estos deben responder a las exigencias de dichos programas de formación y estar expuestos a una mayor extensión en las jornadas de trabajo. (p.32)

Ahora el sistema obliga a que los docentes cumplan con estructuras modernas que vayan a la par con la competencia. Es necesario contar con una buena salud para que el colaborador realice su trabajo de forma eficiente y eficaz (Fernández, 2015). Hay que tomar en cuenta que los tiempos han cambiado en la educación por lo que, si se desea incrementar el desempeño de los colaboradores, estos pueden causar un efecto contrario como la aparición de tensión, fátiga y agotamiento, incidiendo en la disminución de la productividad, insatisfacción, desmotivación y poco empoderamiento, creando un mal ambiente laboral (Kumar, 2015). Todo esto repercute en su desempeño, lo que se verá afectado en los estudiantes.

## **4.2. Objetivos de la investigación**

### ***Objetivo general***

- Determinar la influencia del síndrome del quemado en el desempeño laboral de los docentes de bachillerato de las unidades educativas particulares de la ciudad de Riobamba.

### ***Objetivos específicos***

- Describir el patrón sociodemográfico de los docentes de bachillerato de las unidades educativas particulares de la ciudad de Riobamba.
- Detallar los niveles del síndrome del quemado en los docentes de bachillerato de las unidades educativas particulares de la ciudad de Riobamba.
- Diagnosticar el desempeño laboral de los docentes de bachillerato de las unidades educativas particulares de la ciudad de Riobamba.

### 4.3. Justificación de la investigación

La investigación se sustenta en la importancia del docente, porque es la persona que se encarga del proceso de enseñanza y aprendizaje de sus estudiantes y esto lo complementa con la formación integral, es por ello que debe contar con las mejores condiciones laborales, libres de estrés, cansancio físico y emocional. Esteras, Chorot, & Sandín, 2015 menciona que “mediante propuestas de mejoramiento para la salud mental se puede disminuir en gran magnitud el desgaste profesional en las personas” (p. 81). Un profesional saludable tendrá un desempeño laboral eficiente y eficaz en la organización.

El estrés laboral es un tema que en la actualidad aqueja a la sociedad en todas las áreas profesionales; uno de los sectores más vulnerables es la educación. Con los constantes cambios que se ha generado en estos últimos años en el sistema educativo la presión es más evidente, con esta investigación se pretendió analizar las causas que hacen que el síndrome del quemado aparezca en los docentes de bachillerato de las unidades particulares de la ciudad de Riobamba.

Según Košir et al. (2015) mencionan que las características percibidas del trabajo hacen que el estrés se manifieste por la carga laboral, mal ambiente laboral, número de estudiantes por aula, exceso de horas de trabajo dentro y fuera del establecimiento, entre otros factores. Un estrés crónico es común que tenga como derivación la desvalorización y el fracaso (síntomas del síndrome del quemado) que incide en la calidad de su trabajo.

En el Ecuador se establece que:

La jornada laboral docente es de cuarenta horas semanales, que se dividen en treinta horas pedagógicas dentro del aula y las diez horas restantes son actividades educativas fuera de clase en las que se realizan informes, diseño de materiales pedagógicos, capacitaciones, revisión de tareas, y demás actividades de naturaleza educativa. (Ley Orgánica de Educación Intercultural, 2015 art. 40)

Los docentes deben cumplir con la Ley, para poder ejercer sus responsabilidades y la carga laboral que representa el cumplimiento de sus deberes profesionales, deben mantenerse física y emocionalmente estables. Según Mojsa et al. (2015) ,los docentes que experimentan el síndrome del quemado en sus vidas, sufren insatisfacción personal y profesional viéndose muchas veces impotentes para enfrentar los problemas afectando también el relacionarse con las personas que los rodean, es decir, estudiantes, padres de familia y compañeros de trabajo.

El desempeño laboral según Chiavenato (2000) “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, esto constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 321). Es necesario diagnosticar el desempeño laboral que permite determinar si cumplen o no con los objetivos institucionales, y para ello hay indicadores que nos muestran esos resultados. Los docentes educan a sus estudiantes, imparten conocimientos y valores, es por esta razón que su estabilidad emocional es muy importante.

Díaz (2014), realizó un estudio sobre Influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao, sus objetivos y resultados fueron los siguientes:

Determinar la influencia del Síndrome de burnout en el desempeño docente en una muestra de 50 profesores y 250 estudiantes. Se utilizó como técnica la encuesta, y el Test de medición del Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory); aplicado a los profesores fue de 22 ítems tipo Likert. En los estudiantes se aplicó el cuestionario para medir el desempeño docente que tuvo 56 ítems tipo Likert. Los Resultados fueron, en la variable síndrome de Burnout el 64% de los Docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao presentan evidencias síndrome del quemado en el nivel medio y el 18% de docentes presentan el síndrome del quemado en el nivel alto; en la variable Desempeño 14 Docentes el 40% de estudiantes opinan que los docentes tienen un desempeño regular y el 36% opina que tienen un desempeño deficiente. De acuerdo a los resultados en la investigación se comprobó que la presencia del síndrome de Burnout tiene una influencia relevante en el desempeño de los docentes.

Este estudio es realizable debido a que existe suficiente literatura para analizar la temática planteada, teniendo como base algunas investigaciones que hacen uso de datos primarios y secundarios que son de apoyo para el desarrollo de esta investigación siendo un tema que genere impacto en el área educativa.

Es de importancia determinar la influencia del síndrome del quemado en el desempeño laboral de los docentes de bachillerato de las Unidades Educativas particulares de la ciudad de Riobamba, ya que los resultados de la correlación de las dos variables servirán de ayuda a las autoridades para que busquen estrategias de afrontamiento que permitan prevenir el estrés y así brindarles un bienestar emocional y laboral.

#### **4.4. Marco teórico referencial**

##### **Antecedentes Investigativos**

Previo a la descripción de los diferentes trabajos de investigación, se pudo realizar la revisión bibliográfica sobre el fenómeno analizado, destacándose los siguientes trabajos de investigación:

Para Rodríguez, Méndez, & Ramírez (2014), en su estudio denominado “Desempeño, estrés, Burnout y variables personales de los docentes universitarios” el Burnout es una enfermedad que se produce por el estrés, es por ello que los profesionales de la educación tienden a padecerla afectando su desempeño laboral, los objetivos de su estudio fueron, buscar primero la relación que existe entre los niveles de estrés percibido y el desempeño docente; segundo, el Burnout y el desempeño docente; y tercer punto los niveles de estrés percibido y Burnout. La metodología utilizada fue cuantitativa – no experimental, correlacional. Se aplicó un cuestionario de Burnout y una escala de estrés. Para concluir que las correlaciones son significativas y negativas del estrés teniendo indicadores como la edad, antigüedad laboral y experiencia en relación con el salario y el reconocimiento a su tarea como docente siendo los resultados con medias mayores.

Para fundamentar los cuestionarios aplicados en el presente proyecto de investigación que consta de dos variables que son el síndrome del quemado y el desempeño laboral se tomó en consideración los factores sociodemográficos como el sexo, edad, estado civil y la asignatura que dictan los docentes.

Rodríguez (2015) en su investigación titulada “Nivel del Síndrome de Burnout (desgaste profesional) en maestros de educación de nivel medio que trabajan jornada matutina en Guatemala” (---), considera que el síndrome de Burnout es un fenómeno del estrés que con el tiempo se vuelve más agudo, por ello buscó medir el nivel del síndrome de Burnout y para esto se desarrolló el tipo de investigación descriptiva en la que se utilizó el test MBI (Maslach Burnout Inventory) como herramienta de diagnóstico. La muestra fue tomada de 43 personas que correspondían a 6 unidades educativas públicas y privadas, los resultados obtenidos de los niveles del síndrome de Burnout se clasificaron según cada subescala del test. Se concluyó que, de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se establece que el índice del Síndrome de Burnout

existe en un 67%, presentando la sintomatología marcada del mismo, encontrándose un nivel alto de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

En lo que compete al presente proyecto de investigación, se aplicó uno de los cuestionarios para evaluar los niveles del síndrome del quemado basado en el Maslach Burnout Inventory para medir las tres dimensiones que constan en el test que son el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

Por otra parte Bustamante et al. (2016) realizó un estudio titulado El Burnout en la profesión docente: un estudio en la escuela de bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, Venezuela, define que el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico obtenido por la ardua tarea que realiza el docente, generando en ellos altos niveles de estrés por lo que buscó lo siguiente:

Determinar los niveles del síndrome de Burnout, realizando un estudio de campo de tipo descriptivo y documental. La información se obtuvo por medio de la aplicación de un cuestionario con versión en español Maslach Burnout Inventory (MBI), la muestra fue tomada a 78 docentes, en la cual se concluyó que el 16% presentan síndrome de Burnout; asimismo, se encontró niveles medios en las dimensiones de agotamiento emocional (53%), despersonalización (34%) y realización personal (55%).

Rodríguez & Sánchez (2018) en su investigación denominada Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas en docentes de una Universidad privada de Lima, su estudio deseaba obtener lo siguiente:

Como objetivo principal querían determinar las diferencias entre los componentes del síndrome de burnout en docentes, la investigación fue de tipo descriptivo - comparativo. No se obtuvo muestra por lo que se trabajó con la totalidad de la población que correspondía a 260 docentes. Como instrumentos de medición se utilizó el Inventario Burnout de Maslach y una ficha sociodemográfica para docentes universitarios. Como conclusión se obtuvo que las mujeres presentan mayor cansancio que los hombres esto según el sexo. En los horarios de trabajo los docentes que imparten clases en la mañana y tarde son los más afectados. En la dimensión de realización los resultados demuestran que según la edad (los docentes entre 51 y 60 años son los que evidencian mayor realización personal), a comparación de los demás.

En el Ecuador también se han realizado investigaciones referentes al tema, la información la presento a continuación:

Para Guerrero, Segarra, & Valverde (2018) en su investigación denominada “Síndrome de burnout en docentes de instituciones de educación superior”, en su estudio buscó:

Describir el Síndrome del quemado, midiendo la prevalencia de despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal, en los docentes en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil. Este estudio aplicó una metodología cuantitativa, se utilizó un estudio de campo con una muestra de 159 docentes. La técnica empleada para recoger los datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. En los últimos años el profesional docente ha tenido que adaptarse a varios cambios sociales y además las constantes reformas en la ley que impulsa a que exista una presión social para educar a presentes y futuras generaciones es por ello que el estrés que se genera se ve presente en la usencia de armonía productiva laboral donde debe manifestarse una buena salud física, mental y social. Una vez recopilada la información se concluye que el Síndrome del quemado afecta los docentes según los años de experiencia y depende de las condiciones de trabajo por lo que, si influye de manera directa el estrés laboral, el agotamiento emocional y los síntomas que presentan.

Gaibor & López (2018) en su estudio titulado “Los docentes de educación superior - caso: impacto del Síndrome de burnout en el desempeño académico de los docentes de la ESFORSE”, consideran que el desempeño laboral se ve afectado por el síndrome de Burnout ya que influye negativamente en la salud física y emocional de los docentes es por esta razón que sus objetivos fueron:

Analizar el efecto del Síndrome de Burnout en la parte académica. Se realizó una correlación entre las variables. Metodológicamente se basa en los dos enfoques el Cualitativo y Cuantitativo. La población es de 128 docentes, no se realizó muestreo. Para obtener la información se aplicó el Test de Maslach Burnout Inventory –MBI y un cuestionario para evaluar el desempeño de los docentes. Se concluyó que en las tres dimensiones (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) del síndrome se obtuvieron niveles altos.

En el Ecuador, el síndrome del quemado no es reconocido como enfermedad profesional dentro del cuadro general de enfermedades profesionales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) ni en el código del trabajo. Este vacío legal debe ser considerado como prioritario dentro de las políticas de salud y seguridad de los trabajadores para que a su vez sea implantado y normalizado a nivel local y empresarial.

## **Bases Teóricas**

### **Síndrome del quemado**

El síndrome del quemado (Burnout) fue investigado por primera vez por el estadounidense Herbert Freudenberger (1974). El término “burn-out” hizo referencia aquellos voluntarios del centro “Free Clinic” con el paso del tiempo analizó que aquellas personas que trabajaban de 1 a 3 años se encontraban desmotivadas y con poco interés frente a las actividades que tenían que

desarrollar, por lo que, se produce cierta pérdida de energía generando en ellos síntomas como la ansiedad y la depresión (Moreno , González, & Garrosa, 2001, p. 60).

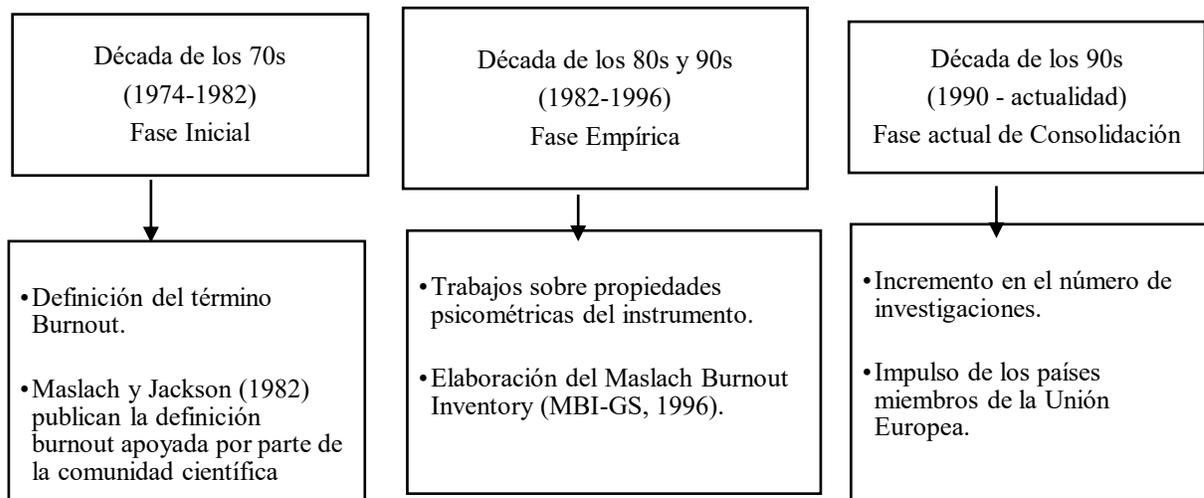
Freudenberger mencionó lo siguiente:

Este trabajo exige que la mayor parte de la actividad que desarrollas allí ocurra después de la jornada laboral ordinaria [...] y que pongas mucho de ti en la misma tarea. Te exiges a ti mismo, y las personas a las que atiendes te lo exigen a ti. Poco a poco generas en quienes te rodean y en ti el sentimiento de que te necesitan. Sientes que surge un compromiso total. La atmósfera que te rodea te conduce a ello, hasta que finalmente te encuentras, como me sucedió a mí, exhausto [...] si alguien desea trabajar en una clínica gratuita, no puede dejar que sus recursos personales y sus emociones se sobrecarguen tanto que se venga abajo. (Otero, 2012, p. 161)

Es por ello que Freudenberger se enfocó en explicar el proceso de desgaste que sufrían sus colegas de la medicina en su trabajo cotidiano, el síndrome del quemado es una de las principales fuentes de los riesgos psicosociales que padecen las organizaciones. Por esta razón los estudios realizados sobre el tema han corroborado que los síntomas recurrentes presentan ciertas patologías. (Gil-Monte, 2003, p 181)

Por otra parte Maslach (1977) dió a conocer el término de “desgaste profesional” en un congreso que organizaba la Asociación Americana de Psicología (APA) refiriéndose aquellas personas que terminaban “quemadas” por un período de tiempo realizando su actividad diaria en el trabajo. Cristina Maslach fue psicóloga en su vida profesional y por ello solicitada para participar en una cárcel de Stanford donde pudo observar en el grupo de abogados, la pérdida de energía y cierto cinismo al momento de relacionarse con sus colegas. (Alvarez & Fernandez, 1991, p. 259)

En el gráfico 2 el síndrome del quemado (Burnout) fue evolucionando en diferentes fuentes como se representa en un resumen a continuación:



**Gráfico 2. Evolución del Síndrome del quemado.**

**Fuente:** Elaborado en base a Hernández (2018)

Varios autores mencionan definiciones que permiten entender con más claridad el concepto del síndrome del quemado, por ejemplo: Maslach (1982) afirma que es "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización, y reducción del logro personal que se produce en individuos que trabajan con personas proporcionándoles cuidado de algún tipo"(p. 3). Esta definición la pudo obtener mediante el trabajo conjunto con la psicóloga Susane Jackson ya que los estudios que realizaron se enfocaron en dos premisas que eran fundamentales: a) estrés laboral y b) el resultado que se da de la relación con los clientes, es decir, que estos dos enfoques permiten que las autoras se centren en el análisis de aquellas profesiones que prestan servicios de interacción con otras personas, volviéndose una situación agotadora.

Luego de dos años Maslach & Jackson (1984) consideran “estar quemados como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que se produce al momento de relacionarse con otras personas donde la ayuda o atención es la parte de su trabajo”(p. 135). Por otra parte, otros autores requieren analizar el significado de síndrome, al mismo que se le considera como un conjunto de síntomas que mediante el diagnóstico da como resultado correcto la sintomatología que lo compone (Gil- Monte, 1997, p. 71). Para que exista el síndrome del quemado se debe identificar los síntomas que una persona lo padece ya que esto afecta a su entorno laboral, familiar y social.

Para Matínez, Berthel & Vergara (2017) manifiestan que:

La aparición de cierto tipo de síntomas crea consecuencias que se relacionan con el Síndrome del quemado afectando negativamente en las actividades del docente limitándole las capacidades para impartir los conocimientos a los jóvenes los mismos que deben estar motivados en el aprendizaje. (p.120)

### **Modelos explicativos del síndrome del quemado**

Existen varios modelos que intentan explicar desde aproximaciones clínicas y psicosociales que estudian las causas de este síndrome. A continuación, se detalla una breve explicación:

#### **Teoría de Edelwich y Brodsky**

Para Edelwich & Brodsky (1981) el síndrome del quemado es “un proceso de progresiva desilusión, con pérdida de idealismo y motivación experimentado por las personas que trabajan en profesiones de ayuda, como consecuencia de las condiciones de trabajo, cuando se producen demasiadas dificultades y restricciones a la actividad profesional” (---).

Edelwich & Brodsky (1981, p.106) menciona a continuación 4 etapas que se desarrollan en este proceso:

1. El trabajador idealista posee una serie de expectativas imposibles de llevar a cabo.
2. Se producen una pérdida del entusiasmo inicial al comprobar la irrealidad de las expectativas.
3. El Síndrome del quemado se manifiesta con toda su sintomatología.
4. Aparecen sentimientos de desprecio, de frialdad emocional y de distanciamiento.

Algunos de los síntomas que se manifiestan en los docentes de bachillerato se observan en su comportamiento porque muestran cierta pérdida de energía, irritabilidad, desmotivación e impotencia frente algunos de los factores que a corto o largo plazo influyen en que la persona padezca del síndrome del quemado.

#### **Modelo tridimensional del *burnout* de Maslach**

Feúndez (2017) realiza una breve explicación basándose en los aportes de la Dra. Christina Maslach que se expresan a continuación:

Existe una gran dificultad en identificar los síntomas del *burnout*, dada la gran cantidad de fenómenos asociados al trastorno que destacan las investigaciones sobre el tema, y señalan hasta más de 100 síntomas asociados al síndrome, lo cual lleva a la confusión. No obstante,

podemos identificar grupos caracterizados por influir negativamente en los afectos y las emociones (como agotamiento emocional, irritabilidad, odio, etc.), en las actitudes (como cinismo, despersonalización, apatía, hostilidad, etc.), en las cogniciones (como baja ilusión por el trabajo, dificultad de concentración, baja realización personal en el trabajo, etc.), en las conductas (como comportamiento suspicaz y paranoide, aislamiento, consumo de tranquilizantes, rigidez, quejas constantes, absentismo, etc.), y en el sistema fisiológico del individuo (como cansancio, insomnio, úlcera de estómago, dolor de cabeza, fatiga, hipertensión, etc.). (p. 267)

Con la variedad de sintomatologías que presenta este modelo, las que podrían determinar la presencia del síndrome en los profesionales educativos pueden ser: el agotamiento emocional, irritabilidad, cinismo, quejas constantes que generan desilusión por el trabajo, afectando a su salud y generando en ellos malestares físicos como: dolor de cabeza, dolor de estómago, problemas para conciliar el sueño y fatiga muscular.

Maslach, Jackson, & Leiter (1986) mencionan que,

El *burnout* es una respuesta al estrés crónico que se genera en el trabajo, donde los síntomas dominantes están caracterizados por la presencia de un agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo en el trabajo, y un sentido de ineficacia y carencia de la realización personal.

Agotamiento emocional es el elemento clave del síndrome, y se refiere a que los individuos presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales. Despersonalización implica actitudes negativas, cínicas e impersonales, generándose sentimientos demasiado distantes hacia otras personas. Por último, la falta de realización personal en el trabajo se refiere a la disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas. (p. 3463)

### **Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter**

Para Golembiewski, Munzenrider, & Carter (1983)

El *Burnout* o *Síndrome del quemado* se debe analizar las cogniciones que el individuo realiza ante los eventos adversos generadores del Síndrome, esto es una respuesta al estrés crónico laboral generado por situaciones, se traza una estrategia de afrontamiento, que incluye un distanciamiento, que supone la despersonalización. Se desarrolla una experiencia de baja realización personal en el trabajo, que a largo plazo genera el agotamiento emocional. Por tanto, la dimensión que mejor predice la aparición del síndrome es la despersonalización, seguida de la falta de realización personal y por último el agotamiento emocional.

Además, proponen que el desarrollo del *burnout* es progresivo y se desarrolla en ocho fases. Esta propuesta se realiza con las puntuaciones obtenidas en el Inventario de Maslach en altas y bajas en las tres dimensiones, obteniendo ocho fases consecutivas de burnout que

ordenan desde la primera hasta la octava. Por lo tanto, proponen un continuo que comienza por una fase de menor gravedad, caracterizada por un aumento de la personalización, continua con un descenso en los sentimientos de autoestima profesional y finalmente aparece el cansancio emocional. (p.473)

En este modelo los autores manifiestan que, mediante el cuestionario de Maslach se pueden determinar síntomas como: despersonalización, baja autoestima profesional y cansancio emocional que es evidente en los docentes de bachillerato, corroborando que para realizar un diagnóstico se aplica el test de Maslach.

### **Modelo de Etzion**

Para Etzion (1988), el síndrome del quemado lo considera como:

Un proceso solapado y silencioso, que se desarrolla poco a poco de forma oculta hasta que su aparición es repentina, como experiencia devastadora de agotamiento personal, sin que se pueda relacionar con ninguna situación estresante particular, además; El autor considera que este síndrome se diferencia de otros fenómenos estresantes, porque los desajustes menores no causan alarma, y raramente son motivo de esfuerzos de afrontamiento, así mismo; resulta de una discrepancia entre las expectativas y la dura realidad laboral. (p. 174)

Los niveles de estrés han ido en aumento en todo ámbito por lo que las personas tienen problemas de salud ya sea física o mental. Este autor menciona que los síntomas no aparecen de manera inmediata sino cuando ya es crónico y se ve afectada la vida del individuo.

### **Modelo Socio cognitivas de Bandura**

Según Bandura (1989) se enfoca en las cogniciones por lo que manifiesta lo siguiente:

Lo que menciona el autor es muy cierto, si una persona no confía en sí misma, es decir, se siente incapaz de lograr los objetivos personales y de la organización es muy probable que se genere en ella sentimientos negativos donde el estrés se vuelve crónico y de esta forma da lugar al famoso Síndrome del quemado. (---)

### **Modelo Cordes y Dougherty**

Cordes & Dougherty (1993) consideran que la baja realización personal genera el *Síndrome del quemado* manifestando lo siguiente:

Parte del modelo de Leiter y Maslach en 1988 mencionan que, las demandas estresantes individuales y organizacionales pueden ocasionar agotamiento emocional en el sujeto que, como respuesta de afrontamiento al estrés provocado, puede desarrollar despersonalización. Consideran la despersonalización como una respuesta al estrés única y específica del *burnout*. Como consecuencia de los altos niveles de despersonalización puede sugerir la aparición de la falta de realización personal. (p. 196)

Estos dos autores consideraron que el agotamiento emocional repercute de manera negativa en la salud del colaborador; este aporte sumado al de los otros autores, confirman las consecuencias que genera el síndrome del quemado en las personas, afectado su vida personal y laboral.

### **Modelo Gil Monte y Peiró**

En los años noventa, el área personal de los individuos tomó fuerza, por lo que las dimensiones son parte fundamental para un diagnóstico y así determinar el padecimiento del *Síndrome del quemado o Burnout*.

Gil- Monte & Peiró (1999) consideran:

El *Síndrome del quemado* comienza con el desarrollo las tres dimensiones: baja realización personal en el trabajo y cansancio emocional. Luego aparecen las actitudes de despersonalización, a esta se la considera como una estrategia de afrontamiento ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y cansancio emocional. Integra el papel de las cogniciones y emociones como variables mediadoras en la relación entre el estrés laboral percibido y las respuestas actitudinales y conductuales. (p. 141)

Concordando con los autores, las tres dimensiones permiten conocer si una persona padece de este síndrome bajo estos tres indicadores: baja realización, agotamiento emocional y la despersonalización que incide nuevamente con los otros modelos investigados.

### **Grados**

Para la Universidad a Distancia de Madrid UNIMA (2018) existen diferentes grados para medir el síndrome del quemado, que son los siguientes:

- **Leve:** Manifestaciones y síntomas que generan un malestar, insatisfacción y agotamiento, que entorpecen levemente la vida y sus actividades.
- **Moderado:** Manifestaciones que agudizan aspectos como: el agotamiento físico, insatisfacción, estrés, dolores físicos.
- **Grave:** Manifestaciones intensivas que elevan las patologías asociadas al agotamiento, malas relaciones interpersonales, insatisfacción y desinterés de las actividades laborales,
- **Extremo:** Manifiesta un marcado retraimiento, cuadros psiquiátricos, riesgos suicidas.

Según Camacho (2018) “entre los factores de riesgo que aumentan la posibilidad para que el síndrome del quemado se desarrolle están la carga de trabajo, estado civil, ingresos económicos, éxito personal y profesional. Dentro de los factores de riesgo mencionados la carga laboral es la más susceptible de todas” (p.8).

### **Factores de Riesgo del Síndrome del Quemado**

Para Saborío & Hidalgo (2015) el estrés en el desarrollo del síndrome del quemado involucra variantes como el aburrimiento, crisis en área profesional, carga laboral, falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento, es por ello que mencionan los siguientes elementos:

- **Componentes personales:** el género, la edad, variables familiares, personalidad.
- **Inadecuada formación profesional:** excesivos conocimientos teóricos, escaso entrenamiento en actividades prácticas y falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional.
- **Factores laborales o profesionales:** condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo.
- **Factores sociales:** como la necesidad de ser un profesional de prestigio a toda costa, para tener una alta consideración social y familiar y así un alto estatus económico.
- **Factores ambientales:** cambios significativos de la vida como: muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos. (p. 179)

Todo esto evidencia que las personas de toda carrera profesional en este caso los docentes pueden padecer de este síndrome en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, que el estrés se encuentra presente en la actualidad por la presión que se vive a diario y para ello existen factores que influyen en su aparición.

### **Factores clínicos del Síndrome de Desgaste Profesional**

González de Rivera (2017) menciona que, para iniciar, las apariciones son subjetivas, con sentimientos de estar constantemente con agotamiento y son las siguientes:

- **Cansancio emocional:** agotamiento físico y psíquico, abatimiento emocional, sentimientos de impotencia, actitudes negativas hacia el trabajo y la vida en general, pérdida de la motivación en el desarrollo profesional a esto le acompaña sentimientos de agresividad e irritabilidad.
- **Inhibición empática, con evitación y aislamiento de los demás:** La actitud emocional se vuelve fría, distante y despectiva, y aparecen conductas de evitación laboral,

como absentismo, ausencia a reuniones y a otras actividades laborales, resistencia a relacionarse con los compañeros o a atender al público.

- **Baja realización personal**, con sentimientos de inadecuación personal y profesional, deterioro progresivo de la capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal con el trabajo. (p. 58)

Otros síntomas que se presentan frecuentemente son los problemas de concentración, con fallos en la memoria lo que disminuye la creatividad, produce irritabilidad, pérdida de la solidaridad con los compañeros de trabajo, el sistema inmunológico se ve afectado, por lo que pueden padecer de resfriados o adquirir cualquier enfermedad y por otra parte son más propensos al abuso de drogas y al consumo de alcohol.

### **Factores de Prevención del Síndrome del Quemado**

Para Saborío Morales & Hidalgo Murillo (2015) consideran que para prevenir el *Síndrome del quemado* existen estrategias que pueden modificar los pensamientos y sentimientos que se mencionan a continuación:

- Proceso personal de adaptación de las expectativas a la realidad cotidiana.
- Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo
- Fomento de una buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
- Limitar la agenda laboral
- Formación continua dentro de la jornada laboral. (p.196)

Las estrategias de prevención ayudarán a prevenir el síndrome del quemado en los docentes ya que su vida personal, familiar, laboral y social deben encontrarse en armonía y para ello en su lugar de trabajo debe existir un buen clima laboral, desarrollando sus tareas dentro de la jornada laboral para que puedan tener tiempo de descanso.

### **Tipos de Diagnóstico o evaluación**

Para realizar el diagnóstico del Síndrome del Quemado se requiere de un conjunto de instrumentos que contienen propiedades psicométricas que permiten obtener veracidad en la información recopilada la misma que permite obtener resultados para determinar en qué escala se encuentra el colaborador.

Según Carvajal (2014) manifiesta que,

La aparición del Síndrome del quemado genera dificultades en la salud de la población trabajadora incidiendo en sus vidas personales, familiares y sociales incidiendo también en el área económica. Según los datos de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo, en el año 2009 se estimaba una pérdida de 1.250 millones de días de trabajo anuales debidos a las afecciones de salud relacionados con el trabajo. (p. 88)

El riesgo laboral en los trabajos es un tema de suma importancia en la actualidad ya que los colaboradores se encuentran expuestos en su diario vivir, por lo que se debe recalcar que para ello existen mecanismos de evaluación que pueden determinar en este caso el Síndrome del Quemado.

Para poder determinar las cifras de aquellas personas que padecen este Síndrome se mencionan algunos de los instrumentos de medición aplicados para realizar la evaluación, pero hay que recalcar que el mejor de todos es el que fue elaborado por la Dra. Cristina Maslach (Garcés, López, & Montalvo, 1997, p. 107).

**Tabla 2. Instrumentos de Medida del Síndrome del quemado**

<b>INSTRUMENTOS DE MEDIDA</b>	<b>AUTORES</b>
a) Staff Burnout Scale	Jones (1980)
b) Indicadores del Burnout	Gillespie (1980)
c) Tedium Measure (Burnout Measure)	Pines, Arosen y Kafry (1981)
d) Maslach Burnout Inventory	Maslach y Jackson (1981)
e) Burnout Scale	Kremer y Hofman (1985)
f) Teacher Burnout Scale	Seidman y Zager (1986)
g) Energy Depeiton Index	Garden (1987)
h) Efectos Psíquicos del Burnout	Gracia Izquierdo (1990)
i) Escala de Variable Predictoras del Burnout	Aveni y Albani (1992)
j) Cuestionario del Burnout del Profesorado	Moreno y Oliver (1993)
k) Rome Burnout Inventory	Ventury, Dell'Erba y Rizzo (1994)
l) Escala de Burnout de Directores de Colegios	Friedman (1995)

**Fuente:** Elaborado en base a Garcés, López & Montalvo (1997)

Maslach, Jackson y Leiter (1986) mencionan que,

Maslach Burnout Inventory es un inventario de 22 ítems, en los que se plantea enunciados concernientes a la interacción continua con el trabajo y su desempeño habitual, consta con opción de respuesta en la escala tipo Likert de siete opciones, desde nunca a diariamente. El inventario se

divide en tres subescalas, cada una de las cuales mide las tres dimensiones: Agotamiento emocional 9 ítems, Despersonalización 5 ítems y realización personal 8 ítems y de cada una de estas escalas se obtiene una puntuación baja, media o alta. (p. 3463)

El instrumento de medición de Maslach Burnout Inventory (MBI) se diseñó con el propósito de evaluar la frecuencia e intensidad del agotamiento que se producen en las personas por las actividades laborales que desempeñan en las organizaciones el mismo que se evalúa en tres dimensiones (Iwanicki & Schwab, 1981, p.1170).

### **Estrés Laboral**

Actualmente el estrés es un término que las personas la utilizan en el desarrollo de todo tipo de actividad Lámbarry, Trujillo, & Cumbres (2016) manifiestan que el estrés es “una de las enfermedades laborales que más afectan a los trabajadores en todo el mundo, perjudicando su productividad y rendimiento tanto propio como de las organizaciones donde laboran, e incluso su salud física y mental” (p. 112). Tal es el caso de los docentes de bachillerato de las unidades educativas privadas que están expuestos a sobrecarga laboral, horarios extenuantes de trabajo, clima laboral, factores externos e internos negativos entre otros, presentando síntomas de ansiedad, apatía y resistencia al cambio.

Según Martínez (2004) menciona que las personas en forma general utilizan la palabra estrés como sinónimo de miedo, ansiedad, fatiga o depresión. En síntesis, lo que se siente es una sensación de temor, con activación anticipada en todo el organismo que aparece ante alguna situación o estímulo externo que puede ser identificado de forma precisa (p. 110). El cuerpo es el que percibe todas estas sensaciones que repercuten en la salud del ser humano.

De acuerdo con esto, Oblitas y otros (2015) manifiestan que:

El estrés es la reacción de tensión generalizada del organismo ante la percepción y el significado abrumador de las demandas excesivas de la vida, trabajo y sociedad, que se presentan cuando la persona no cuenta con los suficientes recursos para afrontarlos adecuadamente, y se experimenta con pensamientos, emociones y conductas de ansiedad, depresión, o ira, y que, a la larga, afectan la salud. (p. 103)

El estrés laboral causa afectaciones en las áreas personal y laboral de los docentes, las mismas que producen varias disfunciones en la salud, además de relaciones interpersonales problemáticas. Según, Osorio & Niño (2017) mencionan que “el estudio del estrés laboral es de

gran interés a nivel mundial y nacional por los efectos negativos que genera en la salud de las personas y las organizaciones considerándose como la enfermedad del siglo veinte” (p. 83). El estrés laboral es reconocido como un riesgo ocupacional determinado por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Selye (1960), caracterizó al estrés como un Síndrome General de Adaptación (SGA), al mismo que lo define como “un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo, físico o psicológico” (p. 82); es decir, que existen tres fases, la primera es cuando el organismo se prepara para dar una respuesta a la amenaza, la segunda fase es de resistencia donde aparecen los cambios específicos y una tercera que es aquella donde el agotamiento se hace presente y pierde energía para hacer frente a la amenaza. Cuando la percepción de amenaza ya descrita en la definición de estrés se encuentra relacionada con la organización y la gestión del trabajo, se habla de estrés laboral. Las exigencias a las cuales el ser humano se encuentra sometido, como producto de su interacción con el mundo, generan en él emociones, tensiones y angustia. (Sánchez & Mantilla, 2005, p. 145).

El-Sahili (2010) manifiesta que, en el caso de los docentes, la evaluación se ha identificado como una fuente de estrés considerada como amenaza ya que esto genera nerviosismo, ansiedad, miedo, generando afectaciones negativas en la persona. El docente teme constantemente la evaluación de su desempeño porque es analizado bajo varios parámetros realizados usualmente por sus estudiantes lo que usualmente trae consecuencias para el catedrático (p. 137). En las Unidades Educativas se requiere de la evaluación porque de ello depende el aprendizaje de los estudiantes siendo este el éxito de la institución.

En concordancia con lo anteriormente mencionado Cárdenas, Méndez, & González (2014) afirman que evaluar su trabajo "conlleva ciertos cambios subyacentes, entre ellos, lo que se espera que realice el docente y la necesidad de evaluar si realmente cumple con lo esperado, a lo que se denomina evaluación del desempeño docente" (p. 4). Lo que se toma en consideración son indicadores como la asistencia, puntualidad, actitud, dominio de la asignatura y calidad de enseñanza - aprendizaje.

Por otra parte, Lazarus & Folkman (1984) describen que el estrés es una relación particular entre el individuo y su entorno, es decir, que esto pone en peligro su bienestar. El estrés nace justamente entre la persona y el medio en el que se desarrolla, de tal forma que, si la presión es

excesiva, afecta a su salud física y mental generando consecuencias diversas. Además, se menciona que la teoría del estrés de las minorías se argumenta en: “el estigma y los prejuicios ya que son fuentes de estrés a las que la sociedad se expone” (Testa, Habarth, Bockting, & Bockting, 2015 p. 70). Lastimosamente las personas se enfocan en el que dirán de los demás y viven con las expectativas de agradar, esto les impide el desarrollo de sus potencialidades.

Es evidente que la gran mayoría de las personas han padecido estrés en algún momento de su vida. Las responsabilidades que se mantienen en el hogar y en el trabajo, la incapacidad de separar la vida privada de la profesional, falta de recursos para diferentes competencias, los procesos de recuperación posteriores a un hecho traumático, junto al poco tiempo que dedicamos a distraernos en actividades lúdicas, divertidas o relajantes, pueden llegar a conducir a un estrés cuyas consecuencias pueden ser potencialmente peligrosas, por lo que se debe prevenir para evitar caer en esta famosa enfermedad que ahora la sociedad aqueja.

Describen, Lauer mann & König (2016) que las competencias profesionales de los docentes como, el conocimiento, las creencias, la motivación y habilidades son un factor que influye en el bienestar y éxito profesional por lo que, el conocimiento pedagógico general predice negativamente el Síndrome del quemado del maestro, de forma directa e indirecta, a través de su asociación positiva con la autoeficacia de la enseñanza (p. 15). La amplia verificación de los estudios realizados en las variables de personalidad que se encuentran relacionadas con el estrés laboral y el síndrome del quemado, permite determinar los factores que inciden en su aparición (Mérida & Extremera, 2017, p. 125).

Ortiz y otros (2014) mencionan que:

Todos los estresores sean de carácter agudo o crónico, pueden producir efectos negativos sobre la salud física y mental sobre los sujetos expuestos a ellos, a través de mecanismos conductuales o fisiológicos No existe mayor diferencia entre el estrés laboral y otros tipos de estrés sino el ámbito donde ocurren; en nuestro caso, nos referimos obviamente al que ocurre en relación al ámbito de trabajo. (p.769)

El lugar de trabajo en el que el ser humano se desempeña le permite desarrollar sus habilidades, es decir, que el docente debe capacitarse constantemente ya que cada generación estudiantil es diferente, de igual manera las leyes son cambiantes y con más obligaciones que cumplir, es por ello que los estresores se hacen presentes en la vida del colaborador. Para Ayuso (2016) la labor que realiza el docente, muchas veces genera en ellos cierta insatisfacción por la

falta de disciplina de los estudiantes, falta de apoyo de los padres de familia, mala administración educativa, cambios permanentes del personal y de las rutinas diarias establecidas en los horarios, lo que no permite el desarrollo óptimo de la actividad profesional (p. 3).

### **Cultura Organizacional**

Toda organización corresponde a un sistema social con una naturaleza diferente comparada con una nación. En una organización sus integrantes tienen una cierta influencia en sus decisiones, durante la jornada de trabajo. Para Dávila & Martínez (1999) mencionan que la cultura organizacional engloba significados, principios, valores y creencias que comparten las personas que conforman una organización, además crean una identidad propia donde explican la conducta peculiar de los individuos que la conforman (p. 87). Cada organización es diferente y por ende se destaca en la sociedad y cada individuo se adapta a ella.

La cultura se manifiesta mediante ritos, tradiciones, ceremonias, costumbres y reglas a través de las teorías sobre el aprendizaje y la enseñanza. Es el elemento que representa la parte menos visible del proceso, en el que descansan los demás y el que suele influir más decisivamente en los procesos organizativos y gestores (Dávila & Martínez, 1999, p.88). Todas las personas forman parte de una cultura, es decir, forman parte de un grupo que tiene características que los asemejan y se sienten de esta manera identificados.

Hofstede (1991) menciona que: “La cultura es aprendida, no heredada, ella proviene del ambiente social de las personas, no de los genes de alguien” (p.30). Este investigador en el gráfico 3 representa a la cultura en tres niveles de singularidad, existiendo diferencia entre la personalidad del individuo y la naturaleza humana.



Gráfico 3: Los tres niveles de singularidad en la programación humana.

**Fuente:** Elaborado en base a Hofstede (1991)

Por otra parte Maitland, Hills, & Rhind (2015) consideran que la cultura organizacional actúa como un sistema de control social y puede influir tanto en las actitudes como en los comportamientos de los colaboradores a través de los valores y creencias que operan en una empresa, es por ello que aquellas organizaciones que cuentan con una cultura participativa entre su personal tienen resultados superiores, al mantener a la organización unida y expresar los valores y creencias compartidas por sus integrantes (p. 512). La cultura organizacional se explica en variables donde se va perfeccionando en los comportamientos institucionalizados, aceptados por la organización y adoptados por las personas que la conforman y como resultado se obtiene la concencia colectiva (Gareth, 2013).

La cultura organizacional es importante ya que influye de forma directa en el bienestar de sus colaboradores como en los resultados económicos de las empresas, transformándose en una variable fundamental para la búsqueda de la satisfacción del cliente interno, aunque se debe prestar cautela, ya que interviene dependiendo del tipo de organización (Escamilla, Núñez, & Gómez, 2016, p. 74). Las unidades educativas debería buscar que sus docentes se sientan comprometidos con la empresa porque pueden reflejar la misión y visión que los representa. Para González & Orta (2016) consideran que la cultura organizacional evita la aparición del Síndrome del quemado, es decir, que la primera se relaciona con la segunda influyendo sobre la generación de comportamientos de las personas que forman parte de la organización (p.14).

Libreros (2011), resalta que aquellos elementos importantes que no son visibles de la cultura organizacional son los valores. Los mismos que son un elemento clave de la organización, que corresponde a creencias que comparten sus integrantes para conservar un ambiente agradable y armónico, de esta forma se determina lo que es bueno (valores positivos) o malo (valores negativos) para todos los que la conforman. Los docentes deben tener muy claros los valores de la unidad educativa a la que pertenecen porque si ellos los cumplen son ejemplo para los estudiantes.

Cada organización debe conocer su cultura porque le permite analizar y definir aspectos que tienen que ver con la identidad de sus integrantes es por ello que la cultura organizacional es un mecanismo de control que sirve de guía que poco a poco va moldeando el comportamiento y las actitudes de sus colaboradores que posteriormente obtienen ventajas competitivas y logro de los objetivos establecidos (Marcano, 2011). Sin embargo, para la consecución de los objetivos, “es clave que las empresas tengan una cultura organizacional fuerte, saludable y que apoye estas

estrategias, de tal manera que sus empleados las adopten como parte de sus valores y cultura personal” (Olivares, 2013 p. 72).

Martínez, Vera, & Serafín (2014) mencionan que “los miembros tienen espíritu emprendedor, los líderes son considerados innovadores y tomadores de riesgo, y la empresa estimula la iniciativa individual” (p.82), es decir, que se busca mantener un nexo entre la cultura organizacional y la efectividad donde promueve la identidad de los integrantes trabajando en equipo pero a la vez manteniendo disciplina.

Según Delgado & Seminario (2016), mencionan que los elementos que conforman la cultura organizacional son: el Empowerment, trabajo en equipo, desarrollo de capacidades, consistencia, valores centrales, acuerdos organizacionales, coordinación e integración, adaptabilidad, orientación al cambio, orientación al cliente, aprendizaje organizativo, misión, dirección y propósito, metas y objetivos. Esta suma de elementos hace que las personas que trabajan en la empresa compartan creencias y valores dentro del mismo ambiente social donde fue aprendida.

### **Clima Organizacional**

En hechos históricos, el clima organizacional nace en la década de los sesenta por el Dr. Sailil Gellerman, quien lo introduce en el área de la psicología organizacional, hace referencia al ambiente interno en el que se desarrollan los colaboradores ligado al grado de motivación existente (García, 2009, p. 52). Es por ello que se define al clima organizacional como un conjunto de percepciones que los integrantes de la empresa tienen sobre las personas que lo rodean y al aspecto físico donde realizan sus actividades laborales (Poole, 2006, p. 2).

Cornell (1955), afirma que el clima organizacional es una mezcla de percepciones que dentro de una organización tienen los colaboradores de las funciones o roles que realizan, es decir, que estas percepciones permiten que los integrantes del grupo definan el clima y a partir de esto se puede conocer y determinar las características del clima organizacional (p. 1343). El ambiente interno influye de manera positiva o negativa de las personas que la conforman dependiendo de la percepción de cada uno de los miembros y de su aceptación de los limitantes culturales y sociales (Sells, 1960).

Los comportamientos diversos de las personas que trabajan en las organizaciones forman parte de ese ambiente que muchas veces pueden ser complejos o dinámicos, es por esto que nace la idea del clima organizacional. Según Méndez (2006) define al clima organizacional como “el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno”, por lo cual el clima organizacional se encuentra dentro de la sociología, en la que se realza la importancia del colaborador que realiza su trabajo siendo útil al sistema social.

Según Salazar et al. (2009, p. 71) menciona los siguientes elementos del clima organizacional, estos son:

- **Ambiente físico:** Se refiere al espacio físico, infraestructuras, instalaciones y tecnologías, decoración, entre otros.
- **Características estructurales:** Se considera al tamaño de la empresa, organigrama con sus respectivas líneas de autoridad, tipo de liderazgo.
- **Ambiente social:** Son aquellas relaciones interpersonales, los tipos de comunicación, conflictos.
- **Características personales:** Son los comportamientos basados en actitudes y aptitudes, reacciones, motivaciones.
- **Comportamiento organizacional:** Aquellos niveles de desempeño basados en la productividad en el cumplimiento de tareas y metas, rotación de personal, ausentismo, satisfacción, niveles de estrés.

Todos estos elementos humanos y físicos que menciona el autor, conforman el clima e identifican a cada empresa ya que cada colaborador tiene percepciones diferentes y las transmite mediante su comportamiento aportando al desarrollo empresarial.

Existen varios factores que pueden influir en el clima organizacional como: la cultura organizacional, la motivación, la calidad de la vida laboral y el liderazgo que se relacionan con el desempeño óptimo de los colaboradores de una empresa, puntualizando “conciliación del trabajo con la vida familiar, prestaciones de tipo social, satisfacción en el puesto de trabajo, calidad directiva” (Zenteno & Silva, 2016 p. 129). La personalidad de una organización que influye en el

comportamiento del colaborador es conocido como clima organizacional, este establece los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación, la calidad de la atención y de los productos y/o servicios prestados, así como en la satisfacción laboral (Elgegren, 2015, p. 88 ).

Por otra parte, Salvador & Onofre (2014) menciona que “La comunicación es una de las dimensiones mejor puntuadas en relación a la percepción global de clima laboral, sin embargo, se evidencia que si existen los llamados rumores de pasillo” (p.143). La afinidad que existe entre algunos grupos de trabajo dentro de una organización crean los llamados grupos de pasillo, por lo que los comentarios fuera de lugar, críticas, burlas, bromas o mentiras nunca dejarán de existir en todo ámbito, lo que influyen para que exista un clima laboral hostil.

Es importante mencionar que existe una gran variedad de instrumentos que miden el clima organizacional, la clave entonces está en encontrar el instrumento que cumpla con el propósito de medición que se tiene en la organización (Ramos & Tejera, 2017, p. 227). Estos instrumentos validados han servido para medir el clima organizacional en varios sectores, uno de ellos es las unidades educativas privadas con el propósito de conocer si existe una buena relación entre sus integrantes pues son quienes aportan con su desempeño al desarrollo de la organización.

### **Desempeño Laboral**

El desempeño de los individuos es la combinación de conocimientos, los mismos que comprenden: capacitaciones y estudios especializados, experiencia que corresponde al tiempo que ha desempeñado su función, la habilidad con la que realiza la tarea asignada y sus competencias que definen sus actos o acciones con el fin de obtener resultados. Según Chiavenato (2009) define que “El desempeño hace referencia a la actuación de cada persona en función de las actividades que desarrolla, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo” (p. 245).

Por otra parte, Brown (2009) menciona que el desarrollo de una organización depende del desempeño laboral de sus colaboradores, siendo este uno de los principales elementos para lograr los objetivos; para su medición existe un sistema de gestión de desempeño, el cual es analizado en el área de talento humano donde se generan reportes para conocer si se está logrando lo esperado (p.53).

Según Koontz & O'Donnell (1983) manifiestan que, el desempeño laboral permite medir las tareas que realizan los colaboradores y corregirlas si es el caso para asegurar el cumplimiento de los planes establecidos y así lograr los objetivos trazados por la organización (p. 51). Un colaborador que se desenvuelve en su lugar de trabajo posee características individuales que se evidencian como: sus capacidades, competencias, habilidades y aptitudes que se enlazan con sus funciones, las mismas que pueden aportar o afectar a los resultados que busca la organización (Milkovich & Boudreau, 1994, p. 35).

Stoner (1996) afirma que “el desempeño laboral viene a ser la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p 58). De igual forma Quero, Mendoza, & Torres, (2014) consideran que el desempeño laboral es la cantidad de tareas realizadas por el colaborador en base a las tareas asignadas, esto tiene que ver con el cumplimiento de metas que la organización establece con la finalidad de optimizar tiempo (p. 25).

Para Fernandes (2016), en el área educativa, el desempeño docente se aborda desde la perspectiva subjetiva, se relaciona con la forma en que el maestro valora la calidad de su trabajo y la satisfacción que experimenta con ella, cuando se enfoca desde una perspectiva objetiva, se relaciona con la cuantificación de los indicadores que se evalúan (p.16). En las unidades educativas, el desempeño laboral del docente es evaluado por medio de un proceso sistemático de obtención de datos con el objetivo de comprobar y valorar las clases impartidas a los estudiantes, pedagogías, manejo de emociones, responsabilidad laboral y relaciones interpersonales (Valdés, 2003, p. 13).

(Robbins & Judge, 2013, P.520) explican tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral que son:

- **Desempeño de las tareas:** Es el cumplimiento de las funciones con responsabilidad ya sea para la producción de un producto u oferta de servicio.

- **Civismo** Son aquellas acciones que forman parte del ambiente psicológico de la organización, como el trabajo en equipo, motivación entre todos los integrantes, utilizar una comunicación positiva en el lugar laboral.

• **Falta de productividad** Corresponde aquellas acciones que dañan a la organización, manifestando conductas agresivas con los compañeros de trabajo, atentando contra la organización mediante daños a la propiedad.

En el área educativa, el desempeño laboral permite mejorar la calidad de la educación y a la vez medir la profesión docente. Es por ello que se debe conocer muy bien las funciones y características que se van a evaluar para realizar el proceso.

Para Robbins & Coulter (2014) según la teoría del desempeño laboral “es definido como los comportamientos observados en el colaborador, que son relevantes para el logro de objetivos en la organización y pueden ser medidos de acuerdo a las competencias de cada persona, y la contribución que brindan a la empresa” (p. 280-281), por lo que este autor propone las siguientes dimensiones:

- **Asistencia y exactitud:** corresponde al cumplimiento en el horario de forma exacta con la empresa, es decir, si el colaborador presenta en el tiempo solicitado un informe, se comprueba su nivel de eficacia.

- **Trabajo en equipo:** corresponde a las relaciones interpersonales que el colaborador puede desarrollar con el fin de lograr cumplir actividades por un objetivo común ya sea en su misma área o en otro departamento de la empresa.

- **Productividad:** corresponde al cumplimiento de las tareas encomendadas aplicando el uso eficiente de los recursos optimizando su tiempo.

- **Calidad de los resultados:** corresponde al grado en que los colaboradores realizan las tareas en función de los procesos y estándares estipulados por la organización para lograr los objetivos.

- **Respeto y compromiso:** corresponde a la cordialidad y predisposición que muestra el colaborador con los demás miembros que conforman la empresa, respetando las normas de conducta y cumpliendo con responsabilidad las tareas solicitadas.

Por otra parte, Cabala & Salgado (2010) proponen otra teoría del desempeño laboral que la definen como “(...) la relación entre la conducta laboral y el rendimiento o el logro de resultados en la que la persona trabaja, y estaría dimensionado por el desempeño de tarea, contextual y organizacional” (p. 77).

- **Desempeño en las tareas:** se refiere a la habilidad del colaborador para tomar decisiones en todo tipo de situaciones mostrando habilidades para planificar, organizar y resolver problemas para ello requiere de capacitación (p.78).

- **Desempeño contextual:** se refiere al área administrativa que se enlaza con todas las áreas de la organización con el propósito de alcanzar las metas con eficiencia y cooperación de todos sus integrantes (p.79).

- **Desempeño organizacional:** se refiere al rendimiento, responsabilidad y eficiencia con los cuales se emplean los recursos de la cadena administrativa de valores en la organización, los mismos que deben estar presentes en cada proceso (p.80).

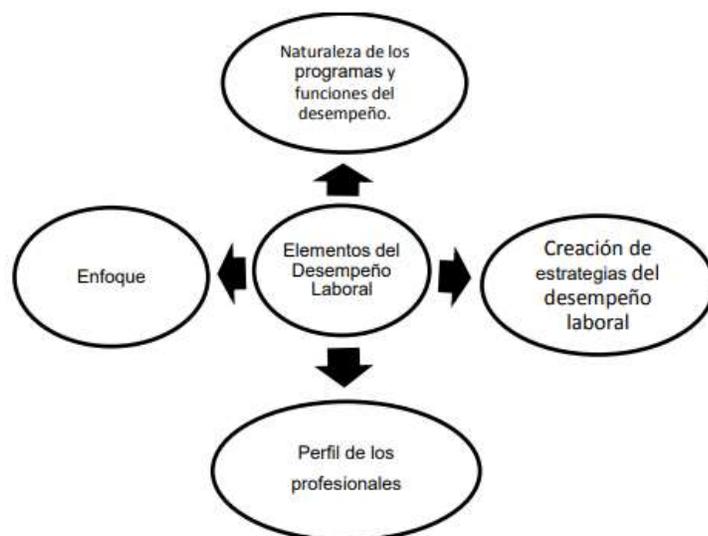
Para Del Valle (2016, P.60) la importancia que se da al desempeño laboral en las organizaciones permite lo siguiente:

- a) Conocer si las acciones que se están realizando logran los resultados esperados
- b) Facilitar el benchmarking interno y externo para un futuro más competitivo
- c) Alinear las actividades empresariales a la visión estratégica
- d) Conducir al cambio organizacional
- e) Mejorar el nivel de calidad de las organizaciones respecto al mercado
- f) Promover la innovación.

Cabe mencionar que Daghighayesh & Zabihi (2016) manifiestan que, en el sistema educativo el docente puede apreciar la relación que existe entre el desempeño laboral y el manejo de sus emociones ya que su función es la enseñanza y aprendizaje. Por lo que se puede identificar que la carga de interacciones a la que se enfrentan hace que la satisfacción del desempeño laboral disminuya generando en ellos estrés (Barłózek 2015).

### **Elementos del desempeño laboral**

Chiavenato (2007) menciona que existen varios elementos que intervienen en el desempeño de una persona, ese desempeño se ejecuta a través de las destrezas y competencias que muestre el colaborador (p.76). El autor señala que el desempeño de una persona se basa más en sus talentos y aptitudes que en otros factores como la edad, el género que pueden afectar a la productividad. En el siguiente gráfico 4 se detallan los siguientes:



**Gráfico 4: Elementos del Desempeño Laboral**

**Fuente:** Elaborado en base a Chiavenato (2007)

### **Factores del desempeño laboral**

Por otra parte, Guerrero (2014, P.41) afirma que son tres los factores que definen el desempeño laboral:

- **Iniciativa laboral:** La iniciativa es una de las cualidades principales que solicitan las empresas a la hora de seleccionar personal con el cual puedan dialogar, actuar y tomar decisiones en el momento que lo requieran.
- **Trabajo en equipo:** Es la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar un objetivo común.
- **Cooperación de los colaboradores:** Es la interacción en todo proceso que involucra a colaboradores de una misma organización para el logro de un objetivo común.

En el caso de los docentes la iniciativa, el trabajo en equipo y la cooperación son necesarios porque de ellos depende la reputación de la unidad educativa sin dejar a un lado la necesidad de la tecnología. En la actualidad las plataformas tecnológicas favorecen el desempeño laboral mejorando la calidad de las funciones operativas, administrativas o cualquiera que requiera la organización (Martínez 2016, p. 25).

## Características del desempeño laboral

Robbins & Judge (2009) mencionan lo siguiente:

Existen variables que afectan la productividad de los empleados, a pesar que la lista es extensa existen factores que se pueden definir fácilmente como las características biográficas de género, edad, estado civil y antigüedad en la organización que afectan el desempeño de los trabajadores. (p.165)

En la tabla 3 a continuación, se presenta una explicación de aquellas características biográficas que inciden en el desempeño laboral:

**Tabla 3. Factores que inciden en el desempeño laboral**

Características biográficas	Detalle
<b>Género</b>	Según Fisher (2000), menciona que es mínima la divergencia entre los componentes que perturban el desempeño laboral entre hombres y mujeres (p. 60)
<b>Edad</b>	Robbins & Judge (2013) mencionan que el estudio de la edad y el desempeño del colaborador tiene relación de importancia en la organización, expone 34 dogmas que apoyan la hipótesis de que el rendimiento en el trabajo se reduce acorde a la edad. (p.171).
<b>Antigüedad</b>	Arias (2018) menciona que la antigüedad en el puesto para los colaboradores es una ventaja, ya que el tiempo les permite tener mayor experiencia, por otro lado, puede ocasionar unos vicios o niveles de cansancio en las labores. Sin embargo, alguno de estos componentes perjudica el desempeño del colaborador (p. 16).
<b>Escolaridad</b>	Chiavenato (2007) manifiesta que el nivel de instrucción es fundamental para el desempeño en el trabajos por lo que determina que existen tres áreas del conocimiento que son: Formación, desarrollo y capacitación (p. 86).

**Fuente:** Elaborado en base a Chiavenato (2007)

Chiavenato (2008) en el gráfico 5 indica otras características que un colaborador debe demostrar en el desempeño laboral, que son:



**Gráfico 5: Características del Desempeño Laboral**

**Fuente:** Elaborado en base a Chiavenato (2008)

### Dimensiones del desempeño laboral

En la tabla 4 Chiavenato (2002) menciona tres dimensiones del desempeño laboral de la siguiente forma:

**Tabla 4. Dimensiones del desempeño laboral**

Dimensión	Definición
<b>Calidad de Trabajo</b>	Representa el grado de satisfacción de las necesidades de los integrantes de la organización <b>a través de su actividad en ella.</b>
<b>Proactividad</b>	Consiste en el desarrollo de proyectos creativos y audaces para la generación de nuevas y mejores oportunidades.
<b>Toma de decisiones</b>	Proceso de analizar y escoger entre varias alternativas para tomar el mejor camino.

**Fuente:** Elaborado en base a Chiavenato (2002)

Para Palmar & Valero (2014) mencionan que el desempeño laboral depende un sin número de factores, elementos, competencias, habilidades y capacidades que el colaborador debe aplicar y demostrar al momento de ejecutar sus funciones en la organización (p. 170). El colaborador debe demostrar eficiencia frente a las exigencias y requerimientos que la organización solicite cumpliendo con las tareas asignadas, demostrando todas sus cualidades en su desenvolvimiento.

## **Evaluación del Desempeño**

Chiavenato (2007) define que “la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro” (p. 243), es decir, que evaluar corresponde a un proceso que sirve para estimular o juzgar el valor de las cualidades y excelencia del individuo.

Koontz et al. (2012) mencionan que la evaluación del desempeño es:

La medición del desempeño para alcanzar metas y planes verificables previamente seleccionados. Siendo la base para determinar quién puede ser promovido a un puesto más alto. Identificando el deseo legítimo del progreso de los empleados en sus profesiones. Siendo una forma de integrar las demandas organizacionales y las necesidades individuales es a partir de la administración de la carrera, que puede ser parte de la evaluación de desempeño. (p. 187)

Por otra parte, Robbins & Judge (2009) mencionan que la evaluación de desempeño tiene varios propósitos, entre ellos ayudar al área de talento humano a tomar decisiones que son apoyadas por la alta dirección como: ascensos, transferencias y despidos. También, ayuda a identificar las necesidades de capacitación y desarrollo, brindando retroalimentación a los colaboradores y de esta manera asignar recompensas (p. 75).

Sin embargo, Grados (2002), menciona que la evaluación del desempeño puede adoptar varias expresiones como “la evaluación de méritos, calificación de actuación individual, calificación al desempeño, evaluación de de los empleados, medición del desempeño, reporte de desarrollo” (p. 100). Todos estos son sinónimos de un mismo procedimiento que va enfocado a medir el desempeño de un colaborador.

Chiavenato (2002) menciona que la evaluación del desempeño tiene su importancia basado en las siguientes razones:

- Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones despido.
- Permite comunicar a los colaboradores si su desempeño es adecuado, por si deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos;
- Hace posible que los colaboradores conozcan lo que el inmediato superior piensa de ellos. (p. 199)

McDonald et al. (2000) mencionan que el desempeño docente es “sistema basado en competencias, donde los evaluadores realizan juicios, basados en la evidencia procedente de una variedad de fuentes, que definen si un individuo satisface los requisitos planteados por un estándar o conjunto de criterios” (p. 3), es decir, que la evaluación permite conocer si cumple con aspectos como: principios pedagógicos, habilidades para sociabilidad pedagógica, atención a la necesidad de los estudiantes, relación con la comunidad, cumplimiento de las actividades de enseñanza-aprendizaje, acatamiento de las normativas, entre otros. Dentro del fundamento pedagógico según Bonnefoy & Armijo (2005), se debe tomar en cuenta los mandantes de dicho proceso a realizar, es decir, si la evaluación que se va a realizar es interna o externa (p.11).

**Tabla 5. Tipos de evaluación docente**

Evaluación Interna	Evaluación Externa
1.-Autoevaluación: Autoanálisis y autocrítica del docente.	1.- Instructivo para la aplicación de instrumentos de evaluación de desempeño para el área de la básica y bachillerato de la siguiente manera:
2.-Coevaluación: Mide el conocimiento del desempeño docente, a través de la percepción de un compañero de trabajo en su mismo ciclo o especialidad.	a) EGC (primer año) EGB (de segundo a séptimo año) Ciencias Naturales– EGB (octavo, noveno y décimo año), Estudios Sociales (octavo, noveno y décimo año), Matemática–EGB (octavo, noveno y décimo año)
3.-Heteroevaluación: Evalúan los estudiantes la metodología de enseñanza por medio de un cuestionario.	b) Biología–Bachillerato • Ciencias Sociales–Bachillerato • Física–Bachillerato • Lengua y Literatura (de octavo año de EGB a tercer año de Bachillerato) • Matemática–Bachillerato • Química–Bachillerato • Comprensión lectora (todos los docentes) • Lenguas ancestrales
4.-Observaciones en clase: Revisión de la planificación, aplicación y recursos didácticos que el docente emplea en el aula.	

**Fuente:** Elaborado en base a Ministerio de Educación de Ecuador (2016)

La evaluación interna es creada por la misma unidad educativa bajo el cumplimiento de un reglamento y en el caso de la evaluación externa está a cargo de un estamento independiente de la entidad.

## **Motivación Laboral**

En la actualidad, se considera que la motivación es un potencial que actúa en el comportamiento de un individuo de forma aceptable o inaceptable. Estas motivaciones se evidencian en el logro de metas deseadas o distanciamientos de situaciones que se pueden evitar (Fischman & Matos, 2015). La motivación es un impulso interno que se manifiesta en el comportamiento para el cumplimiento de sus propósitos.

Koontz et. al (2012) menciona que la motivación se la reconoce de forma general como una reacción frente a todo tipo de estímulos, aspiraciones, carencias, ansias y fuerzas semejantes; es decir, que permite que los altos mandos motiven a sus colaboradores reconociendo las diversas actividades que realizan en el área laboral otorgando reconocimiento o recompensas por los objetivos logrados.

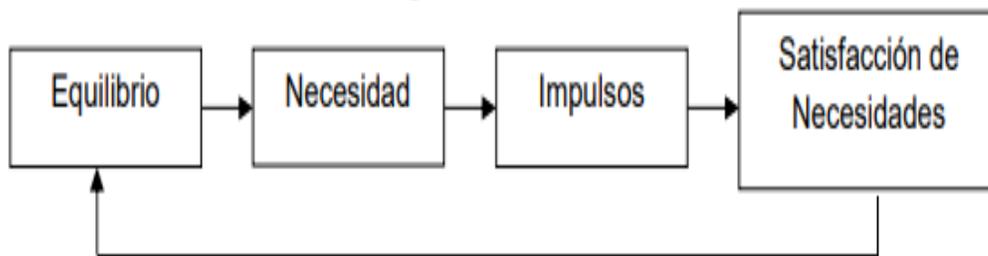
Sum (2015) menciona que la motivación es un proceso interno de la persona mediante el cual permite mantener interacción entre el individuo y todo lo que le rodea, es decir, que cada individuo equilibra su comportamiento para alcanzar los objetivos.

Asimismo, Stephen & Timothy (2013) coinciden con esta definición, añadiendo que es un esfuerzo que un individuo realiza para alcanzar sus metas en la organización, el mismo que debe ser beneficioso para lograr un buen desempeño laboral.

La motivación forma parte de la satisfacción de las necesidades humanas. Hay que considerar que suele ocurrir ocasiones que la necesidad no se encuentra satisfecha, no quiere decir que es sinónimo de frustración. La satisfacción de ciertas necesidades es transitoria, ya que el comportamiento humano se maneja como un proceso de continuidad en donde se proponen soluciones a problemas y la satisfacción de las mismas (Chaparro, 2006,p. 21).

Chiavenato (2010) manifiesta que la motivación laboral es “la fuerza que impulsa al individuo a satisfacer la necesidad” (p.68). En el gráfico 6 se explica lo que el ser humano busca,

estar en un estado de equilibrio, el mismo que se rompe cuando existe cierta penuria la cual crea tensión y aparecen impulsos en la persona hasta lograr satisfacer sus necesidades.



### Gráfico 6: Ciclo de la motivación

Fuente: Elaborado en base a Chiavenato (2010)

La motivación contribuye con el grado de compromiso de la persona, la voluntad interna que tiene para sentirse bien y para ello debe contar con los recursos, capacidades y condiciones para realizar las actividades laborales. Cañedo (2007) menciona que “mientras exista baja motivación en el plano laboral, menor productividad y alcance de metas porque la gente no dispone de los recursos necesarios para realizar un trabajo o el suficiente conocimiento en su puesto de trabajo para poder desempeñarse” (p. 234).

Por otra parte, Mintrop & Ordenes (2017) mencionan que incentivar a los docentes es preocuparse por el desempeño que realizan y guiarlos por el camino correcto ya que es una tarea compleja que requiere de tácticas que motiven de manera interna a la persona.

Robbins & Judge (2013, p.69) menciona tres elementos de la motivación que son:

- **Intensidad:** Se refiere a la cantidad de esfuerzo que emplea una persona para el logro del objetivo.

- **Dirección:** Se refiere hacia dónde va dirigido ese esfuerzo

- **Persistencia:** Es el tiempo de duración para mantener ese esfuerzo

Estos tres elementos están relacionados con el esfuerzo que impulsa a los colaboradores a trabajar con buena actitud y lograr los objetivos. Existen factores que ayudan a que el personal se encuentre motivado para la realización de las funciones y sean el aporte principal para que la empresa u organización tenga éxito frente a la competencia.

Herzberg (1959) menciona que, “la motivación se deriva de dos conjuntos de factores los primeros los asociados con los sentimientos negativos o de insatisfacción laboral que los

empleados aseguraban experimentar y la satisfacción que logran en sus trabajos” (p. 163). Este autor, es uno de los precursores de una de las teorías que sustenta la necesidad de la motivación para desempeñarse en el trabajo.

Años más tarde Herzberg F. (1968) menciona que,

La satisfacción y la insatisfacción laboral son dos dimensiones por lo que los factores de higiene abarcan factores como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo y las políticas y prácticas administrativas de la empresa, cuando dichos factores no están presentes o se aplican incorrectamente no permiten que el empleado logre satisfacción. Y factores motivadores que tienen que ver con la realización personal que se obtienen en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza, oportunidades de avance profesional y de crecimiento profesional y personal. (p. 59)

A la par que las demás teorías, considera que todas las personas tienen necesidades básicas que son motivadoras e higiénicas las mismas que deben satisfacerse. Aguado (2005) menciona que las necesidades **intrínsecas** son aquellas que nacen de la propia persona, de su voluntad y disposición para su beneficio, que se relacionan con la satisfacción y motivación laboral. Por otro lado, las necesidades **extrínsecas** son aquellas que tienen como objetivo obtener una recompensa externa como remuneración o a su vez eludir un castigo, el mismo que está vinculado con la insatisfacción laboral (p.61).

Para Broeck et al. (2016) menciona que:

La conducta del docente puede encontrarse motivada por una variedad de elecciones adecuadas con su voluntad. De esa manera, pueden manifestarse distintos tipos de motivación: intrínseca cuando se integra en la enseñanza por iniciativa propia o satisfacción personal que le produce enseñar, y extrínseca cuando la enseñanza se transforma en el cumplimiento de un fin, manifestándose la motivación en el cumplimiento de la jornada laboral. (p. 6)

## **Satisfacción Laboral**

Hoppock (1935) realizó un análisis profundo de la satisfacción laboral tomando aspectos específicos de cada una de ellas tales como la supervisión, remuneración, condiciones de trabajo, fatiga, compañeros de trabajo y monotonía. Posteriormente Herzberg (1959) señala que “la motivación se deriva de dos conjuntos de factores los primeros los asociados con los sentimientos

negativos o de insatisfacción laboral que los empleados aseguraban experimentar y la satisfacción que logran en sus trabajos” (p. 163). El colaborador dentro de la organización debe sentirse a gusto para generar sentimientos positivos.

Varios años después Locke (1976) moncionó que:

La satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador desea de su trabajo y lo que realmente obtiene, esto mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. (p. 94)

Las expectativas al momento de ingresar a un trabajo son altas. Usualmente a medida que pasa el tiempo no era lo que se esperaba, apareciendo sentimientos de frustración.

Según Solanna Salessi (2017) manifiesta que,

Desde la óptica afectiva, satisfacción laboral se la ha considerado como un sentimiento positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, y en el ámbito de una organización que le resulta atractiva. Desde la óptica cognitiva, se la ha concebido como una evaluación objetiva, o un juicio mensurable acerca del propio trabajo. (p.95)

Las características personales que inciden en la satisfacción laboral según Sanchez- Sello & Sello (2016) son las siguientes:

- **Edad:** En líneas generales, la satisfacción laboral aumenta linealmente con la edad.
- **Género:** En muchas investigaciones se constata que las mujeres presentan un nivel superior de satisfacción laboral al de los varones.
- **Nivel Educativo:** la educación repercute sobre los salarios y otros resultados del mercado laboral.
- **Antigüedad:** mientras la antigüedad es mayor el trabajo podría volverse más satisfactorio al enriquecerse el empleado de oportunidades y responsabilidades. (p. 1196)

Por otra parte, es importante mencionar que las primeras investigaciones que se realizaron en el ámbito laboral conjuntamente con la psicología tenían como objetivo identificar aquellos factores que beneficiarían a la producción sin dejar de lado el aspecto humano, de esta manera se mencionan las características asociadas al trabajo que influyen en la satisfacción laboral.

Las características asociadas al trabajo que inciden en la satisfacción laboral según Herzberg (1959) son,

El reconocimiento y la promoción son las causas principales de la satisfacción positiva. Estos resultados se observan de manera más clara cuando se incluye la variable productividad: se observó que en aquellos sistemas de organización en los que el ascenso

se basaba en las habilidades o ejecución del personal, la productividad y satisfacción aumentaba considerablemente. (p.56)

Por otra parte Ruvacalba, Selva, & Sahagún ( 2017) mencionan que las características del trabajo y sus elementos intrínsecos, han sido objeto de estudio para varios investigadores los mismos que han encontrado que la variedad presenta importantes diferencias: entre más calificada es la tarea, mayores niveles de satisfacción se presentan (p. 6).

Según Ibídem (2017) sostiene que, en las investigaciones realizadas sobre la satisfacción laboral se establecen relaciones con variables que pueden explicarla: variables sociodemográficas, contexto laboral y comportamiento en el trabajo (p. 9). Estas variables son importantes porque son una base para saber si existe satisfacción o no en el trabajo por parte de los colaboradores cuando desempeñan sus funciones.

Barraza & Ortega (2009), menciona que “La satisfacción laboral se constituye en uno de los productos más importantes del trabajo humano, y porque siempre se le ha asociado al desempeño, al grado de llegarse a afirmar que un trabajador satisfecho tiende a mostrar un mejor desempeño” (p.8).

Es decir que, la satisfacción laboral se relaciona con la actitud que muestra el colaborador de una empresa frente a su trabajo y a su conducta basada en principios y valores que las refleja al momento de desarrollarlas. Si lo relacionamos con los docentes, si se sienten cómodos con su lugar de trabajo y las tareas que realizan, pues su desempeño laboral alcanzará los objetivos propuestos.

Por otra parte Chiang, Martín, & Nuñez (2010) toman en consideración algunas variables que son afectadas por la ausencia de la Satisfacción Laboral como son: Absentismo, rotación en el trabajo, desgaste profesional y rendimiento laboral. Cada uno de ellos se los detalla a continuación con explicación de varios autores ya que estos solo hacen alusión a las variables más no las define:

- **Absentismo:** es la ausencia al trabajo por diversas razones que tienen influencia directa en el cálculo de dimensionamiento del personal (Coelho et.al., 2016, p.15).

**Rotación en el Trabajo:** se refiere al número de trabajadores que ingresan y salen de una institución; se expresa en índices mensuales o anuales, es uno de los indicadores de gestión empresarial (Castillo Aponte, 2006, p.15).

- **Desgaste Profesional:** se caracteriza por presentar en el trabajador un agotamiento físico y psicológico, baja motivación, agotamiento emocional, actitudes negativas hacia sí mismo

y hacia los demás con un sentimiento de inadecuación hacia su labor profesional (Carvajal, 2017, p.76).

- **Rendimiento Laboral:** es una herramienta estratégica de gestión de personas que ayuda a desarrollar las competencias claves de los empleados en el trabajo, ha sido utilizada por varias organizaciones para identificar fortalezas y debilidades (Díaz-Ledesma, Gutiérrez, & Amancio, 2017, p.6).

En los docentes se puede divisar de manera general que si existe satisfacción laboral dentro de su establecimiento educativo el desempeño será óptimo, caso contrario realizará las tareas encomendadas sólo por cumplir y recibir su remuneración por lo que generará estrés y a mediano o largo plazo existirá la presencia del Síndrome del quemado.

Vasquez et al. (2015, p.46) mencionan indicadores que permiten demostrar la existencia de insatisfacción en los colaboradores y son:

- Estrés en el momento de realizar las actividades.
- Consultas intempestivas al reloj, calendario de vacaciones y Facebook.
- Adormecimiento en las reuniones.
- Críticas a la empresa y a los colegas.
- Sensación de estar poco valorados.

La realidad que padecen actualmente los docentes de bachillerato es bastante compleja y estos indicadores permiten conocer el sentir del personal que trabaja en la institución, si no se sienten valorados aparece la insatisfacción, generando un clima laboral hostil por lo que entre compañeros existen los famosos chismes de pasillo y críticas destructivas mas no constructivas produciendo en ellos un alto nivel de estrés.

Para prevenir la insatisfacción laboral Patlán (2016, p. 256) menciona que,

La calidad de vida en el trabajo es importante para alcanzar la satisfacción de los colaboradores y se basa en:

- Oportunidades de desarrollo personal y profesional.
- Condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Bienestar físico y psicológico.
- Trabajo creativo, estable y remunerado de manera adecuada.
- Desenvolvimiento social, psicológico y profesional.
- Satisfacción, motivación y el bienestar en el trabajo.

La productividad y rentabilidad de las organizaciones van de la mano con el bienestar laboral de los colaboradores, cliente interno satisfecho da como resultado logro de objetivos. Es por ello que Echeverría Alicea & Santiago Ortega (2017) mencionan que “el bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización” (p. 217).

Al contrario, Valero Ibañez et al. (2015) manifiestan que “exigencias desmedidas, sobrecarga de trabajo genera efectos negativos en la salud y bienestar del trabajador ya que provocan estados de fatiga mental y/o física, estrés, síndrome del quemado y otros problemas psicosomáticos que influyen en el bienestar laboral” (p.38). Todo efecto tiene su consecuencia, en el caso de los docentes, sus responsabilidades se verán afectadas porque no tienen bienestar en el área en la que ejercen sus funciones.

Por otra parte, Estrada & Ramírez Reyes (2010) afirman que,

Un ambiente laboral adecuado permite que el colaborador se sienta empoderado con la organización, generando en ellos buena autoestima y autovaloración propia, en el caso de no existir bienestar no ejerce su autoridad personal al respecto y se limita a cumplir órdenes por lo que su capacidad de trabajo se le vuelve ajena y extraña. (p. 9)

La satisfacción laboral tiene relación con el comportamiento organizacional (Terán Rosero et al., 2017, p.48) manifiestan que,

El comportamiento organizacional permite el estudio sistemático de los actos y las actitudes que las personas muestran en las organizaciones, dentro de esta dimensión se exploran las categorías:

- **Motivación:** conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.
- **Comunicación:** acción de intercambiar información que se realiza entre dos o más personas dentro de una organización, donde expresan sus opiniones, y demuestran sus conductas, aptitudes, actitudes y competencias.
- **Relaciones interpersonales y de trabajo:** se refiere a la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

El lugar de trabajo que cuenta con motivación, comunicación y buenas relaciones interpersonales, hace que el colaborador se encuentre estimulado para trabajar con la mejor actitud,

mostrando conductas adecuadas siendo esto un aporte para la organización y aliciente para crecimiento personal y profesional.

Según Chiang et al. (2015) mencionan que la satisfacción laboral, es uno de los espacios de la excelencia de vida profesional. La satisfacción dentro de lo laboral es importante en cualquier categoría profesional; no sólo en términos del bienestar de los individuos dondequiera que trabajen, sino también en términos que tienen que ver con la productividad y la calidad (p. 66). Las unidades educativas particulares se enfocan en dar un servicio personalizado y de calidad donde cada docente demuestra sus potencialidades que hace atractiva a cada institución.

## **4.5. Metodología**

### **4.5.1. Tipo de investigación**

El enfoque según el método de investigación fue cuantitativo debido a que se orienta en la medición de fenómenos psicológicos, el objetivo es analizar un problema social a través del Síndrome del quemado y el Desempeño laboral tras la aplicación de un test previamente validado y adaptado a la situación de estudio, Ibáñez (2015) menciona que según el nivel de profundización en el objeto de estudio fue descriptivo al definir y catalogar a los docentes según los niveles del síndrome de quemado. Por otra parte, la investigación contó con un estudio de campo donde Baena (2017) menciona que permitió recolectar y registrar de forma ordenada los datos sobre el tema seleccionado (p.44), en cuanto al período temporal fue transversal ya que los datos fueron recolectados durante un periodo de tiempo específico.

### **4.5.2. Población**

La población del estudio estuvo constituida por 244 docentes de bachillerato que prestan servicios en unidades educativas particulares de la ciudad de Riobamba durante el periodo octubre 2019 – noviembre 2020.

### **4.5.3. Muestra**

Para la selección de la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico con criterio selectivo o intencional, aplicado por razones de velocidad, costo y efectividad, siendo

seleccionados docentes que dictan asignaturas como: Matemática, Física, Química, Biología e inglés en las cantidades descritas en la Tabla 6 como se detalla a continuación:

**Tabla 6. Unidades Educativas Particulares de la Ciudad de Riobamba**

ÍTEM	UNIDADES EDUCATIVAS PARTICULARES	DOCENTES (Matemática, Física, Química, Biología e Inglés)
1	ADOLFO KOLPING	5
2	AMERICAN HIGH SCHOOL	5
3	BERNARDO DAVALOS LEON	5
4	CRISTIANA NAZARENO	5
5	CRISTIANA VERBO	5
6	GEORGE WASHINGTON	5
7	HISPANOAMÉRICA	5
8	JEAN PIAGET	5
9	JEFFERSON	5
10	JOHN F. KENNEDY	5
11	LA PROVIDENCIA	5
12	LA SALLE	5
13	LEONARDO DA VINCI	5
14	LEONTIEV VIGOTSKY	5
15	THOMAS EDISON	5
16	LICEO IBEROAMERICANO	5
17	NUESTRA SEÑORA DE FATIMA	5
18	NUESTRO MUNDO ECO RIO	5
19	NUEVO MUNDO	5
20	PENSIONADO AMERICANO INTERNATIONAL SCHOOL	5
21	PENSIONADO OLIVO	5
22	THE BRITISH SCHOOL ESCUELA DE LIDERES	5
	<b>TOTAL</b>	<b>110</b>

Fuente: Elaborado en base a Distrito Riobamba-Chambo N° 06D01 Zona 3

#### 4.5.4. Instrumento de Recolección de Datos

##### Maslach Burnout Inventory (MBI)

Se adaptó el test de medición Maslach Burnout Inventory (MBI) para el estudio del Síndrome de quemado cuyo contenido almacenó preguntas de tipo Likert valoradas entre 1 y 5 (1: Nunca, 2: Algunas veces al año, 3: Algunas veces al mes, 4: Algunas veces a la semana, 5: Siempre). Los sujetos cuya puntuación sobrepasa el percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 25 y el 75 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo". Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales y constituyen las tres subescalas del MBI.

En la tabla 7 se muestra la subescala de agotamiento emocional ("emotional exhaustion") (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo; la subescala de despersonalización ("despersonalization") (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención, y la subescala de realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

**Tabla 7. Dimensiones del Síndrome del quemado**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>Agotamiento Emocional (AE)</b>	1,2,3,4,5,6
<b>Despersonalización (DP)</b>	7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17
<b>Realización Profesional (RP)</b>	18,19,20,21,22,23,24,25,26,27

Fuente: Elaborado en base de Maslach & Jackson (1981).

Según Olivares et al. (2014) mencionan que este instrumento es el más utilizado por los investigadores para la evaluación del síndrome del quemado y ha sido aceptado en diferentes contextos tanto laborales como culturales (p.147). Este instrumento contiene 22 ítems, las tres variables centrales que caracterizan al síndrome del quemado aplicadas a los profesionales son: agotamiento, despersonalización y baja eficacia profesional. El agotamiento se refiere a la

sensación de no poder dar más de sí mismo; la despersonalización, pone énfasis a una actitud fría y a un trato distante hacia la gente y, por último, la baja eficacia profesional, se refiere a la sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en la solución de las dificultades del trabajo.

### **Cuestionario Desempeño Laboral**

En la tabla 8, para medir el desempeño laboral, se aplicó un cuestionario tipo Likert conformado de 56 ítems, tomado de Astocasa (2004) y adaptado a la situación laboral de los docentes (ver anexo 2). Las preguntas fueron de tipo Likert valoradas entre 0 y 4 (0: Nunca, 1: Raras veces, 2: A veces, 3: Casi siempre, 4: Siempre), para determinar la valoración del desempeño laboral se tomó en cuenta los niveles de calificación según el Ministerio de Educación del Ecuador ver gráfico 7.

**Tabla 8. Dimensiones del Desempeño Laboral**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>1. Asistencia y puntualidad</b>	1,2,3,4,5,6
<b>2. Actitud del docente</b>	7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17
<b>3. Dominio de la asignatura</b>	18,19,20,21,22,23,24,25,26,27
<b>4. Calidad de la enseñanza</b>	28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45
<b>5. De las prácticas</b>	46,47,48,49,50,51,52
<b>6. Evaluación</b>	53,54,55,56

Fuente: Elaborado en base de Astocasa (2004)

**Tabla 9. Niveles de calificación de la evaluación del Desempeño Docente**

<b>NIVELES</b>	<b>RANGOS</b>	<b>RESULTADOS :LOS DOCENTES</b>
<b>Excelente</b>	Igual o mayor a 90%	Recibirán un estímulo económico hasta una nueva evaluación.
<b>Muy Bueno</b>	80% a 89%	Recibirán un estímulo económico hasta una nueva evaluación.
<b>Bueno</b>	60% a 79%	Estarán obligados a seguir cursos de capacitación para mejorar en la áreas débiles identificadas en la evaluación.
<b>Insatisfactorio</b>	Menor al 60%	Estarán obligados a seguir cursos de capacitación para mejorar en la áreas débiles identificadas en la evaluación y se le dará una oportunidad más un año después.

Fuente: Elaborado en base a Ministerio de Educación de Ecuador (2016)

#### **4.5.5. Variables**

##### **Sociodemográficas**

- Edad
- Sexo
- Estado Civil
- Asignatura que imparten

##### **De Análisis**

- Síndrome de Quemado
- Desempeño Laboral

#### **4.5.6. Técnica Estadística**

El análisis estadístico comprendió en primer lugar; el estudio de las variables sociodemográficas y psicológicas, a través del Análisis exploratorio de Datos (AED); en segundo lugar, el análisis de la influencia entre el Síndrome de Quemado y el Desempeño Laboral se lo realizó con el uso del modelo multivariado de correspondencias. El programa estadístico fue SPSS versión 23.

#### **4.5.7. Procedimiento de estudio**

Para recopilar los datos se acudió a cada una de las Unidades Educativas Particulares de la ciudad de Riobamba, se inició con una prueba piloto aplicada a 10 docentes en los períodos de tiempos ya señalados anteriormente, por lo que los resultados fueron sometidos a la prueba de fiabilidad de los instrumentos a través del Alpha de Cronbach.

Posteriormente se explicó sobre el proyecto de investigación a cada representante de los planteles educativos emitiendo los documentos de permiso y autorización para obtener el consentimiento de su aplicación, de tal forma que se aplicó los instrumentos a 110 docentes en un período de tiempo de 35 a 45 minutos; por lo que, se realizó una reunión ordinaria de docentes de bachillerato donde se sociabilizó el tema del proyecto de investigación, la recolección de los consentimientos informados, la aplicación de la ficha sociodemográfica y los cuestionarios pertinentes de cada variable, en total, esta evaluación duró aproximadamente 90 días. Una vez concluido con el levantamiento de la información requerida, se realizó la tabulación y elaboración de la base de datos en un programa estadístico.

## 5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Previo a la comprobación de los objetivos propuestos se analizó la fiabilidad de los instrumentos de medición utilizados en el estudio a través del Alfa de Cronbach.

**Tabla 10: Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,887	78

**Fuente:** Elaboración propia en base al análisis estadístico

El indicador menciona que, para investigaciones sociales, superar el 60% de confiabilidad garantiza la información captada, en el presente caso el valor fue de 88,7% lo que valida la calidad de información captada en el cuestionario del Síndrome de Quemado y Desempeño Laboral.

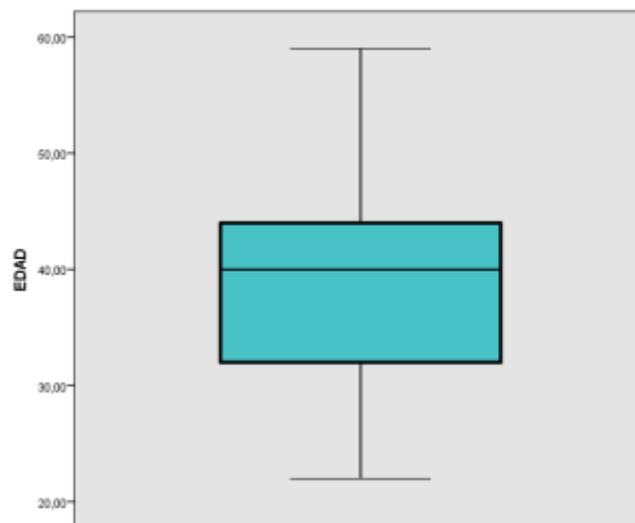
Para describir el patrón sociodemográfico se encuestó a 110 docentes a quienes se indagó la edad, sexo, estado civil y asignatura que imparten en los bachilleratos de las unidades educativas particulares.

## Edad

**Tabla 11. Descriptivos del factor sociodemográfico Edad**

		<b>Estadístico</b>	<b>Error estándar</b>
<b>EDAD</b>	Media	38,8091	,79778
	Mediana	40,0000	
	Desviación estándar	8,36714	
	Mínimo	22,00	
	Máximo	59,00	
	Rango	37,00	
	Asimetría	,177	,230
	Curtosis	-,502	,457

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la edad de los docentes de bachillerato.



**Gráfico 7.** Diagrama de caja de Edad.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la edad de los docentes de bachillerato.

### Análisis e Interpretación

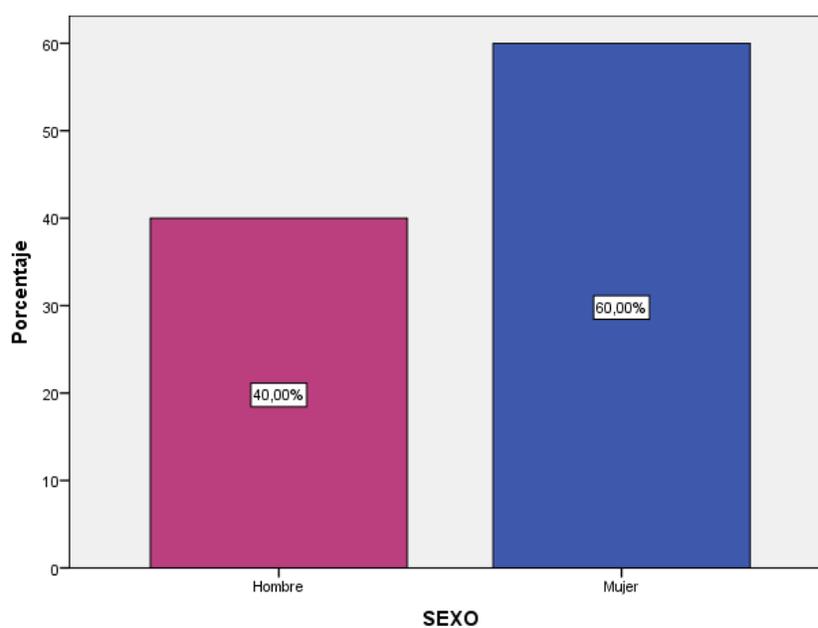
El promedio de edad de los docentes que formaron parte del estudio fue de 38 años con una dispersión de 8 años, la edad mínima fue de 22 años y la máxima de 59 años, el diagrama de caja mostró que la variable edad presenta asimetría positiva por lo que carece de ajuste a una ley normal.

## Sexo

**Tabla 12. Descriptivos del factor sociodemográfico Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	44	40,0	40,0	40,0
	Mujer	66	60,0	60,0	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de los docentes de bachillerato.



**Gráfico 8.** Representación gráfica del factor sociodemográfico Sexo.

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de los docentes de bachillerato.

## Análisis e Interpretación

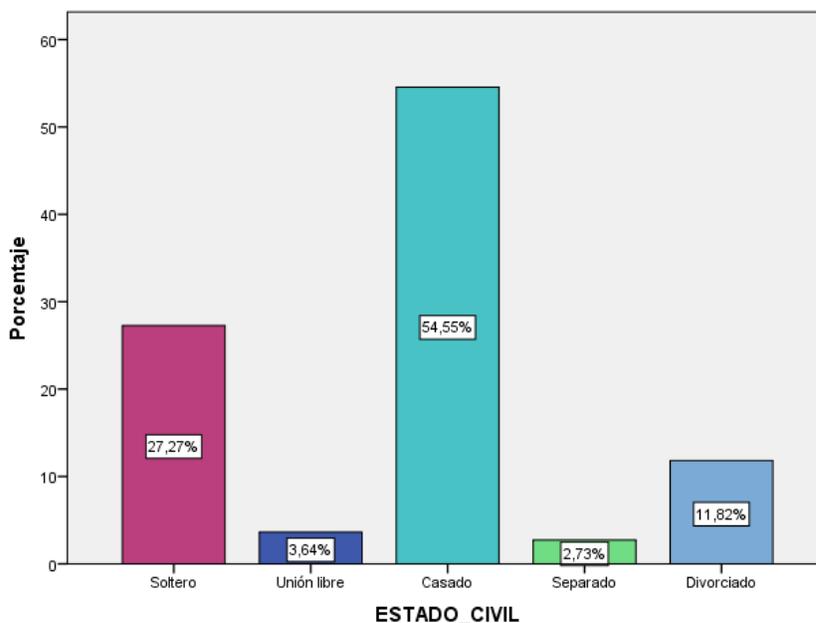
El 40% de los docentes de bachillerato fueron hombres y el 60% mujeres lo que evidenció que aún en las instituciones particulares las brechas de equidad de sexo continúan en desbalance.

## Estado Civil

**Tabla 13. Descriptivos del factor sociodemográfico Estado Civil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	30	27,3	27,3	27,3
	Unión libre	4	3,6	3,6	30,9
	Casado	60	54,5	54,5	85,5
	Separado	3	2,7	2,7	88,2
	Divorciado	13	11,8	11,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de los docentes de bachillerato.



**Gráfico 9.** Representación gráfica del factor sociodemográfico Estado Civil.

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de los docentes de bachillerato.

## Análisis e Interpretación

De los docentes formadores de bachillerato el 54,55% son de estado civil casado, el grupo que los secunda representa al 27,27% de solteros, posteriormente se observa que el 11,82% son personas divorciadas y en mínima escala aquellos que establecen una relación de unión libre con un valor del 3,64% y apenas el 2,7% corresponden a docentes separados.

## Asignatura

Tabla 14. Descriptivos por Asignatura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Matemática	20	18,2	18,2	18,2
	Física	24	21,8	21,8	40,0
	Química	26	23,6	23,6	63,6
	Biología	21	19,1	19,1	82,7
	Inglés	19	17,3	17,3	100,0
	Total		110	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de los docentes de bachillerato.

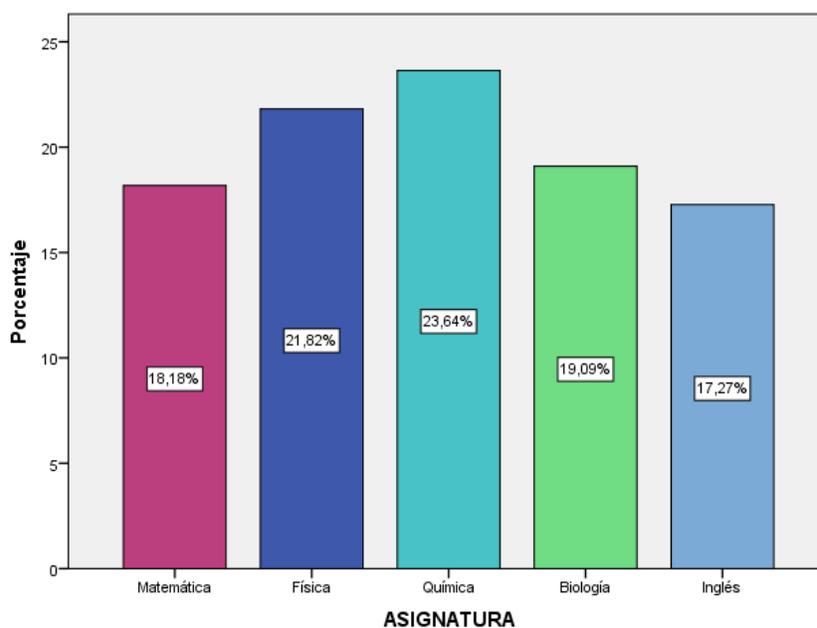


Gráfico 10. Representación gráfica por Asignatura.

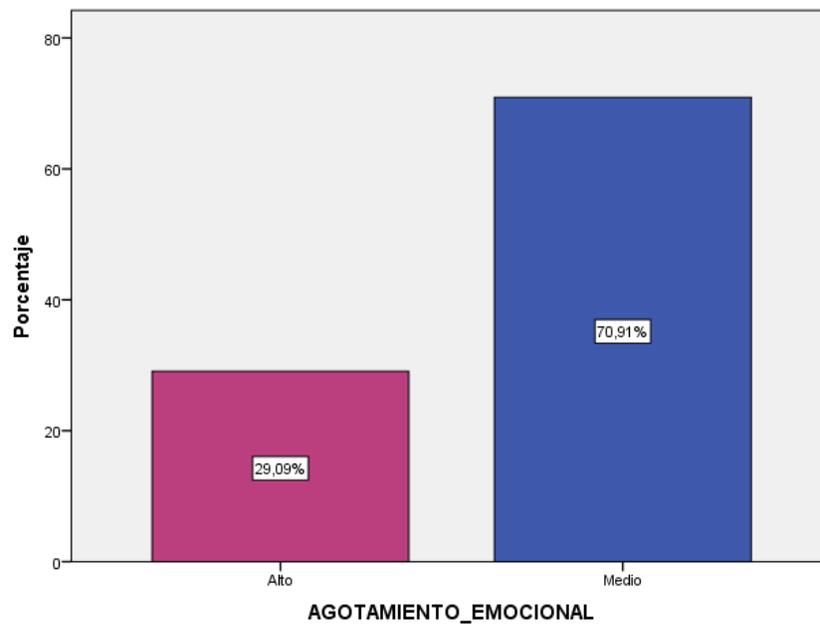
Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de los docentes de bachillerato.

## Análisis e Interpretación

Dentro de la investigación el 23,64% representa a docentes que imparten la asignatura de Química y en porcentajes similares se encontró la cátedra de Física con un 21,82%, siguiéndole muy de cerca la materia de Biología con el 19,09% a comparación de las otras dos asignaturas de Matemática e Inglés con un promedio del 17,73%.

Para el detalle de los niveles del **síndrome del quemado** se construyeron tres dimensiones reportadas a continuación:

### Dimensión de Agotamiento Emocional



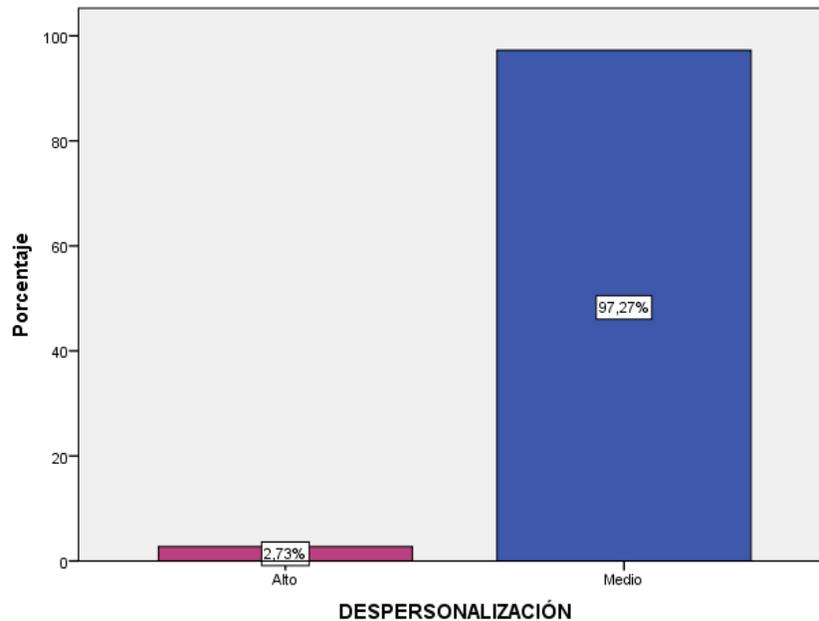
**Gráfico 11.** Representación gráfica de Agotamiento Emocional

**Fuente:** Elaboración propia en base a los datos obtenidos de los docentes de bachillerato

### Análisis en Interpretación

Se puede observar mediante el gráfico que del total de los 110 docentes encuestados el 29,09% se encuentra en un nivel alto de agotamiento emocional, es decir, que muestran cansancio frente a las exigencias laborales educativas mostrando pérdida de energía en sus actividades existiendo cierta diferencia con el porcentaje restante que es del 70,91% que se encuentra en un nivel emocional medio.

## Dimensión de Despersonalización



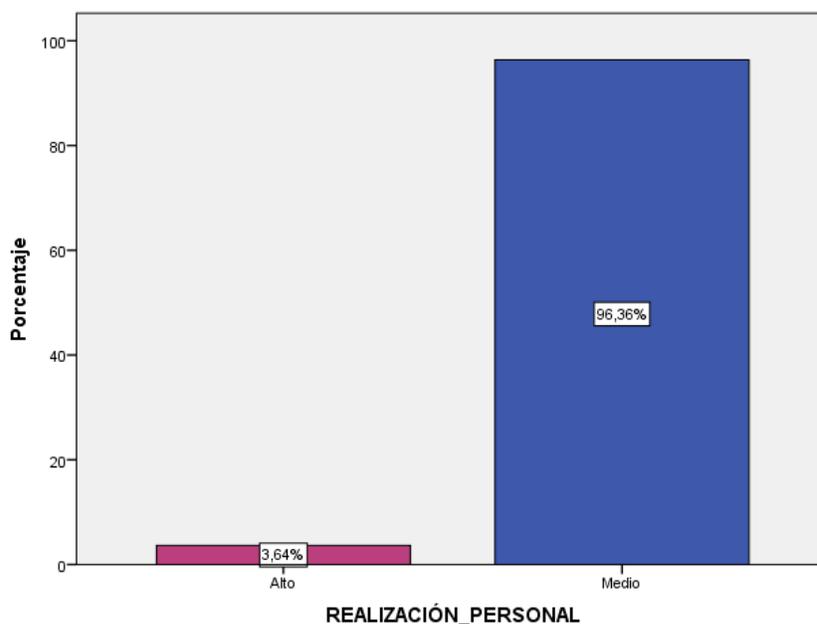
**Gráfico 12.** Representación gráfica de Despersonalización.

**Fuente:** Elaboración propia en base a los datos obtenidos de los docentes de bachillerato.

### Análisis e Interpretación

En lo que corresponde a la segunda dimensión, se puede observar que el 97,27% de docentes se encuentra en un nivel medio, es decir, que no siempre muestra frialdad, carencia de afectos en el trato con sus compañeros, estudiantes y padres de familia por lo que estos aspectos van en aumento y afectan directamente en el ambiente laboral ya que es importante relacionarse con los demás, a comparación del nivel alto que da un valor del 2,73% que da a conocer las características de una persona despersonalizada en el área laboral.

### Dimensión de Realización Personal



**Gráfico 13.** Representación gráfica de Realización Personal.

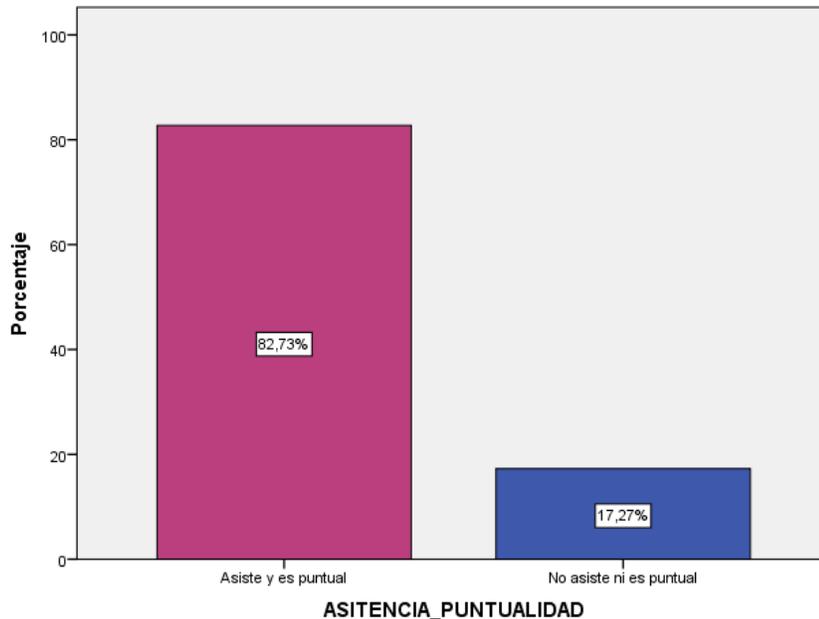
**Fuente:** Elaboración propia en base a los datos obtenidos de los docentes de bachillerato.

Claramente se puede observar que el 96,36% de los docentes tienen un nivel medio de realización personal es decir que no experimentan constantemente sentimientos de incompetencia, pérdida de objetivos, fracaso o inutilidad como es el caso del 3,64% que si se siente así.

Las dimensiones del Síndrome de Quemado evidenciaron que los docentes de bachillerato de las instituciones particulares cuentan con niveles medios y altos de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal pues el promedio de aparición de los niveles fueron 88,18% y 11,74% respectivamente, es importante destacar que mayor problema se visualiza en el agotamiento emocional ya que el porcentaje de nivel de agotamiento alto sobrepasa el promedio de las dimensiones.

En cuanto al diagnóstico del **desempeño laboral** de los docentes se indagaron las siguientes características:

## Asistencia y Puntualidad



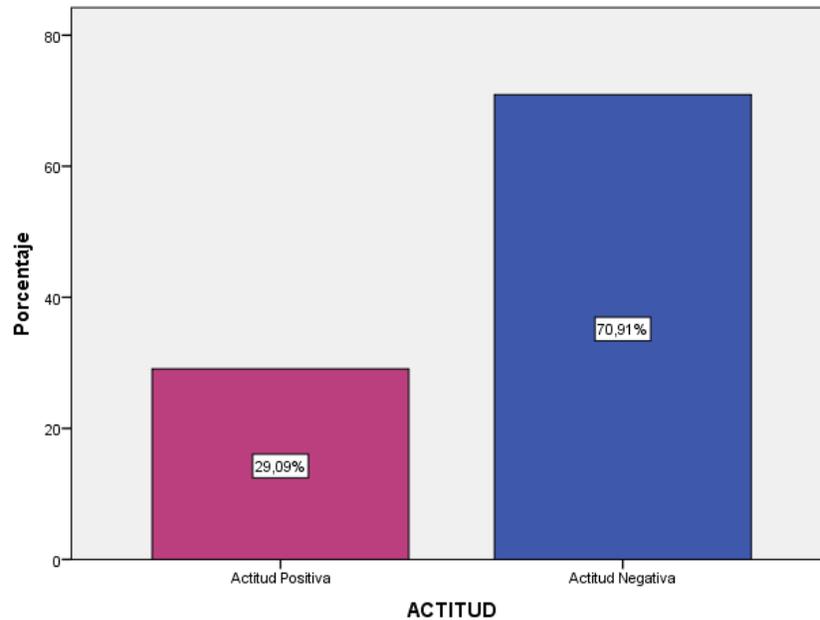
**Gráfico 14.** Representación gráfica de Asistencia y Puntualidad

**Fuente:** Elaboración propia en base a los datos obtenidos de los docentes de bachillerato.

### Análisis e Interpretación

El 82,73% de los docentes indicaron que asisten de forma regular y puntual a las clases según el horario establecido, este porcentaje se debe a que cada docente debe registrarse diariamente colocando su huella en el reloj biométrico, este dispositivo permite registrar con precisión las asistencias, horas de entrada y salida por otra parte el 17,27% que no asiste a la unidad educativa es por razones como enfermedades, calamidades domésticas u otros factores externos que también inciden en la impuntualidad. Dentro de los niveles de calificación del desempeño laboral la característica de Asistencia y puntualidad recae en la calificación de muy bueno al encontrarse en el rango de 80% a 89%.

## Actitud Docente



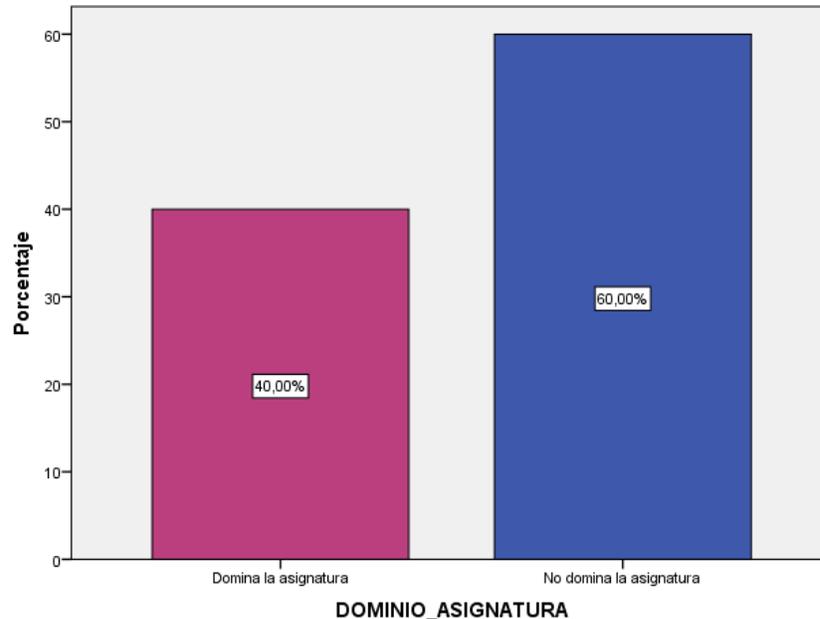
**Gráfico 15.** Representación gráfica de Actitud Docente

**Fuente:** Elaboración propia en base a los datos obtenidos de los docentes de bachillerato.

## Análisis e Interpretación

Relacionado con la actitud las cifras son preocupantes ya que se visualiza que el 70,91% de los docentes imparten sus asignaturas con una actitud negativa, para que esto se genere se debe a la presión que se encuentran los docentes ya sea por las leyes que rige al país, autoridades internas y externas, estudiantes, padres de familia, a esto agregar el cambio drástico que la sociedad vive con los problemas de alcoholismo, drogadicción, sexualidad, disfuncionalidad en los hogares, migración y carencia de metas a futuro por parte de la juventud. Dentro de los niveles de calificación del desempeño laboral la característica de Actitud docente recae en la calificación de insatisfactorio al encontrarse en un valor menor al 60%.

## Dominio de la Asignatura



**Gráfico 16.** Representación gráfica Dominio de Asignatura

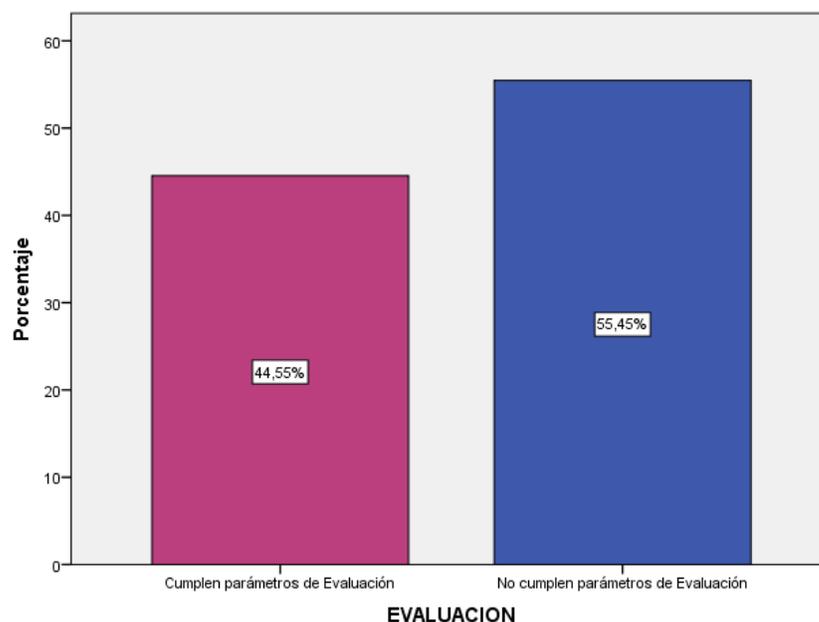
Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de los docentes de bachillerato.

## Análisis e Interpretación

La metodología y proceso de enseñanza aprendizaje relacionado con el dominio de la asignatura reveló la carencia de dominio de la asignatura por parte del 60% de los docentes, este fenómeno puede deberse a que la mayoría de profesionales son de contrato temporal en las instituciones privadas donde la remuneración no va acorde a la cantidad de actividades que el docente desempeña. Dentro de los niveles de calificación del desempeño laboral la característica de Dominio de asignatura recae en la calificación de bueno al encontrarse en el rango de 60% a 79%.

En cuanto a la calidad de enseñanza el 100% de los docentes indicaron tener profesionalismo en su trabajo. Dentro de los niveles de calificación del desempeño laboral la característica de calidad de enseñanza recae en la calificación de excelente al encontrarse en un valor igual o mayor a 90%.

## Evaluación de clase



**Gráfico 17.** Representación gráfica de Evaluación en el aula de clase  
Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de los docentes bachillerato.

### **Análisis e Interpretación:**

Según los patrones de evaluación el 55,45% de los docentes de bachillerato construyen cuestionarios de evaluación, cumplen con los diversos criterios para evaluar, refuerza los aprendizajes aplicando las exigencias del sistema educativo, mientras que el 44,55% le cuesta cumplir con todos los parámetros de evaluación ya sea por falta de conocimiento o capacitación no siendo mucho la diferencia entre los dos rangos. Dentro de los niveles de calificación del desempeño laboral la característica de Evaluación de clase recae en la calificación de insatisfactorio al encontrarse en un valor menor del 60%.

## Análisis Correlacional de Variables

### Interpretación y Análisis General de Resultados

Para el análisis de la posible existencia de influencia entre el Síndrome del Quemado y el Desempeño académico se utilizó un **análisis de correspondencias** cuya hipótesis se plantea como sigue:

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el Síndrome de quemado y el desempeño académico

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el Síndrome de quemado y el desempeño académico

Para lo cual se construyen los factores “Síndrome del Quemado” y “Desempeño académico”

**Tabla 15. Síndrome del quemado**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Alto</b>	69	62,7	62,7	62,7
	<b>Medio</b>	41	37,3	37,3	100,0
	<b>Total</b>	110	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de los docentes de bachillerato.

El factor mostró que el 69% de los docentes de bachillerato presentan un nivel de estrés alto debido a los múltiples roles que desempeñan dentro del espacio laboral.

**Tabla 16. Desempeño Laboral**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Excelente</b>	1	,9	,9	,9
	<b>Muy Bueno</b>	30	27,3	27,3	28,2
	<b>Bueno</b>	68	61,8	61,8	90,0
	<b>Insatisfactorio</b>	11	10,0	10,0	100,0
	<b>Total</b>	110	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de los docentes de bachillerato.

El desempeño laboral evidenció que el 61,8% de los docentes presentan un rendimiento bueno y que a pesar de que no debería existir rendimiento insatisfactorio por la calidad de educación que garantizan los colegios privados el 10% de los formadores realizan una labor insatisfactoria.

**Tabla 17: Tabla de Correspondencias entre variables**

Síndrome del Quemado	Desempeño Laboral				Margen activo
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Insatisfactorio	
Alto	1	18	43	7	69
Medio	0	12	25	4	41
Margen activo	1	30	68	11	110

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de los docentes de bachillerato.

Según la tabla de correspondencias la mayoría de docentes refirieron sentir un nivel de estrés alto y su desempeño académico bueno.

**Tabla 18: Perfiles de fila**

Síndrome del Quemado	Desempeño Laboral				Margen activo
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Insatisfactorio	
Alto	,014	,261	,623	,101	1,000
Medio	,000	,293	,610	,098	1,000
Masa	,009	,273	,618	,100	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de los docentes de bachillerato

En cuanto a los perfiles fila se tiene que:

El grupo de docentes que refirieron sentir estrés alto agrupan en su colectivo al 1,4% de docentes con rendimiento alto, 26,1% de rendimiento muy bueno, 62,3% de rendimiento bueno y el 10,1% de rendimiento insatisfactorio. Predominando en el grupo el rendimiento bueno.

El grupo de docentes que refirieron sentir estrés medio agrupan en su colectivo al 29,3% de rendimiento muy bueno, 61% de rendimiento bueno y al 9,8% de rendimiento insatisfactorio. Predominando en el grupo el rendimiento bueno y con la observación de que no existe rendimiento excelente en la agrupación.

**Tabla 19: Perfiles de columna**

Síndrome del Quemado	Desempeño Laboral				Masa
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Insatisfactorio	
Alto	1,000	,600	,632	,636	,627
Medio	,000	,400	,368	,364	,373
Margen activo	1,000	1,000	1,000	1,000	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de los docentes de bachillerato

En cuanto a los perfiles columna se tiene que:

- El 100% de docentes que refirieron un rendimiento alto mencionaron sentir estrés alto.
- El grupo de docentes con rendimiento muy bueno abarca al 60% de docentes con estrés alto y un 40% de estrés medio.
- El grupo de docentes con rendimiento bueno abarca al 63,2% de docentes con estrés alto y un 36,8% de estrés medio.
- El grupo de docentes con rendimiento insatisfactorio abarca al 63,6% de docentes con estrés alto y un 36,4% de estrés medio.

**Tabla 20. Resumen**

Dimensión	Valor singular	Inercia	Chi cuadrado	Sig.	Proporción de inercia		Valor singular de confianza
					Contabilizado	Acumulado	Desviación estándar
1	,080	,006			1,000	1,000	,050
Total		,006	,701	,003 <sup>a</sup>	1,000	1,000	

a. 3 grados de libertad

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de los docentes de bachillerato.

Según el valor de probabilidad del modelo (0,003) se rechaza la hipótesis nula y se concluye existe influencia entre el síndrome de quemado y desempeño académico de los docentes de bachillerato.

## 6. CONCLUSIONES

- En conclusión, la influencia del Síndrome del Quemado incide directamente en el Desempeño Laboral de los docentes de bachillerato de las unidades educativas particulares de la ciudad de Riobamba, el mismo que presentó un alto nivel de estrés afectando su actitud y dominio de materia en base al estudio realizado.
- Se determinó según los datos sociodemográficos que el promedio de edad de los docentes es de 38 años de edad, siendo en su mayoría del sexo femenino y estado civil casados, los mismos que imparten en sus clases las asignaturas de química y física, en las unidades educativas particulares de la ciudad de Riobamba.
- Del análisis realizado a las tres dimensiones del Síndrome del quemado los resultados reflejaron que los docentes de bachillerato de las unidades educativas particulares de la ciudad de Riobamba padecen de un alto nivel de agotamiento emocional generando en ellos cansancio, irritabilidad, fatiga, pérdida de energía entre otros síntomas propios del síndrome.
- Al termino del diagnóstico realizado a los docentes de bachillerato de dichas instituciones se concluyó que con el 61.8%, el rendimiento del desempeño laboral es bueno, conforme lo establecen las dimensiones analizadas en el presente estudio.

## 7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades de las Unidades Educativas Particulares de la ciudad de Riobamba tomar en cuenta los resultados obtenidos del presente proyecto de investigación para prevenir y evitar que el Síndrome del quemado incremente, para ello se puede implementar acciones preventivas mediante talleres dinámicos que ayuden a manejar situaciones de estrés que enfrentan constantemente los docentes porque hay que recordar que la estabilidad mental y física es fundamental para el desempeño laboral sea satisfactorio.
- Al analizar los datos sociodemográficos se recomienda que las áreas de talento humano de las Unidades Educativas Particulares puedan considerar equidad de género para la contratación de docentes, es decir, que podría ser 50% hombres y 50% mujeres acatando el reclutamiento y proceso de selección que maneje cada institución.
- Al evaluar las dimensiones del Síndrome del quemado se recomienda elaborar y desarrollar programas que permitan evaluar la situación emocional de los docentes para que de esta forma el representante de cada Unidad Educativa conjuntamente el área de talento humano conozca la situación personal de sus colaboradores y puedan fomentar en ellos comunicación efectiva, pensamientos de creatividad, desafío y empoderamiento.
- Se recomienda realizar evaluaciones a los docentes al menos una vez al año para conocer el desempeño laboral de cada uno de ellos determinando las fortalezas y debilidades que todo ser humano tiene para que de esta forma puedan ser potencializadas o en el caso de que presenten dificultades mejorarlas para que sea un beneficio para todos los que componen el sistema educativo.

## 8. REFERENCIAS CITADAS

- Aguado, L. (2005). *Emoción, efecto y motivación*. Madrid: Alianza Editorial.
- Ahmad, A., & Afgan, S. (2016). The relationship of job stress and turnover intention in commercial Banks of Pakistan by assessing the mediating role of burnout. *Journal of Business Strategies*, 10(1), 23.
- Almeida, M., Oliveira, E., Evangelista, R., Nogueira, A., & Vieira, G. (2015). Síndrome de Burnout: un estudio con profesores. *Salud de los Trabajadores*, 23(1), 10-27. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375841582003>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Arias, J. (2018). El desempeño laboral y la autoestima de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Matemáticas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista cuidarte*, 20(2), 14-24. Obtenido de <http://www.dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13161>
- Astocasa, J. (2004). "Desempeño profesional de los docentes de Tecnología, titulados en la UNE el año 2000, que laboran en los colegios con variantes industrial de Lima Metropolitana" Perú. 4(7), 59-65. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3763/D%EDaz\\_ta.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3763/D%EDaz_ta.pdf).
- Ayuso, J. (2016). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericanade Educación*, 19(6), 1-15. Obtenido de <https://rieoei.org/RIE/article/view/2575>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bain. (2003). *La productividad*. Colombia: McGraw-Hill.
- Bandura, A. (1989). Human Agency in Social Cognitive Theory. 44(9). Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/7539/60aef3f2747f757d73bc5c9330a21b484f2e.pdf>
- Barłózek, N. (2015). *The ecosystem of the foreign language learner*. Berlín: Springer. doi:10.1007/978-3-319-14334-7\_7
- Barraza, & Ortega. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, 5(19), 6-10. Obtenido de [file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/Dialnet-SatisfaccionLaboralYCompromisoInstitucionalDeLosDo-3294739%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/Dialnet-SatisfaccionLaboralYCompromisoInstitucionalDeLosDo-3294739%20(1).pdf)
- Bonnefoy, J., & Armijo, M. (2005). *Indicadores de Desempeño en el sector Público*. Santiago de Chile: ILPES/ONU/CEPAL.
- Broeck, V., Witte, H., Neyrinck, N., & Lens, W. (2016). *Teoría de la Autodeterminación para Promover el Crecimiento Personal en el ámbito laboral*. Bélgica: Universidad de Gante.

- Brown, M. (2009). *Pocket Guide to Performance Management*. Milwaukee, US: ASQ Quality Press. Obtenido de <http://www.ebrary.com>
- Bustamante, E., Bustamante, F., Gonzalez, G., & Bustamante, L. (2016). El burnout en la profesión docente: un estudio en la escuela de bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, Venezuela. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 62(243), 111-121.
- Cabala, A., & Salgado, E. (2010). *El desempeño de los individuos en las organizaciones*. Caracas: IESA.
- Cabezas, E. (2016). Análisis del síndrome de Burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo y su incidencia en el desempeño laboral. *Revista Industrial Data*, 19(1), 59-68. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i1.12538>
- Camacho, J. (2018). Sobre el síndrome del Burnout de estar quemado. Obtenido de [www.fundaionforo.com/uploads/pdfs/archivo16.pdf](http://www.fundaionforo.com/uploads/pdfs/archivo16.pdf)
- Cañedo, R. (2007). Motivación, pertenencia, responsabilidad... En busca de una cultura de excelencia. *ACIMED*, 16(4), 1-6. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n4/aci011007.pdf>
- Cárdenas, M., Méndez, L., & González, M. (2014). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios. *Actualidades Investigativas en Educación*, 14(1), 1-23. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/447/44729876006.pdf>
- Carvajal, C. (2014). El síndrome de Burnout, una nueva realidad en la educación chilena. *Comunicaciones en humanidades*, 71-82.
- Carvajal, C. (2017). El Síndrome de Burnout, una nueva realidad en la educación chilena. *Comunicación en humanidades*, 71-82.
- Castillo-Aponte, J. (2006). Administración del personal: Un enfoque hacia la calidad. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=1aXmDqJpEc8C&pg=PA68&dq=rotacion+de+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj5vPmBrvfjAhVox1kKHQZ9AYoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=rotacion%20de%20personal&f=false>
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas públicas y privadas). *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 16(28), 7-32. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802802.pdf>
- Chiang, M., Gómez, N., & Salazar, C. (2015). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas. *Ciencia & Trabajo*, 15(2), 65-74. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a07.pdf>
- Chiang, M., Martín, M. J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=SATISFACCION+LABORAL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjU1LCIlvfjAhWr1lkKHWP\\_ARcQ6AEILDAB#v=onepage&q=SATISFACCION%20LABORAL&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=SATISFACCION+LABORAL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjU1LCIlvfjAhWr1lkKHWP_ARcQ6AEILDAB#v=onepage&q=SATISFACCION%20LABORAL&f=false)

- Chiavenato, I. (2010). *Innovaciones de la administración. Tendencias y estrategias. Los nuevos paradigmas. Quinta edición*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F: Mc-Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión De Talento Humano Tercera Edición*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México DF: Mc Graw Hill.
- Coelho, M. A., Queiróz, A. L., Togeiro, F., Barcelos, C., & Marques, D. (2016). Adsentismo del equipo de enfermería de las unidades clínicas de un hospital universitario de la región centro-oeste brasileña. *Revista Uruguaya de Enfermería*, 11(1), 11-18.
- Cordes, C., & Dougherty, T. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 193-199. Obtenido de [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=15604](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=15604)
- Cornell, F. (1955). Administración socialmente perceptiva. *Phi Delta Kappa*, 36(3), 1339-1358. Obtenido de <file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/Dialnet-ElClimaOrganizacionalYSuIncidenciaEnLaFormacionPro-6244046.pdf>
- Daghayesh, S., & Zabihi, R. (2016). The nexus between reflective teaching and teachers emotional. *Modern Journal of Language Teaching Methods*, 6(9), 257-272. Obtenido de <https://docplayer.es/120102326-La-inteligencia-emocional-en-la-formacion-y-desempeno-docente-una-revision-sistematica.html>
- Dávila, A., & Martínez, N. (1999). *Cultura en organizaciones latinas: elementos, injerencia y evidencia en los procesos organizacionales*. Siglo XXI editores, S.A. México.
- Del Valle. (2016). *Modelo Asociativo entre Factores Determinantes del Desempeño Organizacional y la Satisfacción de los Públicos en Instituciones Educativas(Tesis Doctoral)*. Universidad de Morelos, Nuevo León ,México.
- Delgado, M., & Seminario, H. (2016). *Cultura Organizacional y Responsabilidad Social Empresarial*. Un enfoque correlacional. U. del Norte.
- Díaz, A. (2014). *“INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO DOCENTE DE LOS PROFESORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO - 2013 (TESIS DOCTORAL)*. UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.
- Díaz, A. (2014). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao(Tesis*

- Doctoral*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/376>
- Díaz-Ledesma, C., Gutiérrez, H., & Amancio, A. (2017). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Cuidarte*, 14. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v9n1/2216-0973-cuid-9-1-1973.pdf>
- Echeverría Alicea, K., & Santiago Ortega, R. (2017). Percepción del bienestar laboral de los empleados. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 10(2), 17-27. Obtenido de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/57882441/SSRN-id3039711\\_1\\_Bienestar\\_Laboral.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPERCEPCION\\_DEL\\_BIENESTAR\\_LABORAL\\_DE\\_LOS.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/57882441/SSRN-id3039711_1_Bienestar_Laboral.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPERCEPCION_DEL_BIENESTAR_LABORAL_DE_LOS.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2)
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1981). Burn-Out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions. *Human Sciences Press*, 65(1), 106-106. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/019263658106544520>
- Elgegren, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de la salud. *Avances en Psicología*, 23(1), 87-102. Obtenido de [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Ursula\\_Elgegren.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf)
- El-Sahili. (2010). Psicología para el docente. *Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la profesión magisterial*, 1(22), 130-145. Obtenido de [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2014041](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2014041)
- Escamilla-Fajardo, P., Núñez-Pomar, J., & Gómez-Tafalla, A. (2016). Clima Organizacional y sector de pertenencia: un análisis de la percepción de los empleados de entidades deportivas. *Revista de psicología del deporte*, 25(1), 73-76. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235146293017.pdf>
- Esteras, J., Chorot, P., & Sandín, B. (2015). Predicción del burnout en los docentes: Papel de los factores organizacionales, personales y sociodemográficos. *Psicopatología y Psicología Clínica*, 19(2), 79-92. Obtenido de <http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/13059>
- Estrada-Ramírez, Y., & Ramírez Reyes, M. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. *Revista de investigación de turismo y desarrollo*, 3(8), 1-12. Obtenido de [file:///C:/Users/MICUEN~1/AppData/Local/Temp/Rar\\$DIa0.226/errr.pdf](file:///C:/Users/MICUEN~1/AppData/Local/Temp/Rar$DIa0.226/errr.pdf)
- Etzion, D. (1988). The experience of burnout and work/non-work success in male and female engineers: A matched-pairs comparison. *Human Resource Management*, 163-180. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hrm.3930270204>

- Fernandes, D. (2016). La Evaluación del Desempeño por Competencias: Percepciones de Docentes y Estudiantes en la Educación. *Formación Universitaria*, 9(5), 15-24. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v9n5/art03.pdf>
- Fernández, A. (2015). Una Panorámica de la salud mental de los profesores. *REVISTA IBEROAMERICANA DE EDUCACIÓN*, 66(1), 19-29.
- Fernández, R. (2011). *Evaluación psicológica. Conceptos, métodos y estudio de casos*. Madrid: Pirámide. Obtenido de [https://www.academia.edu/36502435/Evaluaci%C3%B3n\\_Psicol%C3%B3gica\\_de\\_Roc%C3%ADo\\_Fern%C3%A1ndez.\\_2a\\_ed](https://www.academia.edu/36502435/Evaluaci%C3%B3n_Psicol%C3%B3gica_de_Roc%C3%ADo_Fern%C3%A1ndez._2a_ed)
- Feúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 262-280. Obtenido de [http://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sciarttext&pid=SciA\\_2017000100059](http://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sciarttext&pid=SciA_2017000100059)
- Fischman, D., & Matos, L. (2015). *Motivación 360°*. Lima: Planeta.
- Fisher, H. (2000). *El Primer Sexo. Las capacidades innatas de las Mujeres y cómo están cambiando el mundo*. Madrid: Taurus.
- Foley, C., & Murphy, M. (2015). Burnout en profesores irlandeses: investigar el papel de las diferencias individuales, el entorno laboral y los factores de afrontamiento. *Teaching and Teacher Education*, 50, 46-55. Obtenido de <https://www.deepdyve.com/lp/elsevier/burnout-in-irish-teachers-investigating-the-role-of-individual-tQV6foDapn>
- Gaibor, J., & López, M. (2018). LOS DOCENTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR - CASO: IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS DOCENTES DE LA ESFORSE. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 4(1), 1-12. Obtenido de <http://geol.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/6.pdf>
- Garcés, E., López, C., & Montalvo, G. (1997). El síndrome del burnout y su evaluación: Una revisión de los principales instrumentos de medida. *Congreso de la Asociación española Psicología Clínica*, 108-109. Obtenido de <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10burnout-2.pdf>
- García, M. M., Iglesias, S., Saleta, M., & Romay, J. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Revista de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(3), 11.
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuaderno de Administración*(42), 43-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2250/225014900004>
- Gareth, J. (2013). *Teoría organizacional, diseño y cambio en las organizaciones*. México: Pearson.
- Gil- Monte, P. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España.

- Gil- Monte, P., & Peiró, J. (1999). A review of models and the theoretical perspective to study of professional burnout. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/30161/0>
- Gil-Monte, P. (2000). EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (SÍNDROME DE BURNOUT). *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 16(2), 21-31. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/263161122\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_en\\_profesionales\\_de\\_enfermeria](https://www.researchgate.net/publication/263161122_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_en_profesionales_de_enfermeria)
- Gil-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.
- Golembiewski, R., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of Progressive Burnout and Their Work Site Covariants: Critical Issues in OD Research and Praxis. *Sage Journals*, 19(4), 461-481. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2158244017697154>
- Gómez, A. (2016). *Factores que motivan la satisfacción de los trabajadores en la empresa (Tesis doctoral)*. Universidad de la Rioja, España. Obtenido de [https://biblioteca.unirioja.es/tfe\\_e/TFE001309.pdf](https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE001309.pdf)
- González , L., & Orta, Y. (2016). La cultura organizacional y el síndrome de desgaste profesional en profesores universitarios. *Revista de ciencias sociales y humanidades CHAKIÑAN*, 25(1), 14-30. Obtenido de <http://chakinan.unach.edu.ec/index.php/chakinan/article/view/8>
- González de Rivera, J. (2017). Síndrome de desgaste profesional. Burnout o Síndrome del quemado. *Formación médica continuada*, 53-60. Obtenido de <file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/burnout,%20quemado0001.pdf>
- Grados, J. (2002). *Calificación de méritos: Evaluación de competencias laborales*. México: Trillas.
- Guerrero, A. (2014). *Gestión del Talento Humano basado en competencias*. Universidad Autónoma de Querétaro. México.
- Guerrero, A., Segarra, P., & Valverde, G. (2018). SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. *Revistas Médicas*, 37(2), 78-84.
- Hernández- Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio , M. (2014). *Metodología de la Investigación* . México: Mc Graw Hill.
- Hernández, X. (2018). *Análisis y burnout y engagement en docentes: un estudio de diario (Tesis doctoral)*. Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/46770/1/T39672.pdf>
- Herzberg, F. (1959). *Motivation at work*. New York, United States:Wiley.
- Herzberg, F. (1968). *One More Time: How do you Motivate Employees*. Harvard Business Reviews, 59.

- Hofstede, G. (1991). *Culture and organizations. International Studies of Management & Organization* (Vol. 10). London: Mc Graw Hill International.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper and Brothers.
- Ibáñez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Madrid: Dykinson S.L. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ggTdBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Jos%C3%A9+Ib%C3%A1%C3%B1ez+Peinado%22&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiko5HgkNrnAhXot1kKHcogCQAQ6AEIMDAB#v=onepage&q&f=false>
- Ibidem. (2017). Actores de la satisfacción laboral que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Arequipa Norte Distrito de Sachaca, Arequipa. *Repositorio Institucional*, 40(9), 113-126. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4458/Tscatol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ilaia, B., & Reyes, C. (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores. 33(1), 32. *Psicología desde el Caribe*. doi:<http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8081>
- Iwanicki, E., & Schwab, R. (1981). Un estudio de validación cruzada del Maslach Burnout Inventory. *Sage Journals*, 1167-1174. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/001316448104100425>
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (1983). *Elementos de administración*. México: McGraw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración global. Una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial. 14ª edición*. McGraw Hill Interamericana: México.
- Košir, K., Tement, S., Licardo, M., & Habe, K. (2015). Tem Two sides of the same coin? The role of rumination and reflection in elementary school teachers' classroom stress and burnout. *Teaching and Teacher Education*, 47(1), 131-141.
- Kumar, S. (2015). Influencia de la espiritualidad en el agotamiento y la satisfacción laboral: un estudio de profesionales académicos en Omán. *South Asian Journal of Management*, 22(3), 137-175. Obtenido de <https://www.questia.com/library/journal/1P3-3861238821/influence-of-spirituality-on-burnout-and-job-satisfaction>
- Lámbarry, F., Trujillo, M., & Cumbres, C. (2016). El estrés desde una perspectiva administrativa en los conductores del transporte público en la ciudad de México: minibús y metrobus. *ICESI*, 32(139), 112. Obtenido de [https://theicct.org/sites/default/files/PresentacionSEDEMASITP\\_CTS%20EMBARQ.pdf](https://theicct.org/sites/default/files/PresentacionSEDEMASITP_CTS%20EMBARQ.pdf)
- Lauermann, F., & König, J. (2016). Teachers' professional competence and wellbeing: Understanding the links between general pedagogical knowledge, self-efficacy and burnout. *Learning and Instruction*, 45, 9-19. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/305828549\\_Teachers'\\_professional\\_competence\\_and\\_wellbeing\\_Understanding\\_the\\_links\\_between\\_general\\_pedagogical\\_knowledge\\_self-efficacy\\_and\\_burnout/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/305828549_Teachers'_professional_competence_and_wellbeing_Understanding_the_links_between_general_pedagogical_knowledge_self-efficacy_and_burnout/citation/download)

- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. *Springer publishing company*.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural. (25 de Noviembre de 2015). Suplemento del Registro Oficial No.635. Quito, Ecuador.
- Libreros, A. (2011). *Incidencia de la Cultura Organizacional sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa del Valle del Cauca (Tesis Doctoral)*. Universidad Nacional de Colombia.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago United States: Rand McNally College.
- Maitland, A., Hills, L., & Rhind, D. (2015). Cultura organizacional en el deporte: una revisión sistemática. *Sport Management Review*, 18(4), 501-516. Obtenido de [https://econpapers.repec.org/article/eecspomar/v\\_3a18\\_3ay\\_3a2015\\_3ai\\_3a4\\_3ap\\_3a501-516.htm](https://econpapers.repec.org/article/eecspomar/v_3a18_3ay_3a2015_3ai_3a4_3ap_3a501-516.htm)
- Marcano, Y. (2011). *La cultura organizacional del personal docente de la Universidad de Oriente, núcleo de Sucre*. México: Editorial Momentos Educativos.
- Martínez, M. (2016). *Propuesta de formación de capital humano en comercio electrónico a empresarios de MIPyMES del sector servicios de la Delegación Xochimilco (Tesis doctoral)*. Obtenido de <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/21585/Sandoval%20Ch%C3%A1vez%20Marco%20Cristobal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, R., Vera, M., & Serafin, V. (2014). Cultura organizacional y efectividad en las pequeñas empresas constructoras de Puebla, México. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*, 7(4), 79-91. Obtenido de [file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/RIAF-V7N4-2014-6%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/RIAF-V7N4-2014-6%20(1).pdf)
- Martínez, S. (2004). Estrés laboral: guía para empresarios y empleados. *Revista ciencia UNEMI*, 2(1), 100-115. Obtenido de <https://www.marcialpons.es/revista/estres-laboral/9788420543222/>
- Maslach, C. (1977). The Burn-Out Syndrome in the Day Care Setting. *Child Care Quarterly*, 6(2), 100-113. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/226884500\\_The\\_Burn-Out\\_Syndrome\\_in\\_the\\_Day\\_Care\\_Setting](https://www.researchgate.net/publication/226884500_The_Burn-Out_Syndrome_in_the_Day_Care_Setting)
- Maslach, C. (1982). *Burnout, el costo del cuidado*. New York:Prentice Hall Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1986). Maslach Burnout Inventory. *Consulting psychologists press*, 3463-3464. Obtenido de

- [https://www.researchgate.net/profile/Christina\\_Maslach/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf)
- Matínez, J., Berthel, Y., & Vergara, M. (2017). Síndrome de Burnout en profesores y su relación con el aprendizaje de los estudiantes de básica primaria de una institución educativa oficial de Sincelejo (Colombia). *Revista Científica Uninorte*, 33(22), 118-128. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/9606/10538>
- McDonald, R., Boud, D., Francis, J., & Gonczi, A. (2000). *Nuevas perspectivas sobre la evaluación. Sección para la Educación Técnica y Profesional*. París: UNESCO.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. EL IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Mérida, S., & Extremera, N. (2017). Inteligencia emocional y agotamiento docente: una revisión sistemática. *Revista Internacional de Investigación Educativa*, 85, 121-130. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0883035517304214?via%3Dihub>
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos*. México: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Ministerio de Educación. (2014). Marco de buen desempeño docente. 5-10. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/309>
- Ministerio de Educación de Ecuador. (2016). Estándares de Calidad Educativa, con auspicio de OEI. *Evaluación del Desempeño Docente*.
- Mintrop, R., & Ordenes, M. (2017). *Motivación laboral de los docentes: un desafío directivo de alto impacto*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/322634662\\_Motivacion\\_laboral\\_de\\_los\\_docentes\\_Un\\_desafio\\_directivo\\_de\\_alto\\_impacto/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/322634662_Motivacion_laboral_de_los_docentes_Un_desafio_directivo_de_alto_impacto/citation/download).
- Mojsa, J., Galonka, K., & Marek, T. (2015). Agotamiento laboral y compromiso entre los docentes: áreas de la vida laboral y rasgos de personalidad como predictores de las relaciones con el trabajo. *International Journal Of Occupational Medicine & Environmental Health*, 28(1), 102-119. doi:<https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.00238>
- Moreno, B., González, J., & Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida. En J. Buendía y F. Ramos (Eds). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide, 50-83.
- Oblitas, L. A., Miranda Turbay, R., Soto Prada, K., & Borrero Crissien, T. C. (2015). Incidencia de Mindfulness y Oi Gong sobre el Estado de Salud, Bienestar Psicológico, Satisfacción Vital y Estrés Laboral. *REVISTA COLOMBIANA DE PSICOLOGÍA*, 99-113. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/54371/58867>
- Olivares, R. (2013). The Organizational Culture, a Key asset for the survival of the company. *International Journal of Good Conscience*, 8(3), 72-91. Obtenido de [https://www.google.com/search?q=Olivares%2C+R.+\(2013\).+The+Organizational+Cultu](https://www.google.com/search?q=Olivares%2C+R.+(2013).+The+Organizational+Cultu)

re%2C+a+key+asset+for+the+survival+of+the+company.+International+Journal+of+Go  
od+Conscience%2C+8(3)%2C+72%E2%80%939&oq=Olivares%2C+R.+(2013).+The+  
Organizational+Culture%2C+a+ke

- Olivares-Faúndez, V., Mena-Miranda, L., Jélvez-Wilker, C., & Macía-Sepúlveda, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universidad Psicológica*, 13(1), 145-159. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v13n1/v13n1a13.pdf>
- Ortiz, M.S.; Willey, J.F.; Chiang, J. J.;. (2014). How stress gets under the skin o cómo el estrés psicológico se introduce bajo la piel. *Revista médica Chile*, 142(6), 767-774. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872014000600011](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872014000600011)
- Osorio, J., & Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión\*/Work stress: a review study. *Diversitas*, 13(1), 81,90. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1888706894/fulltextPDF/55CEC14869284321PQ/1?accountid=36765#>
- Otero, J. (2012). *Estrés laboral y burnout en profesores de Enseñanza Secundaria*.
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la alcaldía del municipio Maradel estado de Zulia. *Revista espacios públicos*, 17(39), 159-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Ciudad de México: Editorial Mexicana. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=MgB8DQAAQBAJ&pg=PT3&dq=Patl%C3%A1n+Per%C3%A9z,+J.+\(2017\).+Calidad+de+vida+en+el+trabajo+.+Mexico+.+manual+moderno+.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjkrfH8ofnjAhXo1FkKHY0GA04Q6AEIJzAA#v=onepage&q=Patl%C3%A1n%20Per%C3%A9z%20%2C%2](https://books.google.com.ec/books?id=MgB8DQAAQBAJ&pg=PT3&dq=Patl%C3%A1n+Per%C3%A9z,+J.+(2017).+Calidad+de+vida+en+el+trabajo+.+Mexico+.+manual+moderno+.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjkrfH8ofnjAhXo1FkKHY0GA04Q6AEIJzAA#v=onepage&q=Patl%C3%A1n%20Per%C3%A9z%20%2C%2)
- Poole, M. (2006). El Clima Laboral. *Unidad de Conocimiento*, 13(2), 1-8. Obtenido de [https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/8300/clima\\_laboral\\_cast.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf)
- Quero, Y., Mendoza, F., & Torres, Y. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium revista científica de ciencias sociales*, 9(7), 22-33. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf>
- Quinceno, P. (2014). *Factores de motivación laboral y objetivos organizacionales (Tesis doctoral)*. Universidad de Medellín, Colombia. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/97a0/c9252cda43501f38fb5dfcea89951c2bd152.pdf>
- Ramírez - Robledo, L., Arcila, A., Buriticá, L., & Castrillón, J. (2004). *Paradigmas y Modelos de Investigación*. Medellín.
- Ramos, V., & Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 14(2), 225-240. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=344054646015>

- Robbins , S., & Coulter, M. (2014). *Administración. (12.o.ed.)*. México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* . México: Pearson Educacion.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comprotamiento Organizacional*. México: Pearson .
- Rodríguez, C., Méndez, H., & Ramírez, G. (2014). Desempeño, estrés, burnout y variables personales de los docentes universitarios. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 18(60), 289-302. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35631743009>
- Rodríguez, E., & Sánchez , M. (2018). Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas en docentes de una universidad privada de Lima. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 1-16. doi:<https://doi.org/10.6018/rie.36.2.282661>
- Rodríguez, I. (2015). *Nivel del Síndorme del Burnout (Desgaste Profesional) en maestros de educación de nivel medio que trabajan jornada matutina (Tesis Doctoral)*. Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Pojoy-Martha.pdf>
- Rozas, G. (2016). Niveles de desgaste profesional (burnout) en docentes y estrategias de prevención(Tesis Doctoral). *El caso de las Facultades de Salud, Educación y Ciencias Sociales de la Universidad Santo Tomás*. Chile.
- Ruotsalainen, J., Verbeek , J., Mariné , A., & Serra, C. (2015). Preventing occupational stress in healthcare workers. *Cochrane Database Syst Rev*, 134. doi:10.1002/14651858.cd002892.pub5
- Ruvacalba, F., Selva, C., & Sahagún, M. ((25 de Julio de 2017)). Satisfacción laboral. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/354711359/Satisfaccion-Laboral-Una-Revision-Teorico-historica-de-su-Investigacion-Ruvalcaba>
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal Costa Rica*, 32(1), 1409-1415. Obtenido de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)
- Salazar Estrada, J., Guerrero Pupo, J., Machado Rodríguez, Y., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes. *ACIMED*, 20(4), 67-75. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>
- Salvador, L., & Onofre, L. (2014). El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral. *INNOVA:Research Journal*, 139-145. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3986>
- Sanchez- Sello, M. d., & Sello, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en. *Omnia Sicence*, 1192-1220. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54948501002>
- Sánchez, M., & Mantilla, M. (2005). Situaciones generadoras de estrés en docentes universitarios. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales*, 9(1), 140-162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/309/30990110.pdf>

- Santabarba, J., López, R., Rubio, E., Lobo, E., & Marcos, G. (2015). *Cálculo del tamaño de la muestra*. Zaragoza: Prensas de la universidad de Zaragoza. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=L1IQDQAAQBAJ&pg=PA14&dq=muestra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj-p6j934PkAhVPnFkKHYIBBVwQ6AEIPDAE#v=onepage&q=muestra&f=false>
- Sells, S. (1960). *Attitudes. Encyclopedic of educational researches*. Mc.Graw Hill.
- Selye, H. (1960). *La tensión en la vida (el estrés)*. Argentina: Compañía General Fabril Editora.
- Solana- Salessi, A. O. (2017). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades. *Alternativas Psicológicas*, 93-108. Obtenido de [https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/53885/CONICET\\_Digital\\_Nro.6a8cda4c-58bf-46da-8ba0-81575d9b51e0\\_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/53885/CONICET_Digital_Nro.6a8cda4c-58bf-46da-8ba0-81575d9b51e0_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Stephen, P., & Timothy, J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México:: Pearson Educación de México, SA. de CV.
- Stoner, J. (1996). *Administración Sexta Edición*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral: Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango (Tesis doctoral)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Terán- Rosero, G. J., Montenegro, V., García, I., & Realpe, F. (2017). Diagnóstico de las variables del comportamiento organizacional en farmacias Sangolquí, Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(1). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002017000100017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000100017)
- Testa, R., Habarth, J., Bocking, K., & Bocking, W. (2015). Desarrollo de la media resistencia y estrés de las minorías de género. *Psicología de la orientación sexual y la diversidad de género*, 2(1), 65-77. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/sgd0000081>
- UNESCO. (2006). *Clasificación Internacional Normalizada de la Educación: CINE 1997*. Canadá: Montreal.
- Universidad a Distancia de Madrid UNIMA. (2018). Burnout: el síndrome de estar quemado en el trabajo. Obtenido de <http://www.youtube.com/watch?v=kpPXJri4UcE>
- Valdés, H. (2003). La evaluación del desempeño del docente: un pilar del sistema de evaluación de la calidad de la Educación en Cuba. *RIDU Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 10(2), 1-17. Obtenido de [http://www.opech.cl/bibliografico/calidad\\_equidad/Valdes%20-%20Evaluacion%20del%20desempeno%20del%20docente.pdf](http://www.opech.cl/bibliografico/calidad_equidad/Valdes%20-%20Evaluacion%20del%20desempeno%20del%20docente.pdf)
- Valero - Ibañez, E., Segura, A., & Topa, G. (2015). Autoeficacia específica para la jubilación. *Acción Psicológica*, 12(1), 35-46. Obtenido de [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Psicologia-Evalero/VALERO\\_IBANEZ\\_Encarnacion\\_Tesis.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Psicologia-Evalero/VALERO_IBANEZ_Encarnacion_Tesis.pdf)

- Vasquez-Artunduaga, S., Correa Ruiz, J., & Hincapié Palmezano, L. (2015). Medición del impacto en la rentabilidad dada la implementación de un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo en la empresa americana de curtidos LTDA. & CIA. S.C.A. *Scientia et technica*, 20(1), 42-50. Obtenido de <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/9163/6211>
- Zenténo-Hidalgo, Á., & Silva, C. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 26(59), 119-136. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/43786574>

## 9. ANEXOS

### Anexo 1

#### Lista de Unidades Educativas Particulares de la ciudad de Riobamba y Rectores

Tabla 21. Lista de Unidades Educativas Particulares y Rectores (as)

ITEM	CÓDIGO AMIE	UNIDADES EDUCATIVAS PARTICULARES	NOMBRES DE RECTORES (AS)	UBICACIÓN
1	06H00255	ADOLFO KOLPING	MSc. Janeth López	24 DE MAYO S/N VIA A PUCTUS
2	06H00226	AMERICAN HIGH SCHOOL	MSc. Janeth Gavidia	RUSIA S/N Y LETONIA
3	06H00140	BERNARDO DAVALOS LEON	MSc. Alexandra Lema.	ARGENTINOS 21-43 Y 5 DE JUNIO
4	06H00123	CRISTIANA NAZARENO	Licdo. Miguel Ayala	LOJA 30-40 Y JUAN BERNARDO DE LEON
5	06H00202	CRISTIANA VERBO	Dr. Juan Chiriboga	GUAYAQUIL 13-26 ENTRE JOAQUIN CHIRIBOGA Y LOJA
6	06H00061	GEORGE WASHINGTON	Dr. Enrique Colcha	AV.- ATAHALPA VIA A YARUQUIES
7	06H01430	HISPANOAMÉRICA	Dr. Geovanny Gavidia	Rusia y Bulgaria
8	06H00103	JEAN PIAGET	Dra. Mirely Gavidia	JOSÉ DE OROZCO Y DIEGO DE ALMAGRO
9	06H00002	JEFFERSON	MSc. Maritza Zamora	CALLE 47 05-15 Y AV. 9 DE OCTUBRE
10	06H00172	JOHN F. KENNEDY	Lcdo. Jaime Carrillo C.	ESPAÑA 26-43 ENTRE JUNIN Y ARGENTINOS
11	06H00080	LA PROVIDENCIA	MSc. Mayra Pancho	ISABEL DE GODIN 37-57Y AV.9 DE OCTUBRE

12	06H00162	LA SALLE	Ms. Hno. Federmán Salgado	VENEZUELA 23-58 Y COLON
13	06H00130	LEONARDO DA VINCI	Dr. Robinson Cabrera	AV. EDELBERTO BONILLA Y LOJA
14	06H00222	LEONTIEV VIGOTSKY	Dr. Liliana Jiménez	CHILE 18-25 Y JUAN DE VELASCO
15	06H01700	THOMAS EDISON	Dr. Roberto Hernández	MARIANA DE JESUS 23-69 Y CIRCUNVALACION
16	06H00239	LICEO IBEROAMERICANO	Dr. Rober Frías	VELOZ Y VARGAS TORRES
17	06H00017	NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA	Sor. Sandra del Rocío Salazar	CARABOBO Y PRIMERA CONSTITUYENTE
18	06H00097	NUESTRO MUNDO ECO RIO	Dra. Laura Erazo	JERUSALEN Y AV CIRCUNVALACION
19	06H00497	NUEVO MUNDO	Dra. Paulina Martinez	AV. SAINT AMAND MONTROND Y EDUARDO KINGMAN JUNTO AL CLUB DE LEONES
20	06H00170	PENSIONADO AMERICANO INTERNATIONAL SCHOOL	MSc. Carlos Cevallos	CDLA. LA CERÁMICA CALLE DOLORES VEINTIMILLA Y DEMETRIO AGUILERA MALTA
21	06H00033	PENSIONADO OLIVO	Licdo. Roberto Cuadrado	BARRIO EL PEDREGAL-VIA YARUQUIES
22	06H00221	THE BRITISH SCHOOL ESCUELA DE LÍDERES	Dra. Bertha Murillo	JOAQUIN CHIRIBOGA 29-39 Y JUAN BERNARDO DE LEON

Fuente: Elaborado en base a Distrito Riobamba-Chambo N° 06D01 Zona 3

## Anexo 2



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

#### PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “SÍNDROME DEL QUEMADO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE BACHILLERATO DE LAS UNIDADES EDUCATIVAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”

#### BATERIAS DE EVALUACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA Y PSICOLÓGICA

### INFORMACIÓN

**Fecha de evaluación:** \_\_\_\_\_

**Nombre de la Unidad Educativa a la que pertenece:**

\_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES

- Estos cuestionarios investigan algunos datos sociodemográficos y personales.
- Por favor lea cuidadosamente cada pregunta o enunciado y conteste con la verdad.
- No hay respuestas buenas o malas, por tanto, no se preocupe por calificaciones.
- NO DEJE NINGUNA PREGUNTA SIN RESPONDER, si tiene alguna duda, con toda confianza pregunte y con mucho gusto le orientaremos.
- La información que proporcione será confidencial.

Agradecemos su participación.

No de vuelta a la hoja hasta que se le indique



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**MAESTRIA EN GESTION DE TALENTO HUMANO**  
**INSTRUMENTO: PARA MEDIR EL SINDROME DEL QUEMADO**

**Objetivo de la Encuesta:** Recopilar información de los docentes de bachillerato de las Unidades educativas particulares para el desarrollo de la presente investigación.

<b>Nombre de la Unidad Educativa:</b>	
<b>Edad:</b>	<b>Estado Civil:</b>
<b>Sexo:</b>	<b>Asignatura:</b>

<b>MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)</b>	
<p>A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.</p> <p>A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:</p>	
<b>Nunca:.....1</b>	<b>Algunas veces al año: ..... 2</b>
<b>Algunas veces al mes: ..... 3</b>	<b>Algunas veces a la semana: ..... 4</b>
<b>Diariamente:..... 5</b>	
<p>Por favor, señale el número que considere más adecuado:</p>	
1. <b>AE</b> Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo de docente	
2. <b>AE</b> Cuando termino mi jornada laboral me siento agotado.	
3. <b>AE</b> Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	
4. <b>RP</b> Siento que puedo entender fácilmente a los estudiantes y padres de familia que tengo que atender.	

5. <b>D</b> Siento que estoy tratando a los estudiantes beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	
6. <b>AE</b> Siento que trabajar todo el día con los estudiantes me cansa.	
7. <b>RP</b> Siento que trato con mucha efectividad los problemas de los estudiantes y padre de familia que tengo que atender.	
8. <b>AE</b> Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9. <b>RP</b> Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de los estudiantes a través de mi trabajo.	
10. <b>D</b> Siento que me he hecho más duro con la gente.	
11. <b>D</b> Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12. <b>RP</b> Me siento muy irritable en mi trabajo.	
13. <b>AE</b> Me siento frustrado por el trabajo.	
14. <b>AE</b> Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15. <b>D</b> Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los estudiantes y padres de familia a los que tengo que atender.	
16. <b>AE</b> Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
17. <b>RP</b> Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	
18. <b>RP</b> Me siento animado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	
19. <b>RP</b> Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20. <b>AE</b> Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
21. <b>RP</b> Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
22. <b>D</b> Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	
<b>AE:</b> Agotamiento Emocional; <b>D:</b> Despersonalización; <b>RP:</b> Realización Personal.	

**Gracias por su Colaboración**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**MAESTRIA EN GESTION DE TALENTO HUMANO**  
**INSTRUMENTO: PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL**

<b>Nombre de la Unidad Educativa:</b>	
<b>Edad:</b>	<b>Estado Civil:</b>
<b>Sexo:</b>	<b>Asignatura:</b>

**INSTRUCCIONES:** Responda con honestidad las respuestas que permitirán obtener un diagnóstico importante. Cada respuesta se califica.

De 0 a 4. Marcando (x) el número que en su concepto representa el calificativo adecuado.

INDICACIONES	Siempre	Casi Siempre	A veces	Raras veces	Nunca
	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
<b>I. ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD</b>					
1. Asiste puntualmente a clases					
2. Cumple con el horario de clases					
3. Avisa cuando no puede asistir a clases					
4. Cumplió con la entrega del portafolio oportunamente					
<b>II. ACTITUD DOCENTE</b>					
5. Es amigable y cortés con los estudiantes					
6. Utiliza la clase para exponer problemas personales o laborales.					
7. Posee equilibrio emocional aún en situaciones críticas					

8. Genera un ambiente democrático y solidario en el aula					
<b>III. DOMINIO DE LA ASIGNATURA</b>					
9. Muestra dominio del contenido de la asignatura a su cargo.					
10. Dicta clases con información actualizada sobre los temas a tratar					
11. En las clases utiliza diferentes estrategias didácticas.					
12. Responde a las preguntas sin dudas y titubeos					
<b>IV. CALIDAD DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE</b>					
13. La exposición del docente es clara, precisa y ordenada					
14. Planifica sus clases.					
15. Refuerza y consolida la clase.					
16. Utiliza adecuadamente el tiempo en la actividad programada.					
17. Promueve la investigación.					
18. Se interesa por el rendimiento académico de los estudiantes.					
19. Asiste a cursos, congresos y talleres de capacitación.					

<b>V. EVALUACIÓN</b>					
20. Las pruebas están bien estructuradas y graduadas en niveles de dificultad.					
21. Cumple con los diversos criterios de evaluación: deberes, evaluaciones, actuación individual y grupal.					
22. Utiliza los resultados del examen para reforzar los aprendizajes.					
23. Elabora las pruebas considerando los temas tratados en clase.					
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>					

<b>Firma del Evaluador:</b>	<b>Comentarios</b>
-----------------------------	--------------------

**Gracias por su Colaboración**

## CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente, se solicita su autorización para su inclusión como participante en la investigación sobre síndrome del quemado y desempeño laboral de los docentes de bachillerato de las unidades particulares.

La presente investigación se llevará a cabo en la ciudad de Riobamba, la cual es realizada por la Ing. Andrea López y dirigida por la Ing. Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD.,

junto con un cuerpo de docentes de la Universidad Técnica de Ambato. El objetivo de esta investigación consiste en determinar la influencia del síndrome del quemado en el desempeño laboral de los docentes de bachillerato de las unidades particulares.

En esta carta se pide a más de su consentimiento para participar en ésta investigación usar la información obtenida con fines científicos. En el caso de su aceptación, usted rellenará fichas de evaluación e instrumentos de medición entorno a las temáticas señaladas. La colaboración en este estudio no le quitará mucho de su tiempo. Su participación será anónima y su nombre no aparecerá ni en los instrumentos, ni en los informes de la investigación que se redactarán. Las encuestas llevarán un código desde el inicio que reemplazará a sus nombres. Los datos producidos por los instrumentos serán trasladados a una base electrónica y será usada para realizar diversos análisis que permitan responder a las preguntas formuladas en el proyecto de investigación. Con los análisis realizados se escribirán reportes de investigación y artículos científicos que serán publicados en revistas especializadas.

Le garantizamos la absoluta confidencialidad de la información. Además, usted podrá dejar de responder en cualquier momento este cuestionario si así lo desea, sin que por ello reciba sanción de ningún tipo. Así mismo, en caso que lo estime pertinente usted puede recurrir al director de la investigación para resguardar sus derechos si usted percibiese que éstos han sido vulnerados en algún sentido.

Por último, si usted acepta participar, llene esta carta de consentimiento, fírmela y devuelva a la persona que le ha solicitado esta autorización. Si tiene cualquier duda o pregunta no dude en realizarla al momento de firmar.

Autorizo ser encuestado para este proyecto de investigación.

\_\_\_\_\_  
**Firma de autorización**

**Nombres y apellidos:** \_\_\_\_\_

**Cédula de Identificación:** \_\_\_\_\_

---

# Burnout y Desempeño Laboral en Docentes de unidades educativas privadas de la ciudad de Riobamba

*Burnout and Labor Performance in Teachers of private educational units of the city of Riobamba*

---

**Andrea Geovanna López Calderón y Ximena Alexandra Morales Urrutia**

Universidad Técnica de Ambato, lopezandrea@live.com

Fecha de recepción: 03 de febrero del 2020

Fecha de aceptación: 27 de febrero del 2020

## **Resumen**

**Objetivo:** Determinar los niveles de Burnout y Desempeño laboral en docentes de unidades educativas privadas. **Metodología:** La investigación es cuantitativa, por medio del Maslach Burnout Inventory, el Cuestionario de Desempeño Laboral **Muestra:** Participaron 110 docentes de 22 unidades educativas privadas. La **edad media es de  $\bar{X}$  = 38 años; Resultados:** El nivel de Burnout de los docentes es de rango medio y en cuanto a su Desempeño Laboral con respecto a la actitud hacia su trabajo es bajo. **Conclusión:** El síndrome de burnout influyen significativamente en la actitud que tienen los docentes hacia su trabajo la cual es negativa.

**Palabras clave:** Burnout, Desempeño Laboral, Agotamiento emocional

## **Abstract**

**Objective:** To determine the levels of Burnout and Labor performance in teachers of private educational units. **Methodology:** The research is qualitative, through the Maslach Burnout Inventory, the Work Performance Questionnaire **Sample:** 110 teachers from 22 private educational units participated. The average age is  $\bar{X}$  = 38 years; **Results:** The level of Burnout of the teachers is of medium range and in terms of their Labor Performance regarding the attitude towards their work is low. **Conclusion:** Burnout syndrome significantly influence the attitude teachers have towards their work, which is negative.

**Keywords:** Burnout, Work Performance, Emotional Exhaustion

---

López Calderón Andrea Geovanna, Morales Urrutia Ximena Alexandra. *Burnout y Desempeño Laboral*



## 1. Introducción

En la actualidad el estrés es una de las enfermedades laborales que más afectan a los trabajadores en todo el mundo considerándose como la enfermedad del siglo veinte (Osorio, 2017).

Cuando el estrés laboral ha llegado al límite se lo considera como burnout afectando de diferentes maneras al individuo y por ende disminuyendo la productividad de las organizaciones (Gil- Monte, 2000).

El burnout es la respuesta al estrés laboral crónico con una experiencia general en los individuos de agotamiento físico, actitudinal y emocional, con actitudes depresivas, ansiedad, pérdida de idealismo, buen desempeño, etc., relacionando este fenómeno con profesiones de ayuda o de servicio (Osorio & Niño, 2017).

Varios autores mencionan que lo que ocasiona el burnout generalmente está relacionado con las actividades laborales por las exigencias que estas demandan (Van Aerden, Puig-Barrachina, Bosmans & Vanroelen, 2016), el tipo de profesión que se desempeña actividades de servicio y cuidados (Cañadas-De la Fuente et al., 2015), la horas de descanso, factores de seguridad, ergonomía del puesto de trabajo (Batool & Yasir, 2018), estrés laboral (Pines, Aronson & Kafry, 1981; Thompson, Amatea & Thompson, 2014) entre otros.

Por lo que padecer burnout presenta una situación problemática debido a la pérdida progresiva de energía y una desproporción entre el trabajo realizado y cansancio; afectando así al desempeño laboral de los individuos (Céspedes et al., 2019).

El desempeño laboral hace referencia a la actuación de cada persona en función de las actividades que desarrolla, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo (Chiavenato 2009).

Es así que, en el caso de los docentes estos están expuestos a una carga elevada de riesgos psicosociales (García et al., 2016), puesto que la docencia es una de las profesiones en las cuales se interactúa de manera relacional con los estudiantes y sus padres que es bastante complejo ya que su función es impartir el conocimiento para un aprendizaje adecuado y así

aportar al buen funcionamiento de las unidades educativas (Ministerio de Educación , 2014,pp. 5-10).

Después de la revisión teórica de varios artículos en revistas Scopus, Google Scholar, Latindex, Scielo, entre otros abarcando el 85% de la investigación en estudios de los últimos 5 años.

Y por último, dado al amplio abanico de dificultades ocasionadas por el burnout el control del personal es fundamental para diagnosticar factores de riesgo de mayor o menor posibilidades de ocurrencia de padecimiento de dicho síndrome permitiendo tomar medidas de prevención o correctivas de ser el caso. Cabe destacar que es necesario contar con una buena salud para que el colaborador realice su trabajo de forma eficiente y eficaz (Fernández, 2015).

De esta forma en base a lo analizado se plantean como objetivos del estudio a) Describir el patrón sociodemográfico de los docentes en cuanto a su edad b); Diagnosticar los niveles de burnout con respecto al agotamiento emocional y; c) Determinar los niveles de desempeño laboral con respecto a su actitud hacia el trabajo.

## 2. Desarrollo

El enfoque de la investigación según el método de investigación fue cuantitativo debido a la manipulación de variables nominales con escala ordinal, en una población de 244 docentes y una muestra de 110 docentes, mediante instrumentos de medición para cada una de las variables para el Síndrome de Burnout se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y para el Desempeño Laboral, el Cuestionario adaptado de Desempeño Laboral (Astocasa,2004).

De esta forma el análisis y procesamiento de los datos arrojaron los siguientes resultados:

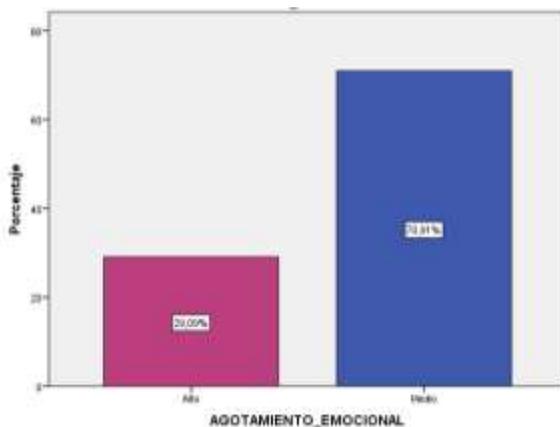
El promedio de edad de los docentes que formaron parte del estudio fue de 38 años con una dispersión de 8 años, la edad mínima fue de 22 años y la máxima de 59 años así: (ver tabla 1).

**Tabla 1. Descriptivo factor edad**

		Estadístico	Error estándar
EDAD	Media	38,8091	,79778
	Median	40,0000	
	Desviación estándar	8,36714	
	Mínimo	22,00	

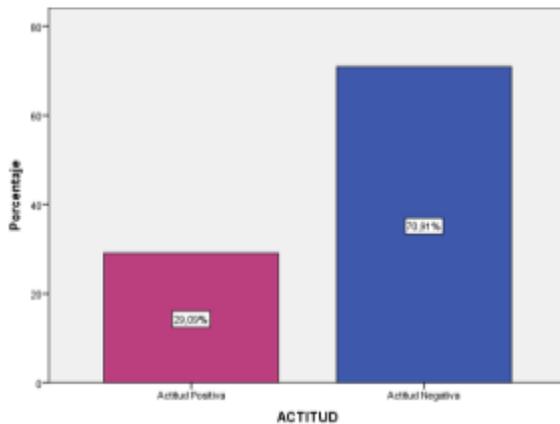
	Máximo	59,00	
	Rango	37,00	
a	Asimetría	,177	,230
	Curtosis	-,502	,457

Por otro lado, en cuanto a los niveles del Burnout los docentes presentan un nivel medio de agotamiento emocional, así: (ver gráfico 1).



**Gráfico 1.** Agotamiento Emocional

Y finalmente, con respecto a los niveles de desempeño laboral en cuanto a la actitud de los docentes se evidencia que tienen una actitud negativa con respecto a su trabajo.



**Gráfico 2.** Actitud hacia el trabajo

### 3. Discusión

El análisis del estudio comprendió en primer lugar; el estudio de las variables sociodemográficas y psicológicas, a través del Análisis exploratorio de Datos (AED); en segundo lugar, el análisis de la influencia entre el

Síndrome de Quemado y el Desempeño Laboral con el uso de contrastes de independencia Chi Cuadrado. El programa estadístico fue SPSS versión 23.

Se concluye que la edad media de los docentes en estudio es de 38 años, la situación en cuanto a su salud mental es preocupante debido que presentan un nivel medio de síndrome de burnout influyendo significativamente en la actitud que tienen los docentes hacia su trabajo la cual es negativa.

Cabe recalcar la importancia de la salud mental de los individuos en cualquier ámbito laboral determinando que es vital que, los docentes sean sometidos a una intervención primaria por parte de profesionales para la prevención de dicho síndrome.

### 4. Referencias

- [1] Batool, Z., & Yasir, A. (2018). The Influence of Sleep Quality, Safety Culture and Cabin Ergonomics on Work-Related Stress and Burnout of Bus Drivers in Lahore. *Journal of Transport & Health*, 9(suplement), S24-S25.
- [2] Céspedes, V. V. D., Díaz, C. C., Vilchez, G. D., Valdivia, E. M., & Muñoz, L. B. (2019). Síndrome de burnout y desempeño laboral del usuario interno del servicio de farmacia del Hospital Regional de Cajamarca. *Revista Caxamarca*, 17(1-2).
- [3] Chiavenato I. (2009). Importancia organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones., 11(3), 213-216.
- [4] Fernandez, D. (2015). La Evaluación del Desempeño por Competencias: Percepciones de Docentes y Estudiantes en la Educación. *Formación Universitaria*, 9(5), 15-24.
- [5] García, G. (2017). *Gestión de cambios organizacionales: Modelo integrado: factores*. Caracas: Abediciones.
- [6] Gil Monte, P., & Peiró, J. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 135-149.
- [7] Lámbarry, F., Trujillo, M. M., & Cumbres, C. G. (2016). El estrés desde una perspectiva

administrativa en los conductores de transporte público en la Ciudad de México: minibús y metrobús. *ICESI*, 32(139), 112.

- [8] Ministerio de Trabajo, M. y. (1 de Junio de 2018). *Fundación estatal para la prevención de Riesgos Laborales* .
- [9] Osorio, J. E., & Niño, L. C. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión \*Work stress: a review study. *Diversitas*, 13(1), 81-90.
- [10] Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Cherniss Editorial.
- [11] Thompson, I., Amatea, E., & Thompson, E. (2014). Personal and contextual predictors of mental health counselors' compassion fatigue and burnout. *Journal*
- [12] Van Aerden, K., Puig-Barrachina, V., Bosmans, K., & Vanroelen, C. (2016). How does employment quality relate to health and job satisfaction in Europe? *A typological approach. Social Science & Medicine*, 158, 132-140