

# Burnout

en organizaciones



Perspectivas teóricas y estrategias  
de gestión innovadoras para los retos actuales



  
COMUNICACIÓN  
CIENTÍFICA

**Gloria Mónica Martínez Aguilar**  
**Gloria Cristina Palos Cerda**  
**Luisa Renée Dueñas Salmán**  
**Yessica Mendiola García**  
**(coordinadoras)**



# Burnout en organizaciones

Gloria Mónica Martínez Aguilar  
Gloria Cristina Palos Cerda  
Luisa Renée Dueñas Salmán  
Yessica Mendiola García  
(coordinadoras)



**COMUNICACIÓN  
CIENTÍFICA**

---

Burnout en organizaciones. Perspectivas teóricas y estrategias de gestión innovadoras para los retos actuales / Gloria Mónica Martínez Aguilar, Gloria Cristina Palos Cerda, Luisa Renée Dueñas Salmán, Yesica Mendiola García (coordinadoras). — Ciudad de México: Comunicación Científica, 2023.

296 páginas: ilustraciones. (Colección Ciencia e Investigación).

ISBN 978-607-59874-1-5

DOI 10.52501/cc.144

1. Capital Humano — Recursos humanos. 2. Cambio social — Comportamiento Innovador. I. Martínez Aguilar, Gloria Mónica, autor II. Palos Cerda, Gloria Cristina, autor III. Dueñas Salmán, Luisa Renée, autor IV. Mendiola García, Yessica. autor. V. Serie.

LC: HD58.758.95

Dewey: 338.11

---

La titularidad de los derechos patrimoniales de esta obra pertenece a los autores D.R. Gloria Mónica Martínez Aguilar, Gloria Cristina Palos Cerda, Luisa Renée Dueñas Salmán, Yessica Mendiola García (coordinadoras), 2023. Su uso se rige por una licencia Creative Commons BY-NC-ND 4.0 Internacional, <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode.es>

Primera edición en Ediciones Comunicación Científica, 2023

Ediciones Comunicación Científica S.A. de C.V., 2023

Av. Insurgentes Sur 1602, piso 4, suite 400

Crédito Constructor, Benito Juárez, 03940, Ciudad de México,

Tel. (52) 55 5696-6541 • móvil: (52) 55 4516 2170

[info@comunicacion-cientifica.com](mailto:info@comunicacion-cientifica.com) • [www.comunicacion-cientifica.com](http://www.comunicacion-cientifica.com)

 [comunicacioncientificapublicaciones](#)  [@ComunidadCient2](#)

ISBN 978-607-59874-1-5

DOI 10.52501/cc.144



Esta obra fue dictaminada mediante el sistema de pares ciegos externos.  
El proceso transparentado puede consultarse, así como el libro en acceso abierto,  
en <https://doi.org/10.52501/cc.144>

**Burnout en organizaciones.**  
*Perspectivas teóricas y estrategias de gestión  
innovadoras para los retos actuales*

Gloria Mónica Martínez Aguilar  
Gloria Cristina Palos Cerda  
Luisa Renée Dueñas Salmán  
Yessica Mendiola García  
(coordinadoras)



**Ediciones Comunicación Científica** se especializa en la publicación de conocimiento científico de calidad en español e inglés en soporte de libro impreso y digital en las áreas de humanidades, ciencias sociales y ciencias exactas. Guía su criterio de publicación cumpliendo con las prácticas internacionales: dictaminación de pares ciegos externos, autenticación antiplagio, comités y ética editorial, acceso abierto, métricas, campaña de promoción, distribución impresa y digital, transparencia editorial e indexación internacional.

Cada libro de la Colección Ciencia e Investigación es evaluado para su publicación mediante el sistema de dictaminación de pares externos y autenticación antiplagio. Invitamos a ver el proceso de dictaminación transparentado, así como la consulta del libro en Acceso Abierto.



[www.comunicacion-cientifica.com](http://www.comunicacion-cientifica.com)

[DOI.ORG/10.52501/cc.144](https://doi.org/10.52501/cc.144)



  
**COMUNICACIÓN  
CIENTÍFICA** PUBLICACIONES  
ARBITRADAS  
HUMANIDADES, SOCIALES Y CIENCIAS

**CC+I**  
COLECCIÓN  
**CIENCIA e  
INVESTIGACIÓN**

# ÍNDICE

<b>Prefacio</b> <i>Edgar Josué García López</i> .....	09
<b>Capítulo I.</b> Burnout y la resiliencia en las organizaciones mexicanas <i>Pablo Guerrero Sánchez y Belem Gabriela Hernández Jaimes</i> .....	15
<b>Capítulo II.</b> Secuela de los riesgos psicosociales y trastornos psicomáticos: caso hospital militar en Quintana Roo <i>Blanca Verónica Moreno García, Eustacio Díaz Rodríguez, Robert Beltrán López y Mario Arturo Selem Salinas</i> .....	33
<b>Capítulo III.</b> Síntomas psicopatológicos y de desgaste ocupacional en el personal de atención a víctimas <i>Germán Benito Bernáldez Jaimes</i> .....	59
<b>Capítulo IV.</b> Factores sociodemográficos y nivel del síndrome de burnout en docentes universitarios de América Latina <i>Nidia Isela Ramírez Manjarrez, Dolores Guadalupe Álvarez Orozco y Verónica Esperanza Ruíz Domínguez</i> .....	79
<b>Capítulo V.</b> Efectos económicos de la pandemia por COVID-19 y su relación con el burnout en organizaciones universitarias <i>Juan Carlos Neri Guzmán, Luisa Renée Dueñas Salmán y Martín Antonio Arriaga Guerrero</i> .....	101
<b>Capítulo VI.</b> Liderazgo organizacional y burnout en profesores universitarios: relación lineal y gestión de acciones innovadoras <i>Gloria Cristina Palos Cerda y Xóchitl Hernández Velázquez</i> .....	125
<b>Capítulo VII.</b> Manifestaciones del síndrome de burnout en profesores de tiempo completo de la UTRM <i>Carlos Raymundo Balderas Elorza, Irma Guadarrama Gómez y Fedra Helena Rea Vargas</i> .....	155

### **Capítulo VIII.**

#### **Identificación de burnout en el profesorado de la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl**

*Patricia Cruz Ramírez, Paz Verónica Hernández Calva y*

*Salomé Pilar Montoya Gómez. . . . . 191*

### **Capítulo IX.**

#### **Extenuación en la comunidad pedagógica de la Universidad Tecnológica de Torreón**

*Diana Carrillo Robles, Julieta Valencia García, María Argentina Ortiz Faudoa y*

*Mariana Alejandra Cárdenas Valencia. . . . . 215*

### **Capítulo X.**

#### **Impacto del burnout en la Universidad Politécnica de Tulancingo**

*María del Rosario López Torres, Ángel Alejandro Pastrana López, Roberto Arturo Sánchez*

*Herrera y Laura Guzmán Vera. . . . . 241*

### **Capítulo XI.**

#### **Análisis comparativo de la percepción del burnout en los docentes de los programas educativos del Instituto Superior de Tamazunchale**

*Mariana Hernández de la Cruz, Mariela Lizeth Martínez Hernández, Braulio Bautista López y*

*Iván Hernández Hernández. . . . . 257*

**Sobre las coordinadoras y los autores . . . . . 279**

# Prefacio

## Burnout: crónicas de la in/visibilidad de una cotidianidad laboral acelerada

Edgar Josué García López

El fenómeno burnout fue visible hasta principios de la década de los sesenta, cuando aparece por primera vez el término en la literatura de ficción, a partir de una novela del prolífico escritor y pensador inglés Graham Greene; de quien Herbert Freudenberger retoma el concepto en 1974 para fundamentar un síndrome que relacionó con el agotamiento, la decepción y la pérdida de interés por las actividades laborales.

Aunque es muy probable que este fenómeno físico-emocional tenga sus orígenes en los primeros momentos en que se empezó a recibir algún tipo de pago por el trabajo realizado; y es que con dicha remuneración también vinieron condiciones laborales y obligaciones que más adelante desencadenaron disputas por los derechos del trabajador, así como un mercado basado en la competencia, lo que generó un escenario que ahora le es tan común a todos, como la lucha por conseguir o mantener un trabajo, aspiraciones de crecimiento económico, sensación de realización profesional, entre otros.

Es posible señalar más de una razón por las cuales se genera el burnout, no obstante, si se quisiera sintetizar este fenómeno multifactorial, se podría resumir justamente en que las personas rebasan sus límites en las actividades laborales porque tienen miedo de perder el trabajo, aspiran a ser los mejores en su área, quieren acceder a mejores sueldos o enfocan su realización personal al cumplimiento de esas tareas. Por supuesto que existen diversas variables más, pero es seguro que la mayoría de ellas se desprendan de este primer árbol de búsqueda.

Los estudios más importantes en el área se remontan a los realizados por las investigadoras estadounidenses Cristina Maslach y Susan Jackson en la década de los ochenta, donde se comprende este fenómeno como un proceso de pérdida gradual de responsabilidad y desinterés por el trabajo, manifestado en profesionistas del área de la salud. Más adelante, junto con el psicólogo canadiense Michael P. Leiter,

crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI): un test que es utilizado desde 1986 para diagnosticar esta condición.

No pasó mucho tiempo antes de que Pines, Aronson y Kafry sugirieran que este agotamiento físico, emocional y mental no es exclusivo del personal de la salud o de prestadores de servicios de atención y ayuda a otras personas, sino que es un síndrome que se presenta en cualquier tipo de profesional que se involucra crónicamente en situaciones emocionales demandantes durante su jornada laboral, es decir, casi cualquier persona.

Traducido directamente del inglés el burnout es un término que refiere a “quemarse” en el cumplimiento de alguna tarea; según el diccionario de Oxford es un desgaste o agotamiento, un estado de extenuación de un trabajador, que se deriva de la percepción de estar atrapado en una cotidianidad que difiere negativamente de las expectativas ideales planteadas al presupuestar el desempeño propio en un empleo.

Los síntomas más recurrentes del *burnout* son la sensación de agotamiento, fracaso e impotencia, un sentimiento de baja autoestima o poca realización personal, nerviosismo permanente, débil concentración o dificultad para enfocarse en algo, comportamientos erráticos, conducta agresiva, aburrimiento, impaciencia, irritabilidad, mala comunicación, bajo rendimiento y comunicación deficiente; además de ir acompañado de padecimientos físicos como dolor de cabeza, taquicardia o insomnio, entre otros.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce, desde el 2019, al burnout como una enfermedad que se deriva del estrés crónico propio del trabajo, y que no ha sido gestionado con éxito. En esta definición se pueden reconocer cuatro puntos clave para comprender esta patología: lo primero es que el burnout es una enfermedad, en palabras de la propia OMS, una enfermedad es una alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible. Ser reconocida como tal era la primera urgencia, ya que de entrada al hacerlo se vuelve evidente el requerimiento de atención médica para promover procesos de remisión o paliativos, según cada caso. No obstante, su categorización como enfermedad no es lo único indispensable, con ello se derivan necesidades de diagnóstico eficaz y oportuno, procesos efectivos para su tratamiento, estrategias organizacionales y políticas públicas para su prevención, detección y de ser posible, erradicación; inquietudes que han sido exploradas por distintos frentes científicos como, por ejemplo, los textos que aquí se presentan.

El segundo punto clave es que esta situación ocurre en el campo laboral, es decir, que es producto de lo que diariamente desarrolla una persona para ganarse la vida, lo cual en estos tiempos no se puede evitar tan fácilmente, casi todos necesitamos trabajar, lo que lo convierte en una condición inherente a la cotidianidad, donde la mayoría de la población es susceptible de padecerlo. Bajo esta advertencia es

ineludible la necesidad de aprender a afrontar este síndrome, ya sea para evitarlo o para disminuir sus efectos.

Tercero, se trata de un estrés crónico; lo que se puede percibir como una situación que ocurre, crece y se mantiene en el tiempo, dicho de otra forma, no es una circunstancia aislada, más bien continua. Su cualidad de “crónico” —si se me permite señalarlo así— hace posible plantear dos escenarios sobre su capacidad de extenderse en el tiempo. En el escenario uno, el que lo padece no lo percibe; es posible recordar aquella anécdota en la cual una rana, si es arrojada al agua caliente inmediatamente brincará para ponerse a salvo, pero si se le introduce al agua templada y paulatinamente se eleva la temperatura, lo más probable es que el anfibio termine hervido. En el escenario dos, la persona que lo padece lo sabe, pero no le da importancia, deja que corra el curso; desafortunadamente, en este otro panorama, el resultado también es la rana hervida. Por lo tanto, se podría decir que el estrés crónico se desenvuelve y reproduce en la ignorancia y la indiferencia, habrá que poner cuidado en esto último.

El cuarto punto clave gira en torno a poner en marcha líneas de acción. Dice la definición que el burnout es un tipo de estrés que no ha sido gestionado con éxito; significa que, por un lado, se le puede hacer frente al estrés y, por el otro, hay que saber cómo. La gestión del estrés radica en asumir que los tres conceptos anteriores —enfermedad, trabajo y cronicidad— son el *spoiler* para que el burnout no sea dominante o no sea letal. En un estado ideal de la gestión hay que considerar que tratándose de enfermedad hay que pensar en la prevención; en el caso del trabajo, pensar en el desarrollo integral; y para lo crónico, asumir la disciplina en la constante de escuchar lo que el cuerpo y la mente nos grita o nos susurra. Gestionar el burnout se traduce en mantenerse preparado para saber qué hacer para prevenirlo y saber cómo actuar para contrarrestarlo.

Ahora bien —como ya se ha mencionado— el burnout no es privativo de un perfil laboral. No obstante, sigue haciéndose más evidente en actividades que tienen que ver con la interacción social, como el área de la educación, la medicina o el servicio al cliente; eso no limita a que otras profesiones o vocaciones no lo sufran. Es por ello que el foco de atención debe ponerse también en el entorno laboral y las condiciones de trabajo, en el gradiente que eso englobe (remuneraciones económicas, horarios, cargas de trabajo, niveles de autonomía, relaciones laborales, programas de apoyo y crecimiento, entre otros); sin mencionar otras variables exógenas, que pueden ir de las más previsibles a las más imprevistas, como ocurre actualmente con la pandemia por COVID-19 y sus consecuencias.

Los efectos de este síndrome en las organizaciones se traducen en problemas de salud entre el personal, que se refleja en un incremento de ausencias, incumplimiento de objetivos y finalmente pérdida del capital humano. Para comprender el fenómeno del burnout es necesario investigarlo en sus niveles microsociales y no únicamente como un fenómeno general que afecta a todos por igual. Los investigadores e investigadoras que aquí exponen sus textos han comprendido bien la necesidad de segmentar los objetos de estudio, según diversos tamices como edad, sexo, estado

civil, escolaridad, años de trabajo, giro del empleo y otros indicadores que permiten acercarse a una explicación del fenómeno desde su propia naturaleza compleja, en todo el sentido que este vocablo posee.

El libro que el lector tiene en sus manos presenta resultados concretos de investigación, en diferentes ámbitos del mercado laboral y en diversos momentos de desarrollo del fenómeno del burnout; es por ello que se podrán encontrar diversos diagnósticos, análisis de estrategias, entre otras aportaciones.

Pablo Guerrero y Augusto Renato Pérez se sitúan en un marco del quehacer organizacional, para ofrecer un panorama inicial del burnout en México. Fernando Tenorio y Luis Adolfo Torres se centran en el estudio de este síndrome desde una perspectiva complejo-sistémico, tomando como estudio de caso un ámbito hospitalario, al igual que lo hacen Blanca Verónica Moreno, Eustacio Díaz y Robert Beltrán, para exponer los resultados del estudio sobre sus secuelas, los riesgos psicosociales y los trastornos psicosomáticos que este fenómeno conlleva. Finalmente, en este contexto, Germán Benito Bernáldez analiza los síntomas psicopatológicos y de desgaste ocupacional en el personal de atención a víctimas.

Por otro lado, en el entorno de la educación, donde es pertinente destacar que esta enfermedad es más recurrente, Juan Carlos Neri, Luisa Renée Dueñas y Martín Antonio Arriaga presentan un contexto general de las organizaciones universitarias para exponer los efectos económicos de la pandemia por COVID-19 y su relación con este síndrome. Nidia Ramirez comienza el enfoque de esta problemática, pero enfocada en el profesorado, analizando los factores sociodemográficos y el nivel del síndrome de burnout en docentes universitarios de América Latina. Gloria Cristina Palos y Xóchitl Hernández construyen su objeto de estudio a partir del liderazgo organizacional de profesores universitarios respecto a la relación lineal y la gestión de acciones innovadoras frente al burnout.

En esa misma línea, pero con diversas metodologías y guías de interpretación, Carlos Raymundo Balderas, Irma Guadarrama y Fedra Helena Rea se concentran en las particularidades de la presencia del síndrome de Burnout en profesores de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya; así como Patricia Cruz, Paz Verónica Hernández y Salomé Pilar Montoya lo hacen en la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl; Mariana Hernández, Mariela Lizeth Martínez, Braulio Bautista e Iván Hernández, en el Instituto Tecnológico Superior de Tamazunchale; Diana Carrillo, Julieta Valencia, María Argentina Ortiz y Mariana Alejandra Cárdenas, en la Universidad Tecnológica de Torreón, y finalmente, María del Rosario López, Ángel Alejandro Pastrana, Roberto Arturo Sánchez y Laura Guzmán, en la Universidad Politécnica de Tulancingo.

### ***Cinco puntos clave para introducirse al estudio del burnout:***

1. El burnout es un fenómeno complejo, es decir multifactorial y sistémico, por lo tanto, su abordaje como objeto de estudio deberá ser interdisciplinario.

2. Es una enfermedad que requiere ser atendida en el marco de las políticas públicas y de los entornos organizacionales.
3. Es un síndrome que resulta de un estrés laboral que se puede gestionar tanto para su prevención como para su remedio.
4. Como en el caso de otras enfermedades, ésta también se puede prevenir o tratar oportunamente si se mantiene una actitud de alerta sobre los primeros síntomas.
5. El burnout es una patología que afecta en lo individual, pero que se gesta en lo colectivo, por lo tanto, en esas mismas dimensiones hay que afrontarlo, es decir, el primer paso lo tiene que dar uno mismo, en relación con los demás.

Si bien es cierto que al atenderse como una enfermedad se obtienen determinadas ventajas sobre esta condición, también lo es el hecho de que se abren otros espacios legales en materia laboral, donde la persona que lo padece podría incluso perder el trabajo si no es capaz de asumir sus responsabilidades laborales debido al agotamiento emocional, impactando significativamente en su ingreso económico a largo plazo y en su capacidad para mantener su calidad de vida. Al respecto, no hay que perder de vista que el reglamento de prestaciones del IMSS, en su artículo 137, contempla la pérdida de las facultades mentales —de manera parcial o total— para el desempeño de las actividades habituales por un tiempo, como factor determinante para tramitar una Incapacidad Temporal para el Trabajo que evite despidos injustificados (IMSS, 2021).

La clave para contrarrestar el burnout radica en un buen diagnóstico o en que, por lo menos, prioricen metodologías de investigación y de intervención sólidas y sistemas de información accesibles socialmente para la divulgación de resultados y avances, para la toma de decisiones para generar estrategias que lo atiendan. No es poca cosa, deberá ser un asunto de interés general para la población, un tema de salud pública que todavía tiene mucho camino por recorrer.

La presente publicación, titulada *Burnout en organizaciones: perspectivas teóricas y estrategias de gestión innovadoras para los retos actuales*, representa la número 15 de la Colección Investigación Regional para la Atención de Necesidades Locales, perteneciente a la Red de Investigación Regional en Instituciones de Educación Superior, y ha sido coordinada por los Cuerpos Académicos de Innovación, Desarrollo e Integración de Tecnologías (UTT – CA – 15) de la Universidad Tecnológica de Torreón y Desarrollo Local y Competitividad Empresarial (UPSLP – CA – 2) de la Universidad Politécnica de San Luis Potosí. Se implementó el proceso de arbitraje en la modalidad de pares ciegos y las aportaciones científicas son de 33 autores-coautores y un total de 11 capítulos.

## Bibliografía

IMSS (2021). *Estrés Laboral*. <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

— (2021). *Incapacidad Temporal de Trabajo del IMSS, elemento que amortigua impacto económico de la enfermedad en asegurados*. <https://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/202112/575>.

INEGI (2023). <https://extranet.inegi.org.mx/covid-19/que-es-el-burnout-2/#:~:text=La%20OMS%20estableci%C3%B3%20como%20s%C3%ADntomas,y%20a%20tener%20menos%20rendimiento%20laboral>.

Kestel, D. (2019). *OMS. La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial*. <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>.

Moriana Elvira, J.A., y Herruzo Cabrera, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 4 (3), 597-621.

Oxford University Press (2023). *Oxford Learners Dictionaries*. <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/us/definition/english/burnout?q=burnout>.

Salazar-Botello, Ganga-Contreras, Mendoza-Llanos, Muñoz-Jara, y Jara-Hernández, (2021), Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8 (spe4), 00019. Epub 20 de septiembre de 2021. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2770>.

Salgado Mejía, R., Rivas Garza, C.A., y García Mas, A. (2011). Aparición del burnout en jugadores de fútbol de primera división profesional en México: Estrategias de intervención. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 11(2), 57-62.

Vidal Martínez, F., Nicasio, J., y Pacheco, D.I. (2010). El burnout en los profesores. *Revista Internacional de Psicología Educativa y del Desarrollo*, 1 (1), 251-256. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832324027.pdf>.

# Burnout y la resiliencia en las organizaciones mexicanas

Pablo Guerrero Sánchez\*  
Belem Gabriela Hernández Jaimes\*\*

\* Doctor en Estudios Organizacionales. Facultad de Contaduría, Administración e Informática, Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2701-8393> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Pablo-Guerrero-12>

\*\* Doctora en Dirección de Organizaciones. Facultad de Contaduría, Administración e Informática, Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3866-3593> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Belem-Hernandez-4>

## Resumen

En México, el 75% de los trabajadores padecen burnout, lo cual nos situó en el peor país a nivel internacional, originando problemáticas organizacionales que afectan el desempeño de la organización. Esta investigación tiene como objetivo mostrar la relación proporcional entre el liderazgo y el clima organizacional, con el aprendizaje organizacional de resiliencia, en el recurso humano en las organizaciones en México. La hipótesis es que los factores de clima organizacional —relacionados con el estilo de liderazgo que se ven reflejados en el agotamiento organizacional— tienen un impacto negativo en las organizaciones, y esto reduce su capacidad de resiliencia. Utilizando un método teórico y el método hemerográfico se encuentran resultados relevantes obtenidos en la investigación: la comprensión de las emociones de los demás, inter emocional, resolver problemas no predecibles, creatividad, complementarse con otros y el pensamiento crítico. Es necesario un modelo de gestión que genere estas competencias. La preocupación más grande de los trabajadores en México es la inestabilidad laboral, provocada por los liderazgos que amenazan a los trabajadores con despedirlos de forma constante y que rompen con el contrato psicológico de equilibrio de un acuerdo de intercambio recíproco entre el empleado y el empleador, propuesto por Shein y la seguridad laboral de Maslow.

**Palabras clave:** Burnout, clima organizacional, liderazgo, complejidad, resiliencia organizacional.

## Abstract

In Mexico, 75% of workers suffer from burnout, placing us in the worst country internationally, causing organizational problems that will affect the performance of the organization. This research aims to show the proportional relationship between leadership and organizational climate with organizational learning of resilience in human resources in organizations in Mexico. The hypothesis is that organizational climate factors related to leadership style that are reflected in organizational burnout have a negative impact on organizations and this reduces their resilience. Using a theoretical method and the hemerographic method, we found relevant results obtained in the investigation: understanding the emotions of others, inter-emotional, solving unpredictable problems, creativity, complementing others and critical thinking. A management model that generates these competencies is necessary. The biggest concern of workers in Mexico is the labor instability caused by leaders who threaten workers with constant dismissal and who break the psychological equilibrium contract of a reciprocal exchange agreement between the employee and the employer proposed by Shein and Maslow's job security.

**Key words:** Burnout, organizational climate, leadership, complexity, organizational resilience.

## Introducción

Según el Instituto Mexicano del Seguro Social, el 75% de los mexicanos padece de burnout<sup>1</sup> por estrés laboral.<sup>2</sup> Según la Secretaría de Salud, el 90% de los trastornos de ansiedad y depresión están causados por esta situación.<sup>3</sup> Este problema fue

1 <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

2 <https://hrtools.com.mx/mexicanos-padece-fatiga/>

3 <https://idconline.mx/laboral/2021/10/08/mujeres-trabajadoras-mas-propensas-a-padecer-estres-laboral>

detectado tanto por la Organización Mundial de la Salud y el Instituto Nacional de Salud Pública;<sup>4</sup>

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima<sup>(1,3)</sup>. Por ejemplo, puede sentir tensión muscular, aumento de presión sanguínea y ritmo cardíaco; miedo, irritabilidad, enojo, depresión; presentar atención disminuida, dificultad para solucionar problemas, disminuir su productividad, entre otros síntomas.<sup>5</sup>

Los efectos a nivel médico implican una serie de síntomas que constituyen un síndrome que puede llegar a producir cardiopatías tan graves como un paro cardíaco, pero a la vez una serie concomitante de problemáticas a nivel esquelético, digestivo, arterial, isquemias, hemorragias cerebrales, parálisis facial parcial, que pueden ser súbitas en el terreno somático; también, en el terreno psicológico, puede provocar depresión, el incremento de peso, por el cortisol, lo cual puede ser la respuesta psicósomática a la relación social-laboral como efecto de un liderazgo tóxico. En este sentido, el problema no es el síntoma o el efecto, sino la causa. En las organizaciones, en los puestos directivos, la personalidad que se ha encontrado y que representa un liderazgo X es un trastorno de personalidad psicópata antisocial.<sup>6</sup>

El problema y el efecto de este tipo de liderazgo tóxico han tenido un efecto pronunciado a partir del fin de la pandemia y del regreso al trabajo, donde pudimos participar del fenómeno de la gran renuncia a nivel mundial,<sup>7</sup> con efectos psicológicos económicos y de la propia capacidad de resiliencia de las empresas, de todos los tamaños y en todos los países. El efecto complejo<sup>8</sup> organizacional puede ser analizado desde la ecología poblacional y desde la capacidad de las organizaciones de establecer las capacidades de sobrevivencia al entorno, cuando existe una relación entre el entorno, el cambio social y las necesidades de adaptación y resiliencia con el cambio organizacional, donde elementos externos al sistema abierto implican la incapacidad de autopoiesis de las organizaciones, cuando el efecto en el clima organizacional es tóxico a consecuencia de la cultura organizacional formada desde el liderazgo.

4 <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

5 Idem.

6 Sutton, G. W. (2013). The wisdom of psychopaths: What Saints, Spies, and Serial Killers Can Teach Us about Success. *Journal of Psychology and Christianity*, 32(3), 265.

7 Guerrero-Sánchez, P. y Guerrero-Grajeda, J. (2023). La gran renuncia, aspectos psicológicos, económicos, y la resiliencia organizacional en EUA y México. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 12(23), 15-49.

8 Sánchez, P. G., Guevara, I. S., y Mayo, A. R. P. (2022). Economic Crisis, Changing Paradigms and Organizational Complexity. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 10(4), 737-752.

## Contexto teórico. El burnout como variable constructo

En su sentido clínico, el burnout es atribuido al médico Herbert Freudenberg que lo describió como una forma particular de profesionales de la salud; todavía se usa para conceptualizar afectaciones únicas de roles profesionales demandantes emocionalmente; en los setenta ya se hacía referencia a los controladores aéreos, con hipertensión y problemas psiquiátricos. La historia del burnout está ligada al incremento de la complejidad del trabajo, a lo individual, al trabajo en equipo, a lo organizacional, a lo regulatorio, a lo ambiental y factores colectivos, así como a la influencia interactiva en el desempeño,<sup>9</sup> y está asociado con variables como la capacidad de entrenamiento del equipo, conciencia situacional, toma de decisiones, comunicación y resolución de problemas.<sup>10</sup>

Al estar asociado con el estrés, está también vinculado con el trastorno por estrés post traumático, en términos de que un evento traumático sostenido a consecuencia de factores organizacionales, como el mobbing o (acoso laboral), puede desencadenar los mismos efectos de depresión y patología asociadas.

En el burnout existen costos organizacionales e individuales, rotación, ausentismo, reducción en la productividad, y depende del liderazgo; puede incluir la falta de creatividad, compromiso y un comportamiento negativo hacia los clientes tratándolos como objetos y el comienzo de conversaciones largas con otros trabajadores (incluso cuando la presión de la organización es alta por un clima organizacional tóxico los rumores son una buena medida). Es un proceso que, en tanto despersonaliza, resulta en un mecanismo de defensa para compensar las agresiones recibidas de condiciones laborales estresantes de interacción, el trabajo, las características del rol, por ejemplo, la atención al cliente; el rol que involucra relaciones interpersonales, agresivas, pasivo agresivas, o defensivas, cercanas y relacionadas con las características de los clientes (edad), el conflicto del rol o ambiguo, la sobrecarga del rol. Las características organizacionales como la contingencia y las recompensas ligadas a los resultados o los castigos tienen como efectos el deterioro de la salud mental, autoestima, depresión, irritabilidad, desesperanza, ansiedad, fatiga, insomnio, dolores de cabeza, problemas gástricos, pérdida del apetito, dolores en el pecho y problemas psicosomáticos, problemas interpersonales, actitudinales, comportamentales (rotación, ausentismo, desempeño, tabaquismo, y alcoholismo).<sup>11</sup>

El burnout es un fenómeno complejo que abarca elementos físicos y psicológicos, caracterizado por una declinación en la energía, física, emocional y psicológica resultante de estrés laboral,<sup>12</sup> que produce cinismo entre clientes y colegas, y causa

9 Samra, R. (2018). Brief History of Burnout. *BMJ: British Medical Journal*, 363. <https://www.jstor.org/stable/26964252>

10 Idem

11 Cordes, C. L. y Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621–656. <https://doi.org/10.2307/258593>

12 Maslach C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Curr Dir Psychol Sci.*, 21: 189-192.

sentimientos de baja eficacia.<sup>13</sup> Puede producirse en el trabajo por falta de recursos, control y justicia, conflicto de valores y la ausencia de sentimientos de comunidad.<sup>14</sup> En este sentido, el estrés que es producido por los sentimientos en la relación con los otros —usualmente atravesados por relaciones asimétricas de poder— provocan un sentimiento de impotencia que genera frustración y donde la formación reactiva causa efectos de agresión contra los otros; esto es lo que usualmente pasa con la población de enfermeras y se observan tres aspectos clave: agotamiento emocional caracterizado por sentirse exhausto física y emocionalmente por el estrés laboral, la baja energía, fatiga y depresión, así como la falta de esperanza y apoyo; la despersonalización, que es un aspecto interpersonal que se manifiesta en la incapacidad de sentir (aplanamiento afectivo) sentimientos negativos entre otros, desapego del cuidado e instrucciones; bajo sentimiento de logro, como estado de negatividad evaluable como incompetencia, fracaso; consecuentemente, los empleados exhiben bajos niveles de contribución a su trabajo.<sup>15</sup>

Otros efectos producidos por el insomnio por el sentimiento de hipervigilancia —en términos de sentirse bajo una amenaza constante que puede convertirse en una prisión psicológica, dolores de cabeza, fatiga, y depresión— se encuentra asociado con las características ambientales en el trabajo<sup>16</sup>, el apoyo social<sup>17</sup> y el empoderamiento social y psicológico<sup>18</sup>, y la sobrecarga<sup>19</sup>, la insatisfacción laboral, así como la baja educación, en las enfermeras, el cambio de turno y el estatus marital<sup>20</sup>. Existe una serie de estudios como en Grecia cuando el Minnesota Satisfaction Questionnaire, donde los factores endógenos (actitud, independencia, creatividad) son mayores que los exógenos (relaciones humanas, remuneraciones, colegas, condiciones laborales) y que el director tiene un efecto determinante en el ambiente o satisfacción laboral;<sup>21</sup> por lo que la satisfacción laboral es un componente

---

13 Leiter M.P., Maslach C. (2004). Areas of worklife: a Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout, En: *Research in Occupational Stress and Well-Being*. Vol. 3; pp.91-134

14 Maslach C. Jackson S. Leiter M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. 3rd Ed: Mountain View, CA: Consulting Psychologist Press.

15 Mudallal, R. H., Othman, W. M., y Hassan, N. F. A. (2017). Nurses' Burnout: The Influence of Leader Empowering Behaviors, Work Conditions, and Demographic Traits. *Inquiry*, 54, 1–10. <https://www.jstor.org/stable/26369682>

16 Aiken L. Clarke S. Sloane D. Sochalski J. Silber J. (2022). Hospital Nurse Staffing and Patient Mortality, Nurse Burnout, and Job Satisfaction. *JAMA*. 288(16): 1987-1993.

17 Hamaideh H. (2011). Burnout, Social Support, and Job Satisfaction among Jordanian Mental Health Nurses. *Issues Ment Health Nurs.*, 32(4): 234-242.

18 Spence Laschinger HK., Finegan J. Shamian J. Wilk P. (2001). Impact of structural and psychological empowerment on job strain in nursing work settings expanding Kanter's model. *J Nurs Adm*, 31:260-272.

19 Spence Laschinger HK, Finegan, Wilk P. (2011). Situational and Dispositional Influences on Nurses' Workplace Well-Being: The Role of Empowering Unit Leadership. *Nurs Res.*, 60(2):124-131.

20 Hamaideh H. Burnout, Social Support, and Job Satisfaction among Jordanian mental Health Nurses. *Issues Ment Health Nurs.*, 32(4): 234-242.

21 Karamanis, K., Arnis, N., y Pappa, P. (2019). Impact Of Working Environment On Job Satisfaction: Evidence From Greek Public Sector. *Theoretical And Empirical Researches in Urban Management*, 14(3), 5–21. <https://www.jstor.org/stable/26753786>

en la motivación. Otros elementos que pueden alterar esa variable son: los salarios, los horas laborales, la autonomía, la estructura organizacional y la comunicación entre los empleados y la gerencia, como se pudo constatar en una población de enfermeras en Florida.<sup>22</sup> El mundo ha cambiado, así como los tipos de trabajo, incluso se podría considerar que los teletrabajos, pueden ofrecer formas de reducir el estrés en términos de la elección de horarios flexibilidad en el trabajo, reducción de los tiempos de traslado, incremento del tiempo en familia etc.; sin embargo, también los trabajos relacionados con la tecnología pueden provocar estrés.<sup>23</sup>

En otro estudio realizado a enfermeras en Jordania, donde se explicó la reducción en la energía, manifestada por el agotamiento emocional, la falta de motivación y sentimientos de frustración que reducen la eficiencia, se investigó la influencia del empoderamiento usando el Maslach Burnout Inventory, donde se encontró no sólo el agotamiento emocional y despersonalización sino falta de logro personal.<sup>24</sup>

En el caso de la población de doctores, si bien puede generar satisfacción el hecho de cuidar a otras personas el burnout en ellos se presenta a consecuencia de drenar las reservas propias de energía. Las fuentes pueden ser el individualismo, perfeccionismo, negación, evitación, estrategias de afrontamiento, la propia profesión; conspiración al silencio, la cultura de la medicina, la tendencia a ignorar el estrés; las organizaciones médicas con cargas electrónicas, el cambio del ambiente laboral y el pobre liderazgo. Tradicionalmente las soluciones se enfocan en los propios médicos y su resiliencia:<sup>25,26</sup>

El agotamiento emocional ha considerado una amplia gama de correlatos organizacionales del agotamiento. Se argumenta que la integración de estas diversas cualidades organizacionales en un modelo integral de entornos organizacionales impulsará la investigación sobre el agotamiento. Los temas principales en la investigación sobre el agotamiento profesional encajan fácilmente en seis áreas de la vida laboral; carga de trabajo, control, recompensa, comunidad, equidad y valores. Estas áreas son lo suficientemente amplias para abarcar la rica variedad de enfoques de investigación adoptados en el campo y lo suficientemente precisas para permitir distinciones claras entre ellas. La revisión identifica un cuerpo consistente de investigación sobre las relaciones de estas seis áreas con el

---

22 Lane, K, Esser, J. Holte, B., y Anne, M.N. (2010). A Study of Nurse Faculty Job Satisfaction in Community Colleges in Florida. *Teaching and Learning in Nursing*, 5(1), 16-26

23 Sabine Pfeiffer, Stefan Sauer and Tobias Ritter. Agile Methods as Stress Management Tools? an Empirical Study. *Work Organisation, Labour y Globalisation*. Vol. 13(2):20-36. DOI: 10.13169/workor-galaboglob.13.2.0020

24 Mudallal, R. H., Othman, W. M., y Hassan, N. F. A. (2017). Nurses' Burnout: The Influence of Leader Empowering Behaviors, Work Conditions, and Demographic Traits. *Inquiry*, 54, 1-10. <https://www.jstor.org/stable/26369682>

25 Lemaire, J. B. y Wallace, J. E. (2017). Burnout among Doctors. *BMJ: British Medical Journal*, 358. <https://www.jstor.org/stable/26950120>

26 West, C.P., Dybye, L.N., Erwin P.J., Shanafelt, T.D. (2016). Interventions to Prevent and Reduce Physician Burnout: a Systematic Review and Metaanalysis. *lancet*, 358:2272-81.

agotamiento. La revisión concluye considerando temas para una agenda de investigación sobre los antecedentes organizacionales del agotamiento y señalando las implicaciones de un enfoque en los desajustes para las intervenciones.<sup>27</sup>

Existe, por lo tanto, un factor psicológico entre la relación de lo que se espera del trabajo, en lo que se realiza, entre lo que se considera que se está logrando, y uno ofreciendo en el trabajo con respecto a lo que está recibiendo; así se crean relaciones entre el desempeño y la capacidad de identificación con el trabajo:

...para determinar el nivel de implicación Laboral y el grado de burnout entre los directivos, los resultados revelaron que los gerentes puntuaron alto en Implicación en el Trabajo, bajo en Despersonalización y Agotamiento Emocional y moderado en Realización Personal. El estudio también encontró la correlación entre la participación laboral y el agotamiento medido en tres dimensiones: dos dimensiones negativas (despersonalización y agotamiento emocional) y una dimensión positiva (realización personal). Se encontró que la Implicación Laboral tenía una correlación negativa con la Despersonalización y el Agotamiento Emocional y una correlación positiva con la Realización Personal. Los resultados de la correlación indican que el Burnout se puede minimizar/evitar si las personas desarrollan un alto nivel de involucramiento en sus trabajos y son capaces de identificarse psicológicamente con sus trabajos<sup>28</sup>.

Otros factores que pueden intervenir en la construcción del agotamiento están asociados con los niveles de cognición de evaluación racional sobre elementos subjetivos a irracionales más subconscientes que puedan producir una disonancia cognitiva:

se conceptualiza el constructor de trabajo emocional en términos de cuatro dimensiones: frecuencia de manifestación emocional apropiada, atención a las reglas de manifestación requeridas, variedad de emociones a mostrar y disonancia emocional generada por tener que expresar emociones deseadas organizacionalmente que no se sienten genuinamente. A través de este marco, el artículo presenta una serie de proposiciones sobre las características a nivel organizacional, laboral e individual que son antecedentes de cada una de estas cuatro dimensiones. Se supone que la frecuencia de la demostración emocional, la atención a las reglas de demostración, la variedad de emociones que se mostrarán y la disonancia emocional conducen a un mayor agotamiento emocional, pero sólo se supone que la disonancia emocional conduce a una menor satisfacción

---

27 Leiter, M. P., y Maslach, C. (1999). Six Areas Of Worklife: A Model Of The Organizational Context Of Burnout. *Journal Of Health And Human Services Administration*, 21(4), 472–489. <http://www.jstor.org/stable/25780925>

28 Chauhan, D. (2009). Effect of Job Involvement on Burnout. *Indian Journal of Industrial Relations*, 44(3), 441–453. <http://www.jstor.org/stable/27768217>

laboral. También se discuten las implicaciones para el desarrollo de teorías futuras y la investigación empírica sobre el trabajo emocional.<sup>29</sup>

## Estudios realizados en las organizaciones de México

Como ha sido expresado en la primera parte, la Organización Mundial de la Salud ha mencionado a México como el país con mayor nivel de burnout de todo el mundo; en este sentido, se entiende que las relaciones entre las variables expuestas en la problematización teórica definen una correlación entre los elementos físicos, organizacionales, del puesto, de la relación con los clientes (al ser un sistema abierto), los tipos de trabajo, la percepción sobre las remuneraciones y otros elementos que producen una serie de problemáticas de rotación, ausentismo, falta de compromiso, baja en la productividad, que sería un problema para la organización, como el alto nivel de rotación, de falta de personal; y para los trabajadores, problemas con sus familias, interrelaciones con los otros colaboradores, problemas de salud, física y mental graves, que pueden llevar a un paro cardíaco, cáncer o problemas crónicos, así como un problema serio de salud pública de forma sistémica.

Ejemplo de lo anterior, es la concomitante de los efectos, como sería la depresión causada por el estrés traumático del acoso en el trabajo, que puede producir efectos como la culpa y un desajuste hormonal y cambios en los hábitos alimentarios, que para reducir los niveles de ansiedad —incrementando la dopamina para reducir los efectos de la depresión o distimia, incrementando los alimentos de alto contenido calórico— producirían a la larga un efecto de diabetes, la cual en México que ocupa el 10° lugar a nivel mundial,<sup>30</sup> esto causado por un clima organizacional tóxico.

De forma interesante, existe una relación entre los estudios realizados, consecuencias encontradas y correlaciones. Sin embargo, es poco lo que se ha estudiado con respecto del estilo de liderazgo como posible causa de tal efecto, aunque se conoce que tanto la cultura como el clima organizacional están íntimamente desarrollados por los estilos de liderazgo, y estos —como se ha comprobado— están en manos de personalidades psicópatas, que pueden usar a los demás sin sentir ningún tipo de culpa; quizá podría ser la explicación más adecuada para entender el fenómeno no sólo del burnout sino de la alta rotación, y no sólo en México sino de la gran renuncia reportada en el año 2022, donde millones de trabajadores a nivel mundial decidieron renunciar a sus trabajos. En México se han realizado estudios como:

el síndrome de burnout ha sido reconocido como un problema de salud pública mundial por la OMS (ICD-11, 2018)... las características y prevalencia del burnout en trabajadores mexicanos y su relación con variables sociodemográficas, laborales y organizacionales... en dos estudios:

29 Morris, J. A., y Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010. <https://doi.org/10.2307/259161>

30 <https://www.gob.mx/inapam/prensa/mexico-ocupa-el-decimo-lugar-mundial-en-diabetes#:~:text=M%C3%89XICO%20OCUPA%20EL%20D%C3%89CIMO%20LUGAR,Mayores%20%7C%20Gobierno%20%7C%20gob.mx>

en el estudio 1 participaron 476 trabajadores, se encontraron evidencias de validez y confiabilidad del MBI-GS. En el estudio 2, participaron, 1110 trabajadores, se realizaron análisis descriptivos y paramétricos para conocer las características y prevalencia del Burnout en la muestra de trabajadores participantes. Los resultados arrojaron que el 34,8% se encuentra en Peligro de manifestar el síndrome, y el 15,9% ya se encuentra Burn-out, esto indica que el 50,7% de los trabajadores tienen una alta probabilidad de sufrir daños en su salud, tanto física, mental y social. Los grupos identificados con mayor porcentaje en Fase 4 “Quemados” fueron Centennials (32,4%), Trabajadores del Sector Privado (18,1%) y Trabajadores de Nivel Operativo (17,4%).<sup>31</sup>

Los cuales establecen relaciones entre tipos de trabajadores, y grupos, pero no en cuanto a sus causas. Incluso en estudios se puede mostrar la relación por género en la población de enfermeras en México:

Actualmente, en México faltan investigaciones publicadas que evalúen el burnout de enfermería de manera consistente. La presión de tener que brindar cuidados de calidad a pacientes de bajos recursos económicos puede ser un factor grave desencadenante de estrés laboral en el profesional de enfermería. El objetivo de este estudio fue establecer la conexión entre el burnout, el estrés laboral y factores tanto demográficos como laborales en el personal de enfermería. Una muestra de 424 enfermeros participó del estudio descriptivo y transversal. Cada uno de los participantes contestó un cuestionario con dos instrumentos validados, el Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey y la Nursing Stress Scale, ambos en su versión en español, así como una encuesta demográfica y laboral de elaboración propia. Se utilizó un análisis de regresión logística bivariado para determinar cualquier asociación significativa entre las variables. Se encuentra una prevalencia del 65,09% en síndrome de burnout medio entre el sexo femenino. Los hombres, por el contrario, presentan un alto nivel de agotamiento emocional y despersonalización, mientras que el sexo femenino presenta niveles de despersonalización significativamente menores. La mayoría del personal mostró niveles de estrés agudo. Algunos factores encontrados en el desarrollo potencial de burnout fueron el turno de trabajo, el puesto, el departamento y el género.<sup>32</sup>

Donde se hace referencia a variables como el turno, el puesto, el departamento y el género, pero no en la relación entre la autoridad y la variable dependiente, como se puede analizar en la literatura fundacional, se hace mucho énfasis en la relación

31 Martínez-Mejía, E., George, F. I. V., y Martínez-Guerrero, J. I. (2020). Prevalence of Burnout Syndrome in Mexican Employees in Mexico City. *Journal of Basic and Applied Psychology Research*, 2(3), 23-33.

32 Acosta-Ramos, S., Ramirez-Martinez, F. R., Manriquez, I. J. R., Galindo-Odilon, M., Estrada-Esparza, S. Y., Trejo-Franco, J. y Flores-Padilla, L. (2021). Burnout Syndrome and Association with Work Stress in Nursing Staff in Public Hospital of the Northern Border of Mexico. *Archives of Psychiatric Nursing*, 35(6), 571-576.

con la agresividad de los clientes, en general, y en los pacientes, en particular, pero no se menciona la relación con el tipo de liderazgo X. En el caso, por ejemplo, de trabajadores académicos se estudió que:

El objetivo del estudio fue identificar la relación que existe entre los factores psicosociales del trabajo académico y el Síndrome de *Burnout* en una universidad pública de México. En una muestra de 247 académicos de una universidad pública de México, se aplicó una batería en línea que estuvo conformada por una adaptación del cuestionario de Factores Psicosociales del Trabajo Académico (FPSIS), el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo para Profesionales de la Educación (CESQT-PE) y un apartado de sociodemográficos. Las prevalencias altas y/o críticas de las dimensiones de *Burnout* rondaron el 30%, al mismo tiempo que más del 90% mostraron altos niveles de ilusión en el trabajo. Los modelos de regresión lineal multivariada mostraron una relación estadísticamente significativa entre todos los factores psicosociales con la mayoría de las dimensiones del *Burnout* independientes al sexo, la edad o el estado civil, alcanzando varianzas explicadas entre el 16% y el 43%. Los predictores más confiables fueron “problemas sociales y organizacionales” y “problemas con alumnos”, los que también tuvieron mayor prevalencia (40.9% y 34.8% respectivamente). Parecen coexistir dimensiones negativas del burnout y la ilusión por el trabajo en alguna medida. Los factores psicosociales encontrados se vinculan claramente a las nuevas políticas de educación superior. Se recomienda implementar acciones a nivel institucional que contribuyan a mejorar las condiciones laborales y el bienestar, así como programas preventivos para disminuir el estrés laboral y mejorar la calidad de vida de los académicos.<sup>33</sup>

Aquí otra vez se hace énfasis en el cliente, en este caso en los estudiantes, pero no se hace énfasis en la relación de poder entre los supervisores, y jefes con respecto de los profesores. En el caso del sector industrial se estudió:

Debido a la globalización y al crecimiento acelerado de la tecnología, cada vez más empleados de empresas se ven afectados por el síndrome de burnout, cuya naturaleza psicológica requiere una respuesta prolongada a los estresores interpersonales crónicos en los **entornos laborales**. La presente investigación tiene como objetivo validar la operatividad del Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) utilizando una muestra de 378 profesionales pertenecientes a mandos medios y altos que laboran en empresas del sector IMMEX (que comprende el industrial-manufactura, maquila y exportación). Ubicada en el estado de Baja California, México. En primer lugar, se realizó un análisis factorial exploratorio utilizando el método de componentes principales y rotación Varimax, y los resultados revelaron la existencia de tres factores que representan más del 67% de la

33 Villamar Sánchez, D., Juárez García, A., González Corzo, I. G., y Osnaya Moreno, M. (2019). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en académicos de una universidad pública de México. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 111-126.

varianza total. En segundo lugar, se realizó un análisis factorial confirmatorio obteniendo resultados apropiados para los índices Chi-square goodness-of-fit model, Root Mean Square Error of Aproximation (RMSEA), Normed Fit Index (NFI), Comparative Fit Index (CFI), Relative Fit Index (RFI), Parsimony Ratio (PRATIO) y Parsimony Normed Fit Index (PNFI), muy recomendados por la literatura en este tipo de estudios. Además, se verificó satisfactoriamente la validez de constructo. La solución factorial coincidió con la propuesta original del Maslach Burnout Inventory por lo que este instrumento puede considerarse una opción válida y confiable para analizar los niveles de burnout en personas pertenecientes a mandos medios y altos en este tipo de industrias.

Otra vez se utilizó un instrumento señalado en la literatura que no hace referencia a la posibilidad de que el agotamiento emocional esté relacionado con el tipo de liderazgo tóxico.

En México, sin embargo, sí se ha concientizado sobre la problemática y sobre los posibles efectos que los liderazgos están provocando en la salud de los trabajadores por lo que se estableció la norma 085.DOF Liderazgo Negativo y relaciones negativas en el trabajo:

#### *Liderazgo y relaciones negativos en el trabajo*

1. El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo, directamente relacionado con la actitud agresiva o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño.
2. El concepto de relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros para la solución de problemas relacionados con el trabajo y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social, y

La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente:

1. Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la

depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta norma no se considera el acoso sexual.

2. Hostigamiento: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.
3. Malos tratos: Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez o en diferentes ocasiones).<sup>34</sup>

En consecuencia, se debe de realizar un cambio organizacional que considere la perspectiva de los trabajadores y su salud mental; un sistema que asegure elementos de dignidad en el trabajo promovido desde los liderazgos, el cambio real a un liderazgo tipo Y, empoderando a los trabajadores, con condiciones dignas de trabajo, con salarios dignos y competitivos, con la oportunidad de crecimiento, de libertad de acción, sin temor a represalias por las condiciones o por las acciones de los jefes, desde los supervisores hasta los mandos medios que son los que están en constante interacción con los operativos, eliminando la discrecionalidad de los jefes tóxicos que producen el agotamiento emocional.

## Metodología

Para efecto de desarrollar la investigación, se usó el método teórico que consiste en utilizar de manera reiterada, desde la elaboración del diseño investigativo, a partir del estudio del estado del arte sobre el problema científico, hasta la interpretación de los datos y hechos constatados, y las correspondientes conclusiones y recomendaciones, y el método hemerográfico que es una herramienta que se utiliza mediante una descripción objetiva, sistemática y cuantitativa que proporciona suficientes elementos de juicio que nos ayudan a contestar muchas de las preguntas que no se hacen día a día cuando leemos cuando discutimos el tema y cómo seguirlo.

## Resultados

Se requiere un cambio de cultura, para la formulación de una cultura de calidad organizacional que sea resiliente con mano de obra calificada, pero a la vez que sea considerada como potencial creativo de la organización impulsando su crecimiento, a partir del humanismo, la libertad y el trabajo en equipo:

En virtud de la necesidad social y empresarial de generar nuevas propuestas de desarrollo humano, en un mundo global con nuevas necesidades de incorporación de habilidades técnicas acordes con las tendencias mundiales, las nuevas formas de comunicación, aprendizaje, en un mundo que ha modificado su cultura y estrategias de vinculación de forma global en términos de educación, consumo, valores, interculturalidad global, este nuevo mundo basado en redes y vinculado a través de la convivencia de la inteligencia artificial, el big data, las tecnologías

34 [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0)

de información y comunicación, representa retos de cambio y modificación en los sistemas y cultura de las organizaciones a nivel mundial, debido a que estos cambios son una concomitante que trastoca los elementos sociales, económicos, psicológicos y empresariales. Se establece que la multidisciplinariedad tenderá a atender las nuevas dinámicas y desarrollos que implican nuevas soluciones innovadoras para resolver los problemas actuales y futuros de una sociedad que ha cambiado sus dinámicas a partir de la cuarta revolución industrial. Implica la pandemia y un mundo de tecnología, las cadenas de suministro, las cadenas de valor, los elementos intangibles como el conocimiento y la biotecnología y el arte; donde el recurso humano es la base del desarrollo; así la cultura debe de estar basada en un liderazgo tipo Y, es decir, democrático participativo empoderando a los niveles operativos, con autonomía en la toma de decisiones y crecimiento.

La sostenibilidad de nuestros recursos humanos de forma competitiva a nivel global, con investigación de mercados emergentes e innovadores, entendiendo que la relación entre los conocimientos de las disciplinas tradicionales no abarcan la complejidad actual; en esta nueva realidad, los contadores, abogados, incluso los médicos, y enfermeras pueden ser sustituidos por programas de cómputo tipo *machine learning* e inteligencia artificial; sin embargo, se requerirán de desarrolladores, y analistas de big data, para establecer las nuevas directrices empresariales, es decir, la necesidad de adaptarse a la automatización, de tal forma que ésta afecta al sistema empresarial actual abierto de resiliencia.

## Discusión

Se tiene que entender que ha habido un cambio radical; en 1820, la mujer no podía votar, los niños trabajaban en fábricas, las jornadas eran de 50 horas semanales, no existía la seguridad social; en 1933, se abolió la esclavitud; en 1841 se limitó el trabajo infantil en Francia; en 1883 se formuló la ley del seguro de enfermedad en Alemania; en 1893 se otorgó el voto femenino en Nueva Zelanda; en 1915 se realizó la jornada laboral de 8 horas en Uruguay; y así, poco a poco, el mundo ha ido cambiando, pasando por cada una de las revoluciones industriales. El problema con las revoluciones industriales de cuarta generación es que las máquinas pueden sustituir a las personas en las siguientes habilidades en las cuales estaba basado el modelo educativo clásico; trabajo especializado, repetitivo, aprendizaje de memoria de grandes cantidades de datos, pero además cosas que la automatización ha logrado que es obedecer ciegamente y no cobrar ni descansar. Sin embargo, con la inclusión de la administración de la calidad total y los grupos de trabajo, las empresas requieren de otro tipo de habilidades, que es lo que el cerebro humano es capaz de hacer mejor que las máquinas, ya que el cerebro necesita de estímulos para incorporar datos, y esto es a lo que se llama *emociones* por ello se establecen nuevas tendencias en el aprendizaje bajo el sistema límbico y la gamificación, puesto que el efecto de la dopamina en la educación resulta fundamental en el impacto, lo cual establece las condiciones necesarias para relacionarnos con otros humanos, tanto en la educación como en las empresas y la sociedad en general. Es decir, el aprendizaje socioemocional o la inteligencia emocional que puede establecerse en dos términos la intra y la hetero emocional, para comunicarnos con nosotros

mismos o con otras personas, dentro de las organizaciones y con la sociedad en general, es necesario para entender cuáles son las necesidades sociales que una empresa debería de cubrir.

En cuanto a la realización de ejercicios repetitivos que se requería en las empresas tradicionales (como en las fábricas) y que está totalmente sobrepasado por la automatización tiene su contraparte humana, la cual se refiere a que los seres humanos tienen la capacidad de manejar lo impredecible, es decir, se cuenta con la capacidad de innovar frente a problemas nuevos, a saber; la capacidad de improvisación, en cuanto a la especialización que puede ser realizada por programas informáticos y robots. Nosotros podemos hacer lo contrario, es decir, en lugar de articular respuestas disciplinares, tomar elementos multidisciplinarios, para formular estrategias diferentes, cruzando, por ejemplo, elementos de antropología que son meramente humanos con cibernética para la creación de una estrategia de comunicación innovadora que una máquina no puede realizar, para lo que se necesita capacitar y motivar al recurso humano en función de habilidades de creatividad humana, que era lo que el sistema educativo tradicional restringía; lograr esta capacidad implica un mecanismo de respuesta disruptiva o pensar más allá de la caja disciplinar.

Los que tradicionalmente se consideran como genios no lo son porque hayan establecido especialización de áreas, sino por la integración y transferencia de conocimiento de elementos opuestos, por ejemplo, Edison combinando electricidad, fotografía y sonido produjo el kinescopio, que fue el precursor del cine y la televisión. Darwin, al mezclar Economía, Geografía y Biología produjo la teoría de la evolución, que se puede encontrar en aplicaciones económicas como la teoría ecológica de la población, la cual explica las estrategias de sobrevivencia de las empresas, y que se puede analizar desde métodos simplex de estadística con planos topológicos. Así también, los Hermanos Wright al unir bicicletas y cometas crearon la aviación como un producto disruptivo a su época. Con respecto a cumplir órdenes que una máquina lo hace de forma eficiente, se tiene una ventaja que es el pensamiento crítico, ya que innovar es también probar soluciones diferentes que no se esperaban, de ahí se han producido avances como nuevas rutas comerciales; para ello el empoderamiento y la motivación, para la experimentación y el cambio en la cultura organizacional, implica un elemento fundamental en la adaptación y resiliencia organizacional.

Se establece, en este sentido, que más que la productividad empresarial —con base en una postura competitiva, individual y motivada tan sólo por el elemento de la racionalidad económica de suma cero— lo que uno gana lo pierde el otro. El psicólogo David Kolb no sólo enfatiza la diferencia de aprendizajes, sino que propone competir en clase, dado que algunos son buenos para la teoría, otros para lo visual de los fenómenos sociales, mientras que otros necesitan más de emociones y comprensión de las dinámicas que se establecen en la comunicación entre las personas que intervienen en la producción de ideas, mientras que algunos más aprenden mejor realizando actividades prácticas. Todos estos elementos se

pueden complementar y así otorgar un valor agregado en el grupo de trabajo, como una innovación productiva que se basa en el trabajo flexible y cooperativo.

## Conclusiones

Finalmente, la inteligencia humana real no tiene competencia. Donde los humanos sean apoyados por máquinas y software, sin embargo, se necesita gente que diseñe los programas, que los supervise y que analice los datos. El problema de la automatización es que está terminando trabajos que antes estaban destinados a la clase media, pero que se están acabando en el mundo actual y el futuro. Muchos de los trabajadores que trataron de regresar, a sus trabajos después de la pandemia se encontraron que simplemente ya no existían. El sistema productivo que está preparado para los trabajadores y empleos de hoy, dista del de mañana, porque el mundo cambia demasiado rápido y los conocimientos; serán obsoletos para los cambios y contingencias evaluadas por la ecología de población que no puedan seguir ese ritmo; habrá empleos en corto plazo que no existían como en ciberseguridad neuro mercadólogos digitales, entre otros. Se estima que el 65% de los empleos que ocuparán nuestros niños aún no se han inventado en el estudio *the future of Jobs Report, del Worl Economic Forum*, indica que las habilidades que piden en más de 900 tipos de trabajos son: pensamiento analítico, innovación, atención al detalle, integridad, solución de problemas complejos, iniciativa, gestión de equipos y del tiempo, ciencia matemática, coordinación, iniciativa, responsabilidad, autonomía, monitoreo, cooperación, orientación social, entrenamiento instruccional y enseñar a otros, liderazgo, influencia social, gerencia de recursos financieros, gerencia de recursos humanos, resistencia, flexibilidad, balance, coordinación física y habilidades de fuerza, habilidades de control del movimiento, habilidades de manipulación fina, habilidades perceptivas, persuasión, control de calidad, tolerancia al estrés, diseño de tecnología, programación, mantenimiento de equipo, instalación, reparación, audición y discurso, habilidades visuales. Las que más están creciendo son comprender las emociones de los demás, es decir, la inteligencia emocional, interemocional, resolver problemas no predecibles, creatividad (innovación), complementarse con otros (trabajo en equipos multidisciplinarios, con diferentes tipos de personalidad) y el pensamiento crítico. Por lo que un nuevo sistema depende de asignar a los trabajadores estas competencias para prepararse para el futuro; estos elementos conviven en un mundo donde la preocupación más grande de los trabajadores en México es la inestabilidad laboral; temor producido por los liderazgos tóxicos que amenazan a los trabajadores con despedirlos de forma constante y que rompen con el contrato psicológico de Shein, la lealtad a cambio del recurso para satisfacer sus necesidades básicas, y la seguridad que es el segundo eslabón de la pirámide de Mazlow, es decir, la seguridad laboral.

## Bibliografía

Acosta-Ramos, S., Ramirez-Martinez, F. R., Manriquez, I. J. R., Galindo-Odilon, M., Estrada-Esparza, S. Y., Trejo-Franco, J., y Flores-Padilla, L. (2021). Burnout syndrome and association with work stress in nursing staff in public hospital

of the northern border of Mexico. *Archives of Psychiatric Nursing*, 35(6), 571-576.

Aiken L. Clarke S. Sloane D. Sochalski J. Silber J. (2022) Hospital Nurse Staffing and Patient Mortality, Nurse Burnout, and Job Satisfaction. *JAMA*. 288(16): 1987-1993.

Chauhan, D. (2009). Effect of Job Involvement on Burnout. *Indian Journal of Industrial Relations*, 44(3), 441–453. <http://www.jstor.org/stable/27768217>.

Cordes, C. L., y Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621–656. <https://doi.org/10.2307/258593>.

Guerrero-Sánchez, P., y Guerrero-Grajeda, J. (2023). La gran renuncia, aspectos psicológicos, económicos, y la resiliencia organizacional en EUA y México. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 12(23), 15-49

Hamaideh H. (2011) Burnout, social support, and job satisfaction among Jordanian mental Health nurses. *Issues Ment Health Nurs.*, 32(4): 234-242

Karamanis, K., Arnis, N., y Pappa, P. (2019). Impact Of Working Environment On Job Satisfaction: Evidence From Greek Public Sector. *Theoretical And Empirical Researches in Urban Management*, 14(3), 5–21. <https://www.jstor.org/stable/26753786>.

Lane, K, Esser, J. Holte, B., y Anne, M.N. (2010). A Study of Nurse Faculty Job Satisfaction in Community Colleges in Florida. *Teaching and Learning in Nursing*, 5(1), 16-26.

Leiter M.P., Maslach C. (2004). Areas of worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout. *Research in Occupational Stress and Well-Being*. Vol. 3; pp91-. 134.

Leiter, M. P., y Maslach, C. (1999). Six Areas Of Worklife: A Model Of The Organizational Context Of Burnout. *Journal Of Health And Human Services Administration*, 21(4), 472–489. <http://www.jstor.org/stable/25780925>

Lemaire, J. B., y Wallace, J. E. (2017). Burnout among Doctors. *BMJ: British Medical Journal*, 358. <https://www.jstor.org/stable/26950120>.

Martínez-Mejía, E., George, F. I. V., y Martínez-Guerrero, J. I. (2020). Prevalence of Burnout Syndrome in Mexican Employees in Mexico City. *Journal of Basic and Applied Psychology Research*, 2(3), 23-33.

- Maslach C. Jackson S. Leiter M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Mountain View, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach C. (2003). Job Burnout: new directions in research and intervention. *Curr Dir Psychol Sci*. 21: 189-192.
- Morris, J. A., y Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010. <https://doi.org/10.2307/259161>.
- Mudallal, R. H., Othman, W. M., y Hassan, N. F. A. (2017). Nurses' Burnout: The Influence of Leader Empowering Behaviors, Work Conditions, and Demographic Traits. *Inquiry*, 54, 1–10. <https://www.jstor.org/stable/26369682>.
- Mudallal, R. H., Othman, W. M., y Hassan, N. F. A. (2017). Nurses' Burnout: The Influence of Leader Empowering Behaviors, Work Conditions, and Demographic Traits. *Inquiry*, 54, 1–10. <https://www.jstor.org/stable/26369682>.
- Sabine Pfeiffer, Stefan Sauer and Tobias Ritter. Agile methods as stress management tools? an empirical study. *Work Organisation, Labour y Globalisation*. Vol. 13(2):20-36. <https://doi.org/10.13169/workorgalaboglob.13.2.0020>.
- Samra, R. (2018). Brief History of Burnout. *BMJ: British Medical Journal*, 363. <https://www.jstor.org/stable/26964252>.
- Sánchez, P. G., Guevara, I. S., y Mayo, A. R. P. (2022). Economic Crisis, Changing Paradigms and Organizational Complexity. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 10(4), 737-752.
- Spence Laschinger HK, Finegan, Wilk P. (2011). Situational and dispositional influences on nurses' workplace well-being: the role of empowering unit leadership. *Nurs Res*. 60(2): 124-131.
- Spence Laschinger HK., Finegan J. Shamian J. Wilk P. (2001). Impact of structural and psychological empowerment on job strain in nursing work settings expanding Kanter's model. *J Nurs Adm*. 31: 260-272.
- Sutton, G. W. (2013). THE WISDOM OF PSYCHOPATHS: What Saints, Spies, and Serial Killers Can Teach Us about Success. *Journal of Psychology and Christianity*, 32(3), 265.
- Villamar Sánchez, D., Juárez García, A., González Corzo, I. G., y Osnaya Moreno, M. (2019). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en académicos de una universidad pública de México. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 111-126.



West CP. Dybye LN. Erwin PJ. Shanafelt TD. (2016) . Interventions to prevent and reduce physician burnout: a systematic review and metaanalysis. *lancet*, 358: 2272-81.

---

## CAPÍTULO II

# Secuela de los riesgos psicosociales y trastornos psicosomáticos: caso Hospital Militar en Quintana Roo

Blanca Verónica Moreno García\*

Eustacio Díaz Rodríguez\*\*

Robert Beltrán López\*\*\*

Marío Arturo Selem Salinas\*\*\*\*

\* Doctora en Desarrollo Humano. Departamento de Ciencias Económico Administrativo, Instituto Tecnológico de Chetumal, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3045-2580> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Blanca-Veronica-Garcia>

\*\* Doctor en Administración Escolar y Educativa. Departamento de Ciencias Económico Administrativo, Instituto Tecnológico de Chetumal, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0968-5766> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Eustacio-Diaz-Rodriguez>

\*\*\* Doctor en Ciencias de la Administración. Departamento de Ciencias Económico Administrativo, Instituto Tecnológico de Chetumal, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5667-8732> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Robert-Lopez-14>

\*\*\*\* Maestro en Administración en Negocios. Departamento de Ciencias Económico Administrativo, Instituto Tecnológico de Chetumal, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1809-7344> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Mario-Salinas-2>

## Resumen

La presente investigación tiene como escenario de estudio un Hospital Militar de Zona del Estado de Quintana Roo, México. El objetivo consistió en analizar la relación de los riesgos psicosociales y los trastornos psicósomáticos del personal de sanidad del nosocomio referido; considerando que la importancia de la variable que se estudia, tiene un impacto directo en la productividad y desempeño de los miembros de esta institución. Teóricamente se fundamenta el trabajo considerando como eje rector el modelo de Desarrollo Humano propuesto en las obras de Maslow y Rogers. Metodológicamente se trabajó con un diseño cuantitativo no experimental de tipo trasversal analítico para identificar el vínculo entre riesgos psicosociales y trastornos psicósomáticos; se analizó el total de la población que integra el nosocomio. Los instrumentos empleados fueron: el cuestionario NOM-035-STPS-2018 digital, utilizado para el registro, recolección y análisis de la información; del mismo modo se empleó la Escala de Desgaste Ocupacional debido a que esta validado y tiene confiabilidad de acuerdo con parámetros mexicanos. De los resultados se encontró que hay correlación positiva, estadísticamente significativa entre los riesgos psicosociales y los trastornos del sueño, los trastornos gastrointestinales, trastornos psiconeuróticos, trastornos del dolor, indicador de ansiedad e indicador de depresión.

**Palabras clave:** Riesgos psicosociales, trastornos psicósomáticos, burnout, hospital militar, NOM-035

## Abstract

The present research has as a study scenario a Military Zone Hospital in the state of Quintana Roo, Mexico. The objective consists in analyzing the relationship between Psychosocial Risks and psychosomatic disorders of the health personnel of the referred hospital; considering that the importance of the variable that was study has a direct impact on the productivity and performance of the members of this institution. Theoretically, the work is based on the Human Development model proposed in the works of Maslow and Rogers. Methodologically, we worked with a non-experimental quantitative design of an analytical transversal type to identify the link between psychosocial risks and psychosomatic disorders; we analyzed the total population of the hospital. The instruments that were used: the NOM-035-STPS-2018 digital questionnaire, used for recording, collecting and analyzing the information; likewise, the Occupational Attrition Scale was used because it is validated and has reliability according to Mexican parameters. The results showed that there is a positive, statistically significant correlation between psychosocial risks and sleep disorders, gastrointestinal disorders, psychoneurotic disorders, pain disorders, anxiety indicator and depression indicator.

**Key words:** Psychosocial risks, psychosomatic disorders, burnout, military hospital, NOM-035

## Introducción

El presente trabajo incursionó en la dinámica cotidiana del Hospital Militar de Zona del sureste mexicano, para investigar la serie de eventos emergentes, que en el día a día se presentan como factores de riesgos para la salud física, social y mental del personal que lo constituye; considerando al cuerpo médico, enfermeras, asistentes y auxiliares de tratamiento médico, durante el tiempo de labor hospitalaria.

Es importante destacar que, para el personal militar de sanidad del nosocomio de referencia, como el de todos los hospitales militares, es compleja su labor en la medida en que debe de cumplir dos funciones que demandan prácticamente el mismo nivel de exigencia y resolución; por un lado, como profesional de la salud se le exige atención y cuidados a los derechohabientes con prontitud, calidad y calidez; por otro lado, como militar debe cumplir en tiempo y forma con aquello que su rango y la cadena de mando o el servicio le exige. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Deberes Militares de la Secretaría de la Defensa Nacional [SEDENA] (1937) y al *Manual de organización y funcionamiento del Hospital Militar de Zona* (SEDENA, 2018), los efectos de las exigencias por la doble función (militar-sanidad) se han asumido como una condición normal y por añadidura aceptable, a pesar de que deriva en problemas personales, sociales, médicos y económicos, que no sólo impactan al personal, sino que generan problemas para el centro de trabajo y su buen funcionamiento. Por los cambios de paradigmas en el mundo laboral ahora se pueden considerar como Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST), los cuales la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS, 2018), a través de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 [NOM- 035], los ha descrito con precisión.

En este orden de ideas, es importante puntualizar que la STPS, por medio de la NOM-035 —en vigor a partir el mes de noviembre de 2019— caracteriza a los Riesgos Psicosociales como situaciones laborales que pueden provocar trastornos de ansiedad, trastornos no orgánicos del ciclo sueño, estrés grave y crisis de adaptación, entre otros. Estas situaciones laborales pueden vincularse de una manera directa con la naturaleza de las actividades que el cargo exige, la jornada de trabajo en cuanto a la extensión del horario y el turno, la posibilidad de una exposición a eventos de alto impacto, que pueden incluir eventos traumáticos, violencia laboral vivida o presenciada.

De acuerdo con Neffa (2015), el trabajo tiene una gran variedad de aportaciones para el hombre, tanto objetivas como subjetivas. Las objetivas se relaciona con su producto y la riqueza que genera en el mercado, y las segundas son de naturaleza subjetiva porque el trabajo, al tiempo que transforma la naturaleza, recibe como efecto la transformación de quien lo realiza.

Rodgers *et. al.* (2009) describen ciertos factores existentes en el interior de las empresas, que son el resultado de la misma estructura y dinámica con que se desenvuelven sus operaciones, describiéndolos como riesgo psicosociales, que se caracterizan porque causan —como respuestas adaptativas en los trabajadores— patrones patológicos de orden fisiológico (reacciones neuroendocrinas), reacciones emocionales significativas que se relacionan con estados internos que afectan el estado de bienestar emocional, tal como cuadros de ansiedad, depresión, abulia, etc.; alteraciones cognitivas, generadoras de desequilibrio interno afectando procesos perceptuales (atención, memoria, etc.), y causan desordenes de la conducta (propensión a la ingesta de sustancias psicoactivas que alteran el estado de conciencia y generan momentáneamente estados de placer), que pueden ser el preludio de enfermedades de pronóstico reservado considerando su intensidad, frecuencia y duración.

Al realizar investigaciones sobre los productos psicosociales del trabajo, es importante distinguir entre los que son motivo de riesgo para la salud y las situaciones desafiantes donde el colaborador es respaldado en su lugar de trabajo, capacitándolo debidamente y motivándolo, lo cual amplía sus capacidades y genera un alto rendimiento. Hay que tener en cuenta que una institución libre de riesgos psicosociales brinda y genera oportunidades de desarrollo personal, profesional, familiar, lo que trae como consecuencia bienestar físico y mental del individuo.

El presente trabajo se adentró en el conocimiento de la salud mental del personal militar de sanidad, toda vez que su contexto presenta desafíos personales, sociales, familiares y profesionales, que son considerados normales dado el nivel de resiliencia medido al ingresar a la institución castrense, y al adiestramiento o adoctrinamiento permanente conexos con el servicio de las armas y su nivel técnico, donde se establecen, aceptan e incorporan actitudes con valores hacia el trabajo (Treviño y López, 2022) y hacia la jerarquía de sus miembros, pero que generan trastornos psicosomáticos o trastornos del estado de ánimo, cuya etiología primaria es el *mobbing*, *burnout* o el estrés, todos ellos relacionados directamente con factores de riesgo psicosocial, que atentan contra la salud mental de las personas que se encuentran laborando en la organización y que se traducen en las interconsultas de los especialistas de la salud del nosocomio en comento, a escalones superiores de atención en diferentes especialidades médicas.

Por lo anterior, el nivel de contaminación social que producen las organizaciones públicas o privadas con ambientes tóxicos de trabajo ocasionan a las personas que laboran para ellas daños significativos en la salud y en el bienestar que deben de gozar, como resultado de realizar un trabajo digno, bajo políticas de buenas prácticas administrativas. El daño a los afectados se traduce en padecimientos que alteran el proceso de equilibrio permanente de la vida anímica y físicas, que se identifican como trastornos emocionales y psicosomáticos.

## Marco teórico

### *Modelo de Desarrollo Humano de la psicología humanista (Maslow y Rogers)*

De acuerdo con Maslow (1982), todo ser humano tiene un impulso de optimar, hacia una mayor realización de las potencialidades, hacia la autorrealización o plenitud humana. Una defensa o un impedimento normal para este proceso evolutivo, Maslow lo llamó complejo de Jonás, que se experimenta como miedo a la propia grandeza o evasión o desperdicio de los mejores talentos. Es lamentable que los factores de Riesgos Psicosociales, dentro de las organizaciones se materialicen en una vida de conformidad insatisfactoria.

Rogers (2004) argumenta que todos los seres humanos son positivos, razón por la cual demandan respeto total, principalmente cuando sus anhelos de superación se ponen de manifiesto. Del mismo modo, afirma que “el individuo es un todo —organismo-organizado, dinámico y abierto— en el que existe un deseo de estabilidad, de coherencia y deseo de unidad y orden” (p. 158). Cuando habla del

organismo, puntualiza que el individuo se encuentra en movimiento permanente, lo que lo encamina poco a poco a niveles superiores de conciencia y de realización personal. El autor considera que en la práctica de este nuevo conocimiento de sí y de sí con el mundo, todo su ser encuentra el potencial necesario a manera de una tendencia direccional constructiva hacia la autorrealización; del mismo modo considera que el ser humano necesita condiciones que faciliten su crecimiento tales como: la congruencia, una postura de sencillez, productividad y aceptante hacia la realidad de la persona y la empatía. Estas condiciones tienen que presentarse en una relación de igualdad, del mismo modo la identificación de situaciones individuales y colectivas como la dignidad y respeto hacia los demás, postura firme pero empática, y la autenticidad con la que se puede dar un proceso recíproco de aprendizaje significativo.

### *Riesgos psicosociales y disposiciones oficiales*

Con el tiempo, al parecer, los riesgos de trabajo han pasado de ser calderas, hornos, minas, prensas, plataformas de perforación, andamios de construcción, luces y humos de soldadura, aparatos de rayos x, a climas y culturas organizacionales tóxicas.

El término Riesgos Psicosociales en el trabajo, identificados con sus siglas RPST, se emplea, hoy en día, cada vez con mayor frecuencia para identificar y hacer referencia a la integración de diferentes factores que inducen malestar o perturbación en los mecanismos de respuesta física y psicológica adaptativa de los individuos dentro de las organizaciones, y que no necesariamente tienen relación con el trabajo que se desempeña; así los factores de RPST, de acuerdo con Sánchez (2016) se hallan relacionados con aspectos como la organización y flexibilidad del trabajo, condiciones propicias y entorno del trabajador; relaciones en el trabajo y las que se dan fuera de éste; así como las relaciones simétricas y asimétricas; así también se debe considerar de acuerdo con los autores el tipo de giro de la empresa, el tipo de clientes a los que se les brinda el servicio y el tipo de contacto que se tiene con ellos.

Los factores que se asocian a los RPST en el trabajo, como el estrés, así como la violencia dentro de las organizaciones, se han podido identificar ampliamente, como verdaderos atentados contra la salud y el bienestar y obstáculos para que el trabajo sea una actividad digna de ser gozada por los beneficios que desencadenan de acuerdo con Juárez (2017).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1998a) ha caracterizado a los riesgos de tipo psicosocial como el producto no esperado de la comunicación interna en la organización, la gestión, el contenido de las tareas y otras situaciones inmersas en la organización, entre ellas, las ambientales, por un lado; y por el otro lado, se encuentran las habilidades, conocimientos y necesidades de los colaboradores.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2018), establece la Norma Oficial Mexicana, NOM-035-STPS-2018[NOM-035] para la identificación, análisis

y prevención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, entrando en aplicación a partir de noviembre de 2019, como resultado de acuerdos nacionales e internacionales de México en materia de justicia laboral, comercio y competitividad. Su objetivo básico es brindar los indicadores suficientes y necesarios, para que en la realidad del trabajo se identifiquen, diagnostiquen y se prevengan los factores de riesgo psicosocial y se promuevan ambientes saludables, donde la actividad laboral se pueda desarrollar de una forma saludable (Santoyo, 2022).

### *Estrés y trabajo*

De acuerdo con Sánchez (*et al.* 2008), la respuesta ante el estrés tiene generalmente una secuencia que va a un estado de alarma, continuando una activación mantenida, y terminado con un estado de agotamiento, con la posibilidad de desencadenar en trastornos psicosomáticos graves. Comúnmente en el ambiente médico hospitalario, se presentan dos formas en las que se traduce el estrés laboral crónico: el síndrome de *burnout* y el *mobbing* o acoso institucional.

Merino (*et al.* 2018), y Martínez-Mejía (*et al.* 2022) refieren que el síndrome de *burnout*, se manifiesta regularmente a causa de políticas institucionales que están ligadas con la organización del trabajo, el estilo de liderazgo, el incremento constante de la presión asistencial y la delegación de responsabilidad con carencia de autonomía para tomar decisiones. Por otro lado, Rodríguez (2002) afirma que el *mobbing* tiene su origen en el clima organizacional establecido por el tipo de relaciones interpersonales que se permiten en la institución, caracterizado por el maltrato verbal. La clínica del *mobbing* y el *burnout* son semejantes, siendo el primero el que causa mayor daño a la identidad y autoestima. El cuadro clínico es depresión o depresión – ansiosa; cuando ambos síndromes se presentan en la misma persona, los resultados son de pronóstico reservado. Con las nuevas prácticas de acusaciones legales a médicos de negligencia, el estrés se intensifica porque se pone en riesgo la libertad y la profesión.

Dadas las investigaciones realizadas por Uribe (2010), se identifican algunos cuadros psicosomáticos que están asociados al estado tensional del individuo, considerando siete en específico como son: Trastornos del sueño, que son parte de los signos de la falta de descanso saludable y adecuado, como lo afirma Del Rio Portilla (2006); trastornos del dolor, mismos que Sánchez *et al.* (2008) aseguran que se asocia a agentes bioquímicos donde se ven secretadas hormonas ante emociones negativas, causando reacciones fisiológicas, dolor de cabeza o espalda; Ansiedad, como consecuencia de exceso de tarea cuya demanda de atención es mayor (Manrique de Lara y Caamaño, 2010); trastornos neuróticos o “neurastenia”; trastornos gastrointestinales que, tal como señala Montañaño (*et al.* 2006), son producidos por situaciones que tensionan al organismo y que concentran atención en el estómago; trastornos psicosexuales; depresión que —de acuerdo con Gil y Peiró (2000)— generan sentimiento de inferioridad y resultan en la deserción de actividades dado que pierden valor para el individuo.

Al día de hoy, siguen existiendo ambientes laborales donde se experimentan, mantienen y fortalecen los productores de estrés; se mantiene constantemente la demanda de compromisos, exigencias externas e internas, presiones externas, etc. Fedorova y Polents (2017) identifican estas situaciones organizacionales y las caracterizan como organizaciones tóxicas.

## Metodología

### *Caracterización de la investigación*

Siguiendo los criterios sobre enfoques de investigación, proporcionados por Hernández (*et al.* 2014) y dada la necesidad de establecer de una manera objetiva y medible el fenómeno de estudio (como exigencia para ser llevado a cabo el estudio en el nosocomio militar), la investigación ha tenido un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, en el que se ha realizado la recolección de datos, por medio de la aplicación de instrumentos estandarizados para México, pudiendo determinar la manifestación de las variables de estudio, siguiendo los procedimientos indicados que establecen los instrumentos y verificando así la existencia objetiva de los hechos investigados.

### *Grado de profundidad*

Con base en la necesidad de analizar si existe relación entre las enfermedades psicosomáticas y los factores de riesgos psicosociales, dentro de la comunidad que constituye el Hospital Militar de Zona, se ha realizado un estudio transversal analítico. Transversal porque se ha pretendido identificar la prevalencia de los fenómenos que se investigan, sin una continuidad en el eje del tiempo, con la posibilidad de poder estudiar la totalidad de la población del nosocomio antes referido; analítico porque el objetivo es dar respuesta a la pregunta planteada en esta investigación, sobre la relación entre los trastornos psicosomáticos y los factores de riesgos psicosociales, con la flexibilidad de considerar los múltiples factores de riesgo psicosocial juntos como una constante y los trastornos psicosomáticos como foco del estudio.

### *Delimitación del estudio y población*

*Especialidad.* Se trabaja en el Hospital Militar de Zona ubicado en la ciudad de Chetumal del Estado de Quintana Roo, que es parte de la serie de hospitales militares de toda la organización militar de México, y estos a su vez son parte de todo el servicio de sanidad de la República Mexicana, por tanto, el trabajo se sitúa en el micro-nivel.

*Temporalidad.* El presente trabajo se realizó del 20 de febrero del 2021, al 15 de enero del 2022, por lo que se considera sincrónico (transversal), dado que se registrarán en periodos concretos de tiempo sin hacer una apreciación a lo largo del tiempo del fenómeno de estudio.

## Diseño de investigación

La conceptualización de las variables, continuando con la descripción de la población de estudio, así como los instrumentos seleccionados para el trabajo y el escenario de la investigación.

### Conceptualización de variables

Se entiende por:

- a. *Personal militar de sanidad*. Aquellos militares capacitados o entrenados en el área de la salud, responsables de minimizar los riesgos, efectuar prácticas, procedimientos e intervenciones en salud a personal militar y derechohabientes, y que son parte del proceso, supervisión y desarrollo de la salud operacional en las Unidades Militares.
- b. *Riesgo psicosocial*. Son las condiciones presentes en un contexto laboral, que están claramente vinculadas con la organización del trabajo, funciones del puesto, ejecución de la tarea y el contexto donde se desarrolla la misma, la habilidad para alterar el curso del trabajo realizado y la salud integral de los colaboradores, siendo una de las primeras causas de diferentes afecciones o accidentes laborales. Los factores de riesgo se traducen en:
  - i. *Hostigamiento psicológico*. Se entiende como el continuado, deliberado y degradante agravio verbal y metódico que recibe un trabajador por parte de otro u otros, compañeros, subordinados o jefes, que se comportan con él acerbamente con vistas a lograr un profundo malestar y a obtener su salida de la organización.
  - ii. *Estrés*. Estado de cansancio mental provocado por la exigencia constante de un rendimiento muy superior al normal y que provoca alteración física o mental.
  - iii. *Burnout*. Se entiende como el afrontamiento al estrés crónico que se da de manera inadecuada como parte de la falta de recursos individuales y que trae consigo consecuencias como: agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.
  - iv. *Salud mental*. Se entiende como el bienestar integral (físico-mental-espiritual) del organismo que permite al individuo desarrollar sus habilidades, permitiéndole vivir una vida plena consigo mismo y los demás, por tanto, se trata de personas libres de alteraciones mentales descritas en el DSM-5™ e identificadas como cuadros psicopatológicos.
  - v. *Efecto/impacto*. Es el nivel clínico de desajuste, identificado como leve, moderado, grave, severo o profundo.
  - vi. *Trastorno psicósomático*. Es un problema orgánico, cuyo origen es psicológico y se encuentra en dolencias emocionales no expresadas y no consientes. Se trata de una forma de expresión física de la tensión, estrés, ansiedad, que se traduce en cansancio,

trastornos digestivos, dolor físico de diferentes tipos (entre las más comunes son las lumbalgias o migrañas), afectaciones de la piel, trastornos en el aparato respiratorio o alteración en la tensión arterial.

### *Población*

*Tipo de muestreo es no probabilístico.*

### *Criterios de inclusión*

Personal militar de sanidad del Hospital Militar de Zona referido, considerando personal de sanidad militar, a todos aquellos militares que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud. El nosocomio cuenta con un total de 73 militares de sanidad.

### *Criterio de exclusión*

Personal militar que presta sus servicios en el nosocomio de estudio, personal administrativo, personal de intendencia, servicio generales y mantenimiento.

### *Instrumentos*

1. *Riesgo psicosocial*. Guía de Referencia II (Cuestionario NOM 035 - Digital): se selecciona el cuestionario en mención, dado que se establece y autoriza en la Norma Oficial Mexicana (NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, Identificación, análisis y prevención) y, como toda NOM, establece medidas para asegurar la calidad, sanidad y armonización de los productos y servicios en México (Santoyo et al., 2022). El cuestionario NOM 035 digital es utilizado para registro, recolección y análisis de la información; las prácticas de esta norma aplican de acuerdo con la cantidad de trabajadores que prestan sus servicios en algún centro de trabajo, por lo que existen tres niveles para su aplicación: los centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores; en las instituciones donde laboran entre 16 y 50 colaboradores, y organizaciones donde laboran más de 50 trabajadores. El cuestionario consta de 72 ítems, cinco categorías que son el ambiente de trabajo, factores propios de la actividad, organización del tiempo de trabajo, liderazgo y relaciones en el trabajo; el software extrae todos los datos que se necesitan y los analiza automáticamente en tiempo real.
2. *Burnout*. Escala de Desgaste Ocupacional (*Burnout*) EDO: se trata de un instrumento cuya finalidad es valorar el desgaste ocupacional en el trabajo (*Burnout*), y supone tres dimensiones como son: agotamiento, despersonalización y satisfacción o insatisfacción de logro; del mismo modo, evalúa expresiones o evidencia de sintomatología psicosomática

relacionada con el desgaste del colaborador. De acuerdo con el modelo de Leiter, el *Burnout* se identifica como sano, anormal, en peligro o quemado. Por lo tanto, la escala mencionada hace posible identificar el desgaste y los factores psicosomáticos en seis niveles: muy alto, alto, arriba del término medio, abajo del término medio, bajo y muy bajo. Es importante hacer mención de que dicha EDO se encuentra validada en México, siendo el alfa de confiabilidad de .8910, y la validez de ésta se comprobó realizando una confirmación literaria entre desgaste ocupacional y las otras variables demográficas, laborales y psicosomáticas, menciona Uribe (2010).

3. *Trastornos psicosomáticos*. Manual Diagnóstico y Estadístico de Enfermedades Mentales: DSM-5™ (Guía de consulta de los criterios diagnósticos): guía de consulta de los criterios de diagnóstico del DSM-5™ (2014) es una publicación realizada por la Asociación Americana de Psiquiatría (APA) que sirve de referencia/guía para gran parte de los profesionales sanitarios en el diagnóstico de trastornos mentales; contiene la descripción de los cuadros psicopatológicos que se presentan en la clínica y que se pueden identificar por medio de sus signos y síntomas; del mismo modo brinda su etiología, así como los criterios que determina el grado de desajuste.

### *Consideraciones bioéticas*

La investigación que se presenta se encuentra fundamentada en el Reglamento de Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2014), que establece los principios éticos para el desarrollo de la ciencia en materia de salud, anteponiendo el respeto, dignidad y el bienestar de los sujetos de estudio.

Artículo 13. En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberán prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar (p. 5).

Artículo 14. La Investigación que se realice en seres humanos deberá desarrollarse conforme a las siguientes bases:

I. Deberá adaptarse a los principios científicos y éticos que justifican la investigación (...).

II. Contará con el consentimiento informado del sujeto en quien se realizará la investigación (...) (p. 5).

Artículo 20. Se entiende por consentimiento informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o, en su caso, su representante legal autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos y riesgos a los que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna (p. 7).

Artículo 21. Para que el consentimiento informado se considere existente, el sujeto de investigación o, en su caso, su representante

legal deberá recibir una explicación clara y completa, de tal forma que pueda comprenderla (...) (p. 7).

Artículo 120. El investigador principal podrá publicar informes parciales y finales de los estudios y difundir sus hallazgos por otros medios, cuidando que se respete la confidencialidad a que tienen derechos los sujetos de investigación (p. 28).

### Procedimiento para análisis de datos

Los estudios estadísticos realizados para el análisis de los datos fueron los siguientes:

- La captura de datos se efectuó en el paquete estadístico SPSS versión 22. *Análisis descriptivos*: Una vez capturados los datos en el paquete estadístico, se realizó el análisis descriptivo de la muestra con la finalidad de determinar las características para las variables: sexo, edad, escolaridad, tiempo y tipo de puesto, tiempo de traslado, horas de sueño, transporte, turno de trabajo, servicio médico, actividad física, enfermedades e intervenciones quirúrgicas.
- Análisis de correlación Pearson*: Este análisis se efectuó para obtener el grado de correlación entre los factores de riesgo psicosocial por categorías y dominios con las variables de trastornos psicosomáticos. Al igual que la correlación entre los Factores de Riesgo Psicosocial por categorías y dominios con las variables sociodemográficas.

## Resultados

**Tabla 1.** Correlación de Factores de Riesgo Psicosocial (categorías) con los Trastornos Psicosomáticos

Factores de riesgo psicosocial (categorías)	Trastornos psicosomáticos						
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
	Trastornos de sueño	Trastornos psico-sexuales	Trastornos gastro-intestinales	Trastornos psico-neuróticos	Trastornos de dolor	Indicador de ansiedad	Indicador de depresión
C1 Ambiente de trabajo	.208**	.170*	.291**	.223**	.298**	0.084	.154*
C2 Factores propios de la actividad	.414**	.197*	.369**	.339**	.402**	.377**	.288**
C3 Organización del tiempo de trabajo	.383**	.210**	.468**	.428**	.444**	.383**	.325**
C4 Liderazgo y relaciones en el trabajo	.277**	.144*	.279**	.240**	.306**	.256**	.243**
C5 Entorno organizacional	.273**	.148*	.220**	.150*	.229**	.309**	.275**

*Nota:* Coeficientes de correlación de Pearson entre factores de riesgo psicosocial (Categorías) y Trastornos psicosomáticos. \* $p \leq .05$ ; \*\* $p \leq .01$  (Se marcan con rojo las puntuaciones más altas a partir de  $r = .300$ ;  $p \leq .01$ ).

Se encontraron correlaciones positivas estadísticamente significativas entre de las categorías y trastornos psicossomáticos, cuyas puntuaciones de  $r = .300$ ;  $p \leq .01$ , permiten identificar mayor correlación entre la Organización del tiempo de trabajo (C3) – Trastorno gastrointestinal (F3) ( $r = .468$ ;  $p \leq .01$ ), que sugiere que cuando el militar de sanidad del nosocomio percibe jornadas de trabajo extensas, derivadas de la encomienda de “estar localizable a toda hora los 365 días de año” (aun en periodos vacacionales, que pueden ser anulados o modificados por “las necesidades propias del servicio”), y la interferencia que existe para el tiempo de ocio, necesidades individuales o familiares; se presentan trastornos gastrointestinales, siendo la gastritis y colon irritable los motivos de consulta con mayor frecuencia; y factores propios de la actividad (C2) – Trastornos del sueño (F1) ( $r = .414$ ;  $p \leq .01$ ), que indica que el personal de sanidad militar del nosocomio tiene sobrecarga de trabajo, concernientes con guardias relacionadas con su grado militar y funciones de su especialidad (relacionadas con su cargo como especialista), y su ritmo de trabajo se ve acelerado por motivos propios de su doble función como especialista y como militar (tales como contingencias ambientales o de salud pública, épocas de elecciones, etc.); cuando siente una alta responsabilidad por el cargo conferido, y recibe ordenes que considera contrarias o inconsistentes, genera como consecuencia trastornos del sueño, siendo la agripnia, parasomnia, interrupciones al dormir y el insomnio un motivo de consulta que se presenta con regularidad.

**Tabla 2.** Correlación de Factores de Riesgo Psicossocial (Dominios) y Trastornos Psicossomáticos

Factores de Riesgo Psicossocial (Categorías) C	Factores de Riesgo Psicossocial (Dominios) Do	Trastornos psicossomáticos						
		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
		Trastornos de sueño	Trastornos psicosexuales	Trastornos gastrointestinales	Trastornos psiconeuróticos	Trastorno del dolor	Indicador de ansiedad	Indicador de depresión
C1	Do1 Condiciones en el ambiente de trabajo	.208**	.170*	.291**	.223**	.298**	0.084	.154*
	Do2 Carga de Trabajo	.339**	0.129	.311**	.334**	.374**	.276**	.217**
C2	Do3 Falta de control sobre el trabajo	.262**	.161*	.224**	.154*	.205**	.276**	.204**
	Do4 Jornada de Trabajo	.296**	0.065	.305**	.291**	.332**	.236**	.241**
C3	Do5 Interferencia en la relación trabajo-familia	.356**	.266**	.478**	.427**	.422**	.401**	.310**
	Do6 Liderazgo	.187**	0.105	.214**	.147*	.211**	.217**	.191**
C4	Do7 Relaciones en el trabajo	.167*	0.06	0.135	0.125	.189**	0.113	0.108
	Do8 Violencia	.344**	.192**	.344**	.336**	.368**	.298**	.301**
	Do9 Reconocimiento del desempeño	.216**	0.124	.172*	0.099	.162*	.210**	.204**
C5	Do10 Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	.274**	0.137	.225**	.184**	.261**	.368**	.299**

*Nota:* Coeficientes de correlación de Pearson entre factores de riesgo psicosocial (Dominios) y Trastornos psicosomáticos. \* $p \leq .05$ ; \*\* $p \leq .01$  (se marcan con rojo las puntuaciones más altas a partir de  $r = .300$ ;  $p \leq .01$ ).

En relación con los resultados, se puede observar con un nivel de significancia mayor al Dominio 5 (Interferencia en la relación trabajo-familia), donde  $r = .478$ ;  $p \leq .01$ . que indica que la interferencia en la relación trabajo – familia está asociado principalmente con trastornos gastro intestinales, siendo la gastritis comúnmente motivo de consulta. Así también, las puntuaciones en el Dominio 8 (Violencia), donde  $r = .368$ ;  $p \leq .01$ , indican que la violencia física o psicológica está asociada al riesgo psicosocial identificado como trastorno somatomorfo específico denominado, trastornos del dolor y caracterizado por dolor severo que deteriora la capacidad de la persona para desenvolverse y que son motivo de consulta.

**Tabla 3.** Relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial (Categorías) y las variables sociodemográficas y de clasificación: resultados del análisis de correlación de Pearson

Factores de riesgo psicosocial (categorías)	Variables sociodemográficas y de clasificación			
	Personas que Dependen económicamente	Horas de trabajo al día	Horas extra De trabajo al día	Horas que duerme En un día laboral normal
C1 ambiente de trabajo	.249**	-0.033	0.137	-0.023
C2 factores propios de la actividad	.148*	0.047	.275**	-.162*
C3 organización del tiempo de trabajo	.184**	.256**	.470**	-.241**
C4 liderazgo y Relaciones en el trabajo	.270**	-0.021	0.064	-.161*
C5 entorno organizacional	0.067	0.015	0.069	-.252**

*Nota:* Coeficientes de correlación de Pearson entre factores de riesgo psicosocial (Categorías) y variables sociodemográficas y de clasificación \* $p \leq .05$ ; \*\* $p \leq .01$ .

En el análisis de correlación de Pearson, aplicado para la relación que existe entre Factores de Riesgo Psicosocial (Categorías), y las variables sociodemográficas, se detectó que se presentan relaciones estadísticamente significativas con mayor preponderancia entre Organización del tiempo de trabajo (C3) y la variable sociodemográfica Horas extras de trabajo al día ( $r = .470$ ;  $p \leq .01$ ). Lo que significa que las jornadas de tiempo excesivas y la interferencia trabajo-familia se ven relacionadas con las horas extras al día.

Por otra parte, se identifica una relación negativa estadísticamente significativa relacionada con las horas que duerme el militar de sanidad en un día normal ( $r = -.241$ ;  $p \geq .01$ ), indicando que mientras más extensa sea la jornada de trabajo, e interferencia con las actividades fuera del centro de trabajo e influencia con las responsabilidades

familiares, disminuyen las horas que duerme la persona. Del mismo modo, Entorno organizacional (C5) se relacionó de manera negativa con las horas que duerme en un día laboral normal ( $r=-.252$ ;  $p\leq.01$ ), indicando que, entre mayor sea el escaso reconocimiento, retroalimentación e inestabilidad laboral, menores serán las horas que duerme el militar de sanidad.

Siguiendo con los lineamientos de la NOM-035-STPS-2018, es necesario obtener la calificación de cada cuestionario aplicado, para identificar el nivel en que se encuentra expuesto el trabajador a los factores de riesgo psicosocial, por lo que los resultados se presentan a continuación.

**Tabla 4. Integración de niveles por categoría**

Niveles de riesgo	C1. Ambiente de trabajo		C2. Factores propios de la actividad		C3. Organización del tiempo de trabajo		C4. Liderazgo y relaciones en el trabajo		C5. Entorno organizacional	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Nulo o despreciable	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Bajo	24	32.80%	0	0%	1	0.50%	0	0%	7	10.80%
Medio	15	21.60%	0	0%	6	8.80%	22	29.90%	11	14.70%
Alto	19	25.50%	8	10.80%	16	22.10%	25	34.80%	17	23%
Muy alto	15	20.10%	65	89.20%	50	68.60%	26	35.30%	38	51.50%
Total	73	100%	73	100%	73	100%	73	100%	73	100%

*Nota:* Frecuencia y porcentajes del nivel de riesgo por categorías de la NOM-035-STPS-2018.

Con base en los resultados de la tabla 4, en relación con las categorías, se identifica que: el personal militar de sanidad del nosocomio, se encuentra en un nivel de riesgo muy alto en la C2. Factores propios de la actividad (89.2%) y C3. Organización del tiempo de trabajo (68.6%), siendo C2 el nivel de riesgo donde se encuentra la población a partir del nivel alto.

**Tabla 5. Integración de los Niveles de riesgo por Dominio**

Nivel de riesgo	Do1		Do2		Do3		Do4		Do5		Do6		Do7		Do8		Do9		Do10	
	Condiciones en el ambiente de trabajo	Carga de trabajo	Falta de control sobre el trabajo	Jornada de trabajo	Interferencia en la relación trabajo-familia	Liderazgo	Relaciones en el trabajo	Violencia	Reconocimiento del desempeño	Insuficiente sentido de pertenencia e Inestabilidad	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Nulo o despreciable	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	14	19.10%	0	0%	0	0%	0	0%
Bajo	24	32.80%	1	0.50%	4	6.40%	0	0%	4	5.40%	10	13.70%	15	21.10%	6	8.30%	13	17.20%	13	17.60%
Medio	16	21.60%	1	0.50%	8	10.80%	22	29.9%	10	13.70%	8	11.30%	20	27.50%	11	15.20%	17	24.00%	19	27.00%
Alto	19	25.50%	11	16.20%	13	17.20%	25	34.8%	16	22.50%	15	20.10%	11	15.20%	12	16.20%	20	27.50%	20	27.50%
Muy alto	15	20.10%	60	82.80%	48	65.70%	26	35.3%	43	58.30%	40	54.90%	13	17.20%	44	60.30%	23	31.40%	21	27.90%
Total	73	100%	73	100%	73	100%	73	100%	73	100%	73	100%	73	100%	73	100%	73	100%	73	100%

*Nota:* Frecuencia y porcentajes del nivel de riesgo por dominios de la NOM-035-STPS-2018. f=frecuencia, %=porcentaje.

De la tabla 5, con relación a los dominios, se identifica que donde se encuentra el mayor porcentaje de militares de sanidad del Hospital Militar de Zona, en nivel de riesgo muy alto, son en el Do2 Carga de trabajo (82.8%). Do3 Falta de control sobre el trabajo (65.7%). Do5 Interferencia en la relación trabajo-familia (58.3%) y Do8 Violencia (60.3%). Dentro de todos los dominios, resalta el Do7 Relaciones en el trabajo, ya que fue el único donde se presentó un porcentaje de trabajadores desde el nivel de riesgo nulo, por lo que será importante prestar atención en este factor de riesgo psicosocial para la aplicación de acciones de prevención y control en el futuro.

De acuerdo con las recomendaciones de la NOM-035-STPS-2018, el HMZ deben de adoptar acciones encaminadas a campañas de concientización (Santoyo *et al.*, 2022), difusión y promoción de un entorno saludable.

## Discusión

Los resultados encontrados coinciden con las teorías de diversos autores que indican que determinados factores psicosociales provocan trastornos psicosomáticos. Como lo mencionaron Vílchez, Paravic y Valenzuela (2013), los trastornos psicosomáticos pueden originarse tanto por las condiciones de trabajo y los factores de estrés laboral, como por las características de la vida cotidiana en el ámbito doméstico. Castro *et al.* (2014) señalan que los daños a la salud se conciben como el resultado de la interacción entre las capacidades de los trabajadores y las cargas que conlleva la actividad laboral, en donde el ambiente de trabajo es considerado en factores físicos, químicos, mecánicos, biológicos y psicosociales.

De igual forma, conforme a los resultados obtenidos en esta investigación se constata lo mencionado por Sebastián y Del Hoyo (2004), quienes indican que la carga de trabajo sin duda tiene consecuencias que se reflejan en los órganos, pero también en el deterioro emocional del individuo, tales como irritabilidad, fatiga crónica, somnolencia, alteración en procesos perceptuales, entorpecimiento, depresión, astenia y abulia, migraña, mareos, pérdida de apetito; y que muy seguramente no se sentirán sólo durante la jornada de trabajo, sino que su cronicidad afectará más allá de éste, con repercusiones personales, económicas y materiales de distinta magnitud.

En cuanto a la jornada de trabajo se confirma lo señalado por Urrutikoetxea (2010), quien señala que, a consecuencia de una jornada excesiva de trabajo o una sobrecarga por el volumen de trabajo, existe la posibilidad de un aumento de riesgo de accidente en el trabajo derivado de la astenia (cansancio del individuo), no compensado por descansos legales, una mayor propensión a sufrir enfermedades cardiovasculares o accidentes cerebro-vasculares y un incremento del estrés laboral y de las dolencias a él asociadas, incluidos supuestos de suicidio laboral. Obviamente, extensas jornadas de trabajo, falta de esparcimiento, repercuten de manera negativa en la vida del individuo y afectan por consiguiente al entorno familiar, lo que incide en el bienestar del trabajador afectado.

Los resultados obtenidos en el presente estudio muestran que existe relación positiva, estadísticamente significativa, entre los factores de riesgo psicosocial y trastornos psicósomáticos; los efectos en la salud mental se pueden identificar en forma de migrañas de tipo tensional, cuyo desencadenante es el estrés, éste precede a cefaleas también, así como dolencias corporales, entre las más comunes está la lumbalgia. En la presente investigación se ha identificado la relación del riesgo psicosocial con el cuadro clínico F32 (Trastorno del estado de ánimo), relacionado con sensación de irritabilidad, desinterés, fatiga crónica, trastornos de sueño, de tipo psicosexual, etc.; del mismo modo que la ansiedad, que está más a menudo asociada con tensión muscular, vigilancia en relación con un peligro futuro y comportamientos cautelosos o evitativos.

Lo anterior confirma investigaciones como la de Cox *et al.* (2000), que aseguran que los RPST en el trabajo son generadores de emociones negativas, que afecta a nivel cognitivo, que se traducen en ansiedad, depresión, angustia, burnout, estrés, en la toma de decisiones, percepción y la atención. Parent *et al.* (2007) presentan la Cuarta Encuesta Europea e indican que las jornadas de trabajo prolongadas conllevan complicaciones de salud (estrés y lumbalgias). De acuerdo a los resultados, los militares de sanidad del nosocomio experimentan falta de control sobre el trabajo, con cargas laborales excesivas pero aceptadas (365 días al año, localizables las 24 horas), en múltiples ocasiones interfieren con las actividades familiares, lo que repercute en cuadros de malestar y deterioro físico, como perturbación del sueño, en sus modalidades agripnia, parasomnia, ansiedad, cardiopatías, etc.

En relación con lo antes mencionado, Karasek y Theorell (1990), Hoel (*et al.* 2001) aseguran que cuando las personas experimentan falta o pérdida de control sobre el trabajo que desempeñan, puede verse reflejado en la autoestima disminuida, estrés que se produzca, y traerá cuadros de ansiedad, depresión, agotamiento y cardiopatías. Recordando el modelo demanda—control de Karasek—, es posible que el estrés percibido por los militares no dependa de tener muchas demandas en el trabajo, sino de la falta de capacidad de control para resolverlas, dado los lineamientos establecidos (rígidos) de la Sedena para la operacionalización de sus funciones; el control en el trabajo es indispensable para contribuir con el bienestar del personal de sanidad y prevenir riesgos para su salud.

El modelo de Karasek (Karasek y Theorell, 1990) es considerado un predictor para valorar la capacidad y vulnerabilidad del sujeto ante situaciones adversas como las anteriormente mencionadas (agotamiento, salud mental, depresión, ansiedad y salud cardiovascular), entre muchos otros indicadores de salud, como lo dice Levi (1971).

Siguiendo con el Modelo demanda—control de Karasek, se pueden identificar cuatro niveles de RPST (cuadrantes) para el personal de sanidad militar del Hospital Militar de Zona:

- Cuadrante 1: trabajos de tensión alta,
- Cuadrante 2: trabajos activos,

Cuadrante 3: trabajos de poca tensión y,  
Cuadrante 4: trabajos pasivos.

En relación con el cuadrante tres, se establece como la de menos estrés (no dañino), en tanto que el cuadrante dos y cuatro, se pudiera denominar como de estrés moderado. En cuanto al cuadrante dos, éste tiene un efecto positivo por lo que se experimenta. Sin embargo, es importante hacer referencia que, dada la profesión militar y las especialidades que se manejan dentro del nosocomio y como parte del sistema de salud encargado de salvaguardar, la vida e integridad física mental de los elementos del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos y sus derechohabientes se debe tener en cuenta el alto riesgo de tensión acumulada que deriva en enfermedad crónica.

De acuerdo con el Modelo demanda-control, uno de los componentes del control sobre el trabajo es la oportunidad para desarrollar habilidades propias; esto tiene una doble función, por un lado, obtener y mejorar las capacidades suficientes y necesarias para la práctica de la especialidad y la profesión del servicio de las armas, y hacer una labor en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (desarrollo de las propias capacidades), como lo menciona Lazarus (1966).

Analizando la autonomía para tomar decisiones en el trabajo, tomando como referencia el Modelo de demanda-control explicativo del estrés laboral, se puede decir que:

El personal militar de sanidad se encuentra frecuentemente en nivel alto a muy alto de riesgo psicosocial (situación que puede ser prevenida en un futuro). Neffa (2015) comenta sobre los resultados de la Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo [Eurofound] y señala que los trabajadores que se exponen de manera significativa a RPST se vuelven más propensos al ver deteriorada su salud por situaciones de trabajo. Goo *et al.* (2009) elaboraron una investigación para conocer la sintomatología de la depresión y su relación con los riesgos psicosociales; utilizaron la escala de estrés laboral coreana en una muestra (n= 3.013) de hombres y mujeres, que fue aplicada a trabajadores de pequeñas y medianas empresas, y evaluaron los componentes del estrés que se veían implicados en el riesgo de padecer depresión; concluyeron que aquellos empleados con riesgo psicosocial alto-muy alto tienden a generar un aumento del riesgo de síntomas de depresión. Geen (2001) afirmó que la depresión era la principal causa de discapacidad, y argumentaba que, de acuerdo al pronóstico de la Organización Mundial de la Salud, a partir de 2020, sería la segunda causa de enfermedad. El estrés originado en el trabajo, depresión y ansiedad se asocian significativamente ante la exposición de RPST en el ámbito laboral, como lo afirmaron Cox *et al.* (2000).

De acuerdo con el Modelo demanda-control de Karasek (Karasek y Theorell, 1990), resulta lógico pensar de acuerdo con los resultados obtenidos que los efectos en la salud mental en el personal militar del hospital, que derivan de los RPST, se manifiesten principalmente en el síndrome de *burnout*, cuyos signos y síntomas

son la alienación de las actividades asociadas con el trabajo, donde las personas experimentan agotamiento donde ven sus trabajos estresantes y frustrantes, en muchas ocasiones se vuelven cínicos respecto a su condición en el trabajo, y las personas que lo rodean; también puede asociarse con alejamiento emocional, como lo mencionan Karasek y Theorell (1990). Este síndrome trae consigo síntomas físicos como estrés crónico que a la larga lleva a dolores de cabeza, y problemas de tipo intestinal. El agotamiento emocional genera cansancio físico, lo que impide que realicen adecuadamente su trabajo debido a la falta de energía que experimenta.

Se genera negatividad sobre las tareas y dificultad para concentrarse, así como reducción en la creatividad; lo que hace que el rendimiento baje, afectando principalmente tareas cotidianas en el ámbito laboral, en el hogar que, de acuerdo con Maglio *et al.* (2010) genera frustración. En relación con este último sentimiento, se puede analizar la teoría de la frustración-agresión postulada por Dollard y Miller (1977) quienes mencionan que la agresión surge como causa de la frustración; esto es importante dado que el hostigamiento psicológico es una forma de agresión, (ha identificado Piñuel y Zabala, 2001), pero también es una forma de estrés laboral que se caracteriza porque no ocurre por causas relacionadas directamente con el desempeño del trabajo o con su organización, sino con las relaciones interpersonales, cuyo impacto negativo trae consecuencias en la salud mental individual como trastornos adaptativos tales como:

- a) Los relacionados con indicadores de ansiedad: trastorno por ansiedad generalizada, trastorno adaptativo con ansiedad, trastorno adaptativo con estado de ánimo depresivo, trastorno adaptativo mixto con ansiedad y estado de ánimo depresivo.
- b) Los relacionados con el estrés: trastorno adaptativo con alteración mixta de las emociones por estrés postraumático y del comportamiento, trastorno adaptativo no especificado.

Muchas de las manifestaciones psicósomáticas en el personal militar se consideraban reacciones propias de la guerra. Cabe mencionar que a pesar de encontrarse en un hospital, en condiciones aparentemente estables, las demandas de las diferentes direcciones de la Sedena los tiempos, la carga de trabajo y el trabajo imprevisto, así como la disciplina que se prevé en las leyes y reglamentos que son ejercidos mediante los castigos, ponen a la expectativa al soldado y en estado de *arousal* (alerta).

Adicionalmente, se encuentra que existe una relación entre violencia y los trastornos psicósomáticos, disfunciones de sueño, trastornos gastrointestinales, trastornos psiconeuróticos, trastornos de dolor e indicadores de depresión. Inmerso en el entorno organizacional, refiriéndose al insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad, éste se relacionó significativamente con el indicador de ansiedad.

Al relacionar las variables sociodemográficas, de horas de trabajo al día y horas de trabajo extras al día, se encontró que existe una relación significativamente positiva

con los factores propios de la actividad y la organización del tiempo de trabajo, lo cual indica que, ante el aumento de la carga y duración de la jornada laboral, así como la interferencia trabajo-familia, repercute en afecciones psicósomáticas. Por otra parte, se obtuvo que el militar de sanidad experimenta interferencias entre trabajo-familia, inestabilidad en la unidad donde presta sus servicios; y falta de reconocimiento en el desempeño de su especialidad y la mala higiene del sueño en un día normal son menos.

Ha quedado demostrado en diferentes estudios de investigación que se puede desarrollar un conflicto entre la vida laboral y personal de los trabajadores, que son fuente de estrés y que junto con otros factores generan efectos adversos en la salud integral, tal como menciona Cáceres (2006).

Respecto al turno de trabajo, la violencia (acoso, hostigamientos/*mobbing* y malos tratos) se asoció significativamente con jornadas nocturnas, turnos rolados y 24x24 (guardias de policía militar en el servicio militar, enfermería y personal, en su mayoría, operativo con turnos rotativos), las cuales, se consideran jornadas excesivas dentro de los factores de riesgo psicosocial.

Otra variable significativa es el nivel de puesto, por lo que resultó que los colaboradores de puestos operativos presentan en mayor medida factores de riesgo psicosocial asociados a condiciones inseguras y peligrosas, imposibilidad de influir en las decisiones y control sobre su trabajo, concibiendo a su patrón con un liderazgo negativo, mayor violencia laboral y menor reconocimiento del desempeño. Por otro lado, en puestos de altos mandos (jefes), lo que más influye de manera negativa en ellos son las cargas de trabajo, ritmos acelerados, altas responsabilidades, así como las relaciones negativas que puedan existir entre sus colaboradores o un nulo trabajo en equipo y mal trato, como lo sugiere Hirigoyen (2001). La NOM-035-STPS-2018 habla sobre los niveles en los que se encuentran los factores de riesgo psicosocial por cada categoría y dominio. En esta investigación se obtuvo que estos rangos se encontraron dispersos en cuatro niveles: bajo, medio, alto y muy alto, resultando el nivel alto y muy alto, los más frecuentes dentro de la población estudiada; siendo la carga de trabajo como un riesgo psicosocial mayormente percibido dentro de los trabajadores, ubicándose este factor dentro del nivel muy alto. Sin embargo, tanto las categorías como los dominios evaluados se identificaron dentro de todos los niveles —como se mencionó anteriormente— por lo que se necesitarán acciones para su prevención e intervención para cada uno de ellos, desde la difusión de la política de prevención hasta la aplicación de un programa preventivo para el factor de riesgo psicosocial detectado según sea el caso de cada centro de trabajo.

Respecto a los resultados de la violencia laboral, estos confirman lo señalado por Piñuel (2008), quien afirma que, desde el punto de vista psicológico, la víctima puede generar síntomas asociados al estrés postraumático, que incapacitan y lesionan psicológicamente a las personas de manera grave, produciendo en ellas depresión, irritabilidad, ataques de cólera o mal humor, tendencia al abuso de sustancias psicoactivas y, en algunos casos, el suicidio.

Haciendo énfasis en la falta de control sobre la carga de trabajo, recordando el modelo demanda control de Karasek aplicado al medio militar, el personal militar de sanidad se encuentra ante una alta demanda de la tarea, pero un bajo control de ésta, las exigencias que se dan cotidianamente dentro de la doble función como militar y como profesional de la salud, generan tensión; por tanto, al enfrentarse día con día a un trabajo con alta tensión, el militar de sanidad genera un riesgo mayor de padecer enfermedades físicas y mentales, algo que lo aleja de la posibilidad de desarrollar nuevas habilidades y aprendizajes.

La institución castrense vive un momento de transformación, donde adopta nuevos valores y nuevas posturas relacionadas con el bienestar de su gente, y no está de más concientizar sobre la importancia de la autonomía para la toma de decisiones, en virtud de que el problema no es tanto lo que surge del trabajo en sí, sino de la falta de capacidad de control para resolver aquellas demandas (sobre todo tratándose de especialistas en diferentes ramas de la salud), esto es a lo que Karasek y Theorell (1990) se referían con autonomía.

Los resultados del estudio sobre el sentido de pertenencia coinciden con lo señalado por Brea (2014), quien sustenta que la necesidad de pertenencia se relaciona con procesos cognitivos, patrones de índole emocional, actitudinal, comportamental y bienestar, en general. No cabe duda de que sentirse parte de la organización afecta la percepción que se tiene de las demás personas y trae como consecuencia emociones empáticas, es decir, reacciones emocionales positivas como felicidad y bienestar, en general. De la misma manera, el no sentirse parte de la organización puede traer como consecuencia tristeza, soledad y ansiedad. Maier (1955) señala que se prepondera la ansiedad en la medida que los colaboradores perciben su trabajo como inestable; esto forma parte de la amenaza.

En el estudio sobre síndrome de burnout, realizado en Argentina por Maglio *et al.* (2010) y en consonancia con los resultados encontrados en este trabajo, se encuentra que la mitad de los trabajadores en el sector de la salud frecuentemente se sienten abatidos; algo que es clínicamente considerado como abulia, generando disminución en la respuesta y distorsión en los procesos perceptuales; del mismo modo, consideran que este mismo número de personas suelen presentar problemas digestivos, e indicadores de ansiedad.

En otra investigación realizada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2012) se encontró que el 58% de los enfermeros y el 60% de los especialistas en medicina consideran que sus funciones y actividades son complejas y la carga de trabajo (ritmos, intensidad y turnos) es alta. Con respecto a las características de la tarea, el 72% de los médicos y el 70% del personal de sanidad, tienen la percepción de que se ven inmersos en situaciones de manera constante que con frecuencia eleva su carga emocional; a su vez, el 62% de este mismo personal y el 57% de los médicos refieren que tienen tareas que demandan una mayor carga física de manera constante.

Finalmente es importante hacer énfasis en que, si bien existen demandas psicológicas diferentes en el medio castrense —específicamente en el personal militar de sanidad del Hospital Militar de Zona derivado de su doble función como militares y como especialistas, y exigencias psicológicas que el trabajo implica para estos individuo—, el control es un recurso indispensable para mantener la salud física y mental de estos, en virtud de que el problema no es tanto la demanda que surge del trabajo en sí, sino de la falta de capacidad de control para resolver aquellas demandas; pero también se requiere del desarrollo de habilidades, considerando que éstas dotan al individuo de las oportunidades para tomar decisiones.

Por otra parte, hay que considerar que el equilibrio entre control y demandas depende, según este modelo, de la organización del trabajo y no de las características individuales del individuo. Si bien, la influencia del ambiente psicosocial de trabajo es moderada por la respuesta del sujeto, se debe pensar en aquellas condiciones que deben ser modificadas desde el lugar de trabajo.

## Conclusiones

Las investigaciones realizadas sobre los RPST en el trabajo y los factores que los generan se han desarrollado a partir de que surgió el interés sobre el tema, dentro de instituciones civiles, tanto pública como privadas. Con la evolución social que ha acontecido en materia de Derechos Humanos, se ha ampliado la posibilidad de investigar dentro de otro tipo de instituciones, donde el ejercicio excesivo del control y poder se justifican como incuestionables y necesarios para su buen funcionamiento.

El desarrollo humano representa la capacidad que individuos y organizaciones poseen para expandir la gama de opciones que les permita gozar de una vida sana y duradera, tener acceso al conocimiento, contar con los medios suficientes y necesarios para vivir dignamente, y la posibilidad de participar en la vida de la comunidad en los asuntos colectivos, sin embargo, esto va más allá.

Es importante puntualizar que dentro de las organizaciones tóxicas la posibilidad de autorrealización se hace poco menos que imposible, por la serie de circunstancias que frenan el sano desarrollo del individuo. Sin embargo, es importante reconocer que hoy por hoy, y de acuerdo con los nuevos modelos organizacionales, hay empresas que pretenden romper el paradigma de vender trabajos enajenantes en contextos contaminados y buscan la certificación de buenos empleadores, no sólo porque brinden buenos salarios y excelentes prestaciones económicas, sino porque generan ambientes sociales en los que la camaradería, la amistad, el respeto, el compromiso y el trabajo se combinan de una manera armoniosa, para obtener una ganancia individuo-organización.

Dada la importancia gubernamental que se le otorga al bienestar individual y colectivo como parte del progreso hacia una vida digna y saludable, resulta importante centrarse en los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, en las consecuencias en la salud del individuo y en la seguridad del trabajador, que si bien organizaciones como el ejército se rigen por leyes y reglamentos que establecen pautas de conducta rígidas y establecidas para el cumplimiento del deber, se tiene que considerar la calidad de vida, y bienestar de los miembros que pertenecen a los diferentes servicios, unidades e instalaciones militares (especialmente a los médicos, enfermeras y personal médico de apoyo) y contener, afrontar o eliminar enfermedades físicas y psicológicas que adquieren en la ejecución de su trabajo.

Finalmente, se considera que, si bien los factores psicosociales encontrados en la estructura del trabajo y su naturaleza son determinantes para la salud y el bienestar de los trabajadores, también se deben tener en cuenta, los factores estratégicos de afrontamiento y los recursos resilientes de las personas, dado que son elementos importantes que surgen del interior del contexto que generan los factores de riesgo. Siguiendo el enfoque de la cuarta fuerza de la psicología, la orientación a la concepción teórica de Maslow y en función de haber encontrado durante el proceso de investigación, personas excepcionales que, a pesar de las circunstancias tóxicas en las que se encontraban, tenían una impresionante capacidad de respuesta adaptativa; queda investigar a estas personas que salen de los promedios, para conocer, comprender y modelar sus habilidades que son una verdadera fortaleza espiritual que es digna de ser aprendida.

## 54

### Bibliografía

- Asociación Psiquiátrica Americana (2014). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales [DSM-5]*. Argentina: Médica Panamericana.
- Brea, L. (2014). *Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Domingo Tomás de Aquino* [Tesis doctoral]. Universidad Católica Madre y Maestra.
- Cáceres, G. (2006). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar* [Tesis doctoral]. Universidad Complutense de Madrid.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2014). Reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación para la salud. México: Diario Oficial de la federación [DOF].
- Castro, J. Palacios, M., Paz, M., García, G. y Moreno, L. (2014). *Salud, Ambiente y Trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Cox, T., Griffiths, A. y Rial-González, E. (2000). *Estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

- Del Río Portilla, I. (2006). Estrés y sueño. *Revista Mexicana de Neurociencias*, 7(1), 15-20.
- Dollard, J. y Miller, N. (1977). *Personalidad y psicoterapia*. Bilbao: Desclee De Brouwer.
- Fedorova, A., y Polents, I. (2017). Toxic Working Conditions and Social Policy within Companies. *DEStech Transactions on Social Science Education and Human Science*, 45(23), 53 - 56.
- Geen, H. (2001). Psychosocial Work Environment and Depression: Epidemiologic Assessment of the Demand-Control Model. *American Journal of Public Health*, 90(11), 1765-2000.
- Gil, P. y Peiró, J. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 135-149.
- Goo, P., Min, K., Chang, S., Kim, H., y Min, J. (2009). Job Stress and Depressive Symptoms among Korean Employees: The Effects of Culture on Work. *International Archives of Occupational & Environmental Health*, 82(3), 397-405.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Hoel, H., Sparks, K., y Cooper, C. (2001). *El costo de la violencia/estrés en el trabajo y los beneficios de un entorno de trabajo libre de violencia/estrés. Informe encargado por la Organización Internacional del Trabajo [OIT]*, Ginebra: Universidad de Manchester.
- Juárez, A. (2017). *¿Qué son los factores psicosociales del trabajo?* En G. Blanco y L. Feldman (Eds.) *Factores psicosociales laborales y sus efectos, haciendo visible lo invisible* (pp. 13-42). Caracas: Araca Editores.
- Karasek, R., y Theorell, T. (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. Nueva York: Basic Books.
- Lazarus, R. (1966). *Psychological Stress and the Coping Process*. Washington, DC: McGraw-Hill.
- Levi, L. (1971). *Stress and disease. The Psychosocial Environmental Psychosomatic Diseases*. Oxford: Oxford University Press.

Maglio, A., Injoque-Ricle I., y Leibovich, N. (2010). Inestabilidad laboral. Presentación de un modelo empírico acerca de su impacto psicológico. *Universidad Nacional de la Plata. Orientación y Sociedad*, 10(4), 1-26.

Maier, N. (1955). *Psicología Industrial*. Madrid: Editorial Rialp.

Martínez-Mejía, E., Alcover, C. A. y Uribe Prado, F. J. (2022). Hacia un modelo de relaciones de intercambio psicosocial en las organizaciones: evaluación de la dinámica entre contrato psicológico, percepción de apoyo-traición organizacional, burnout e intención de renuncia. *Contaduría y Administración* 67(2), 142-164. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3123>.

Manrique de Lara, Z., y Caamaño, G. (2010). El impacto de la Alienación Laboral sobre las Conductas Desviadas en el Trabajo: Un estudio Exploratorio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(1), 79-92.

Maslow, A. (1982). *La amplitud potencial de la naturaleza humana*. Editorial Trillas.

Merino, M., Carrera., Arribas, N., Martínez, A., Vázquez, P., Vargas, A., y Fikri, N. (2018). Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Cadernos de Saúde Pública*, 34(11), 17-24.

Montaño, M., Dossman, X., Herrera, J., Bronet, A. y Moreno, C. (2006). Helicobacter pylori y estrés psicosocial en pacientes con gastritis crónica. *Colombia Médica*, 37(2), 39-44.

Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Buenos Aires: Ceil-Conicet.

Organización Internacional del Trabajo (1998a). *Enciclopedia de la Seguridad y la salud en el Trabajo, tomo II*. Ginebra: Chantal dufresne.

Organización Panamericana de la Salud. (2012) *Salud en las Américas edición de 2012. Panorama regional y perfiles de país*. Washington, DC: Publicaciones Científicas y Técnicas.

Parent, A., Macías, E., Hurley, J., y Vermeyley, G. (2007) *Cuarta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

Piñuel I., y Zabala, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. España: Sal Terrae.

Piñuel, I. (2008). *Mobbing, estado de la cuestión*. España: Gestión 2000.

- Rodgers, G., Lee, E., Swepston, L., y Van Daele, J. (2009). La OIT y la lucha por la justicia social, 1919- 2009. *ILO Century Project Series*, 24(3), 34-69.
- Rodríguez, N. (2002). *Mobbing: vencer el acoso moral*. Madrid: Planeta.
- Rogers, C. (2004). La relación terapéutica: Investigación y teoría recientes. En: J. Lafarga (Coord.) *Desarrollo del potencial humano*, (pp.155-169). México: Editorial Trillas.
- Sánchez, J. (2016) *Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral: una visión global y práctica*. Granada: Comares.
- Sánchez, P., Sirera, R., Peiró, G., y Palmero, F. (2008). Estrés, depresión, inflamación y dolor. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 11(28), 73-98.
- Santoyo Telles, F., Echerri Garcés, D., y Figueroa Hernández, J. A. (2022). Evaluación de la validez del cuestionario de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional propuesto por la NOM-035-STPS-2018. *Contaduría y Administración* 67(3), 1-23. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3306>
- Sebastián, O., y Del Hoyo, M. (2004). *La carga mental de trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).
- Secretaría de la Defensa Nacional (1937). *Reglamento general de deberes militares*. México: SEDENA.
- (2018). *Manual de organización y funcionamiento del Hospital Militar de Chetumal*. Chetumal, Q. Roo: SEDENA.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2018). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación análisis y prevención*. México: Diario Oficial de la Federación [DOF].
- Treviño, R., y López, J. F. (2022). El impacto del empoderamiento en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el burnout en docentes de México. *Contaduría y Administración* 67(3), 309-337. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3173>.
- Uribe, J. (2010). *EDO: Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)*. México: Manual Moderno.
- Urrutikoetxea, M. (2010). Vivir para trabajar: la excesiva jornada de trabajo como factor de riesgo laboral. *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*. España; *Dialnet Métricas*, (77), 32-39.



Vílchez, V., Paravic, T., y Valenzuela, S. (2013). Contribución de Enfermería al Abordaje de los Trastornos Psicósomáticos de la Mujer Trabajadora. *Revista enfermería*, 12(31), 254-264.

---

## CAPÍTULO III

# Síntomas psicopatológicos y de desgaste ocupacional en el personal de atención a víctimas

Germán Benito Bernáldez Jaimes\*

## Resumen

Burnout se refiere a un fenómeno que implica la presencia de alteraciones físicas, interpersonales, cognitivas y afectivas derivadas de las características de la jornada laboral y las actividades realizadas; el personal de atención a víctimas se encuentra en una constante exposición a situaciones de violencia, lo cual implica una constante traumatización propia de su actividad laboral. La presente investigación se centró en evaluar la presencia del desgaste ocupacional y los síntomas psicopatológicos en el personal de atención a víctimas, mediante la aplicación de dos instrumentos de evaluación (Escala de Desgaste Ocupacional y Cuestionario de evaluación de síntomas 45), donde participaron 64 sujetos con una media de edad de 35, entre los cuales se encuentran psicólogos, abogados, policías, médicos; técnicos y licenciados en trabajo social. Los resultados indican la presencia de despersonalización en el personal, aunado a malestares de carácter psicósomático, la presencia de ideación paranoide, alteraciones del sueño y ansiedad fóbica, aunado de diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres, siendo estas últimas aquellas que presentan una mayor sintomatología. Las diferencias se pueden explicar con relación a cuestiones de género, características laborales (jornada y antigüedad).

**Palabras clave:** Burnout, victimización vicaria, agotamiento, psicopatología, estrés traumático

## Abstract

Burnout refers to a phenomenon that implies the presence of physical, interpersonal, cognitive and affective alterations derived from the characteristics of the working day and the activities carried out; Victim care personnel are constantly exposed to situations of violence, which implies a constant traumatization typical of their work activity. The present investigation focused on evaluating the presence of occupational burnout and psychopathological symptoms in victim care personnel, through the application of two evaluation instruments (Occupational Burnout Scale and Symptom Assessment Questionnaire 45), where 64 subjects participated with an average age of 35, among whom are psychologists, lawyers, police officers, doctors, technicians and graduates in social work. The results indicate the presence of depersonalization in the staff, adding psychosomatic discomforts, the presence of paranoid ideation, sleep disturbances and phobic anxiety, adding statistically significant differences between men and women, the last ones being those with the greatest symptoms. The differences can be explained in relation to gender issues, job characteristics (working hours and seniority).

**Key words:** Burnout, vicarious victimization, fatigue, psychopathology, traumatic stress

## Introducción

La evaluación y atención a víctimas supone el desarrollo de una serie de procesos que de forma reiterada implican un impacto en la persona que lo lleva a cabo, lo cual puede generar una serie de alteraciones en la forma en que el trabajador percibe el medio en el que se desenvuelve. De acuerdo con Paniagua (2015), existen una serie de afectaciones psicosociales entre las cuales se denota el deterioro emocional; aunado a ello, el participar en un ámbito de trabajo estresante puede aumentar la sintomatología.

La presencia de alteraciones emocionales produce un elevado costo personal, económico y social, siendo el primero aquel que tiende a afectar la capacidad de funcionamiento que, junto con la exposición de situaciones traumáticas —que en conjunto con las jornadas laborales de larga duración y falta de contención emocional—, genera un desgaste físico y mental.

Esteban, Reyes, Moreno, Torres y Gil (2008) señalan que, del personal que interviene en emergencias y desastres del Trastorno de Estrés Postraumático (en lo sucesivo TEPT) es uno de los más frecuentes; de acuerdo con la Asociación Americana de Psiquiatría (APA, 2015) indica que éste se puede desarrollar cuando una persona está involucrada, de manera directa o indirecta, con un evento de amenaza de muerte real, lesiones graves o violencia, caracterizándose por la presencia de síntomas de carácter intrusivo como recuerdos recurrentes, sueños, flashbacks, conductas recurrentes de evitación, aunado a pensamientos de incapacidad sobre sí.

Esteban (*et al.* 2008) señala que los trastornos psiquiátricos personales, referidos por los rescatistas, son de tipo ansioso-depresivos, lo cual genera una tendencia a la vulnerabilidad a condiciones hostiles, estrés físico y psíquico constante, sintomatología comorbidas común con el TEPT. En concordancia, González, Miguel-Tobal, Cano y Iruarrizaga (2004) señalan que el personal de atención presenta alteraciones emocionales e inestabilidad, pese a ello, el entrenamiento y la exposición parecen ser factores protectores que les permiten controlar el curso sintomático.

Por lo anterior, el análisis del estado emocional percibido en el trabajo, por parte del profesional que atiende a víctimas, puede permitir la creación de programas de intervención para evitar la revictimización y el TEPT vicario en los profesionales.

## Metodología

La presente investigación tiene como objetivo identificar la presencia de síntomas psicopatológicos y de desgaste ocupacional en el personal de atención a víctimas, por lo que se trabajó con un diseño de investigación cuantitativo de carácter correlacional.

### Objetivos

- Evaluar la presencia del desgaste ocupacional y los síntomas psicopatológicos en el personal de atención a víctimas.
- Comparar el nivel de agotamiento, despersonalización, insatisfacción al logro, síntomas psicósomáticos y la presencia de síntomas psicopatológicos en el personal de atención a víctimas (hombres y mujeres).
- Comparar la presencia de síntomas psicopatológicos y desgaste ocupacional con relación a la antigüedad y jornada laboral en el personal de atención a víctimas.

## *Contextualización del fenómeno investigado*

Kind, Eckert, Steinlin, Fegert y Schmid (2018) señalan que la exposición a la agresión verbal y física son desencadenadores de estrés e influyen en el desarrollo de desgaste emocional, lo cual conlleva a que toda aquella persona que se encuentre trabajando en o bajo situaciones de violencia tiende a presentar un desequilibrio en la salud física, socioemocional y mental.

En concordancia, Arón y Llanos (2004) refieren que el personal que trabaja con víctimas de violencia suele presentar síntomas psicológicos entre los cuales se encuentran desmotivación, decaimiento emocional, sensación de vacío, baja autoestima, focalización negativa y culpa. Es por ello por lo que el desarrollo de mecanismos de evaluación del Síndrome de *Burnout* y otros síntomas psicológicos son necesarios para la prevención y previsión, a la par del mantenimiento de mecanismos de eficiencia y eficacia en el trato a las víctimas. En este sentido, Deza y Vizcardo (2018) explican que las repercusiones en la salud integral de los profesionales en atención a víctimas generan implicancias negativas en su desempeño laboral, su desarrollo interpersonal y en la calidad de la atención.

Es así como Moreno, Carmona, Blanco y Meda (2013) señalan que el impacto emocional y psicológico que sufren y experimentan los profesionales que atienden a víctimas, les coloca en una situación de riesgo y, por tanto, en el contexto de volverse víctimas vicarias, la cual es definida como el efecto en el personal de atención derivado de la empatía que muestran con relación a la experiencia traumática del paciente que da como resultado un compromiso crónico empático con el superviviente y su trauma.

A la par señalan que en la actualidad no existe un modelo explicativo que permita apresar la compleja interrelación entre los diferentes fenómenos implicados en la victimización vicaria y, por ende, en el conjunto de efectos psicológicos, cognitivos e interpersonales que ocurren, sustentando de forma primordial factores como la empatía, el comportamiento, la dificultad para distanciarse del trabajo y el sentimiento de satisfacción como ejes para experimentar un estrés traumático secundario.

## *Implicaciones del fenómeno investigado*

La atención a víctimas es un proceso esencial en el desarrollo e impartición de justicia, toda vez que la Ley General de Víctimas (2013) dice que toda persona que haya sido perjudicada tiene derecho a un tratamiento especializado, a fin de obtener una rehabilitación física y psicológica para lograr su reintegración a la sociedad. Es por ello que la atención victimológica implica una serie de acciones integrales cuyo objetivo es contener y disminuir los efectos de la victimización a través de la asistencia multidisciplinaria, la cual debe ser proporcionada por personal especializado con capacidad para brindar una cobertura amplia, calidez, trato digno, sensibilidad y protección efectiva de los derechos humanos (Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH, 2018).

Pese a la necesidad de un personal capacitado, no existen referencias claras de la necesidad de mantener un perfil de autocuidado en el personal de atención a víctimas, lo que produce una tendencia a menospreciar la presencia sintomatológica experimentada. Moreno, Carmona, Blanco y Meda (2013) señalan que los efectos perjudiciales de la exposición secundaria a un evento traumático son los mismos o equivalentes a aquellos que experimentan las personas que vivieron el trauma.

Es así que existe una necesidad imperante de establecer mecanismos de atención al personal de atención a víctimas, previa distinción del comportamiento referido en relación al tiempo, nivel de exposición y características del personal. De acuerdo con Arón y Llanos (2004), existen tres características del Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP) que remiten a la contaminación temática, la traumatización vicaria y la traumatización de equipos, siendo esta última aquella que puede provocar conflictos de violencia intergrupales, generando un entorno laboral poco saludable.

Por ello Deza y Vizcardo (2018) recalcan la necesidad de fomentar el autocuidado como un mecanismo de fortalecimiento personal, lo cual inicia con la identificación de los niveles de riesgo en los trabajadores y el fomento y promoción de hábitos de salud para así reducir los posibles efectos del SAP.

### *Método*

#### *Participantes*

Se trabajó con una muestra de 64 participantes (30 hombres y 34 mujeres), cuya edad oscila entre 20 y 57 años, con una media de  $35.16 \pm 8.27$ , de los cuales 38 son casados. En cuanto a la escolaridad, 15 tiene un grado medio superior, 39 superior y 10 posgrado. Dentro de las actividades que ejercen se encuentran psicólogos, abogados, policías, médicos y técnicos y licenciados en Trabajo Social.

#### *Instrumentos*

Se aplicó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), creada por Uribe (2014), la cual es una escala dedicada a evaluar el síndrome de Burnout en 130 reactivos divididos en tres áreas. La primera conformada por 30 reactivos con una escala de respuesta tipo Likert de 6 opciones (desde Totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo) que evalúan los factores del SBO:

La escala cuenta con tres apartados, el primero referente a los factores de Desgaste Ocupacional que son:

- *Agotamiento*: se refiere a la pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste, fatiga.
- *Despersonalización*: se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas.

- *Satisfacción (insatisfacción al logro)*: evalúa las respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo; implica el evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden.

La segunda parte, conformada por 40 reactivos con respuesta tipo Likert de 6 opciones de respuesta que va desde nunca a siempre, evalúa la presencia de síntomas somáticos dividido en siete subescalas que incluyen:

- Trastornos de sueño, psicosexuales, gastrointestinales, neuróticos y dolor, así como dos indicadores: uno de ansiedad y otro de depresión.

La tercera parte está formada por una ficha de identificación con 35 cuestionamientos para identificar los datos generales relativos al trabajo, hábitos, pasatiempos y la presencia de enfermedades sobre el participante, la EDO validez de contenido mediante interjueces y de constructo, desde 0.44 hasta 0.70 y de una confiabilidad de Alfa de Cronbach desde 0.77 hasta 0.86.

El cuestionario de evaluación de síntomas 45 (SA-45) fue elaborado, originalmente, por Sandín y Chorot en 2008 a partir de la prueba SCL-90-R (escala de 90 síntomas), y es un cuestionario de 45 oraciones que evalúa los síntomas de hostilidad, somatización, depresión, obsesión-compulsión, ansiedad, sensibilidad interpersonal, ansiedad fóbica, ideación paranoide y psicoticismo.

La escala se evalúa a partir de una escala tipo Likert de cinco opciones de respuesta (nada a siempre), en la que se le pide al participante que conteste cada ítem, señalando la frecuencia con la que experimentó en la última semana cada uno de los síntomas. En cuanto a la validez y la confiabilidad, se describe un Alpha total de 0.96, mientras que, para sus factores, ronda entre 0.57 a 0.85.

### *Procedimiento*

Para la obtención de datos se realizó la aplicación de los instrumentos previo consentimiento informado y anonimato de los participantes. La evaluación se realizó de forma individual, garantizando así la colaboración voluntaria y de confidencial. De forma posterior, se realizó la codificación de los datos obtenidos y se procedió al análisis mediante el paquete estadístico SPSS (*Statistical Package of the Social Science*) versión 25, donde se llevaron a cabo análisis exploratorios de los datos descriptivos y de forma posterior la comparación de medias mediante la *t* de *Student* y correlaciones a través del coeficiente de Pearson.

### *Análisis de datos*

Se realizó un análisis mediante el programa SPSS versión 25 (*Statistical Package for the Social Sciences*), a través de estadística descriptiva para ubicar las medias para cada uno de los factores de los instrumentos, y de forma posterior se obtuvieron los diagnósticos y niveles de acuerdo con los puntos de corte de cada uno de los

instrumentos. Se realizó un análisis de comparación de medias entre hombres y mujeres mediante la *t* de *Student*, y para finalizar se realizaron correlaciones entre los instrumentos y las variables de comparación.

## Resultados

Se llevó a cabo un análisis descriptivo de las puntuaciones del Cuestionario de Evaluación de Síntomas 45, obteniendo las medias para cada uno de los factores que integran la escala, donde se observan puntuaciones superiores en la escala de Ideación Paranoide, seguida de Ansiedad y Somatización (ver tabla 1).

**Tabla 1.** Medias del Cuestionario de Evaluación de Síntomas 45

Variable	Mínimo	Máximo	Media	D. E.
<b>Depresión</b>	0	11	3.06	2.86
<b>Hostilidad</b>	0	13	2.71	3.23
<b>Sensibilidad</b>	0	10	2.87	2.84
<b>Somatización</b>	0	14	3.86	3.46
<b>Ansiedad</b>	0	13	3.87	3.19
<b>Psicoticismo</b>	0	8	1.06	1.72
<b>Obsesión Compulsión</b>	0	10	3.28	2.76
<b>Ansiedad Fóbica</b>	0	17	2.01	3.55
<b>Ideación Paranoide</b>	0	12	4.66	3.09
<b>Escala de Evaluación de Síntomas 45 Total</b>	0	90	27.41	20.87

Fuente: elaboración propia.

Posteriormente se clasificaron las puntuaciones teóricas basadas en las medias en tres grandes grupos de aquellos cuyas puntuaciones pueden considerarse como males (Ausente), las que se encuentran por arriba de la media (En riesgo) y altas (Presente), observando una frecuencia más alta para la ideación paranoide, seguida de la somatización y la ansiedad fóbica (ver tabla 2).

**Tabla 2.** Frecuencia de sintomatología del SA45

	D	H	SE	SO	A	P	OC	AF	IP	SA45
<b>Ausente</b>	42	38	32	31	36	46	46	45	27	33
<b>En riesgo</b>	17	17	24	20	20	12	12	9	18	21
<b>Presente</b>	5	9	8	13	8	6	6	10	19	10

Fuente: elaboración propia.

*Nota:* D: Depresión, H: Hostilidad, SE: Sensibilidad, SO: Somatización, A: Ansiedad, P: Psicoticismo, OC: Obsesión Compulsión, AF: Ansiedad Fóbica, IP: Ideación Paranoide, SA45: Escala de Evaluación de Síntomas 45 Total.

Para la EDO se obtuvieron las medias para cada uno de los cuatro factores y los subdimensiones de los Factores Psicosomáticos (ver Tabla 3), dentro de los cuales se observan medias superiores a uno solo para los dos primeros factores.

**Tabla 3.** *Medias de la Escala de Desgaste Ocupacional*

	Mínimo	Máximo	Media	D. E.
Agotamiento	.00	2.00	1.19	.420
Despersonalización	.78	2.44	1.78	.271
Insatisfacción al logro	.00	1.92	.42	.456
Sueño	.00	1.70	.61	.411
Psicosexuales	.00	2.71	.71	.617
Gastrointestinales	.00	1.60	.35	.484
Psiconeuróticos	.00	1.80	.34	.366
Dolor	.00	2.80	.93	.770
Indicador Ansiedad	.00	3.00	.22	.603
Indicador Depresión	.00	3.00	.23	.603
Factores Psicosomáticos	.03	1.93	.48	.429

Fuente: elaboración propia.

66

En cuanto al proceso de diagnóstico se realizó en primer momento la calificación mediante el Modelo de Leiter, el cual toma los valores de los primeros tres factores obteniendo una mayoría de participantes con un desgaste ocupacional bajo “sano” (58), seguidos por menos seis con un desgaste ocupacional regular “normal”.

De forma posterior, se realizó la clasificación para cada factor de acuerdo con el nivel donde se observan alteraciones respecto al sueño, con un total de 15 casos resultantes arriba del promedio y dos casos para los indicadores de ansiedad y depresión. Respecto a los Factores específicos de la Escala de Desgaste Ocupacional, sólo tres casos puntuaron arriba del promedio para la variable Despersonalización (ver tabla 4).

**Tabla 4.** *Clasificación por factor de Desgaste Ocupacional*

	F1	F2	F3	F4	F4a	F4b	F4c	F4d	F4f	F4g
Muy alto	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Alto	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Arriba del término medio	0	3	0	0	11	0	0	0	1	1
Promedio	0	16	0	0	2	5	1	7	0	0
Abajo del término medio	8	44	7	8	9	4	4	9	8	3
Bajo	53	1	49	16	24	17	21	26	55	5
Muy bajo	3	0	8	40	14	38	38	22	0	55

Fuente: elaboración propia.

*Nota:* F1: Agotamiento, F2: Despersonalización, F3: Insatisfacción al logro, F4a: Sueño, F4b: Psicosexuales, F4c: Gastrointestinales, F4d: Psiconeuróticos, F4e: Dolor, F4f: Indicador Ansiedad, F4g: Indicador Depresión, F4: Factores Psicósomáticos.

Se realizaron comparaciones por sexo mediante la prueba *t* de *Student*, donde se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas para la escala SA-45 en las variables depresión, sensibilidad, ansiedad, obsesión-compulsión, ansiedad fóbica y la totalidad del instrumento, denotando puntuaciones más altas en el caso de las mujeres. Mientras en la EDO se obtuvo sólo una diferencia significativa en el caso de la Despersonalización y todas las variables que integran los Factores Psicósomáticos (ver tabla 5).

**Tabla 5.** Comparación de medias por sexo para las escalas SA-45 y EDO

	Hombre		Mujer		<i>t</i>	<i>p</i>
	Media	D.E.	Media	D.E.		
<b>Depresión</b>	1.23	0.50	1.59	0.70	-2.30	<b>0.03</b>
<b>Hostilidad</b>	1.43	0.68	1.65	0.77	-1.17	0.25
<b>Sensibilidad</b>	1.43	0.63	1.79	0.73	-2.11	<b>0.04</b>
<b>Somatización</b>	1.53	0.73	1.88	0.81	-1.80	0.08
<b>Ansiedad</b>	1.23	0.43	1.85	0.78	-3.85	<b>0.00</b>
<b>Psicoticismo</b>	1.23	0.50	1.50	0.75	-1.65	0.10
<b>Obsesión Compulsión</b>	1.17	0.46	1.56	0.75	-2.49	<b>0.02</b>
<b>Ansiedad Fóbica</b>	1.07	0.25	1.79	0.88	-4.37	<b>0.00</b>
<b>Ideación Paranoide</b>	1.80	0.81	1.94	0.89	-0.66	0.51
<b>SA45_TB</b>	1.33	0.55	1.91	0.79	-3.35	<b>0.00</b>
<b>Agotamiento</b>	1.18	0.48	1.21	0.37	-0.29	0.77
<b>Despersonalización</b>	1.71	0.30	1.86	0.23	-2.31	<b>0.02</b>
<b>Insatisfacción al logro</b>	0.44	0.49	0.40	0.43	0.36	0.72
<b>Sueño</b>	0.47	0.38	0.74	0.41	-2.71	<b>0.01</b>
<b>Psicosexuales</b>	0.38	0.38	1.01	0.64	-4.78	<b>0.00</b>
<b>Gastrointestinales</b>	0.17	0.38	0.51	0.52	-2.96	<b>0.00</b>
<b>Psiconeuróticos</b>	0.19	0.24	0.48	0.41	-3.42	<b>0.00</b>
<b>Dolor</b>	0.59	0.65	1.23	0.75	-3.64	<b>0.00</b>
<b>Indicador Ansiedad</b>	0.00	0.00	0.41	0.78	-2.88	<b>0.01</b>
<b>Indicador Depresión</b>	0.00	0.00	0.41	0.78	-2.88	<b>0.01</b>
<b>Factores Psicósomáticos</b>	0.26	0.24	0.68	0.46	-4.56	<b>0.00</b>

Fuente: elaboración propia.

De forma posterior se realizó una correlación de Pearson para identificar la relación entre los diversos factores encontrando relaciones de leves a moderadas

entre la escala Factores Psicossomáticos y los factores del SA45, mientras que para la EDO, en sus tres factores principales, sólo Agotamiento estableció puntajes leves con Somatización, Hostilidad, Ansiedad y SA45 (ver tabla 6).

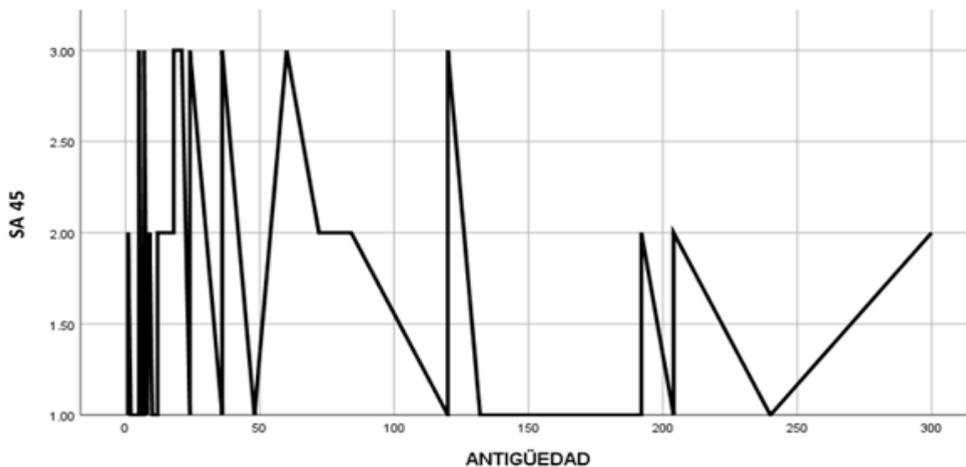
**Tabla 6.** Correlaciones entre las escalas SA-45 y EDO

	SA45	D	H	SE	SO	A	P	OC	AF	IP	F1	F2	F3	F4
SA45	1.0	.79**	.69**	.84**	.77**	.81**	.61**	.60**	.7**	.7**	.3*	-0.1	0.1	.68**
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.6	0.0
D		1.0	.42**	.64**	.59**	.59**	.41**	.49**	.62**	.57**	0.1	0.0	0.1	.57**
			0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	1.0	0.5	0.0
H			1.0	.59**	.60**	.62**	.39**	0.2	.29*	.57**	.31*	0.0	0.0	.47**
				0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.9	0.9	0.0
SE				1.0	.64**	.69**	.62**	.55**	.51**	.56**	0.2	-0.1	0.1	.53**
					0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.4	0.3	0.0
SO					1.0	.69**	.36**	.42**	.49**	.40**	.37**	0.1	-0.1	.59**
						0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.5	0.0
A						1.0	.39**	.46**	.55**	.49**	.41**	-0.1	-0.1	.56**
							0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.4	0.0
P							1.0	.52**	.29*	.49**	0.1	-0.1	0.1	.26*
								0.0	0.0	0.0	0.6	0.5	0.6	0.0
OC								1.0	.45**	.37**	0.1	0.0	0.0	.43**
									0.0	0.0	0.5	1.0	0.7	0.0
AF									1.0	.31*	0.1	0.0	0.0	.65**
										0.0	0.2	0.9	0.9	0.0
IP										1.0	0.2	0.0	0.2	.45**
											0.1	0.8	0.1	0.0
F1											1.0	0.1	0.2	0.2
												0.3	0.2	0.1
F2												1.0	0.0	0.1
													0.9	0.4
F3													1.0	0.1
														0.4
F4														1.0

*Nota:* D: Depresión, H: Hostilidad, SE: Sensibilidad, SO: Somatización, A: Ansiedad, P: Psicoticismo, OC: Obsesión Compulsión, AF: Ansiedad Fóbica, IP: Ideación Paranoide, SA45: Escala de Evaluación de Síntomas 45 Total. F1: Agotamiento, F2: Despersonalización, F3: Insatisfacción al logro, F4: Factores Psicossomáticos.

Para finalizar el análisis, se procedió a realizar una línea comparativa entre los principales factores de la EDO y la puntuación total del SA-45, con relación al tiempo de la jornada de trabajo y la antigüedad, donde puede observarse la presencia de picos a los 3, 4, 15, 20, 30, 60 y 140 meses de trabajo, señalando la presencia de los síntomas marcados (3.0), posteriormente se observa una tendencia a la disminución (ver gráfica 1).

**Gráfica 1.** Gráfica de relación de presencia de la sintomatología psicopatológica total por antigüedad en meses

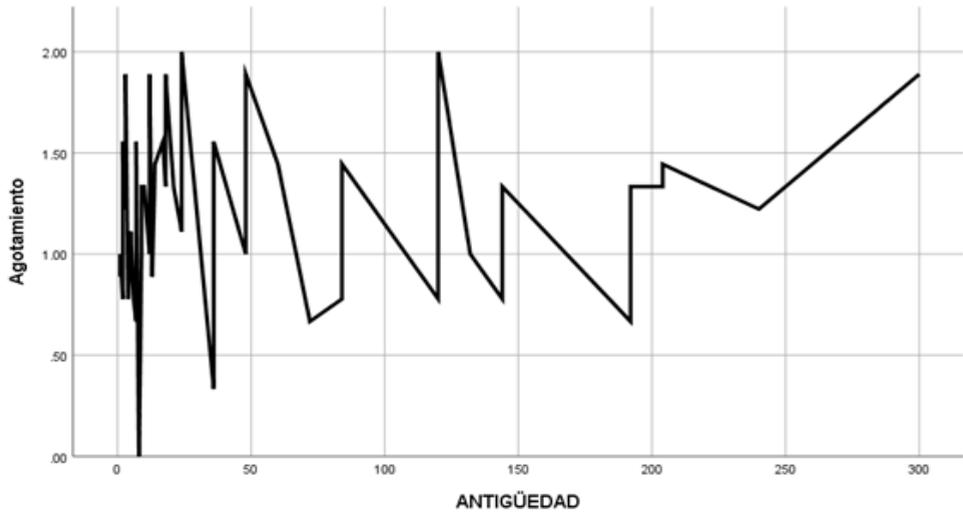


Fuente: elaboración propia.

Para el caso de los síntomas de Desgaste Ocupacional con relación a la Antigüedad se observan, para el Agotamiento a los 25 y 120 meses, la mayor intensidad percibida de síntomas tendientes a reducirse a partir de ello hasta los 300 meses, donde se observa el ascenso; mientras que para el caso de las Despersonalización se observa la mayor elevación a los tres meses, manteniéndose por debajo de dos (en riesgo) la mayor parte del tiempo. Finalmente, para el caso de Insatisfacción al logro, los puntajes se mantienen por debajo de promedio (ver gráficas 2, 3 y 4).



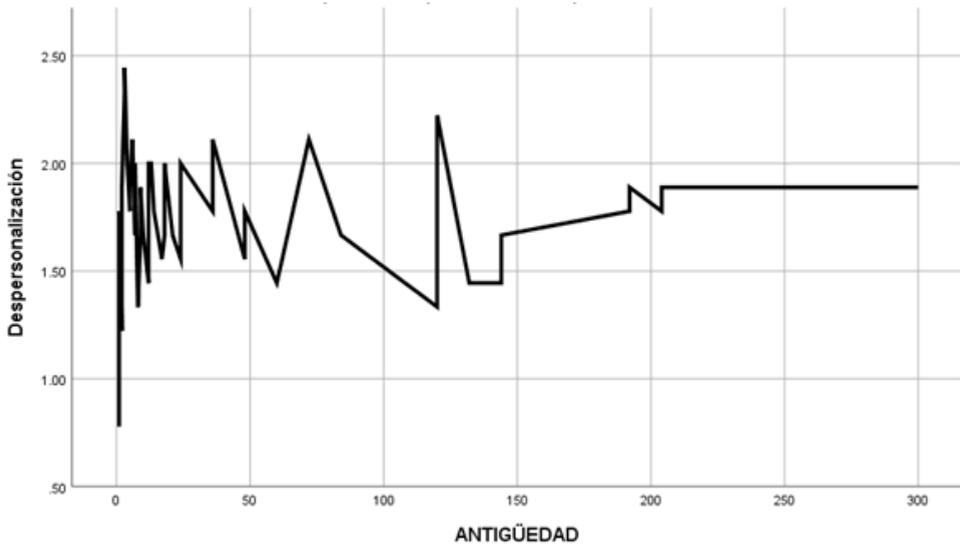
**Gráfica 2.** *Gráfica de relación de presencia de agotamiento total por antigüedad en meses*



Fuente: elaboración propia.

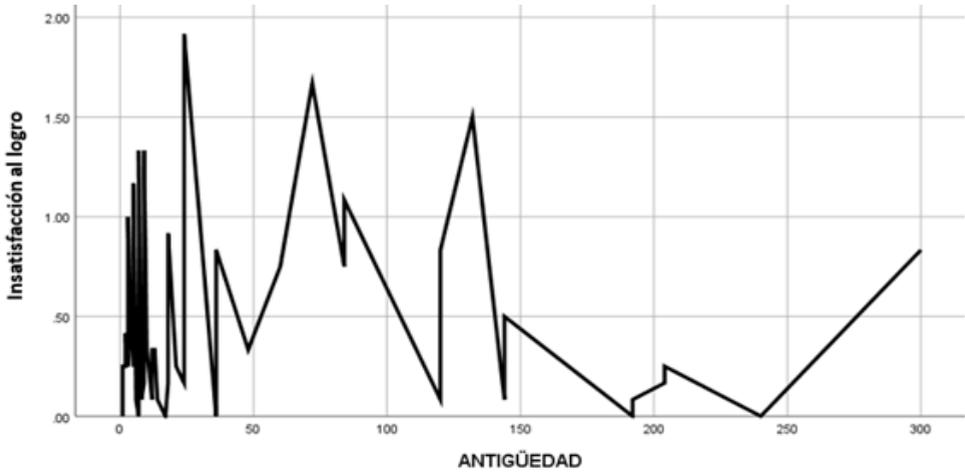
70

**Gráfica 3.** *Gráfica de relación de presencia de despersonalización total por antigüedad en meses*



Fuente: elaboración propia.

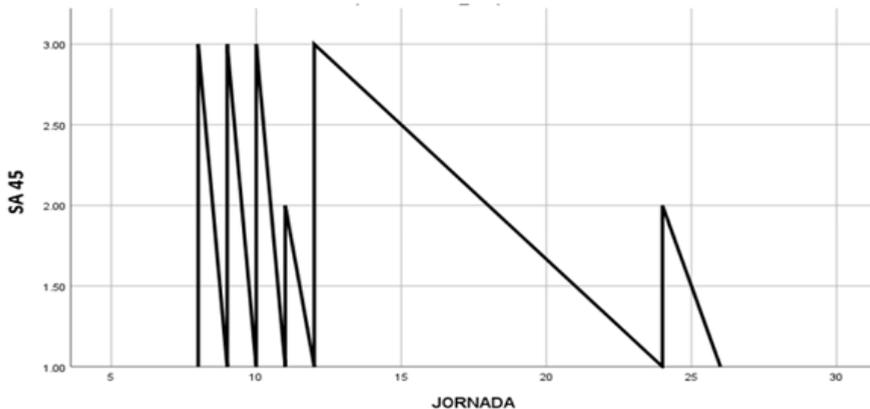
**Gráfica 4.** Gráfica de relación de presencia de insatisfacción al logro total por antigüedad en meses



Fuente: elaboración propia.

Para el caso de la jornada laboral se observa la presencia de síntomas psicopatológicos (SA45) a partir de la hora ocho, nueve y diez, con otro repunte a la doceava hora para, de forma posterior, disminuir; mientras que para el caso de los síntomas de Desgaste Ocupacional (EDO), para el Agotamiento se observa la presencia a partir de la hora ocho, disminuyendo a partir de la doce hasta 24 donde tiende a aumentar (ver gráficas 5 y 6).

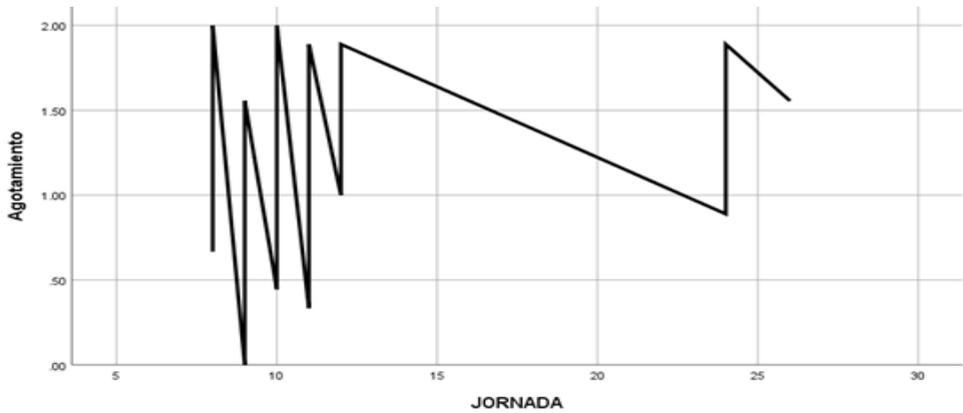
**Gráfica 5.** Gráfica de relación de presencia de la sintomatología psicopatológica por jornada laboral en horas



Fuente: elaboración propia.



**Gráfica 6.** *Gráfica de relación de presencia de agotamiento por jornada laboral en horas*

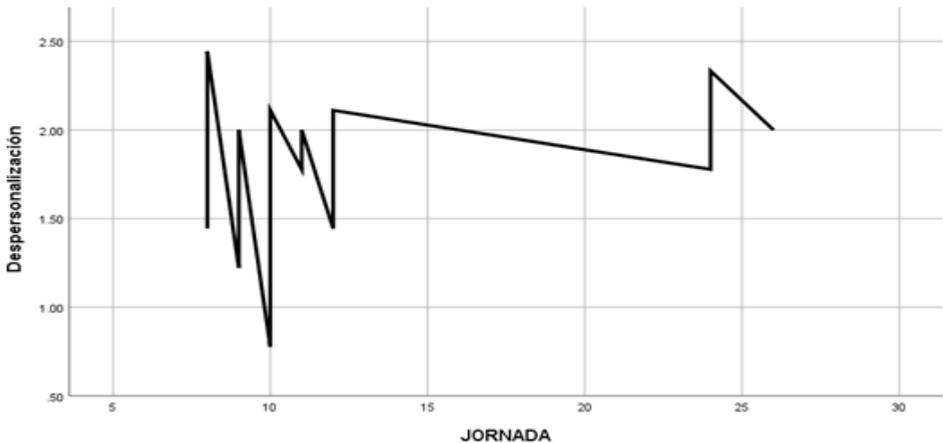


Fuente: elaboración propia.

Para el caso de la Despersonalización, los puntajes por encima de la media se presentan en la hora ocho y la 24, tendiéndose a mantener por debajo del promedio la mayor parte del tiempo; mientras que para la Insatisfacción al logro se mantiene inferior toda la jornada, mostrando la puntuación más alta a las diez horas (ver gráficas 7 y 8).

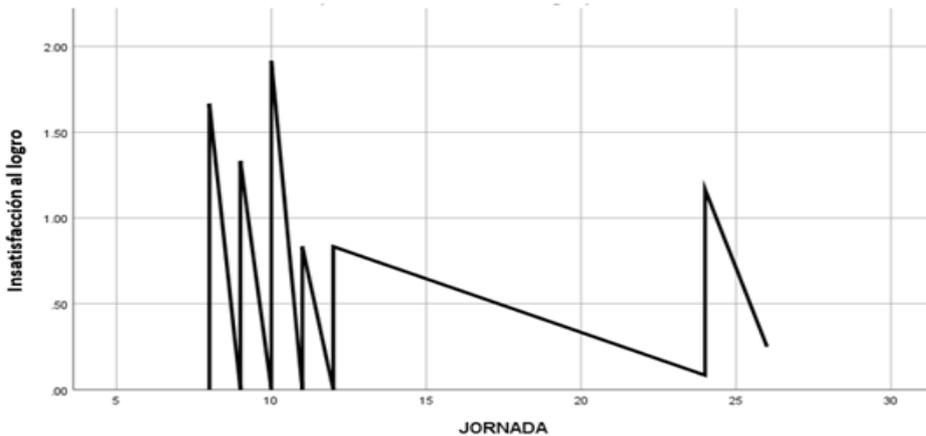
72

**Gráfica 7.** *Gráfica de relación de presencia de despersonalización por jornada laboral en horas*



Fuente: elaboración propia.

**Gráfica 8.** Gráfica de relación de presencia de insatisfacción al logro por jornada laboral en horas



Fuente: elaboración propia.

## Discusión

El Desgaste Ocupacional es un síndrome de carácter profesional, considerado como un conjunto de síntomas que implican el agotamiento, despersonalización, insatisfacción del logro y factores psicossomáticos, derivados de la carga de trabajo, cuyo impacto varía de acuerdo con las actividades que realizan los trabajadores. El personal de atención a víctimas experimenta una constante exposición a situaciones de violencia directa y vicaria, lo que genera alteraciones dentro de su estado de equilibrio socioemocional y física. De acuerdo con Ortega y López (2004), éstas son resultado de un afrontamiento basado en el control, la evitación de pensamientos y sentimientos negativos provocando su situación de trabajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos el personal de atención a víctimas presenta síntomas de alteraciones cognitivas entre las que se encuentran ideación paranoide y la ansiedad fóbica, las cuales se presentan como una serie de pensamientos relacionados a creencias persecutorias y de crítica hacia su persona, lo que conlleva una tendencia a la catastrofización respecto a su futuro generando una serie de conductas evitativas ante las situaciones que se les presentan.

Respecto a la tendencia a la evitación Partlak, Wilson y Aksoy (2017) la señalan como un mecanismo natural de afrontamiento poco deseable y sustentan la relación entre la despersonalización y el estrés postraumático secundario; dimensión que, de acuerdo con la muestra, se encuentra más elevada con relación a los demás factores; en este sentido, los resultados expresan la tendencia a denotar una comunicación inadecuada con los otros, así como un aislamiento afecto, lo que implica la falta de empatía.

En concordancia con Deza y Vizcardo (2018), el SAP puede presentarse por síntomas relacionados a aspectos emocionales que implican a nivel emocional ansiedad, desesperanza, irritabilidad y depresión; es así que los hallazgos de la investigación señalan la presencia de sensibilidad, somatización y ansiedad, siendo el primero aquel que conlleva que los participantes tiendan a percibir los estímulos como amenazantes, generando así distorsiones, que al no poder ser expresados y encontrarse ante aspectos de tensión lleva a desarrollar ideas ansiosas y síntomas somáticos, restringiendo la capacidad para actuar de forma asertiva. En este sentido, Deza y Vizcardo (2018) señalan que la Despersonalización es provocada por la sensación de agotamiento, como una forma de autoprotección hacia los sentimientos de indefensión, impotencia y desesperanza emocional, generando así insensibilidad, actitudes negativas e indiferencia hacia las situaciones.

Respecto a los Factores Psicossomáticos se observa una presencia de mayores alteraciones con respecto al sueño, lo cual aunado con los síntomas de ansiedad e ideación paranoide son provocados por la sobreidentificación con la víctima. Al respecto, Bride (2007) menciona que algunos síntomas del estrés postraumático secundario involucran pensamientos intrusivos, recuerdos traumáticos, pesadillas relacionadas con el trauma de la víctima, los cuales perturban la calidad del dormir provocando insomnio e hipervigilancia, lo cual puede derivar en la presencia de fatiga, dificultades de concentración e irritabilidad crónica. A la par, de acuerdo con la presencia de síntomas psicopatológicos, los participantes tienden a presentar ideación paranoide producto de las historias y experiencias que conlleva su trabajo.

Con respecto a la temporalidad, los resultados señalan una mayor presencia sintomática en los primeros años laborales, seguidos en la mayoría de los casos por procesos de adaptación y un aumento a partir de los 20 años laborales. En comparación con el estudio de Shahar, Asher y Ben (2018), ellas señalan que la edad permite desarrollar estrategias de afrontamiento derivadas de las experiencias de vida, lo cual permite explicar el proceso de adaptación, pero contradice el repunte en el personal con mayor antigüedad, lo que quizá podría ser explicado por el nivel de agotamiento que los sujetos pueden presentar derivado de los procesos de envejecimiento. De acuerdo con Selye (como citó Gálvez, Martínez y Martínez, 2015), las frases del estrés incluyen una fase de alarma, de adaptación y agotamiento, lo cual es concordante con los niveles presentes en los participantes, los cuales muestran que éstos desarrollan medidas defensivas para equilibrarse hasta llegar al desequilibrio.

Para el caso de las jornadas laborales, se observa una tendencia a la variabilidad dentro de las primeras horas laborales, presentando después de la décima una tendencia al aumento sintomático sin cambios abruptos, la cual disminuye con el paso del tiempo y que en jornadas mayores a 24 horas tiende a repuntar; generando así procesos de desgaste y tensión que, en procesos de acumulación, origina la presencia de agotamiento, despersonalización e insatisfacción. Al respecto Ortega y López (2004) sugieren que debe de limitarse el número de horas de trabajo e interacción con víctimas, así como buscar la adecuada planificación de horarios flexibles para la mejora del servicio.

Con respecto a las diferencias por sexo, se observa una preponderancia de la sintomatología en mujeres resaltando la ansiedad, ansiedad fóbica, obsesión-compulsión, sensibilidad y depresión en comparación a los hombres. Garduño y Márquez (1995) señalan una tendencia en las mujeres a presentar un mayor número de síntomas físicos y alteraciones emocionales, derivado de las diversas tareas que ejercen a nivel social, lo cual puede ser caracterizado por el síndrome del estrés femenino, el cual contempla una serie de malestares, dolencias somáticas y efectos negativos en el envejecimiento.

De acuerdo con lo anterior, las características y mecanismos de afrontamiento entre hombres y mujeres parecen tener implicaciones diversas derivadas de las diferencias de género. Al respecto, Deza y Vizcardo (2018) señalan como uno de los aspectos generadores de tensiones externas a la exposición de historias de violencia, donde las mujeres están involucradas en situaciones de abuso, lo cual pudiese ser una característica que fomenta en las trabajadoras la tendencia a la identificación derivada de la relación empática y, por ende, la victimización vicaria.

Al respecto, Moreno *et al.*, (2013) señalan que el personal de atención y los cuidadores deben tener la capacidad de ser empáticos con los pacientes o víctimas en relación con el hecho negativo, sin embargo, dicho proceso de transferencia de la sintomatología traumática provoca la reexperimentación del evento traumático, tener pensamientos intrusivos, evitar los recuerdos sobre el evento traumático y problemas de sueño.

De tal forma que el Desgaste Ocupacional parece ser un fenómeno presente en el personal de atención a víctimas, el cual presenta un efecto de adaptabilidad por parte del personal en virtud de la constante exposición, desarrollando procesos de despersonalización que fomentan el desapego al malestar presente en la víctima y a la propia sintomatología, generando un proceso distanciamiento entre su estabilidad y su desempeño laboral. En tal sentido, los resultados presentados no son generalizables y pueden ser sólo aplicables a la muestra, aunado a que es necesario analizar la presencia de otros factores como la experimentación directa de hechos traumáticos, especificidad del trabajo con víctimas y nivel de exposición, aunada de otros factores sociodemográficos. Sin embargo, debe rescatarse la necesidad de realizar evaluaciones constantes en el personal para disminuir el riesgo de presentar *Burnout* y evitar la revictimización.

Es por ello necesario el establecer programas de intervención continuos, donde se desarrollen estrategias de supervisión de casos, para permitir el análisis de la práctica profesional, al tiempo en que se desarrollan estrategias de trabajo a partir del *debriefing* psicológico, a la par de un tratamiento psicológico en caso de que se requiera al personal, a fin de disminuir las consecuencias sobre su funcionalidad y evitar los procesos de adaptabilidad que a lo largo pueden desarrollar sintomatología de carácter somático.

## Conclusiones

Los resultados del presente estudio señalan la presencia de síntomas de despersonalización y alteraciones psicósomáticas sobre el sueño en el personal de atención a víctimas. A la par, se señala un proceso de estabilización de la sintomatología posiblemente derivada del proceso de evitación e insensibilidad provocadas por el embotamiento y agotamiento afectivo.

Con respecto a la sintomatología psicopatológica, el personal de atención presenta síntomas de ideación paranoide, ansiedad fóbica, somatización y hostilidad, denotando una preponderancia en la sintomatología en mujeres y en personal con una menor antigüedad y con una jornada laboral mayor a diez horas.

Es necesario establecer programas de prevención del SAP y otros síntomas psicopatológicos, a fin de desarrollar una atención eficaz a las víctimas y disminuir la probabilidad de perjudicar a los profesionales que están en contacto con ellas.

## Bibliografía

- Arón, A., y Llanos, M. (2004). Cuidar a los que cuidan: desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, 20(1), 5-15.
- Asociación Americana de Psiquiatría. (2014). *Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5*. Washington-London: American Psychiatric Publishing.
- Bride, B. E. (2007). Prevalence of Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social Work*, 52(1), 63-70.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2018). *Lineamientos para la atención integral a víctimas*. Ciudad de México: CNDH.
- Deza, S., y Vizcardo, S. (2018). Prevención del síndrome de agotamiento profesional en operadores/as de servicios que atienden a personas afectadas por violencia basada en género. *Avances en Psicología*, 26(2), 145-155.
- Esteban, R., Reyes, S., Moreno, R., Torres, R. y Gil, R. (2008). Estrés postraumático en rescatistas. *Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencias*, 7(4).
- Gálvez, D., Martínez, A., y Martínez, F. (2015). Estrés. *Contacto*. 97, 50-54. <http://www2.izt.uam.mx/newpage/contactos/revista/97/pdfs/estres.pdf>.

Garduño, M., y Márquez, M. (1995). El Estrés en El Perfil de Desgaste de las Trabajadoras. *Cadernos de Saúde Pública*, 11(1), 65-71.

González, C., Sánchez, Y., y Peña, G. (2018). Fatiga por compasión en los profesionales del servicio de emergencia. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 4(1), 483-498.

Kind, N., Eckert, A., Steinlin, C., Fegert, J., y Schmid, M. (2018). Verbal and Physical Client Aggression – A Longitudinal Analysis of Professional Caregivers’ Psychophysiological stress response and burnout. *Psychoneuroendocrinology*, 94, 11-16.

Diario Oficial de la Federación (9 de enero de 2013). Ley general de víctimas. Última reforma publicada DOF 03-05-2013

Moreno, B., Carmona, I., Blanco, L., y Meda, R. 10 Trauma y trabajo: el estrés traumático secundario. En Moreno, B. y Garrosa, E. (2013). *Salud laboral: riesgos psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide.

Ortega, C., y López, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, (4)1, 137-160.

Paniagua, W. (2015). *Afectaciones psicosociales derivadas de la atención a víctimas de violencia armada*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Partlak, N., Wilson, M., y Aksoy, B. (2017). Secondary Traumatic Stress and Burnout Among Muslim Nurses Caring for Chronically Ill Children in a Turkish Hospital. *Journal of Transcultural Nursing*, 1-9.

Shahar, I., Asher, I., y Ben, M. (2018). Compassion Fatigue among Nurses Working in a Long-Term Care Facility: The Israeli Experience. *Nursing and Health Sciences*, 1-6.

## Instrumentos

Alvarado, B. G., Sandín, B., Valdez-Medina, J. L., González-Arratia, N., y Rivera, S. (2012). Análisis factorial confirmatorio del Cuestionario SA-45 en una muestra mexicana. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 28(2), 426–433. <https://doi.org/10.6018/analesps.28.2.148851>.

Uribe, J. (2010). EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout). Manual Moderno.



---

## CAPÍTULO IV

# Factores sociodemográficos y nivel del síndrome de burnout en docentes universitarios de América Latina

Nidia Isela Ramírez Manjarrez\*  
Dolores Guadalupe Álvarez Orozco\*\*  
Verónica Esperanza Ruíz Domínguez\*\*\*

\* Doctora en Desarrollo Humano. Licenciatura en Administración y Gestión Empresarial, Universidad Politécnica de Guanajuato, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9070-3847> ResearchGate: [https://www.researchgate.net/profile/Nidia\\_Isela\\_Ramirez\\_Manjarrez](https://www.researchgate.net/profile/Nidia_Isela_Ramirez_Manjarrez)

\*\* Doctora en Administración. Dirección de Vinculación, Universidad Politécnica de Guanajuato, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9070-3847> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Dolores-Guadalupe-Alvarez-Orozco>

\*\*\* Doctora en Administración. Licenciatura en Administración y Gestión Empresarial, Universidad Politécnica de Guanajuato, México. ORCID <https://orcid.org/0000-0003-4103-2343> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Veronica-Ruiz-6>

## Resumen

El papel del profesor universitario en la sociedad actual está inmerso en cambios vertiginosos derivados de políticas públicas, condiciones sociales y tecnológicas, donde él no los controla directamente, tal situación provoca estados emocionales que pueden afectar su labor, como es el caso del síndrome de Burnout. Se realizó una investigación con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transeccional, de alcance correlacional. El objetivo de investigación fue analizar el nivel del síndrome de Burnout en docentes universitarios de América Latina. La población estuvo compuesta por 122 profesores de nivel universitario, de instituciones públicas y privadas. La recolección de la información se realizó en febrero del 2023. Se utilizó una tropicalización del instrumento propuesto por Martínez y Palos (2023) con 76 ítems en escala de Likert de 5 puntos. Las hipótesis de investigación hacen referencia a la correlación entre el nivel de Burnout y los factores sociodemográficos: género, país de origen, edad, nivel de estudios, tipo de institución donde labora, puesto, antigüedad, número de empleos actualmente. Los principales hallazgos mostraron que el 75.41% mostró un nivel alto del síndrome de Burnout y el 24.59% un nivel medio de Burnout. No se encontró correlación estadística significativa con ninguno de los factores sociodemográficos estudiados.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, factores sociodemográficos, docentes universitarios.

## Abstract

The role of the University professor in today's society is immersed in vertiginous changes from public policies, social and technological conditions, where he doesn't have direct control. This situation produces emotional states that can affect their work, as in the case of Burnout syndrome. An investigation with a quantitative approach, of a transeccional non-experimental design, of a correlational scope was carried out. The aim of the research was to investigate the level of Burnout syndrome in university professors of Latin America. The population consisted of 122 university professors, from public and private institutions. Data collection was carried out in February 2023. A tropicalization of the instrument proposed by Martínez and Palos (2023) with 76 items on a 5-point Likert scale was used. The research hypotheses refer to the correlation between the level of Burnout and sociodemographic factors: gender, country of origin, age, educational level, type of institution where working, position, seniority at work, number of current jobs. Main findings were that 75.41% showed a high level of Burnout syndrome and 24.59% a medium level. No significant statistical correlation was found with any of the sociodemographic factors under study.

**Keywords:** Burnout syndrome, sociodemographic factors, university professors.

## Introducción

Garantizar una educación de calidad es la base para mejorar la vida de las personas y el desarrollo sostenible (CEPAL, 2018), por lo que el rol del profesor universitario es primordial, ya que no sólo tienen la responsabilidad de desarrollar buenos profesionales, sino también de formar líderes capaces de enfrentar los desafíos del mundo actual. Por lo tanto, es importante que los profesores cuenten con las habilidades, conocimientos y valores necesarios para desempeñarse de manera

efectiva. La pandemia por COVID-19, generó un cambio en la visión del rol del profesor universitario, que ha tenido que adaptarse rápidamente a nuevas formas de enseñanza donde se ha destacado la importancia de la flexibilidad, adaptabilidad y el desarrollo de habilidades tecnológicas. Esto ha llevado a poner especial atención a la salud mental de los docentes y estudiantes.

El profesor universitario actualmente enfrenta las expectativas de una cultura educativa demandante y competitiva, donde se espera que sea lo suficientemente preparado para impartir su cátedra, participar en comités, generar publicaciones, gestionar proyectos, realizar actividades de tutoría y solución de conflictos, participar como jurado evaluador, asesorar tesis, entre otras actividades que debe cumplir en un plazo determinado. Aunado a ello, en ocasiones se enfrenta a la falta de apoyos materiales, de equipamiento y capacitación por parte de las instituciones educativas, conduciendo a situaciones como lo señalan Ramírez y Jamanca (2020): “aprendemos cometiendo errores que nosotros, y en cierta medida nuestros estudiantes, terminamos pagando directa o indirectamente” (p. 80). Si bien ser profesor en una universidad es satisfactorio también a menudo se convierte en un trabajo estresante y poco motivador.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) desde el año 2015, ya argumentaba que dentro de la agenda vinculada al trabajo docente, se debía considerar el síndrome de burnout (ILO, 2015), puesto que la labor docente frecuentemente es poco reconocida, la paga no siempre corresponde al nivel de desempeño, además el entorno laboral es afectado por ajustes y medidas de austeridad mal diseñadas. Estas situaciones afectan la salud psicológica y física del profesorado.

De acuerdo con Gullop (2022), el 35% de los maestros en E.U. presentan burnout. Brito menciona que en México, en 2018, se realizó una investigación sobre Burnout en docentes mexicanos, encontrando que en una universidad mexicana del norte del país, los docentes mostraron agotamiento y cinismo, producto del burnout en niveles medio-altos, sin embargo, esto no tuvo afectación en su desempeño (Brito, 2018). Sokal, et al. (2021) reportan que 1,327 docentes canadienses presentaron burnout con síntomas de agotamiento y cinismo, estos correlacionaron negativamente con la eficiencia del docente.

Gaspar (2021) señala que la Organización Mundial de la Salud considera el síndrome de burnout como una enfermedad asociada al empleo o desempleo a partir del 2022, asimismo, este autor reportó que España, en el 2019, era el tercer país europeo con padecimiento de Burnout en el 60% de trabajadores, donde el gremio de los profesores, durante el periodo de la pandemia por COVID-19, sufrió un nivel de estrés emocional elevado, afectando su desempeño tanto en la relación profesor-alumno como en la calidad de la impartición de clases, manifestando cansancio, irritabilidad y falta de motivación.

El aporte de la presente investigación es la medición de los datos sociodemográficos y el nivel del Síndrome de Burnout en los docentes universitarios de América Latina,

ya que, en general, son escasos los reportes de estudios que consideran la relación entre estas variables.

El contenido de la información se organizó de la siguiente forma: en el primer apartado se presenta el contexto teórico del tema; a continuación se describe la metodología utilizada para el análisis de los resultados, posteriormente se dan a conocer los resultados obtenidos, primeramente la información descriptiva, seguida del resultado de la prueba de hipótesis; finalmente se comparte la discusión y conclusiones de la investigación.

## Contexto teórico

La palabra Burnout fue utilizada, por primera vez, en 1976 por la psicóloga social Christina Maslach, así lo menciona Baldeón-Dávila, Janampa-López, Rivera-Lucas y Santivañez-Meza (2023). Ella estudiaba las emociones de las personas que desempeñaban trabajos que requerían brindar servicio de ayuda a otras personas, como: médicos, enfermeras, policías, profesores, trabajadores sociales, entre otros. Identificó en el desempeño de estos grupos de personas, la presencia de factores como, pérdida de responsabilidad, desinterés al realizar su trabajo, cansancio emocional que se incrementa a medida que el individuo agota sus recursos emocionales y siente que ya no puede ayudar al otro, lo que la condujo a investigar el fenómeno. El síndrome de Burnout se aborda desde diferentes constructos, considerando “la resiliencia, el compromiso laboral, la depresión, la autoeficacia, la calidad educativa y otras variables personales y profesionales” (p. 1809). Adicionalmente, los profesores pueden presentar niveles altos de autoexigencia, para cumplir con los compromisos y la calidad esperada en su desempeño.

Leka, Stavroula y Jain (2018), de la Organización Mundial de la Salud, definen el síndrome de burnout como “un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por largos períodos de tiempo en situaciones laborales que son emocionalmente exigentes”(p.11). Otro factor detonante, es un entorno laboral estresante, donde prelave el acoso, hostigamiento, violencia y los riesgos psicosociales como: cargas y ritmos de trabajo excesivos, horarios inflexibles, poca influencia en la toma de decisiones, entorno y equipo inadecuado, cultura organizacional donde se percibe el incumplimiento de las expectativas laborales, ambigüedad en los roles organizacionales, estancamiento en el desarrollo profesional y dificultad para conciliar la vida familiar y laboral.

El síndrome de burnout, de acuerdo con Baldeón-Dávila (*et al.*, 2023), se considera como un trastorno psicológico relacionado con el trabajo, y que se caracteriza por un agotamiento emocional, despersonalización y una disminución de la realización personal. Se produce como resultado de la exposición prolongada al estrés laboral crónico. Estos autores establecen diferentes variables que inciden como factores de riesgo: “variables individuales: sexo, edad, estado civil, nivel educativo, composición familiar, habilidades sociales, estilos de estrés, tolerancia al fracaso. Variables sociales: intra y extra laborales, escaso apoyo social, multiplicidad

de tareas, espacios inadecuados, falta de tiempo, salario insuficiente, clima organizacional” (p. 1,813).

Martín (2020) define el síndrome de burnout como síndrome de desgaste profesional o síndrome del trabajador quemado. Entre la sintomatología que se presenta hay: problemas para dormir, síntomas somáticos, desconfianza hacia los compañeros de trabajo, consumo excesivo de estimulantes, incapacidad para concentrarse, entre otros. “Cuando decimos que un profesional está quemado, debe reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar o social) le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptiva” (Lovo, 2021, p. 112).

Las causas del síndrome por quemarse en el trabajo o burnout son multifactoriales. El INEGI (2021) señala ciertos factores desencadenantes como: un ambiente laboral donde prevalece la ausencia de recursos y la falta de apoyo para realizar las actividades, malas relaciones interpersonales entre compañeros, alto nivel de autoexigencia (conflicto para cumplir con las expectativas del rol asignado) y cargas de trabajo inequitativas. “Las personas presentan tres síntomas: (1) Sentimientos de falta de energía o agotamiento. (2) Aumento de desinterés, sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo. (3) Eficacia profesional reducida. Hay que considerar que la aparición de los síntomas es progresiva.” (p. 4)

De lo anterior se desprende la importancia de conocer la relación del síndrome de burnout con factores sociodemográficos como: género, país de origen, edad, nivel de estudios, tipo de institución donde labora, puesto, antigüedad, número de empleos actualmente, para plantear estrategias de intervención. El Burnout se presenta con mayor incidencia en el personal que trabaja prestando ayuda y que se encuentran en constante contacto con grupos de personas (médicos, enfermeras, trabajadores sociales, profesores, policías), con cargas excesivas de trabajo en un tiempo insuficiente para realizarlas y con agotamiento emocional, así lo expresa Graue, Álvarez y Sánchez (2007). Por otro lado, García, Fernández y Portero (2020) argumentan que los docentes universitarios son un grupo de alto riesgo para manifestarlo, porque además de la docencia llevan a cabo tareas simultáneas como la investigación y la gestión. Como se puede ver, los riesgos psicosociales están asociados a la presencia del síndrome de burnout, por lo tanto, representa un desafío el poder identificar el grado de correlación entre los diversos factores y la magnitud del síndrome, a fin de evitarle a los docentes universitarios problemas de salud, bajo desempeño, ausencias laborales, un clima de trabajo hostil y falta de atención a los estudiantes, entre otras repercusiones.

La mayoría de las investigaciones que miden el síndrome de burnout en el profesorado universitario, utilizan como instrumento de medición el cuestionario Inventario de Burnout de Maslach (MBI), como bien lo señala Rojas-Solís, Totolhua-Reyes y Rodríguez-Vásquez (2021). Adicionalmente, se encontraron investigaciones de factores sociodemográficos, como en Arias, Huamani y Ceballos (2019), quienes, en la investigación realizada a 413 profesores en Arequipa, Perú, no encontraron



diferencias significativas entre el nivel de Burnout y el tipo de institución en la que trabaja el profesor. Otra de las investigaciones es la de Suárez y Martín (2019), que investigaron a 304 docentes universitarios de Gran Canaria, España. Utilizando un cuestionario sociodemográfico, con los datos: edad, sexo, área de conocimiento, categoría profesional, años de ejercicio en la docencia universitaria, además del Inventario de Maslach; sus hallazgos reportan diferencia en el nivel del síndrome de burnout de acuerdo al género (las mujeres presentaron un nivel más elevado) y los años de ejercicio. En cambio, no encontraron correlación con la edad y el nivel de burnout.

García, Fernández y Portero (2020) realizaron un estudio a 42 docentes universitarios en Córdoba, España, utilizando el Inventario de Burnout de Maslach, junto con información de variables sociodemográficas como: sexo, estado civil, edad, tipo de puesto, horas diarias de trabajo, años de antigüedad, número de estudiantes que atiende, entre otros. Encontraron un nivel bajo de burnout y no encontraron relación con las características sociodemográficas y laborales.

## Metodología

Las diferencias entre los resultados de las fuentes consultadas llevaron al interés por la realización de esta investigación. Se utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental transeccional, de alcance correlacional. El objetivo de investigación fue analizar el nivel del síndrome de burnout en docentes universitarios de América Latina. La pregunta de investigación que se plantea es: ¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en docentes universitarios de América Latina? Las hipótesis de investigación, son  $H_{i_1}$ : El nivel de burnout esta correlacionado con el género.  $H_{i_2}$ : El nivel de burnout está correlacionado con el país de origen.  $H_{i_3}$ : El nivel de burnout esta correlacionado con la edad.  $H_{i_4}$ : El nivel de burnout esta correlacionado con el nivel de estudios.  $H_{i_5}$ : El nivel de burnout está correlacionado con el tipo de institución donde labora.  $H_{i_6}$ : El nivel de burnout está correlacionado con el puesto.  $H_{i_7}$ : El nivel de burnout está correlacionado con la antigüedad en el puesto.  $H_{i_8}$ : El nivel de burnout está correlacionado con el número de empleos que tiene actualmente.

La población fue de profesores de nivel universitario; la muestra fue no probabilística por conveniencia; estuvo compuesta por 122 profesores universitarios, de instituciones públicas y privadas en algunos países de Latinoamérica. La recolección de la información se realizó en febrero del 2023.

El referente teórico del instrumento de medición es el propuesto por Leithwood (*et al.*, 1999), citado en Vandenberghe y Huberman (2010), que se sustenta en el modelo de comprensión y prevención del Burnout en docentes, enfocado en el liderazgo transformacional en la escuela (que incluye los valores, objetivos, expectativas, estímulos y la cultura laboral), en factores de apoyo organizacional (considera la exigencia del trabajo, el apoyo de los compañeros, el apoyo de la organización) y factores personales (toma en cuenta las metas personales, la creencia de la propia capacidad, creencia de contexto y la excitación emocional).



El instrumento utilizado fue diseñado por el cuerpo académico de la Universidad Tecnológica de Torreón, en conjunto con la Universidad Politécnica de San Luis Potosí, por las doctoras Martínez y Palos (2023); consta de 76 ítems con escala Likert de 5 puntos; está dividido en tres secciones, la primera son los factores sociodemográficos: género, país de origen, edad, nivel de estudios, tipo de institución donde labora, puesto, antigüedad, número de empleos actualmente. La segunda consta de tres preguntas sobre el diagnóstico económico durante la pandemia por COVID-19 y la última comprende las dimensiones: liderazgo, factores organizacionales, metas personales, creencias de capacidad, creencias del contexto, proceso de excitación emocional y síndrome de burnout. Para este trabajo, se presentan los resultados sólo de la primera parte. El formulario se diseñó en Google Forms, para ser aplicado vía correo electrónico; la participación fue voluntaria, previo consentimiento, asegurando el anonimato y la confidencialidad de la información.

En el procedimiento para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva en el tratamiento de los datos sociodemográficos, como la media de edad y antigüedad. Se recurrió a la estadística inferencial, para determinar la normalidad de los datos y para la prueba de hipótesis. El análisis de la normalidad se realizó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, dado que la muestra era mayor a 50 casos, como lo señala Flores y Flores (2021). En la prueba de las hipótesis de correlación, se recurrió a la prueba Rho de Spearman, al encontrar que los datos no provenían de una distribución normal, como lo señalan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). El análisis de la información se realizó con el software estadístico SPSS versión 21.

Para determinar el nivel del síndrome de burnout, se utilizó un nivel bajo, medio y alto. El cálculo se tomó de la suma de las puntuaciones de los ítems que miden esa dimensión. Los valores de referencia que se utilizaron se encuentran en la tabla 1.

**Tabla 1.** Nivel del síndrome de burnout

Nivel	Valores de referencia
Bajo	0 - 16
Medio	17 - 24
Alto	25 - 40

Fuente: elaboración propia.

## Resultados

Se presentan los resultados obtenidos en el siguiente orden: primeramente, las pruebas estadísticas de fiabilidad del instrumento, enseguida la prueba de normalidad de los datos y la descripción de la información sociodemográfica, finalmente, la prueba de comprobación de hipótesis.

Para la prueba de fiabilidad del instrumento, se obtuvo un Alfa de Cronbach  $\alpha=0.954$ , indicando que la consistencia interna del instrumento es alta, por lo que el

nivel de covarianza entre los ítems es aceptable de acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), como se muestra en la tabla 2.

**Tabla 2. Prueba de fiabilidad**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.954	74

Fuente: elaboración propia.

En la prueba de normalidad de los datos, se obtuvo un nivel de significancia  $\alpha=0.00$ , por lo tanto, *p-valor* es menor a 0.05, lo que señala que los datos no provienen de una distribución normal, ver la tabla 3.

**Tabla 3. Prueba de normalidad**

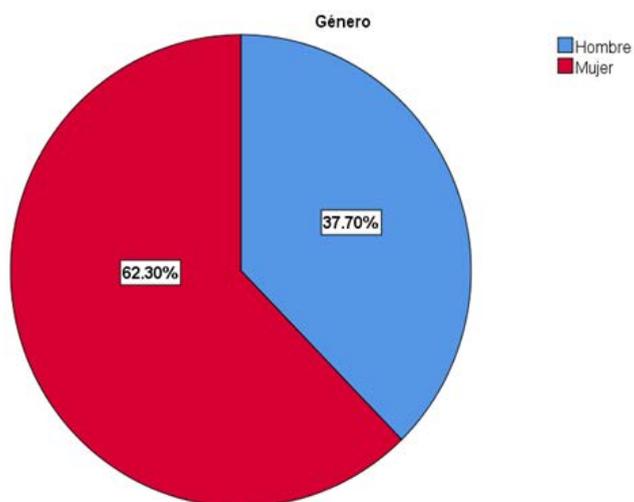
Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel Burnout Escalas	0.468	121	0.000
País	0.506	121	0.000
Género	0.402	121	0.000
Edad	0.073	121	0.176
Nivel de estudio	0.326	121	0.000
Tipo institución donde labora	0.437	121	0.000
Empleos actuales	0.351	121	0.000
Puesto	0.387	121	0.000
Antigüedad	0.157	121	0.000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se presentan los resultados descriptivos y la prueba de hipótesis para cada uno de los factores sociodemográficos: género, país de origen, edad, nivel de estudios, tipo de institución donde labora, puesto, antigüedad, número de empleos actualmente.

De los 122 sujetos de estudio, el 62.30% fueron mujeres y 37.70%, hombres, como se puede ver en la gráfica 1.

## Gráfica 1. Género



Fuente: elaboración propia.

Respecto a la hipótesis de investigación  $H_{i1}$ : El nivel de burnout está correlacionado con el género, se rechaza la hipótesis de investigación. La prueba arrojó un  $p$ -valor  $>0.05$   $\alpha=0.573$ , por lo tanto, no existe correlación entre el género y el nivel de Burnout (ver la tabla 4).

**Tabla 4.** Prueba de hipótesis género

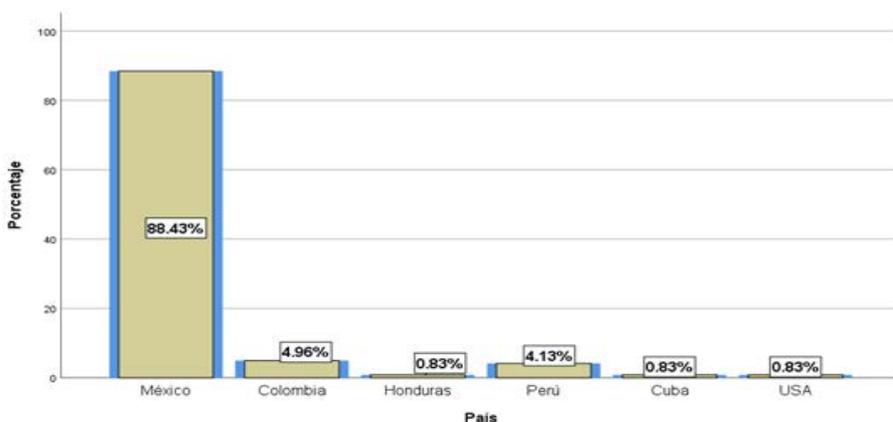
Rho de Spearman	Nivel Burnout Escalas	Coefficiente de correlación	Nivel Burnout Escalas
	Nivel Burnout Escalas		1.000
		Sig. (bilateral)	
		N	122
	Género	Coefficiente de correlación	-0.052
		Sig. (bilateral)	0.573
		N	122

Fuente: elaboración propia.

Respecto al dato del país, donde vive el 88.43% en México; 4.96%, en Colombia; 4.13%, en Perú; 0.83%, en Honduras, Cuba y EE.UU., respectivamente (ver en la gráfica 2).



## Gráfica 2. País de origen



Fuente: elaboración propia.

En la prueba de hipótesis se obtuvo un *p-valor* >0.05  $\alpha=0.648$ , por lo que se rechaza la hipótesis de investigación que señala  $H_{i2}$ : El nivel de burnout está correlacionado con el país de origen. Se confirma que no hay correlación entre las variables (ver la tabla 5).

# 88

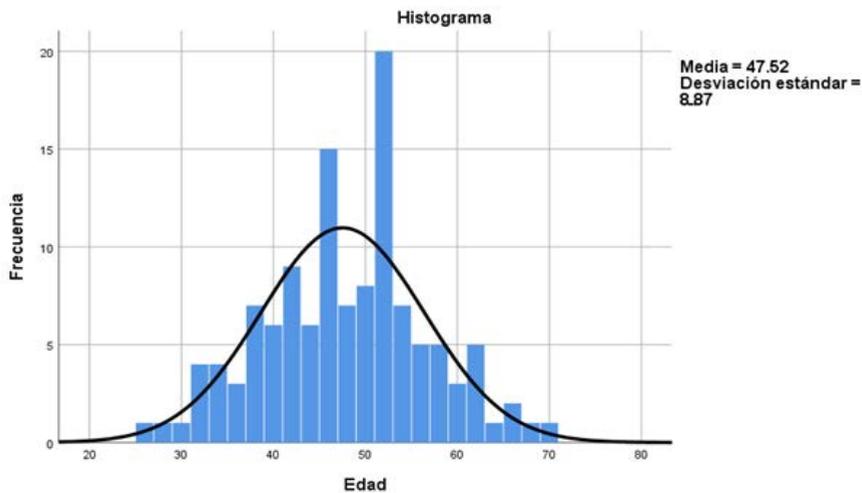
**Tabla 5. Prueba de hipótesis país donde labora**

			Nivel Burnout Escalas
Rho de Spearman	Nivel Burnout Escalas	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	
		N	122
	País	Coefficiente de correlación	-0.042
		Sig. (bilateral)	0.648
		N	121

Fuente: elaboración propia.

La gráfica 3 muestra que la media de la edad de los encuestados es de 47.52 años, con una Desviación Estándar(DE)= 8.87.

### Gráfica 3. Edad



Fuente: elaboración propia.

La tabla 6 muestra el nivel de significancia  $> 0.05$   $\alpha=0.682$ ; se establece que no existe correlación entre la edad y el nivel de burnout, por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación  $H_{i3}$ : El nivel de burnout está correlacionado con la edad.

**Tabla 6.** Prueba de hipótesis para edad

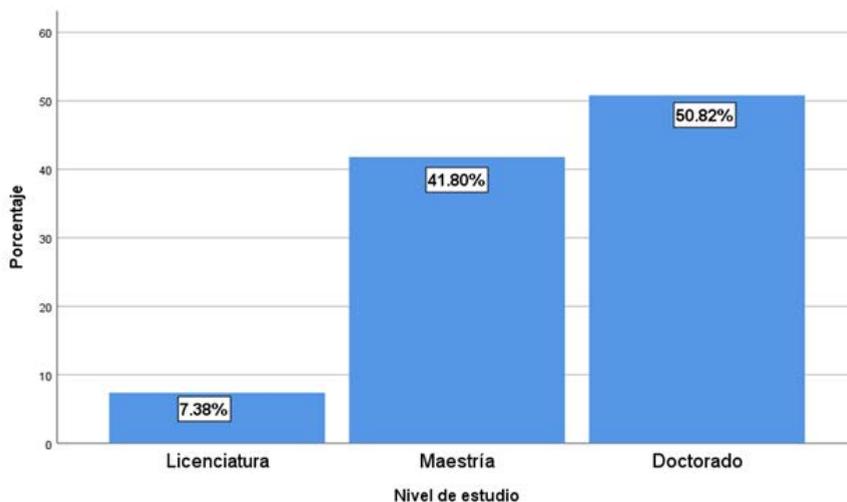
		Nivel Burnout Escalas		Edad
Rho de Spearman	Nivel Burnout Escalas	Coefficiente de correlación	1.000	-0.038
		Sig. (bilateral)		0.681
		N	122	122
Edad		Coefficiente de correlación	-0.038	1.000
		Sig. (bilateral)	0.681	
		N	122	122

Fuente: elaboración propia.

Se encontró que el 50.82% de los sujetos analizados cuenta con estudios de doctorado; 50.8 % tienen nivel doctorado; 41.80% con maestría, y sólo el 7.38% tiene nivel licenciatura, como se puede ver en la gráfica 4.



**Gráfica 4. Nivel de estudios**



Fuente: elaboración propia.

La hipótesis de investigación señala  $H_{i4}$ : El nivel de burnout está correlacionado con el nivel de estudios; la prueba arrojó una significancia  $> 0.05$   $\alpha=0.103$ ; se rechaza la hipótesis de investigación, por lo tanto, no existe correlación entre nivel de burnout y el nivel de estudios, como se muestra en la tabla 7.

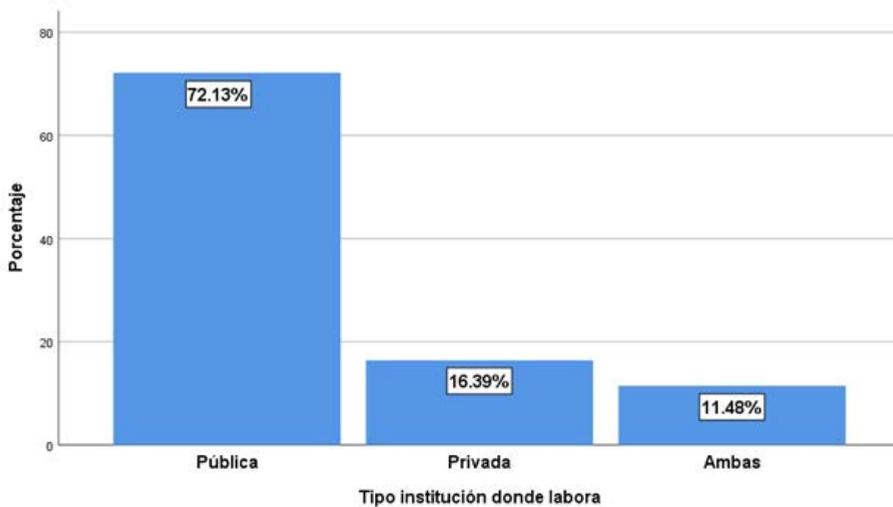
**Tabla 7. Prueba de hipótesis para nivel de estudios**

			Nivel Burnout Escalas	Nivel de estudio
Rho de Spearman	Nivel Burnout Escalas	Coefficiente de correlación	1.000	-0.148
		Sig. (bilateral)		0.103
		N	122	122
	Nivel de estudio	Coefficiente de correlación	-0.148	1.000
		Sig. (bilateral)	0.103	
		N	122	122

Fuente: elaboración propia.

En la gráfica 5, se observa que el 72.13% de los encuestados labora en instituciones públicas; el 16.39%, en instituciones privadas y el 11.48%, tanto en públicas y privadas.

**Gráfica 5. Tipo de institución donde labora**



Fuente: elaboración propia.

La prueba de hipótesis para esta variable señala un  $p\text{-valor} > 0.05$   $\alpha = 0.310$ , indicando que se rechaza la hipótesis de investigación  $H_{i5}$ : El nivel de burnout está correlacionado con el tipo de institución donde labora. Por lo que se establece que no hay correlación entre las variables, como se observa en la tabla 8.

**Tabla 8. Prueba de hipótesis para tipo de institución**

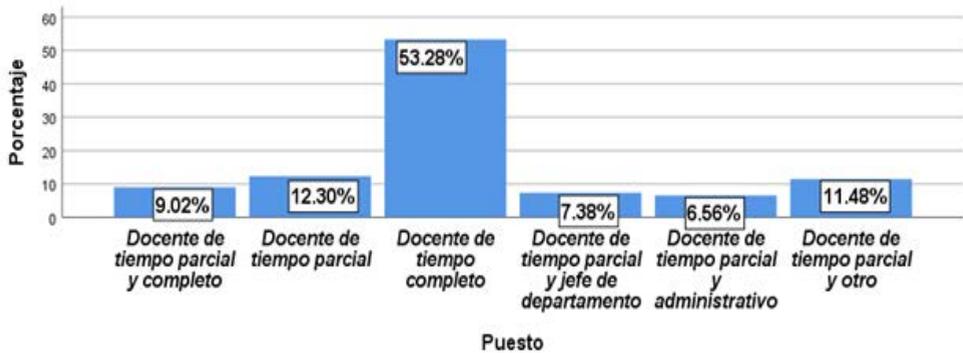
			Nivel Burnout Escalas	Tipo institución donde labora
Rho de Spearman	Nivel Burnout Escalas	Coefficiente correlación	1.000	0.093
		Sig. (bilateral)		0.310
		N	122	122
	Tipo institución donde labora	Coefficiente correlación	0.093	1.000
		Sig. (bilateral)	0.310	
		N	122	122

Fuente: elaboración propia.



Respecto al puesto, la gráfica 6 muestra que el 53.28% son docentes de tiempo completo; 12.30%, docentes de tiempo parcial; 11.48% son docentes de tiempo parcial y también ocupan otro puesto; 9.02% son docentes de tiempo parcial y también de puesto completo; 7.38% ocupan el puesto de docente de tiempo completo y son jefes de departamento; 6.56% son docentes de tiempo parcial y ocupan un puesto administrativo.

**Gráfica 6. Puesto**



Fuente: elaboración propia.

La tabla 9 presenta un nivel de significancia de  $\alpha=0.507 > 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis de investigación.

$H_6$ : El nivel de burnout está correlacionado con el puesto. Se confirma que no hay correlación entre el nivel de burnout y el puesto que ocupa.

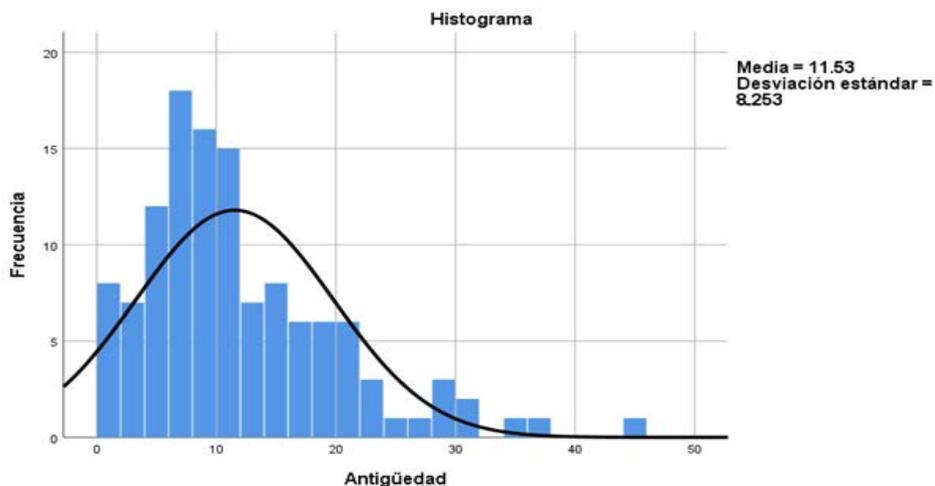
**Tabla 9. Prueba de hipótesis para puesto**

Rho de Spearman	Nivel Burnout Escalas	Coefficiente de correlación	1.000	-0.061
		Sig. (bilateral)		0.507
		N	122	122
	Puesto	Coefficiente de correlación	-0.061	1.000
		Sig. (bilateral)	0.507	
		N	122	122

Fuente: elaboración propia.

La gráfica 7 señala que la media de la antigüedad de los sujetos de estudio es de 11.53 años, con una Desviación Estándar (DE) 8.25.

**Gráfica 7. Antigüedad**



Fuente: elaboración propia.

Para la variable antigüedad, la prueba arrojó un *p-valor*  $>0.05$   $\alpha=0.326$ ; no existe correlación entre antigüedad y el nivel de burnout, por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación  $H_{1j}$ ; El nivel de burnout está correlacionado con la antigüedad (ver la tabla 10).

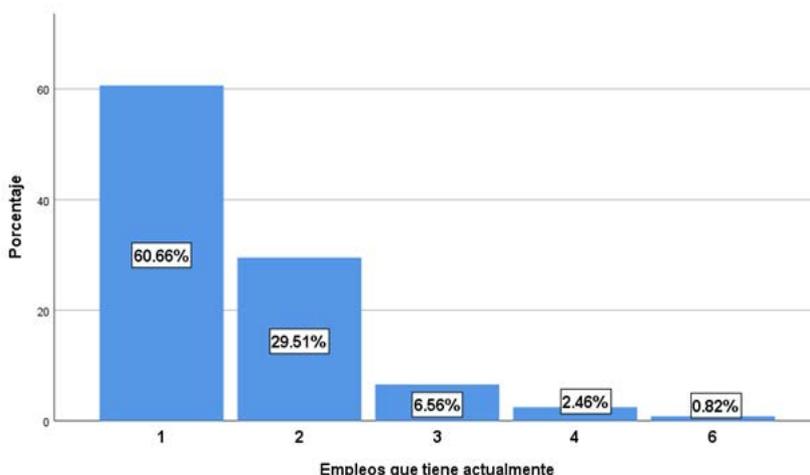
**Tabla 10. Prueba de hipótesis para antigüedad**

		Nivel Burnout escalas		Antigüedad
Rho de Spearman	Nivel Burnout escalas	Coeficiente correlación	1,000	-0,090
		Sig. (bilateral)		0,326
Antigüedad	Antigüedad	N	122	122
		Coeficiente correlación	-0,090	1,000
		Sig. (bilateral)	0,326	
		N	122	122

Fuente: elaboración propia.

El 60.66% de los encuestados tiene actualmente un empleo; el 28.51%, dos empleos; 6.56%, tres empleos; 2.46%, cuatro empleos, y 0.82% tiene seis empleos, como lo señala la gráfica 8.

### Gráfica 8. Empleos actuales



Fuente: elaboración propia.

La tabla 11 presenta que el nivel de significancia obtenido es mayor a  $>0.05$   $\alpha=0.655$ , luego entonces se rechaza la hipótesis de investigación  $H_0$ : El nivel de burnout está correlacionado con el número de empleos que tiene actualmente, al no haber correlación entre las variables.

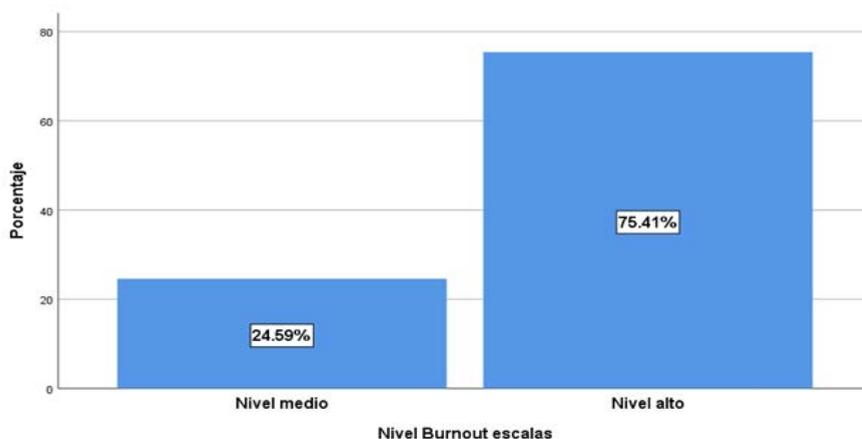
**Tabla 11. Prueba de hipótesis para empleos actuales**

Rho de Spearman	Nivel Burnout Escalas	Empleos actuales	Nivel Burnout Escalas	Empleos actuales
			Coeficiente de correlación	1.000
			Sig. (bilateral)	0.655
			N	122
	Empleos actuales		Coeficiente de correlación	0.041
			Sig. (bilateral)	0.655
			N	122

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, el resultado del nivel del síndrome de burnout, que manifiestan los sujetos de estudio, encontró que el 75.41% tiene un nivel alto y el 24.59%, un nivel medio de burnout (ver la gráfica 9).

## Gráfica 9. Nivel de Burnout



Fuente: elaboración propia.

## Discusión

Los hallazgos obtenidos dan respuesta a la pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en docentes universitarios de América Latina? El análisis muestra que 75.41% de los entrevistados presenta un nivel alto del síndrome, y el 24.59%, un nivel medio. Coincidiendo con Mohamed-Amar y Mohamed-Amar (2022), quienes encontraron en su investigación a 218 docentes de universidades públicas de Andalucía, España, que el 62% de los profesores presentaron alto grado de síndrome de burnout; 33%, un nivel medio, y 5% un nivel bajo. En el caso de este trabajo, el nivel de burnout es mayor, mientras que resulta interesante que el 0% presentó nivel bajo de burnout. Los resultados concuerdan parcialmente con Villamar (*et al.*, 2019), quienes estudiaron 259 académicos en una universidad pública en México, encontrando que el 33.6% tenían un nivel medio de burnout, 30% bajo y 19.8% alto. En el caso de los profesores universitarios, este trastorno puede estar relacionado con la presión de publicar, el cumplimiento de programas de acreditación tanto a nivel individual como organizacional, la participación en comités, el incremento del número de estudiantes por grupo, además de la falta de recursos y apoyos, el desempeño en un contexto de tiempo determinado, sea trimestre, cuatrimestre o semestre.

Respecto al resultado de las hipótesis de correlación entre el nivel de burnout y los factores sociodemográficos (género, país de origen, edad, nivel de estudios, tipo de institución donde labora, puesto, antigüedad, número de empleos actualmente) se obtuvo un resultado inesperado al no encontrar estadísticamente correlación significativa con ninguno de los factores sociodemográficos estudiados, coincidiendo con los hallazgos de Rodríguez y Sánchez (2018). En una universidad en Lima, Perú, investigaron a 260 profesores y no encontraron evidencias significativas entre las variables sociodemográficas: sexo, edad, estado civil, lugar de estudios,



nivel de estudios, años de experiencia docente, turno y el nivel de Burnout. Yslado (*et al.* 2021) estudian a 206 profesores de una universidad pública en Perú con una ficha sociodemográfica con los ítems sexo, edad, estado civil, condición laboral, tiempo de experiencia, número de trabajos, número de horas semanales laboradas. Tampoco encontraron diferencias significativas de correlación entre las variables sociodemográficas y el nivel del síndrome de burnout, excepto en la cantidad de trabajos; a diferencia del presente trabajo, donde tampoco se encontró correlación con el tipo de puesto, en especial, considerando que algunos docentes realizan parcialmente labores de jefaturas o puestos administrativos. Como limitante de esta investigación se encuentra la alta participación de docentes mexicanos y la escasa participación de docentes de otros países latinoamericanos, a lo que añadimos que la muestra fuera no probabilística por conveniencia.

Los resultados señalan una elevada prevalencia del burnout en los docentes universitarios estudiados; esto hace pertinente la necesidad de que las instituciones educativas tomen la iniciativa de establecer programas de intervención organizacional, para contener y prevenir el síndrome de burnout, tanto a nivel personal como laboral. Gaspar (2021) menciona que para reducir el nivel del síndrome, como recurso personal, se tiene el *mindfulness*, el ejercicio físico, la relajación. A nivel organizacional señala la flexibilidad de horarios. Para aminorar el nivel de Burnout, Pérez (2021) propone estrategias de autocuidado, orientadas principalmente a la manifestación de los factores psicosomáticos como: la administración del tiempo, intervalos de descanso, dieta saludable, rutina de relajación, meditación y yoga. Paz (2019) “plantea grupos de apoyo y talleres de resolución de conflictos” (p.2).

96

## Conclusiones

Tomando como referencia los resultados obtenidos, se dio cumplimiento al objetivo de investigación planteado: analizar el nivel del síndrome de burnout en docentes universitarios de América Latina. Se hace evidente la presencia de un nivel de burnout alto y medio en los docentes estudiados, comparando con otras investigaciones; en encuentra significativo que no se obtuvieron niveles bajos de Burnout.

Se encontró que la participación de los sujetos de estudio, en más del 60%, fueron mujeres, por lo que la participación es casi equitativa respecto al género. El 50% tiene un nivel de estudios de doctorado. El rango de edad oscila entre 26 y 70 años, con una media de edad de 47.5 años; el rango de edad es amplio. Se incluyeron universidades tanto públicas y privadas, donde más del 70% trabajan en universidades públicas, ocupando el puesto de docente de tiempo completo. La investigación concluye que no hay evidencia de que los factores sociodemográficos considerados: género, país de origen, edad, nivel de estudios, tipo de institución donde labora, puesto, antigüedad y el número de empleos actuales, estén relacionados con el nivel de síndrome de Burnout, por lo tanto, será pertinente analizar con otros factores.

Entre las futuras investigaciones se consideran, medir el clima organizacional y correlacionar con el nivel de burnout, a fin de determinar si hay incidencia. Revisar la implicación de variables como horas frente a grupo, cantidad de horas tutor. También valdría la pena revisar las cargas laborales, a través de la actualización de los perfiles y descripciones de puesto del docente.

## Bibliografía

- Aguilar, M., Luna, J., Tovar, A., y Blancarte, A. (2021). Síndrome de burnout. Bidesarrollo y reversión de impactos en el sector de la salud del estado de Guanajuato, México. *Scientific Electronic Library Online*, 32, <https://doi.org/10.22198/rys2020/32/1308>.
- Arias, W. L., Huamani, J., y Ceballos, K. D. (2019). Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa. *Revista de Psicología Educativa Propósitos y Representaciones*, 7(3), 72-110. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.390>.
- Baldeón-Dávila (2023). Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 1809–1831. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.378>.
- Brito, J. (2018). Calidad educativa en las instituciones de educación superior: evaluación del síndrome de Burnout en los profesores. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), sp. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.356>.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una Oportunidad para América Latina y el Caribe*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf).
- Diario Oficial de la Federación. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828yfecha=23/10/2018#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828yfecha=23/10/2018#gsc.tab=0).
- Flores, C. E., y Flores, K. L. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov. *Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas* 2(23), 83-106. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas/article/download/2302/2137/>.
- García, I. Fernández, M. y Portero, S. (2020). Síndrome de Burnout y factores relacionados en docentes universitarios. *Revista Científica de Enfermería Nure Investigación*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7843697>.



- Gaspar, I. (25 de febrero, 2021). Síndrome Burnout: El profesorado acusa el estrés emocional por la pandemia, pero ¿y a ellos quién les motiva?. *El Economista*. <https://www.eleconomista.es/economia/amp/11053884/Sindrome-Burnout-El-profesorado-acusa-el-estres-emocional-por-la-pandemia-pero-y-ellos-quien-les-motiva>.
- Graue, E., Álvarez, R. y Sánchez, M. (01 de junio de 2007). El Síndrome de Burnout: La despersonalización, el agotamiento emocional y la insatisfacción en el trabajo como problemas en el ejercicio de la medicina y el desarrollo profesional [Discurso principal]. Conferencia El ejercicio actual de la medicina, Facultad de Medicina UNAM. [http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun\\_01\\_ponencia.html](http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun_01_ponencia.html).
- Griffiths, A., Leka, S., y Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. [En línea]. *Serie Protección de la Salud de los trabajadores. Organización Mundial de la Salud*. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>.
- Gullop. (2022). *K-12 Workers Have Highest Burnout Rate in U.S.* [Página Web]. <https://news.gallup.com/poll/393500/workers-highest-burnout-rate.aspx>.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- ILO. (2015). Empowering Teachers: Teaching in the Post 2015 Education Agenda. ILO-UNESCO Committee of Experts on the Application of the Recommendations Concerning Teaching Personnel 12th Session. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed\\_dialogue/--sector/documents/publication/wcms\\_367805.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_dialogue/--sector/documents/publication/wcms_367805.pdf).
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI. (2021). *Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH).* Guía de autocuidado para tu seguridad emocional. México. [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/endireh/2021/doc/endireh2021\\_guia\\_autocuidado.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/endireh/2021/doc/endireh2021_guia_autocuidado.pdf).
- Lovo, J. (2021). Síndrome de Burnout: Un problema moderno. (70), 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>.
- Martinez, G., y Palos, G. (2023). Instrumento de Burnout. Convocatoria Burnout en organizaciones: perspectivas teóricas y estrategias de gestión e innovadoras para los retos actuales. Universidad Tecnológica de Torreón y La Universidad Politécnica de San Luis Potosí.
- Martín, M. (2020). *Autocuidado. En la intervención social. Manual de autoaplicación*. España, Instituto Canario de Igualdad. <https://www.gobiernodecanarias>.

org/igualdad/comunicacion/comunicacion\_institucional/otras\_camp/autocuidado\_en\_la\_intervencion\_social/.

- Mohamed-Amar, R., y Mohamed-Amar, H. (2022). Síndrome de Burnout en el docente universitario en tiempos de COVID-19. *Revista de Investigación del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales, Universidad Nacional de La Matanza*, 22. 139-158. <https://doi.org/10.54789/rihumso.22.11.22.8>.
- Organización Mundial de la Salud, Leka, Stavroula y Jain, A. (2018). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)*. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/310949>.
- Paz, S. (2019). *Estrés, burnout y estrategias de afrontamiento en el desempeño docente*. [Tesis de Maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6984/1/T2991-MIE-Paz%20y%20Mi%C3%B1o-Estres.pdf>.
- Pérez, M. (2021). Manual de estrategias para el manejo del Síndrome de Burnout en profesores de educación superior. Repositorio Institucional Universidad Iberoamericana de Puebla. <https://hdl.handle.net/20.500.11777/5204>.
- Ramírez, E. H., Jamanca, R. P. (2020). Estrés y percepción de la capacidad de trabajar en docentes de una universidad pública. *Revista Científica Delectus*, 3(2), 78-89. <https://doi.org/10.36996/delectus.v3i2.53>.
- Rodríguez, E.A., y Sánchez, M.A. (2018). Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas en docentes de una universidad privada de Lima. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 401-419. <http://dx.doi.org/10.6018/rie.36.2.282661>.
- Rojas-Solís, J., Totolhua-Reyes, B., y Rodríguez-Vásquez, D. (2021). Síndrome de Burnout en docentes universitarios latinoamericanos: una revisión sistemática. *Revista Espiral, Cuadernos del Profesorado*, 14(29), 136-150. <https://doi.org/10.25115/ecp.v14i29.4657>.
- Sokal, L., Eblie, L., y Babb, F. (2021). Factors Associated with Burnout and Low Organizational Commitment in Canadian Teachers during the Second Wave of the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Educational Research Open*, 2. <https://doi.org/10.1016/j.ijedro.2020.100023>.
- Suárez, M. J., y Martín, J. D. (2019). Influencia del perfil sociodemográfico del profesorado universitario sobre la inteligencia emocional y el burnout. *Educación XX1*, 22(2), 93-117. <https://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/22514/19272>.

- 
- Tabares-Díaz, Y. A., Martínez-Daza, V. A., y Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Revista Universidad y salud*, 22(3), 265–279. <https://doi.org/10.22267/rus.202203.199>.
- Vandenberghe, R., y Huberman, A. M. (2010). *Understanding and Preventing Teacher Burnout: A Sourcebook of International Research and Practice*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511527784>.
- Villamar, D., Juárez, A., Gonzalez, I. G., y Osnaya, M. (2019). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en académicos de una universidad pública de México. *Revista Própositos y Representaciones*. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.360>.
- Yslado R. M. (2021). Clima laboral y burnout en profesores universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(3). <https://doi.org/10.6018/reifop.476651>.

---

## CAPÍTULO V

# Efectos económicos de la pandemia por COVID-19 y su relación con el burnout en organizaciones universitarias

Juan Carlos Neri Guzmán\*  
Luisa Renée Dueñas Salmán\*\*  
Martín Antonio Arriaga Guerrero\*\*\*

\* Doctor en Ciencias Económicas. Academia de Administración y Gestión, Universidad Politécnica de San Luis Potosí, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2711-6797> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Juan-Neri-Guzman>

\*\* Doctora en Ciencias y Humanidades para el Desarrollo Interdisciplinario. Academia de Administración y Gestión, Universidad Politécnica de San Luis Potosí, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6346-3323> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Luisa-Duenas-Salman>

\*\*\* Maestro en Dirección y Gestión Comercial. Academia de Mercadotecnia Internacional, Universidad Politécnica de San Luis Potosí, México. ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-7656-1293> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Martin-Arriaga-Guerrero>

## Resumen

Esta investigación tuvo como propósito comprobar que los efectos económicos provocados por el COVID-19 en docentes universitarios se relacionan con el burnout que registran. Para ello se retomó la metodología utilizada por Leithwood (*et al.* 1999), en la cual se definen seis factores determinantes. En el estudio participaron un total de 60 profesores de una institución pública de educación superior, la Universidad Politécnica de San Luis Potosí, y se mostró que no existe una relación entre los efectos negativos del COVID-19 en los ingresos de los catedráticos universitarios y el burnout que resienten; no obstante, se observó que la incidencia de burnout en mujeres resultó significativamente mayor que en profesores varones. Asimismo, la investigación permitió revelar que las creencias de capacidad y los factores organizacionales son los determinantes que más influencia tienen en el burnout, en catedráticos universitarios.

**Palabras clave:** Burnout, COVID-19, profesores universitarios, universidades públicas.

## Abstract

The purpose of this research was to verify the economic effects caused by COVID-19 in university teachers are related to the burnout they register. The methodology used by Leithwood (*et al.* 1999) was resumed, in which six determining factors are defined. A total of 60 teachers from a public institution of higher education, the Polytechnic University of San Luis Potosi, participated in the study, and it was shown that there is no relationship between the negative effects of COVID-19 on the income of university professors and the burnout that they suffer; however, it was observed that the incidence of burnout in women was significantly higher than in male teachers. The research also revealed that capability beliefs and organizational factors are the determinants that have the most influence on burnout in university teachers.

**Key words:** Burnout, COVID-19, university teachers, public universities.

## Introducción

Entre las grandes tendencias que han provocado que la dinámica de las relaciones sociales se intensifique y que el mercado laboral se vuelva más competitivo se encuentran las siguientes:

- a. La globalización, tal cual se manifiesta por la presencia de empresas internacionales en economías locales que requieren personal con habilidades diversas como el dominio de un nuevo idioma o el manejo de prácticas de producción de clase mundial, una flexible movilidad internacional, por mencionar algunas (Vega, 2020, Quintero, 2018, Castillo *et al.*, 2015);
- b. El modelo de desarrollo que privilegia el sector económico en detrimento del sector social, lo que margina el crecimiento y evolución de sectores como el de salud, recreación y de educación, cuyo indicador de desarrollo se ha convertido en una medida del gasto corriente, en lugar de gasto de inversión y la correspondiente mejora de la calidad de los servicios (Denzin y Calix, 2019, Imbernón, 2017);

- c. La crisis de los gobiernos al registrar una menor intervención en la economía que se refleja en una menor capacidad institucional y financiera que lo limita en atender las necesidades y problemas de la sociedad, incluyendo tanto los que representan los grandes retos de la humanidad como el cambio climático, la pobreza, las desigualdades, como la atención de los servicios públicos en el ámbito local, incluyendo la educación (Oszlak, 2018);
- d. La consolidación de la cuarta revolución industrial, donde el desarrollo de las tecnologías de la información, comunicación, Internet y las tecnologías disruptivas, han provocado un cambio en la manera en que la población se comunica, produce, adquiere bienes y servicios, se emplea, participa en la sociedad, lo cual demanda una actualización constante e incide en la calidad de los empleos, niveles de ingreso y forma de trabajar (Matsaganis, *et al.*, 2023);
- e. El modelo de libre mercado y las condiciones laborales, en una sociedad donde las empresas crean empleos con condiciones desfavorables, con exigentes condiciones laborales, infraestructura de trabajo insuficiente, empleos informales, bajos niveles de ingreso, pocas o nulas prestaciones laborales, contratos temporales de empleo, falta de equipo de protección, limitada capacidad de desarrollo, entre otras (Almeida y Pérez, 2023).

En este sentido, las condiciones del actual mercado laboral han tendido a intensificar las actividades de los empleados, lo cual les genera estrés al existir una brecha cada vez mayor entre las demandas del medio y las capacidades-habilidades con las que cuentan o son capaces de manejar, cuyos efectos en la salud son negativos. Según Kulshreshtha (*et al.* 2023), esto deriva en afectaciones tanto fisiológicas como psicológicas que aquejan las capacidades para concentrarse, recordar y aprender nuevas actividades, y en el largo plazo pueden derivar en enfermedades demenciales como el Alzheimer o similares en este espectro, por lo que se convierte en un serio problema de salud pública.

El burnout lo resienten con mayor intensidad las personas que laboran en un contexto de una alta dinámica interpersonal, es decir, que tienen contacto con otras personas, entre los que se encuentran doctores, docentes, personal de seguridad, de asistencia social, por ejemplo.

En el sector educativo, el burnout se ha relacionado con las cargas laborales tanto con la actividad docente, es decir, por atender a un mayor número de estudiantes debido al incremento en la matrícula (bono demográfico), como por las exigencias por realizar tareas administrativas en la institución educativa como la gestión / certificación de planes o programas educativos, la planeación de actividades complementarias, el desarrollo de materiales didácticos, la integración de estadísticas escolares, reportes institucionales, programa de atención a

tutorados, seguimiento de egresados, mejoras a su perfil profesional, obtención de certificaciones, entre otras actividades administrativas.

Al mismo tiempo, en el sector educativo, existen otras actividades que inciden en el burnout en los docentes y que son realizadas fuera del salón de clase y de la institución para atender aspectos de calidad educativa y responsabilidad social, como implementar nuevos modelos o enfoques educativos sobre enseñanza-aprendizaje, incluir criterios de igualdad o inclusión en programas de asignaturas, participar en proyectos de investigación, programas de emprendimiento, realizar actividades de vinculación con empresas, gobiernos, otras universidades u organizaciones sociales, realizar capacitación al mercado laboral, aplicar a evaluaciones profesionales, institucionales, nacionales o internacionales, entre otros, sin una progreso en sus ingresos (Aldrete, 2003, Ruiz de Chávez, *et al.*, 2014, Serrano *et al.* 2017).

Actualmente, las universidades transitan hacia una transformación que le otorgan nuevas funciones que van más allá de ofrecer servicios de formación profesional, a través de la cual aportan al crecimiento económico (Aparicio *et al.*, 2016), y se identifican más con una institución con mayor autonomía e intervención en la promoción del desarrollo de las regiones al alentar la innovación, el emprendimiento y la transferencia de tecnología (Guerrero y Urbano, 2017). En este contexto, las universidades empiezan a identificarse con estas iniciativas y llevan a cabo cambios como la actualización de sus programas educativos, fomentar la vinculación con instituciones públicas y empresas y crear una infraestructura que facilite una mayor y mejor comunicación con la sociedad como la creación de incubadoras, start-ups, emprendimientos, colaborar en parques científicos e industriales, entre otras (Neri, 2019, Fini *et al.*, 2017, Etkowitz, 2016, Durazo *et al.*, 2021).

Estas actividades que van más allá de la enseñanza representan para los docentes difíciles pruebas que pueden llegar a superarlos en competencias y habilidades, lo que puede reflejarse en problemas en su salud física o mental y repercutir negativamente en su comportamiento y desempeño en la institución por la presión, ansiedad y estrés generado al tratar de cumplir las diversas actividades y romper su estilo de vida (Sandoval 2005, Ruiz de Chávez *et al.*, 2014, Roa, 2013).

El burnout se ha concebido como una condición de agotamiento que impacta tanto la condición física, emocional y el aspecto cognitivo de las personas, producto de realizar gran cantidad de actividades en un periodo de tiempo relativamente corto, lo que rompe las prácticas labores tradicionales y genera un ambiente de sobre carga de trabajo.

El burnout es un fenómeno que se manifiesta de diferentes maneras que pueden ser desde un descenso en el rendimiento laboral hasta problemas de identificación institucional o, en el caso del sector educativo, conflictos en los

modelos de enseñanza-aprendizaje o con los alumnos (Huberman, 1993). Algunas de las diversas manifestaciones del burnout se muestran en la tabla 1.

**Tabla 1.** *Afectaciones por burnout en el mercado laboral*

<p><b>Psicosomáticos:</b> fatiga crónica, dolores de cabeza, dolores musculares (cuello, espalda), insomnio, pérdida de peso, úlceras y desórdenes gastrointestinales, dolores en el pecho, palpitaciones, hipertensión, crisis asmática, resfriados frecuentes, aparición de alergias, envejecimiento acelerado.</p>
<p><b>Emocionales:</b> irritabilidad, ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo, depresión, frustración, aburrimiento, distanciamiento afectivo, impaciencia, desorientación, sentimientos de soledad y vacío, impotencia, sentimiento de omnipresencia.</p>
<p><b>Conductuales:</b> cinismo, no hablan, apatía, hostilidad, suspicacia, sarcasmo, pesimismo, ausentismo laboral, abuso en el café, tabaco, alcohol, fármacos, etc., relaciones interpersonales distantes y frías, tono de voz elevado (gritos frecuentes), rigidez en las reglas, llanto inespecífico, dificultad de concentración, disminución del contacto con el público / clientes / pacientes, incremento de los conflictos con compañeros, disminución de la calidad del servicio prestado, tiempo dedicado a otras cosas en lugar del trabajo, agresividad, cambios bruscos de humor, procrastinación, irritabilidad, impaciencia, hipersensibilidad a las críticas, aislamiento, enfado frecuente.</p>
<p><b>Físicos:</b> jaquecas, gastritis, aumento de la presión arterial y mayor incidencia de colon irritable, menor eficacia del sistema inmune, taquicardia, sudoración, temblor corporal, tics nerviosos, obesidad y sobrepeso, pérdida del cabello y aparición de la caspa, menstruación irregular, enfermedades cardíacas, presión de dientes y mandíbula (bruxismo), manos y pies fríos, tensión muscular, diarrea o estreñimiento, rompimiento de los hábitos alimenticios, de sueño, insomnio, tartamudeo, alteraciones de la piel, accidentes cerebrovasculares.</p>
<p><b>Psicológicos:</b> dificultad para concentrarse, aumento en los errores, menos capacidad de toma de decisiones, disminución de la memoria, depresión, ansiedad, preocupación en exceso, desmotivación, desinterés, pensamiento catastrófico y lento, defensa y culpa constante, cambio en el estilo de vida, propensión a tener accidentes, inquietud, miedo o pánico, preocupación excesiva, irritabilidad, reducción del deseo sexual, aumento de la sensibilidad sensorial, disminución de la autoestima y constantes cambios de humor.</p>
<p><b>Personales:</b> el deseo de destacar y obtener resultados brillantes, un alto grado de autoexigencia, baja tolerancia al fracaso, perfeccionismo extremo, necesidad de controlarlo todo en todo momento, sentimiento de indispensabilidad laboral, ambición, dificultad para conocer y expresar sus emociones, impacientes y competitivos por lo que les es difícil trabajar en grupo, gran implicación en el trabajo, pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo, idealismo, sensibilidad.</p>

Fuente: elaboración propia con base en Apiquian (2007), Lovo (2021) y Delgado (2023).





Estos efectos sobre la salud y estabilidad emocional de las personas originadas en el centro de trabajo pueden complicarse si las cargas-demandas laborales se presentan en conjunto con presiones en el contexto del empleado (docente) como, por ejemplo, contar con una adecuada formación o preparación, su capacidad para pedir ayuda, su identificación institucional (valores o políticas), problemas familiares, económicos, malos hábitos alimenticios o de sueño, falta de comunicación con amigos, compañeros, familia, personalidad introvertida, por mencionar algunos.

Griffin (2022) reconoce que es importante que las instituciones de educación superior, antes de involucrarse en proyectos de modernización, innovación, investigación, realicen acciones que permitan llevar a cabo las actividades correspondientes sin afectar la carga de los profesores involucrados, tomando en cuenta entre ello el aseguramiento de financiamiento o infraestructura para la realización de las mismas y evitar afectaciones por cargas laborales, estrés y burnout.

## Contexto teórico

### *El burnout un problema*

El síndrome de burnout se ha convertido en un delicado problema de salud emocional a nivel internacional, y demanda un intenso trabajo de identificación, atención, control y seguimiento para preservar o mejorar la calidad de vida de las personas. En este sentido, en el año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró al burnout como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, la salud mental e incluso poner en riesgo la vida de las personas (Saborio e Hidalgo, 2015).

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) reconoce que los factores causales del estrés están relacionados con la relación negativa que puede existir entre los factores humanos y el ambiente de trabajo, lo que provoca afectaciones físicas o mentales de los empleados. En este contexto, la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE, 2022), que entró en vigor el 1 de enero de 2022, incorporó el síndrome de burnout como una afectación a la salud.

En México, este fenómeno es relevante pues, entre los países pertenecientes a la OECD (2023), es el que registra un mayor número de horas trabajadas por empleado, 2,121 horas en el año 2021 contra 1,716 en promedio, 1,791 en Estados Unidos o 1,685 horas por año en Canadá, solo por mencionar América del Norte. Para atender este problema, la Secretaría de Trabajo y Previsión Social publicó, en el año 2018, la Norma Oficial Mexicana NOM-035, la cual entró en vigor en 2019 con el objetivo de establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo (DOF, 2018).

El burnout es un síndrome cada vez más común en nuestra sociedad, y se produce cuando una persona se siente emocional y físicamente agotada debido a su trabajo.

De acuerdo con cifras presentadas por el Instituto Mexicano del Seguro Social, en 2021, “El 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos” (IMSS, 2021).

### *Efectos del COVID-19 en docentes*

Sin duda, un fenómeno que vino a intensificar los problemas de burnout fue la pandemia por COVID-19, la cual fue identificada a finales del año 2019 y que tuvo gran afectación entre los años 2020 y 2021, por los cambios que implicó la realización de actividades en un contexto de restricción a la movilidad de las personas y el uso de las tecnologías de la información y comunicación, para realizar las actividades laborales y de servicios (Neri *et al.*, 2021). En el ámbito docente, implicó tanto para profesores como alumnos de diferentes países llevar a cabo una educación en línea, donde se tuvieron que ajustar al manejo de las plataformas virtuales y nuevos métodos de enseñanza-aprendizaje-evaluación, lo que generó una presión por romper las conexiones e interacciones humanas para atender un sistema de educación alternativo al tradicional (Barrón *et al.*, 2021).

Autores como (Santa-Cruz *et al.*, 2022), muestran que en la época de pandemia por COVID-19 el sector docente se vio influenciado negativamente por el síndrome de burnout, derivado de la sobrecarga laboral que representó la modalidad de educación a distancia, el uso intensivo de las tecnologías, la incertidumbre por la educación, los aspectos organizacionales que brindó la institución educativa, así como el entorno o disposición al estudio por parte de los estudiantes.

Entre los retos que enfrentaron los docentes en el contexto de pandemia fue el uso de la radio, televisión, uso de telefonía celular, Internet, las plataformas en línea, el diseño y desarrollo de objetos de aprendizaje para atender el proceso educativo, lo que les requirió capacitación y demostrar innovación en su actividad. Al mismo tiempo, tuvo gran impacto el teletrabajo o *home office*, como la realización de actividades laborales en casa, lo cual se combinó con la realización de actividades del hogar y familiares, lo que conllevó a una ruptura en los tiempos de atención a las mismas y la adaptación y competencia por los espacios físicos para el trabajo en el hogar por lo diferentes habitantes en el mismo, provocando irrupciones, ruido, distracción, aislamiento y distanciamiento social, por ejemplo, lo que se reflejó en estrés y el síndrome de burnout (Palos *et al.*, 2021, Dos Santos *et al.*, 2020).

Por su parte, Mohamed-Amar (2022) encontraron que el 62% de los docentes de educación superior en España mostraron altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización producto de la pandemia por COVID-19, cuyos principales factores detonadores se relacionaron con sobrecarga de trabajo, cansancio antes de inicio de la jornada laboral, frustración, excesivo esfuerzo y dedicación al alumnado, baja autorrealización personal y factores secundarios, como la preocupación por salud de amigos y familiares, el posible colapso sanitario, los problemas laborales y pérdidas de ingresos, entre otros.



Producto de esta situación en el contexto del COVID-19, Morales (2022) muestra que la alteración del estado emocional en los docentes les provocó estrés, ansiedad y, en algunos, obesidad y sedentarismo derivado de la falta de actividad física por el confinamiento. Por su parte, Affor Health (2023) mostró que, en diferentes países, el 54% de los docentes registraron síntomas de ansiedad, el 90% alteraciones del sueño, 89.5% nerviosismo, irritabilidad o tensión y un 42.7% con sentimiento de poca felicidad y depresión, donde el 71.33% de los profesores requerían de valoración de salud ocupacional.

En este contexto, (Barrón *et al.* 2021), recomiendan que, para consolidar sistemas educativos más sólidos, es necesario empoderar a los docentes, invertir en su desarrollo con habilidades en modelos a distancia e híbridos, liberarlos de tareas administrativas y acercarles apoyo socio-emocional para reducir los efectos negativos del burnout.

Por otra parte, existen otros autores que relacionan el burnout en docentes universitarios con aspectos como el *mobbing* (acoso laboral), donde resulta una relación directa entre las variables; y, según Manrique y Avendaño (2021), el acoso laboral explica el burnout en un 64%. Yslado *et al.* (2021), por su parte relacionan el burnout con el clima laboral, encontrando que existe una relación negativa y significativa entre el clima laboral y el nivel de burnout. Entre los hallazgos interesantes de este estudio es que identificaron que aquellos docentes con más de una actividad remunerada, registran un mayor grado de burnout.

### Niveles de ingreso y burnout

El ingreso puede estar relacionado con el burnout como causa o efecto, es decir, un nivel de ingreso puede incidir negativamente sobre el burnout, pero el burnout también puede provocar un efecto negativo sobre el ingreso.

Si bien el ingreso económico es un factor determinante en la calidad de vida de las personas, no es necesariamente un factor determinante en la prevención del burnout, pues es común que personas con altos ingresos y puestos de trabajo de alta presión lo sufran, debido a que tienen mayores expectativas y responsabilidades en el trabajo, así como menos tiempo libre para realizar actividades de recreación o cuidado personal, lo que se refleja en un mayor nivel de estrés y agotamiento (Castañeda Castillo *et al.*, 2021).

Por otro lado, las personas con ingresos más bajos a menudo tienen trabajos con menos responsabilidad y menos presión, lo que puede disminuir el riesgo de burnout. Sin embargo, enfrentan otras formas de estrés provocado por la violencia, el tráfico vehicular, problemas de pareja o familiares, así como el estrés financiero provocado por la inestabilidad económica que, en ocasiones, las personas presentan debido a sus condiciones laborales (Apiquian G., A., 2007, Castañeda Castillo *et al.*, 2021, Pinto Guedes, D. y Gaspar, E.J., 2016).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, el burnout puede afectar negativamente la productividad y el rendimiento laboral de una persona, pues cuando está agotada emocionalmente, puede tener dificultades para concentrarse y cumplir con sus responsabilidades laborales. Esto puede afectar la calidad de su trabajo y su eficiencia, lo que afecta negativamente su ingreso económico. Asimismo, esta enfermedad puede derivar en otros trastornos como la depresión y la ansiedad, que anualmente cuestan a la economía mundial alrededor de 1 billón de dólares (Kestel, 2019).

Además, el burnout puede llevar a una disminución de la motivación y la creatividad en el trabajo, de tal manera que las personas que están experimentando burnout pueden sentirse desmotivadas y sin inspiración para realizar su trabajo de manera efectiva, así como aumentar sus ausencias laborales, lo que puede afectar negativamente su capacidad para avanzar en su carrera y obtener aumentos salariales. Cuando una persona está agotada emocionalmente, es más propensa a enfermarse y necesitar tiempo libre para recuperarse, lo que afecta negativamente su ingreso económico, ya que es posible que no reciban el salario completo durante su ausencia y también puede afectar la evaluación del empleador sobre su capacidad para mantener el trabajo (OIT, 2000).

Por último, el burnout también puede llevar a la pérdida de empleo cuando una persona no puede cumplir con sus responsabilidades laborales debido al agotamiento emocional, sobre todo, cuando no se tramita la incapacidad temporal, ya que, de acuerdo con artículo 137 del reglamento de prestaciones del IMSS, se contempla la pérdida de las facultades mentales de manera parcial o total para el desempeño de las actividades habituales por un tiempo (IMSS, 2021). En este sentido, el impacto además de afectar el ingreso económico también incide en la calidad de vida.

Por otra parte, Bakioğlu y Kiraz (2019) realizaron un estudio en docentes universitarios para mostrar que el agotamiento (burnout) incide negativamente en el bienestar, donde los componentes de este último incluyen aspectos como salud, la vida laboral, los ingresos, las relaciones sociales y los beneficios sociales.

### *Burnout y género*

Por su parte, Garcés *et al.* (2023) llevaron a cabo un estudio para verificar si las docentes en educación superior resentían mayores niveles de estrés, verificando que en el ámbito laboral éstas muestran mayores grados de estrés que los varones, lo que se identifica más en aquellas que en sus primeros años realizan una carga docente elevada.

De tal manera que el género es un factor que incide en el burnout (Fynn, 2023). Asimismo, Marcassa (2022) identifica que existe un mayor grado de burnout en mujeres que en hombres, al abordar el caso de centros de investigación en diferentes países de Europa.

No obstante, en docentes de inglés, Soltanabadi y Omranzadeh (2014), no encontraron diferencia en nivel de burnout entre hombres y mujeres, sin embargo, sí encontraron una relación directa entre burnout y el nivel educativo de los docentes. Fiorilli *et al.* (2022), por otra parte, encuentran que en alumnos universitarios también existen diferencias de burnout, resintiendo en mayor medida las mujeres, para el caso de Italia.

Finalmente, Rivera y Medina (2019) realizaron un estudio para verificar la relación que existe entre burnout de los catedráticos y el estrés de los estudiantes, encontrando que existe una correlación negativa entre las variables.

## Metodología

Este estudio tuvo como propósito comprobar que los efectos económicos provocados por el COVID-19 en docentes universitarios se relacionan con su grado de burnout. Las preguntas de investigación que se buscan responder son: ¿cuáles son los factores que más inciden en el burnout en los docentes universitarios?, ¿la caída en los ingresos registrada por los docentes en la época de COVID-19, está relacionada con el burnout que registran?, ¿el género de los catedráticos es un criterio diferenciador de su nivel de burnout?

### *Medir burnout*

Para medir el burnout se utilizó el instrumento de investigación diseñado por Leithwood (*et al.* 1999), en el cual definen seis factores determinantes para explicar el burnout en docentes universitarios. Tanto el burnout como sus factores determinantes (o dimensiones de análisis) se consideran variables latentes, al ser producto de un análisis factorial que permite medirlas a través de un total de 76 de variables (observables o ítems) que son valorados en una escala Likert con 5 grados de acuerdo, que van de Muy en desacuerdo (1) a Muy de acuerdo (5), por lo que su interpretación directa es que a mayor valor, menor afectación por burnout.

El Burnout y sus factores determinantes: Liderazgo, Factores organizacionales, Metas personales, Creencias de capacidad, Creencias del contexto y Proceso de excitación emocional, son medidos a través de 8, 18, 16, 4, 11, 13 y 6 variables, respectivamente, y se interpretan de la siguiente manera:

*Burnout*: estado de estrés provocado por un desgaste físico, emocional y cognitivo de un docente universitario, provocado por sentimientos de alineación, indiferencia, baja autoestima y de realización personal. Esta dimensión es evaluada a través de 8 variables:

- *Liderazgo*: evalúa aspectos relacionados con el liderazgo transformacional y considera aspectos que le permiten a los empleados participar en la definición y cumplimiento de metas institucionales, donde es importante la cooperación, el crecimiento, la valoración y comunicación de los mismos. Se estima a través de 18 variables.

- *Factores organizacionales*: considera aspectos como estabilidad laboral, infraestructura de apoyo disponible para el desarrollo de sus actividades, apoyo de compañeros de trabajo, expectativas de desarrollo, grado de carga académica, libertad de cátedra y participación-presión estudiantil. Se dimensiona a través de 16 variables.
- *Metas personales*: evalúa el grado en que las metas institucionales se identifican con las de los docentes y si son gestionadas de una forma flexible. Considera 4 variables.
- *Creencias de capacidad*: mide la capacidad de los empleados a estar motivados, considerando aspectos como la autoestima, la autoeficacia, el grado de profesionalización, el sentido de propósito, el aporte institucional. Se utiliza un total de 11 variables.
- *Creencias de contexto*: mide aspectos como el apoyo de amigos, familia y colaboradores con que cuenta un docente para realizar eficientemente sus actividades, el sentido de pertenencia y reconocimiento por su labor e identificación institucional. Se evalúa a través de 13 variables.
- *Proceso de excitación emocional*: Valora aspectos relacionados con la calidad, emoción, entusiasmo y expectativas del desempeño de los docentes. Se mide usando 6 variables.

En el estudio participaron 60 docentes de la Universidad Politécnica de San Luis Potosí, tanto de tiempo completo como hora clase que imparten cátedra en los programas educativos de Licenciatura en Administración y Gestión, Licenciatura en Mercadotecnia Internacional, Ingeniería en Tecnologías de la Información, Ingeniería en Sistemas y Tecnologías Industriales, Ingeniería en Tecnologías de Manufactura, Ingeniería en Telemática. Por esta actividad, los participantes no recibieron apoyo económico y aceptaron colaborar bajo los principios de confidencialidad en el manejo de la información personal. La información fue colectada en el periodo de octubre de 2022 y enero de 2023 a través de encuestas impresas y presenciales.

### *Validación de factores determinantes del burnout*

Para verificar que la metodología propuesta por Leithwood (*et al.* 1999) se ajustó al estudio de caso de la Universidad Politécnica de San Luis Potosí, se realizó un análisis factorial confirmatorio, el cual permitió a través de una secuencia de análisis de fiabilidad y por componentes principales, identificar el número de variables que permiten explicar de una mejor manera la variable latente, tomando en cuenta el aporte a los indicadores de alfa de Cronbach, explicación de la varianza y niveles de significancia, lo cual permitió pasar de un modelo original con 76 variables observables a uno de 67 (ver tabla 3) (Santa Cruz, et al, 2022, Mavrou, 2015, Macías y Useche, 2022).

Los resultados mostraron, en general, indicadores de correlación de moderada a alta (mayores a 0.5), respecto al burnout se encontró que se encuentra más relacionada con aspectos como los factores organizacionales, las creencias de capacidad y de contexto de los docentes (ver tabla 2).



**Tabla 2. Correlación (Pearson) según dimensión de análisis**

Dimensión	LID	FO	MP	CC	CCT	PEE	B
Liderazgo (LID)	1	0.680	0.545	0.217	0.571	0.256	0.406
Factores Organizacionales (FO)		1	0.616	0.437	0.594	0.365	0.630
Metas Personales (MP)			1	0.608	0.759	0.534	0.496
Creencias de Capacidad (CC)				1	0.521	0.833	0.559
Creencias de Contexto (CT)					1	0.492	0.535
Proceso de Excitación Emocional (PEE)						1	0.429
Burnout (B)							1

*Nota:* Correlación significativa a nivel 0,01 (bilateral). Información derivada de los instrumentos recopilados.

Para el caso de las dimensiones de análisis, cada una muestra ser medida por un conjunto de variables con un alto grado de fiabilidad, al mostrar coeficientes de alfa de Cronbach entre 0.8 y 0.95. Por su parte, la Medida Kaiser-Meyer-Olkin muestra el grado de adecuación de muestreo para realizar un análisis factorial en una variable latente a partir de variables observadas, donde los valores cercanos a 1 generalmente indican que el muestreo es adecuado. La tabla 3 también muestra que el análisis factorial realizado resultó exitoso al mejorar los indicadores estadísticos del modelo general.

**Tabla 3. Indicadores de confiabilidad con variables latentes en modelo original y ajustado**

Variables de estudio	Modelo original				Modelo ajustado			
	N	A.C.	KMO	% V.	N	A.C.	KMO	% V.
Liderazgo	18	0.95	0.87	54.25	17	0.95	0.89	56.69
Factores organizacionales	16	0.82	0.67	29.11	13	0.84	0.68	34.62
Metas personales	4	0.78	0.61	63.16	3	0.78	0.63	73.26
Creencias de capacidad	11	0.96	0.90	74.89	10	0.97	0.93	78.32
Creencias del contexto	13	0.90	0.84	48.24	13	0.90	0.84	48.24
Excitación emocional	6	0.89	0.88	67.75	3	0.94	0.75	89.11
Burnout	8	0.81	0.67	43.93	8	0.81	0.67	43.93

Fuente: elaboración propia con el uso de SPSS v.25.

*Nota:* N = Número de elementos; A.C. = Alfa de Cronbach; % V. = Porcentaje de varianza explicada.

Las variables que permitieron llevar a cabo el estudio se muestran en la tabla 4, donde se observa el factor determinante con el grado de confiabilidad y los estadísticos de media, desviación estándar, correlación y varianza explicada.



**Tabla 4. Estadísticos descriptivos de análisis de fiabilidad y factorial**

Liderazgo (0.951*)	Media	D.Est.	Corr.	Extrac.
Las metas y la visión de nuestro departamento están determinadas por nuestro departamento en conjunto	3.25	1.139	0.619	0.428
La facultad y el jefe de departamento, juntos, determinan la visión y las metas del departamento	3.53	1.165	0.560	0.361
Es fácil admirar a mi jefe de departamento, que es honesto, abierto y justo	3.66	1.027	0.759	0.632
Nuestro jefe de departamento explica en detalle las expectativas y las limitaciones	3.66	1.060	0.728	0.589
Hay una toma de decisiones participativa en nuestro departamento, por lo que el jefe de departamento generalmente consulta a la facultad sobre temas importantes	3.32	1.279	0.691	0.526
El jefe de departamento actúa sobre los docentes no comprometidos	3.05	1.209	0.711	0.569
Mi jefe de departamento me da retroalimentación informal sobre mis éxitos y fracasos	3.36	1.349	0.699	0.547
Hay suficiente rendición de cuentas en nuestro departamento	3.27	1.257	0.798	0.693
Mi jefe de departamento me da retroalimentación sobre lo que estoy haciendo bien y dónde podría mejorar	3.34	1.308	0.841	0.743
La retroalimentación que recibo contribuye a mi crecimiento como docente	3.41	1.288	0.815	0.704
Me siento apreciado y respetado por mi Jefe de departamento	3.98	1.025	0.726	0.576
Mi jefe de departamento se reúne formalmente conmigo para establecer y revisar metas profesionales	3.34	1.422	0.787	0.667
Siento que me escuchan y que tengo influencia en mi departamento	3.41	1.288	0.664	0.494
Mi jefe de departamento alienta la colaboración continua de los maestros para implementar nuevos programas y prácticas	3.39	1.204	0.688	0.528
Nuestro Jefe de departamento está en contacto con la facultad y entiende sus problemas	3.71	1.084	0.767	0.650
Podía confiar en que mi jefe de departamento sería imparcial y justo si tuviera un conflicto con un estudiante	3.86	1.252	0.660	0.508
Tengo una actitud positiva hacia mi jefe de departamento	4.24	0.837	0.609	0.424
Factores organizacionales (0.837)	Media	D.Est.	Corr.	Extrac.
A menudo siento que los estudiantes se esfuerzan tanto como yo	3.32	1.008	0.367	0.217
Tengo oportunidades de aprendizaje tales como desarrollo profesional en mi área temática	3.76	1.104	0.600	0.466
Tengo oportunidades de aprender nuevas técnicas de enseñanza	3.80	1.156	0.482	0.343



Estoy enseñando a estudiantes motivados	3.51	1.040	0.558	0.456
Los estudiantes me apoyan mucho	3.69	0.969	0.475	0.351
Hay un buen sentimiento de recibir y proporcionar en nuestro departamento; es más como un equipo con el Jefe de departamento simplemente facilitando nuestras acciones	3.46	1.056	0.618	0.480
Estoy seguro de mi seguridad laboral	2.98	1.167	0.361	0.193
Tengo suficientes herramientas y recursos pedagógicas	4.00	0.910	0.337	0.186
Cuento con equipo adecuado y actualizado	3.83	0.985	0.477	0.322
Tengo libertad y flexibilidad, dentro de una estructura, sobre mi enseñanza	4.03	0.946	0.489	0.337
En nuestra universidad, los maestros tienen una voz genuina (no sólo de boca para afuera) en las decisiones de toda la universidad	2.54	1.208	0.470	0.310
No hay brecha entre la forma en que hago mi trabajo y cómo me gustaría hacerlo	3.64	1.126	0.588	0.470
Mis alumnos son geniales; Me gustan y creo que la mayoría son responsables	3.95	0.818	0.491	0.368
Metas personales (0.781)	Media	D.Est.	Corr.	Extrac.
Nuestro departamento tiene una visión y metas departamentales específicas	3.83	1.053	0.498	0.528
Apoyo las metas de la universidad y trabajo para alcanzarlas	4.37	0.763	0.688	0.815
Apoyo las metas del departamento y trabajo para alcanzarlas	4.41	0.746	0.747	0.855
Creencias de capacidad (0.968)	Media	D.Est.	Corr.	Extrac.
Me siento informado y capaz en mi especialidad	4.63	0.667	0.890	0.830
Sé que estoy haciendo un buen trabajo de enseñanza	4.56	0.595	0.793	0.689
Sé que mi enseñanza está ayudando a los estudiantes a tener éxito	4.58	0.593	0.818	0.723
Me siento profesional	4.64	0.689	0.802	0.702
Lo que enseñamos aquí vale la pena y es valioso para los estudiantes y la sociedad	4.66	0.659	0.883	0.827
Me preocupo por cómo enseño y trato de ser un buen maestro	4.71	0.645	0.921	0.882
El éxito de los estudiantes es importante para mí	4.73	0.552	0.902	0.853
Estoy orgulloso de ser maestro	4.64	0.689	0.831	0.754
Estoy feliz de ser un especialista (en la materia)	4.71	0.589	0.861	0.791
Para mí es importante que los estudiantes crezcan y se desarrollen intelectualmente	4.85	0.485	0.854	0.781
Creencias de contexto (0.903)	Media	D.Est.	Corr.	Extrac.
Los colegas me ayudan a hacer un buen trabajo	4.10	0.872	0.704	0.581
Algunos colegas también son amigos	4.34	0.785	0.446	0.268

Mis compañeros a veces me dicen que estoy haciendo un buen trabajo	3.88	1.093	0.554	0.387
Los profesores de nuestro programa trabajan en equipo con una colaboración amistosa	4.09	0.923	0.670	0.537
En nuestra área de programa, colaboramos en el desarrollo del currículo para cursos nuevos y existentes	3.50	1.260	0.621	0.458
En nuestro departamento/área de programa, la mayoría de los maestros simplemente se llevan bien y trabajan juntos	3.95	1.016	0.713	0.590
En nuestro departamento trabajamos juntos en la mejora de programas y cursos	3.72	1.182	0.714	0.594
Recibo reconocimiento por hacer un buen trabajo y esto me motiva a lograr más	3.47	1.341	0.587	0.415
Si tengo un problema con un curso, sé que lo resolveré con la ayuda de mis compañeros	3.84	1.136	0.719	0.607
Tengo muchos amigos en mi departamento	3.52	1.246	0.545	0.366
Realmente siento que encajo y no quiero dejar esta universidad	4.29	0.955	0.578	0.447
Tengo una actitud positiva hacia mis compañeros	4.50	0.778	0.684	0.576
Estoy orgulloso de trabajar en esta universidad	4.55	0.753	0.582	0.447
Proceso de excitación emocional (0.936)	Media	D.Est.	Corr.	Extrac.
Me motiva mucho ver aprender a los estudiantes	4.73	0.552	0.912	0.926
Me siento exitoso cuando los estudiantes me dan una retroalimentación positiva	4.73	0.611	0.844	0.867
Cuando veo que se enciende la bombilla, saber que un alumno está aprendiendo, me emociona	4.69	0.650	0.859	0.881
Burnout (0.814)	Media	D.Est.	Corr.	Extrac.
Tengo tiempo suficiente para prepararme bien para las clases	3.76	1.023	0.438	0.339
No me enfrento a problemas insuperables, como el material del curso en constante cambio y los nuevos cursos	4.05	1.057	0.477	0.389
Soy capaz de mantenerme actualizado en mi campo.	4.39	0.871	0.514	0.426
No me siento agotado	3.07	1.337	0.637	0.554
Mi carga de trabajo es justa	3.25	1.212	0.543	0.426
No siento mucho estrés porque puedo mantenerme actualizado	3.47	1.318	0.672	0.578
No es difícil mantenerse actualizado en mi campo de especialización	3.83	1.262	0.543	0.461
Tengo una actitud positiva hacia mi trabajo	4.53	0.751	0.448	0.341

Fuente: elaboración propia con el uso de SPSS v.25.

Nota: \* Alfa de Cronbach, D.Est.= Desviación estándar, Corr.= Correlación, Extrac.= Extracción.





Asimismo, para realizar la identificación de factores más importantes y verificar la relación entre los efectos negativos sobre los ingresos en docentes y el burnout, así como comprobar si los resultados se relacionan con el género de los catedráticos, se procedió a realizar un análisis factorial de reducción de dimensiones a un factor, el cual fue estandarizado en escala de 0 a 10 para facilitar el análisis del burnout y cada una de las variables latentes o factores que lo determinan.

### *Medir impacto económico*

Para evaluar el impacto sobre los ingresos en los docentes se le plantearon 3 preguntas con opciones y son las siguientes:

- ¿La temporada de pandemia por COVID-19 (2020-2021) tuvo efectos económicos negativos en tu familia? Opciones: No; Sí, positivamente; Sí, negativamente.
- Consideras que en pandemia por COVID-19 (2020-2021), en el hogar, los ingresos: Opciones: Aumentaron; Permanecieron igual; Disminuyeron poco (hasta 15%); Disminuyeron mucho (hasta 50%); Disminuyeron dramáticamente (> 50%).
- Respecto al periodo de pandemia (2020-2021). Los ingresos hoy en el hogar: Opciones: Son mucho mayores; Son iguales; Son un poco menores; Son menores.

Para verificar la relación entre efecto en los ingresos y el burnout en catedráticos universitarios, se agruparon las opciones de cada respuesta en 2 opciones: no hubo efectos y hubo efectos negativos. Con esta información se procedió a realizar pruebas de diferencias de medias para muestras independientes con un nivel de significancia de 5%.

### *Medir relación género burnout*

Para verificar la relación entre género de los docentes y el burnout, se realizó una prueba de diferencias de medias para muestras independientes (hombres vs. mujeres) con un nivel de significancia de 5%.

## **Resultados**

### *Factores determinantes del burnout*

El análisis de regresión muestra que los factores identificados como determinantes del burnout presentan una relación fuerte a través de un coeficiente de correlación de 0.717, de esta forma, el 51.4% de las variaciones en el burnout de los docentes universitarios están explicados por cambios en los factores determinantes (ver tabla 5).



**Tabla 5. Resumen del modelo de regresión de burnout**

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0.717	0.514	0.456	1.85898

Fuente: elaboración propia con el uso de SPSS v.25.

*Nota:* Predictores: (Constante), Excitación Emocional, Liderazgo, Metas personales, Factores organizacionales, Creencias del contexto, Creencias de capacidad.

Asimismo, el análisis de regresión nos permite identificar que existen dos factores que muestran ser significativamente representativos para explicar el burnout en catedráticos y son las creencias en capacidad y los factores organizacionales (ver tabla 6).

**Tabla 6. Coeficientes del modelo de regresión**

Factores	B	Desv. Error	Beta Est.	t	Sig.
(Constante)	-1.603	1.543		-1.038	0.304
Liderazgo	-0.014	0.135	-0.015	-0.101	0.920
Factores organizacionales	0.549	0.177	0.468	3.094	0.003
Metas personales	-0.147	0.193	-0.131	-0.763	0.449
Creencias de capacidad	0.768	0.307	0.470	2.499	0.016
Creencias del contexto	0.212	0.163	0.211	1.299	0.200
Excitación Emocional	-0.287	0.256	-0.195	-1.123	0.267

Fuente: elaboración propia con el uso de SPSS v.25.

*Nota:* Variable dependiente: Burnout.

### *Impactos económicos en docentes universitarios y burnout*

Los resultados muestran que existe una diferencia entre los promedios de burnout registrados entre los docentes que resintieron efectos en los ingresos, durante la pandemia, y entre los que no los resintieron, aun cuando esta diferencia no es muy grande (ver tabla 7). No obstante, la prueba para muestras independientes nos permite comprobar que no existe diferencia significativa en los niveles de burnout entre docentes cuyos ingresos fueron reducidos en la etapa de pandemia por COVID-19 y los que no lo registraron (ver nivel de significancia en tabla 8).

**Tabla 7. Estadísticas de grupo**

Efectos económicos	N	Media	Desv. Est.	Desv. Error promedio
Ninguno	38	5.7288	2.55852	0.41505
Efectos negativos	17	6.3727	2.41699	0.58621

Fuente: elaboración propia con el uso de SPSS v.25.



**Tabla 8.** Prueba de muestras independientes, prueba de Levene de igualdad de varianzas y prueba t para la igualdad de medias

F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
0.029	0.865	-0.877	53	0.385

Fuente: elaboración propia con el uso de SPSS v.25.

### Relación género y burnout

La tabla 9 muestra que existe una diferencia entre el nivel de burnout que registran los hombres respecto a las mujeres (media), y la información también muestra que dichas diferencias resultan estadísticamente significativas al verificar los niveles de significancia (ver tabla 10), por lo que se demuestra que las mujeres resienten un mayor nivel del síndrome de burnout en el desempeño de sus actividades en la universidad pública.

**Tabla 9.** Estadísticas de grupo

Género	N	Media	Desv. Est.	Desv. Error promedio
Hombre	27	7.1266	2.11213	0.40648
Mujer	31	5.0239	2.44767	0.43961

Fuente: elaboración propia con el uso de SPSS v.25.

**Tabla 10.** Prueba de muestras independientes, prueba de Levene de igualdad de varianzas y prueba t para la igualdad de medias

F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
0.175	0.678	3.476	56	0.001

Fuente: elaboración propia con el uso de SPSS v.25.

## Conclusiones

Este estudio permitió poner a prueba un modelo diseñado por Leithwood (1999) a partir del cual se ajustó, para el caso local, en una universidad pública del centro de México, Universidad Politécnica de San Luis Potosí, con un nivel aceptable de fiabilidad estadística.

Asimismo, la investigación permitió identificar que el burnout detectado en docentes de una universidad pública responde a dos factores específicos: organizacionales y creencias de capacidad. Esto significa que existen áreas de oportunidad para que la universidad pública promueva, por una parte, el desarrollo profesional de los docentes, propiciar la colaboración entre docentes y administrativos, otorgar seguridad laboral a catedráticos, facilitar una infraestructura, equipamiento, herramientas y recursos pedagógicos a docentes, consolidar una

estructura de gestión que favorezca un modelo de enseñanza, proporcionar libertad a los docentes para la cátedra y toma de decisiones, así como desarrollar un modelo de responsabilidad de los estudiantes que permita coadyuvar en el mejoramiento de los factores organizacionales.

Por otra parte, los resultados muestran que es necesario crear un entorno que favorezca la profesionalización, así como un ambiente de confianza, motivación, reconocimiento, información, identificación institucional que fortalezca las creencias de capacidad en los docentes.

En otro sentido, la investigación mostró que los efectos económicos negativos en los ingresos de los docentes universitarios provocados por la pandemia por COVID-19 no se relacionan con su grado de burnout.

No obstante, por otra parte, el estudio permitió mostrar que las mujeres docentes recientes un mayor grado de burnout que los docentes masculinos en una universidad pública.

## Bibliografía

- Affor Health (2023). Informe Educación del estudio #affor: Impacto del COVID-19 en la salud psicológica de los trabajadores, <https://afforhealth.com/mas-de-la-mitad-docentes-muestra-ansiedad-covid-19/>.
- Aldrete, M., Pando, M., Aranda, C., Balcázar, N. (2003). El Síndrome de Burnout en docentes de Educación Primaria de la Zona Metropolitana de Guadalajara. *Investigación y Salud*, 5(1),11-16.
- Almeida, P., y Pérez, M. A. (2023). Resistencia colectiva al neoliberalismo. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CLACSO, 2023. <https://doi.org/10.1017/9781108980005>.
- Aparicio, S., Urbano, D., y Audretsch, D. (2016). Institutional Factors, Opportunity Entrepreneurship and Economic Growth: Panel Data Evidence. *Technological Forecasting and Social Change*, 102, 45-61.
- Apiquian G., A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán 26 y 27 de abril, 2007. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>.
- Bakioğlu, F., y Kiraz, Z. (2019). Burnout and Wellbeing of Teacher Candidates: The Mediator Role of Cynicism. *Anales de psicología*, 35(3), 521-528. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.35.3.354441>.
- Barrón, M., Cobo, C., Muonz-Najar, A., y Sánchez, I., (2021), El papel cambiante de los profesores y las tecnologías en medio de la pandemia de COVID, *Education for*

Global Development. <https://blogs.worldbank.org/es/education/el-papel-cambiante-de-los-profesores-y-las-tecnologias-en-medio-de-la-pandemia-de-covid>.

Castañeda Novoa, Y., Valero Zapata, G. M., y Patiño Jacinto, R. A. (2021). Diagnóstico del síndrome de burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 29(1), 133–145. <https://doi.org/10.18359/rfce.5259>.

Castillo F., D., Baca T., N., Todaro C., R. (2015). *Trabajo global y desigualdades en el mercado laboral*. Universidad Autónoma del Estado de México, CLACSO, Prometeo Editores.

CIE (2022). OMS. CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad (who.int).

Delgado, P. (2023). *El estrés y la ansiedad pueden provocar deterioro cognitivo*. Observatorio del Instituto para el Futuro de la Educación. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

Denzin C., Cáliz A. (2019). There's Life Beyond gdp-A Critique of the Patterns of Accumulation and Development Approaches in Latin America. Friedrich-Ebert-Stiftung. Social-Ecological Transformation Regional Project.

DOF (2018). NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828yfecha=23/10/2018#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828yfecha=23/10/2018#gsc.tab=0).

Dos Santos, B., Ribeiro, S., Sxorxolini-Comin, F., Cassia, R., y Dalri, B., (2020), El teletrabajo docente durante la pandemia de COVID-19. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962020000200008](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200008).

Durazo, W., E., López, B., Payán, M., Barreras, A. (2021). Ecosistemas de emprendimiento: la formación emprendedora desde las instituciones de educación superior en Martín Ramírez-Urquidy, Natanael Ramírez Angulo, Michelle Taxis Flores, Germán Osorio Novela (2021). *Emprendimiento y educación superior en México: diversos enfoques en la construcción de ecosistemas*. Universidad Autónoma de Baja California, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Ediciones del Lirio.

Etzkowitz, H. (2016). The Entrepreneurial University: Vision and Metrics, *Industry and Higher Education*, 30(2), pp. 83–97. <https://doi.org/10.5367/ihe.2016.0303>.

Fini, R., Fu, K.; Mathisen, M. T.; Rasmussen, E. y Wright, M. (2017). Institutional Determinants of University Spin-off Quantity and Quality: a Longitudinal, Multilevel, Cross-Country Study. *Small Business Economics*, 48(2), 361-391.

- Fiorilli, C., Barni, D., Russo, C., Marchetti, V., Angelini, G., Romano, L. (2022). Students' Burnout at University: The Role of Gender and Worker Status. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19, 11341. <https://doi.org/10.3390/ijerph191811341>.
- Fynn, A., y Van der Walt, H.D. (2023). Examining Staff Burnout During the Transition to Teaching Online Due to COVID-19 Implications. *SA Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur*, 21(0), a2062. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v21i0.2062>.
- Garcés-Delgado, Y., García-Álvarez, E., López-Aguilar, D., Álvarez-Pérez, P. R. (2023). Incidencia del género en el estrés laboral y burnout del profesorado universitario. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 21(3), 43-62. <https://doi.org/10.15366/reice2023.21.3.003>.
- Griffin, G. (2022) The 'Work-Work Balance' in Higher Education: between Over-Work, Falling Short and the Pleasures of Multiplicity, *Studies in Higher Education*, 47:11, 2190-2203, <https://doi.org/10.1080/03075079.2021.2020750>.
- Guerrero, M., Urbano, D. (2017). La universidad ante los cambios estructurales de las regiones: El caso de la Comunidad Autónoma del País Vasco. *Ekonomiaz*, (92), abril de 2022. Consultado en: < file:///C:/Users/admon/Downloads/3.pdf >
- Huberman, M. (1993b). Burnout in Teaching Careers. *European Education*, 25(3), 47. <https://doi.org/10.2753/EUE1056-4934250347>.
- Imbernón, F. (2017). Ser docente en una sociedad compleja. La difícil tarea de enseñar. Editorial GRAÓ, Barcelona.
- IMSS. (2021). Estrés Laboral. <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- (2021). Incapacidad Temporal de Trabajo del IMSS, elemento que amortigua impacto económico de la enfermedad en asegurados. <https://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/202112/575>.
- Kestel, D. (2019). OMS. La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial. <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>.
- Kulshreshtha, A., Alonso, A., McClure, L. A., Hajjar, I., Manly, J. J., Judd, S. (2023). Among Older Black and White US Adults. *JAMA Network Open/Public Health*, 6(3): e231860. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2023.1860>.
- Leithwood, K. A., y Menzies, T. (1999). Teacher Burnout: A Critical Challenge for Leaders of Restructuring Schools. Understanding and Preventing Teacher Burnout: A Sourcebook of International Research and Practice. En Roland

Vandenberghe, A. Michael Huberman. *Understanding and Preventing Teacher Burnout. A Sourcebook of International Research and Practice*. Cambridge University Press. United Kingdom.

Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno*, (70), 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

Macías R., F. A., y Useche C., L. M. (2022). Herramientas estadísticas multivariantes aplicadas en el estudio del Burnout en Docente: Una revisión de la literatura. *Revista YACHASUN*. 6 (10). <https://doi.org/10.46296/yc.v6i10edespfeb.0150>

Manrique, A. M., y Avendaño-Prieto, B. L. (2021) Relación entre Mobbing y Síndrome de Burnout en Docentes. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 13(1), 115-130.

Marcassa, S. (2022). Gender Differences in Burnout Syndrome and Perceptions of Gender Equality in Research Organisations. Proceedings of the 5th International Conference on Gender Research. <file:///C:/Users/admon/Downloads/Marcassa+023.pdf>.

Matsaganis, M., Manalis, G., Zavarella, A. (2023). *Promoting a just Digital Transition for Workers How Do the Nrrps Fare? Recovery Watch*. Policy study. January 2023. Foundation for European Progressive Studies, Friedrich Ebert Stiftung, Institut Emile Vandervelde.

Mavrou, I. (2015). Análisis factorial exploratorio: Cuestiones conceptuales y metodológicas. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada a La Enseñanza de Lenguas*, 19, 71–80. <https://doi.org/10.26378/rnlael019283>.

Mohamed A., R., y Mohamed, A., H. (2022). Síndrome de burnout en el docente universitario en tiempos de COVID-19. *Revista de Investigación del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales*, (22), 139-158. Universidad Nacional de La Matanza. <https://doi.org/10.54789/rihumso.22.11.22.8>.

Morales, S., (2022). Impacto de la COVID-19 en los estilos de vida de docentes latinoamericanos, Universidad La Sabana, <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/17349>.

Neri, G., J. C. (2019). La revolución silenciosa: el emprendimiento en las universidades y jóvenes universitarios. En Blanco Livera, Everardo y Rocío Magdalena Humara Orta, *“Un acercamiento regional al análisis de la globalización las políticas públicas y la educación en México”*. Universidad del Centro de México, Serie Investigación Científica del Siglo XXI.

Neri G., J. C., Medina R., R., González R., P. I., Medina O., M. A. (2021). Efectos sociales, económicos, emocionales y de la salud ocasionados por la pandemia

del COVID-19 y la cuarentena sanitaria: Impactos en empresas, actividades económicas, gobierno y grupos vulnerables. Plaza y Valdés.

OECD. (2023). <https://stats.oecd.org/index.aspx?DataSetCode=ANHRS>.

OIT. (2016). Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo. Día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo. Organización Internacional del Trabajo. Ginebra. [wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/dwcms_080699.pdf) (ilo.org).

OIT. (2000). Trabajo Revista de la OIT. (pp 4-5). [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/dwcms\\_080699.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/dwcms_080699.pdf).

Oszlak O. (2018). El rol del Estado en el proceso de transformación social-ecológica de América Latina. Friedrich-Ebert-Stiftung. Social-Ecological Transformation Regional Project.

Palos C., G.C., Neri G., J. C., Oros M., L. A., Ríos V., B. O. (2021). Efectos sociales, económicos, emocionales y de la salud ocasionados por la pandemia del COVID-19 y la cuarentena sanitaria: Impactos en Instituciones de Educación Superior y en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Plaza y Valdés. México.

Pinto Guedes, D. y Gaspar, E.J. (2016). Síndrome de estrés laboral crónico por el trabajo (burnout) en los profesionales de la educación física brasileña. *Revista de Psicología del Deporte*, 25 (2), 253-260. <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235146515006.pdf>.

Quintero, L., M. G. (2018). La globalización económica y el futuro del trabajo: algunas reflexiones (I y II seminario sobre la protección internacional de los derechos laborales). Universidad Carlos III de Madrid. <http://hdl.handle.net/10016/27676>.

Rivera N., M. A., Medina G., L. (2019). *La relación entre el desgaste ocupacional de profesores y el estrés académico de estudiantes en educación superior: un modelo de ecuaciones estructurales*. XV Congreso Nacional de Investigación Educativa, COMIE-2019.

Roa T., A. P. (2013). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud del área de urgencias en el Hospital General de Chalco [Tesis de Especialidad en Medicina Familiar]. Universidad Autónoma del Estado de México.

Ruiz de Chávez D., Pando, M., Aranda, C., Almeida, C. (2014). Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Cienc Trab.* 16(50), 116-120. [www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl).

Saborío. M., L., Hidalgo, M., L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Revista Medicina Legal de Costa Rica*. 32(1), Marzo 2015. ISSN 1409-0015.





Sandoval, A. (2005). La equidad en la distribución de oportunidades de acceso a la educación media superior en México. Un estudio con base en los datos del EXANI-I (Tesis de Maestría). México: Universidad Iberoamericana.

Santa-Cruz-Espinoza, H., Chávez-Ventura, G., Domínguez-Vergara, J., Castañeda Paredes, J., y Araujo Robles, E. (2022). Burnout y estresores en docentes durante la pandemia por COVID-19. *Bordón, Revista de Pedagogía*, 74(3), 67-81. <https://doi.org/10.13042/Bordon.2022.94236>.

Serrano, M., M. A., Rangel, A. A., Vidal, T., C. R., Ureña, V., Y. C., Anillo L., H., y Angulo B., G (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Revista ESPACIOS*, 38(55).

Soltanabadi, F., Omranzadeh, F. (2014). The Effect of Gender, Education Level, and Marital Status on Iranian EFL Teachers' Burnout Level. *International Journal of Applied Linguistics and English Literature*, 3(5). <https://doi.org/10.7575/aiac.ijalel.v3n.5p.128>.

Vega, M., F. (2020). La relación globalización-mercado de trabajo: un análisis por medio de los efectos del comercio en los salarios para la economía mexicana en el periodo 1970-2016. *Estudios de Derecho*, 77(169), e7. <https://doi.org/10.17533/udea.esde.v77n169a07>.

Yslado, R., Ramírez-Asís, E., García-Figueroa, M., y Arquero, J. (2021). Clima laboral y burnout en profesores universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(3), 101-114. <https://doi.org/10.6018/reifop.476651>.

---

## CAPÍTULO VI

# Liderazgo organizacional y burnout en profesores universitarios: relación lineal y gestión de acciones innovadoras

Gloria Cristina Palos Cerda\*  
Xóchitl Hernández Velázquez\*\*

\* Doctora en Administración y Alta Dirección. Academia de Administración y Gestión, Universidad Politécnica de San Luis Potosí, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1467-982X> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Cristina-Palos>

\*\* Maestra en Mercadotecnia. Academia de Mercadotecnia Internacional, Universidad Politécnica de San Luis Potosí, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2043-9478> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Xochitl-Hernandez-Velazquez>

## Resumen

El fenómeno del burnout se ha declarado un trastorno psicobiológico, originado por una serie de factores laborales que inducen a un desgaste emocional, siendo los profesores universitarios un colectivo vulnerable por las múltiples funciones que realizan y el contexto, actual, tan desafiante que enfrentan. Dada la relevancia actual del estudio entre liderazgo organizacional y burnout, se llevó a cabo la presente investigación cuyo objetivo fue el de realizar un análisis descriptivo de los factores de influencia para el surgimiento del burnout, así como la comprobación de su relación lineal con el liderazgo organizacional, a fin de plantear estrategias innovadoras de liderazgo. Se utilizó una metodología de tipo mixto y de integración múltiple donde se implementaron herramientas descriptivas, para responder las preguntas de investigación; y una metodología inferencial (correlación de Spearman) para la comprobación de hipótesis principal. Los resultados relevantes indican que no existe una relación lineal entre el surgimiento del burnout y el liderazgo organizacional de la institución, sin embargo, se identifican elementos que pueden ser una influencia en la disminución o erradicación del agotamiento laboral en el objeto de estudio, por lo que se realizan propuestas de acciones de *engagement* laboral, dejando claro que este agotamiento no es limitativo al ámbito laboral.

**Palabras clave:** Profesor, universidad, liderazgo, burnout, *engagement* laboral.

## Abstract

The burnout phenomenon has been declared a psychobiological disorder caused by a series of work factors that induce emotional exhaustion; University professors are a vulnerable group due to the multiple functions they perform and the current challenging context they face. Given the current relevance of the study between organizational leadership and burnout, the objective was to carry out a descriptive analysis of the factors of influence for the emergence of burnout; as well as the verification of its linear relationship with organizational leadership, in order to propose innovative leadership strategies. A mixed type and multiple integration methodology was used where descriptive tools were implemented to answer the research questions, and inferential methodology (Spearman correlation) to verify the main hypothesis. The relevant results indicate that there is no linear relationship between the emergence of burnout and the organizational leadership of the institution, however, elements that can be an influence on the reduction or eradication of labor exhaustion in the object of study are identified, in which proposals of actions for work engagement make it clear that this exhaustion is not limited to the workplace.

**Key words:** Professor, university, leadership, burnout, employee engagement.

## Introducción

Desde los inicios de su estudio, el burnout (o agotamiento, como es conocido el término en español) fue reconocido como un síndrome de cansancio extremo de carácter emocional, presentado principalmente en quienes realizan un trabajo con personas que, a medida que se agotan sus recursos emocionales, se presenta el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos (Maslach y Jackson, 1981). Aunque actualmente es reconocida su presencia y relevancia en las organizaciones, realmente no es un tema que tenga siglos de análisis; fue tan sólo a principios de los setenta que surgieron las primeras instrucciones alrededor del fenómeno

y, básicamente, la razón se debió a la radical transformación industrial y de clima organizacional del periodo mencionado, donde la incorporación de la tecnología fue una pieza clave (Díaz Bambula y Gómez, 2016).

La literatura reconoce ampliamente a Christina Maslach como la iniciadora de modelos metodológicos multidimensionales hacia la medición del burnout, donde posteriormente se suman más investigaciones que resultan ser referentes importantes y que exponen su importancia de estudio. Por ejemplo, Dworkin (1987) aportó el primer análisis sociológico, a gran escala, del síndrome de burnout en profesores, y lo asoció a temas de compromiso y rotación en la profesión educativa para proponer que sean los directores quienes rompan ese estrés provocado en el maestro. Pines (1993) hace un cuestionamiento sobre la definición del concepto y su respectiva dinámica en un entorno laboral y, por su parte, Cox, Kuk y Leiter (1993) exploran el papel de la salud organizacional en la falta de moderación de los procesos involucrados que ocasionan el agotamiento, dando una perspectiva de modelos multidimensionales con una combinación de factores que se relacionan de forma aditiva.

Länge (2003) refiere al término como actitudes existenciales en relación con la experiencia y la práctica, a tal grado que se manifiesta a nivel somático y psicológico; aunque la contribución de Gil-Monte (2005) ofrece una obra científica que aborda elementos más profundos para comprender el concepto, los factores que le dan origen y algunas aplicaciones prácticas de prevención e intervención a nivel organizacional, interpersonal e individual. Finalmente, Demerouti y Schaufeli (2006) profundizan en demostrar que el efecto del síndrome puede ser contagiado entre equipos de trabajo, resultando el estudio en la aportación de un modelo social para la prevención y reducción del burnout.

En síntesis, en poco más de medio siglo, se han ido sumando paulatinamente contribuciones científicas que delinear los pilares conceptuales del burnout, otorgando significativa importancia a la generación de modelos conceptuales que ejemplifican la naturaleza multifactorial del agotamiento laboral. Dentro del marco de modelos generados, resaltan los intereses de encontrar los métodos para evaluar el grado de presencia del burnout en ese conjunto de impresiones que los colaboradores sienten sobre un ambiente laboral, precisamente, para que las métricas de evaluación permitan trazar estrategias de impacto sobre la prevención y erradicación de éste.

Particularmente, en el caso mexicano, el gobierno ha dado un paso importante al exponer ya una normatividad oficial con la NOM-035-STPS-2018, impulsada por el órgano federal responsable de vigilar el cumplimiento de los derechos laborales, cuyo fin mediático es la identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial rumbo a la construcción de entornos organizacionales favorables (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2019). Esto debería llegar a combatir las fuentes de estrés, donde se realice un reconocimiento por la labor que desempeñan, los colaboradores en una organización, mediante refuerzos sociales e incentivos



para aumentar el nivel de compromiso con la institución (Cárdenas y Fernández, 2020); sin embargo, apenas son los primeros pasos.

Presentado el conjunto de hechos sintetizados, sobre el surgimiento del burnout, enseguida es relevante mencionar la importancia de su estudio en un ámbito de enseñanza universitaria, dado que no se han erradicado las crecientes tasas de rotación de personal, así como el ausentismo y las incapacidades médicas del sector profesional docente; entendiéndose que, en un entorno de enseñanza – aprendizaje, la interacción social está cargada de emociones, resultando un reto absoluto la obtención de soluciones cuyo proceso origina sentimientos de frustración.

Por lo tanto, quienes trabajan en un contexto donde existe, al menos, un profesor, un estudiante, un contenido y un ambiente de aprendizaje hay probabilidades de que surja un estrés crónico que puede ser emocionalmente agotador para los profesionales docentes afectando los objetivos educativos que impactan en la concepción del perfil de egreso de los programas educativos. En la medida en que estos profesionales experimentan un proceso de deshumanización y apatía puede verse mermada la salud, se presenta el ausentismo y los intentos de abandono de la profesión (de Brito Mota *et al.*, 2019). En un estudio de tipo transversal, 208 profesores fueron identificados factores asociados con el síndrome en relación con la naturaleza del trabajo docente y el contexto en el que actúan estos profesionales, así como la existencia de varios factores estresantes que, de ser persistentes, pueden conducir al síndrome de burnout, comprometiendo la vida laboral, social y afectiva del docente (de Brito Mota *et al.*, 2019).

Por su parte, la relaciones entre el liderazgo y el síndrome de burnout siguen aún pendientes, de explorarse a profundidad. En un análisis bibliométrico de 19,795 publicaciones (en el periodo de enero de 2001 y abril de 2020), fueron clasificadas obras de carácter científico en categorías de tipo clásicas, estructurales y recientes, cuyo objeto de estudio era la relación entre el liderazgo organizacional y el burnout. Los principales resultados giran en torno a dos aspectos; primero se demuestra que el liderazgo favorece significativamente a propiciar condiciones positivas en un ambiente laboral, trayendo múltiples beneficios a organizaciones, principalmente al hacer frente a las demandas laborales y la adaptabilidad de las personas al trabajo. Segundo, se demuestra una necesidad latente de identificar las líneas de estudios que emergen de la relación entre el liderazgo organizacional y el burnout frente a los cambios continuos del entorno y las circunstancias laborales empresariales (Mena, *et al.*, 2020).

Expuestos los anteriores argumentos, la presente investigación tiene por objetivo realizar un análisis descriptivo de los factores de influencia para el surgimiento del burnout, así como la comprobación de su relación lineal con el liderazgo organizacional, en un grupo de profesores de licenciatura de una universidad pública, a fin de plantear estrategias innovadoras de liderazgo. La principal aportación del estudio gira en torno a comprender los factores determinantes y de asociación agregando el valor de definir las estrategias de gestión e innovadoras



que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores que fueron objetos de estudio. Es reiterativa la necesidad de medición de las relaciones de liderazgo y burnout en contextos educativos relevantemente por la afectación de salud docente y, más aun, para el emprendimiento de acciones concretas de quienes son responsables de orientar las acciones colectivas hacia el cumplimiento de los objetivos de las instituciones de educación superior.

La estructura del presente capítulo se basa, primero, en un contexto teórico que incluye un concentrado de aportaciones científicas (definiciones) y su clasificación de acuerdo con factores organizacionales relevantes, así como un análisis de la interacción entre el liderazgo organizacional y el burnout. El segundo apartado, describe el método mixto de integración múltiple utilizado para dar respuesta a las preguntas de investigación y la comprobación de hipótesis, además de que se consideró importante agregar una ficha técnica del estudio. El tercer apartado presenta los resultados generados en el procesamiento de datos (análisis descriptivo de los factores de influencia y comprobación de la relación lineal) y el cuarto apartado presenta un planteamiento de iniciativas, en un ámbito universitario, que motiva a la disminución y prevención de los efectos del burnout en el objeto de estudio, de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación. El último apartado expone los resultados obtenidos, recomendaciones para el éxito de las estrategias innovadoras planteadas y el horizonte de las expectativas de los estudios futuros.

## Contexto teórico

### *Burnout: síndrome multifactorial*

Ha sido demostrado, ampliamente, que el burnout (síndrome de desgaste profesional) se distingue por ser un conjunto de características que representan el agotamiento psicobiológico (psicológico y biológico) ante una situación laboral estresante. La tabla 1 muestra extractos relevantes, de las aportaciones a la definición del burnout y los respectivos factores organizacionales (Leithwood *et al.*, 1999) con los que tiene relación directa.

**Tabla 1.** *Definiciones y factores organizacionales del burnout*

Definiciones:	Factores organizacionales:
Incluye la despersonalización y actitudes negativas hacia los colegas y personas que buscan el servicio, provocando un funcionamiento rutinario y sentimientos de fracaso, falta de reconocimiento, insuficiencia y sobrecarga permanente (Maslach y Jackson, 1981).	Factores organizacionales y creencias de capacidad.
Síndrome de agotamiento emocional que ocurre entre individuos que hacen trabajo con personas (Maslach, 1982).	Proceso de excitación emocional.



Serie de síntomas característicos por el agotamiento caracterizado por la irritabilidad en personas que prestan un servicio y resultan quemadas en contraste con su entusiasmo brillante inicial (Freudenberger, 1989).	Creencias de capacidad y creencias del contexto.
Inicia con una compulsión a probarse a uno mismo, continúan con un esfuerzo acompañado de un descuido de las propias necesidades, una reinterpretación de los valores, la negación de problemas y agotamiento total (Freudenberger, 1992).	Factores organizacionales, metas personales y creencias de capacidad.
Inestabilidad vital, durante el desempeño laboral, que de cierto modo desarrollan conductas que auto-atentan contra el individuo (Sonneck y Wagner, 1996).	Factores organizacionales y proceso de excitación emocional.
Conlleva cambios que tienen implicaciones en la subjetividad de los trabajadores y repercuten en la vida psíquica de la persona (Antunes, 2000).	Metas personales, creencias de capacidad y creencias del contexto.
La raíz se encuentra a partir de la necesidad de las personas de encontrar significado existencial de su vida y, al ver que su trabajo no se lo proporciona, aparece una sensación de fracaso (Malach-Pines y Yafe-Yanai, 2001).	Creencias de capacidad y creencias del contexto.
Primero afecta al bienestar general de una persona y luego influye en la experiencia subjetiva, que a su vez afecta las decisiones, actitudes y acciones de una persona (Längle, 2003).	Factores organizacionales y metas personales.
Deterioro cognitivo que consiste en una pérdida de la ilusión del trabajo y desencanto profesional, caracterizado por agotamiento emocional y físico y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización (Gil-Monte, 2007).	Factores organizacionales, metas personales, creencias de capacidad y creencias del contexto.
Es el resultado del ambiente social en el cual se trabaja bajo estrés crónico; la estructura y el funcionamiento del lugar de trabajo es el que delimita la forma en la cual las personas interactúan y realizan sus trabajos (Maslach, 2009).	Factores organizacionales y creencias del contexto.

Fuente: elaboración propia.

Se representa en la tabla 1 que la complejidad del estudio del burnout radica en el sentido multifactorial que caracteriza las causas de su origen; es decir, el cúmulo de factores contribuyentes al estrés laboral ocasiona un trastorno complejo en los prestadores de servicio que, a su vez, desemboca en otros múltiples padecimientos que demuestran ser psicobiológicos. Particularmente, en un ambiente laboral universitario, la complejidad aumenta al tratarse de una enseñanza de nivel superior que se encamina a un aprendizaje de carácter profesional siendo su principal cometido la incorporación laboral exitosa de capital humano.

Los *factores organizacionales* se refieren al conjunto de elementos (físico y psicológicos, perdurables y medibles) que provocan una impresión en los colaboradores hacia la identidad laboral, siendo principalmente caracterizados por las dimensiones de motivación y satisfacción cuya relación directa tiene un impacto en la efectividad de los procesos de gestión educativa que permiten el

cometido de lograr calidad en la educación (Díaz y Macías, 2019). Por su parte, las metas personales para los estudiantes es un factor radicalmente importante para la permanencia y conclusión exitosa de sus estudios, y en los profesores universitarios está la responsabilidad moral del quehacer diario educativo de contribuir a su logro dando sentido, propósito e identidad a la profesión de la educación (Rodríguez y López, 2020).

Lo anterior tiene relación directa con las *creencias de capacidad*; las cuales, en el ámbito docente, están relacionadas con las cualidades para planear y gestionar el manejo de situaciones académicas para el logro de objetivos de aprendizaje demostrando ser un agente activo a tal nivel que su autoeficacia docente se correlaciona con un clima positivo en el aula. La pertinencia de este factor subyace en el sentimiento de seguridad de enseñar, la magnitud (problemas a resolver), fuerza (convicción de enfrentar el problema) y generalidad (sentido global de la creencia de realizar sus tareas) (Lozano y Rodríguez, 2019) que el docente posee.

Ahora bien, los factores expuestos se desenvuelven e interactúan con las *creencias del contexto*. Es globalmente reconocida la valiosa labor de las universidades en una sociedad que demanda y responsabiliza a los profesores la formación de talento humano, de carácter competitivo, a fin de rendir frutos para un bien colectivo en un mundo hiperconectado y turbulento. Estos hechos orillan a los profesores universitarios a adoptar múltiples funciones, además de la docencia, que desemboquen en la tutoría, la investigación, entre otras más, con sentido de alta exigencia para mantener una calidad de enseñanza. La creencia y adopción de estos aspectos demanda compromiso y afrontar un contexto laboral desafiante donde la búsqueda del balance entre el desempeño laboral, la salud integral y el bienestar personal repercuten en los servicios educativos (Yslado, *et al.* 2021).

Finalmente, se tiene el factor de *excitación emocional* entendiéndose como el proceso que se manifiesta por una mayor actividad, donde física y psicológicamente, se demuestra un estado de alerta que presenta variaciones emocionales y determinantes en el profesor durante el proceso de enseñanza–aprendizaje. Nace de él su control y gestión adecuados para demostrar la pasión por los conocimientos que se desea que el estudiante asimile y alimentando una actitud positiva hacia el aprendizaje. Predomina en el profesor: capacidad de atención, memoria, solución de problemas, tendencia motivacional, comportamiento, auto–regulación, estrategias de estudio y resultados académicos de los estudiantes (Agen y Ezquerria, 2021).

### *Liderazgo organizacional y burnout*

Hasta ahora se ha planteado el sentido multifactorial del burnout como argumento representativo del síndrome, de carácter psicobiológico, a través de modelos explicativos. Sin embargo, es sumamente importante realizar un planteamiento teórico alrededor de la influencia, directa y crítica, del liderazgo organizacional y el burnout; dos temas que, tanto juntos como separados, han sido de impacto en los desempeños organizacionales por décadas.





La producción científica expone que el sector de la educación es uno de los más afectados a razón de la alta exigencia de capital humano capacitado, afectaciones presupuestales, legislativas y los cambios tecnológicos que provocan constante estrés laboral (Mena, *et al.*, 2020), por lo que una apropiada directriz puede disminuirlo y prevenirlo. En seguida, se enlistan los principales elementos de relación entre el liderazgo organizacional y el burnout:

- *Rol del liderazgo institucional.* Es un papel fundamental a fin de facilitar un clima organizacional que propicie el bienestar laboral, dado que proporciona valor para la plantilla de profesores en cualquier institución de educación. Ha sido ampliamente demostrado que un influyente y propositivo liderazgo influye en crear percepciones de identidad hacia la institución, así como las claras acciones a seguir para la reducción de las probabilidades del surgimiento del agotamiento laboral (Arnsten y Shanafelt 2021).
- *Factores organizacionales.* La tendencia es clara, cada vez más organizaciones reconocen que no están ajenos a que surja el síndrome y se precisa como urgente, comparado como era percibido en los años setenta, el mitigar el agotamiento en profesores universitarios. Ante este reconocimiento, también se presentan decisiones complejas por ser una amenaza a la calidad y la seguridad de la atención y la sostenibilidad de las organizaciones; por ello, la construcción de sistemas de calidad que apoyen procesos y asignación de recursos acordes a las condiciones de cada colectivo, así como la creación una sensación de recompensa personal y satisfacción profesional son imperantes (Lown, Shin y Jones, 2019).
- *Perfil del líder.* Los miembros responsables de encaminar el trabajo colectivo hacia un objetivo tienen la encomienda, bajo el enfoque de erradicar el burnout, de inspirar y orquestar la misión, visión y valores de una organización. Primero requieren apoyarse en su motivación intrínseca para alimentar la relación con su entorno y dominar la resolución de problemas complejos (Olson, *et al.*, 2019). Por lo tanto, el liderazgo debe ser basado en procesos para empoderar a los empleados a través de la motivación inspiradora para que los empleados realicen esfuerzos en beneficio de la organización y que van más allá de la noción de intercambios económicos y sociales al centrarse en fomentar el optimismo colectivo, estimular la eficacia del equipo y energizar a los empleados para lograr objetivos—visiones colectivas más allá de su capacidad (Boamah, 2022).

Los anteriores elementos descritos contribuyen a formar un liderazgo transformacional que sirve como antecedente para el empoderamiento y la creatividad de los empleados; el líder transmite una visión clara, genera confianza y respeto para motivar al mejoramiento del equipo y permanencia en la organización (Xie *et al.*, 2020).

## Método Mixto de Integración Múltiple

Comprende procedimientos de recolección, análisis e integración de herramientas cuantitativas y cualitativas a fin de comprobar hipótesis de investigación o, en su caso, dar respuesta a preguntas de investigación, respecto a los objetos de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). La tabla 2 presenta la ficha técnica del estudio a fin fundamentar la implementación del método mixto.

**Tabla 2.** Ficha técnica del estudio liderazgo organizacional y burnout en profesores universitarios: relación lineal y gestión de acciones innovadoras

<b>Preguntas e hipótesis de investigación:</b>	<b>¿Cuál es la situación actual de los profesores universitarios, respecto a su género y antigüedad laboral? (Pregunta de Investigación 1) y ¿cuál es la percepción general, de los profesores universitarios, respecto a todos los factores de influencia del burnout? (Pregunta de Investigación 2).</b> <b>HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN:</b> Ho: No hay relación lineal entre la actitud hacia el liderazgo y la actitud hacia el burnout en el grupo de profesores ( $r = 0$ )
<b>Objetivo de la investigación:</b>	Realizar un análisis descriptivo de los factores de influencia para el surgimiento del burnout, así como la comprobación de su relación lineal con el liderazgo organizacional, en un grupo de profesores de licenciatura de una universidad pública, a fin de plantear estrategias innovadoras de liderazgo para su inmediata prevención.
<b>Variables de estudio:</b>	<b>NOMINALES:</b> Género y antigüedad. <b>ORDINALES:</b> Liderazgo organizacional, factores organizacionales, metas personales, creencias de capacidad, creencias del contexto, proceso de excitación emocional y burnout (Leithwood <i>et al.</i> , 1999).
<b>Diseño metodológico:</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS:</b> Método mixto de integración múltiple a partir de la investigación documental, instrumento diagnóstico basado los factores de influencia del burnout y acciones innovadoras para la prevención del burnout.
<b>Herramientas de análisis:</b>	<b>CUANTITATIVAS:</b> Marco teórico de teorías y modelos explicativos del síndrome de burnout. <b>CUALITATIVAS:</b> Descriptivas univariante (tablas de contingencia y frecuencias) e inferencial multivariante: Correlación de Spearman (comprobación de hipótesis principal).
<b>Evidencia del diseño metodológico:</b>	<b>CUANTITATIVO:</b> Resultados estadísticos descriptivos e inferenciales <b>CUALITATIVO:</b> Acciones estratégicas para la prevención del síndrome burnout.



<b>Ámbito geográfico, amplitud y tipo de muestreo:</b>	Elección del dominio espacial que comprende la capital del Estado de San Luis Potosí considerando el universo de las dos universidades públicas con mayor matrícula de estudiantes en el Estado (Secretaría de Educación de Gobierno del Estado, 2020). Tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia (Otzen y Manterola, 2017) de 17 sujetos que tuvieron acceso al instrumento y que representan el universo total.
<b>Validez del instrumento para la investigación de campo y tamaño de la muestra:</b>	<b>VALIDEZ:</b> Instrumento validado en una muestra de 337 docentes para el estudio de las variables ordinales por medio del estudio modelado de ecuaciones estructurales de covarianza para probar el modelo (Leithwood <i>et al.</i> , 1999). <b>MUESTRA:</b> No probabilístico, intencional, que es dirigido a poblaciones y grupos muy específicos donde el interés es una controlada selección de sujetos con determinadas características (Scharanger y Armijo, s. f.).

Fuente: elaboración propia a partir de Hernández y Mendoza (2018)

A partir de la presentación de la ficha técnica del estudio se han definido elementos críticos para la ruta que fue seguida en la investigación. Por ejemplo, las preguntas e hipótesis de investigación están encaminadas en conocer cuál es la situación actual del objeto de estudio respecto a su género y antigüedad laboral, así como cuál es la percepción, promedio, de las variables de ordinales utilizadas y el hecho de comprobar si existe una relación lineal entre el liderazgo organizacional y el burnout. Posteriormente, se presenta el objetivo de investigación que se ha delimitado a ser un análisis descriptivo alrededor del burnout, así como se da respuesta a hechos vinculados al cómo, por medio de qué y para qué. Después, se enlistan las variables nominales y ordinales para cumplir el objetivo de estudio y que serán medidas por medio del instrumento de levantamiento de datos. Con la información expuesta, se está en posición de hacer un planteamiento metodológico, donde se explica la naturaleza mixta por integrar el análisis documental de las variables, el proceso de diagnóstico a través del instrumento de investigación y, por última las acciones concretas propuestas para la prevención y disminución del burnout en el objeto de estudio.

Para la comprobación de la hipótesis, se utilizó la función de la correlación de Spearman (medición de variables ordinales, prueba no paramétrica de Pearson), que consiste en determinar si existe una relación lineal entre dos variables a nivel ordinal y que esta relación no sea debida al azar, es decir, que la relación sea estadísticamente significativa. Si una de las variables es intervalo y la otra ordinal también se utiliza Spearman (Mendivelso, 2022).

Ho: No hay relación lineal entre la actitud hacia el liderazgo y la actitud hacia el burnout en el grupo de profesores ( $r = 0$ ) donde si “r” cerca de 1 la correlación es potente y si “r” cerca de 0 la correlación es nula.

Por lo tanto, el objetivo, las preguntas de investigación y las variables encaminaron los mecanismos para la implementación del método mixto, dado que el diseño metodológico se sustenta en el marco teórico y el diagnóstico de las variables para la validez de las estrategias innovadoras de liderazgo que son propuestas.

Finalmente, las herramientas de análisis y evidencias del diseño metodológico incorporan perspectivas cuantitativas y cualitativas que incluyen análisis descriptivo e inferenciales, así como el tipo de muestreo estratificada y el rigor expuesto para la validez del instrumento diagnóstico utilizado. Posteriormente, el ámbito geográfico, la amplitud y profundidad especifican el alcance del estudio y validez del instrumento para la investigación campo expone cómo fue tratado el instrumento para cumplir con su función de medición real entre el planteamiento de los ítems y el levantamiento de datos.

## Resultados

Enseguida, se da respuesta a las preguntas e hipótesis de investigación planteadas para el presente estudio. La primera pregunta de investigación se refiere a ¿cuál es la situación actual de los profesores universitarios, respecto a su género y antigüedad laboral?, y los resultados se muestran en la tabla 3.

**Tabla 3.** Género del profesor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos    Mujer	10	58.8	58.8	58.8
Hombre	7	41.2	41.2	100.0
Total	17	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con los datos que se presentan sobre la composición del universo revisado, se muestra que el mayor porcentaje de los profesores son del género femenino, sin ser esto una tendencia de la planta de profesores considerando que el 41.2% corresponde a hombres, lo que permite observar que se tiene un equilibrio de la composición por género.



**Tabla 4. Antigüedad del profesor**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Recién ingreso a 1 año	3	17.6	17.6	17.6
	Más de 1 año a 2 años	1	5.9	5.9	23.5
	Más de 4 años	13	76.5	76.5	100.0
	Total	17	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

En el punto de la antigüedad del profesor, se puede observar que mantiene una estabilidad laboral, esto al presentarse que el 76.5% tiene una permanencia en la institución mayor de 4 años.

**Tabla 5. Género del profesor \* Antigüedad del profesor**

Recién ingreso a 1 año		Antigüedad del profesor			Total
		Más de 1 año a 2 años	Más de 4 años		
Género del profesor	Mujer	0	1	9	10
	Hombre	3	0	4	7
Total		3	1	13	17

Fuente: elaboración propia

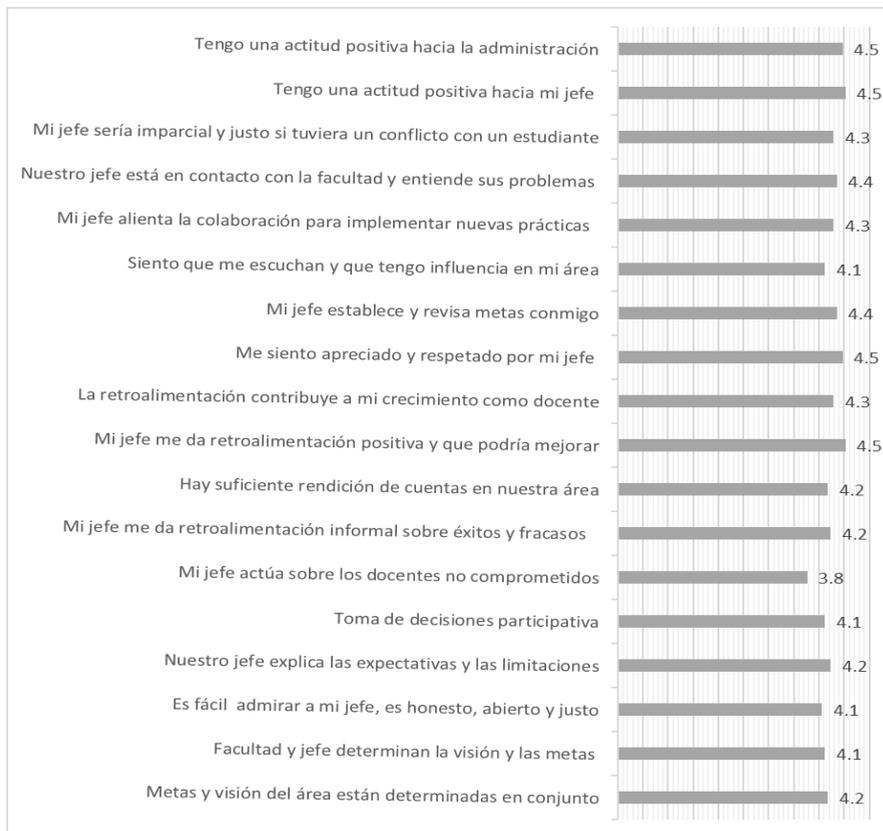
Al interrelacionar los resultados de la tabla 4 y 5 se puede observar que las mujeres mantienen una permanencia mayor, ante lo cual se puede inferir que las actividades personales y profesionales adicionales a su labor docente se ven complementadas con la actividad laboral, lo que se ve reflejado en su permanencia en el lugar de trabajo. En contraparte, los hombres presentan una antigüedad menor, pero de acuerdo con los datos que se presentan es importante resaltar que del personal total con el que se cuenta del género masculino, el 57% se ha mantenido por más de cuatro años en la institución, lo que en conjunto nos indica que se presenta una estabilidad laboral reflejada en la permanencia como profesor.

En la segunda pregunta se plantea ¿cuál es la percepción general, de los profesores universitarios, respecto a todos los factores de influencia del burnout? Las gráficas 1 a la 7 muestran el promedio de las respuestas obtenidos del objeto de estudio para cada una de las variables; donde 1 es muy en desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 muy de acuerdo.

La gráfica 1 presenta los promedios obtenidos para la variable de liderazgo organizacional; los datos que se obtienen de la percepción de esta variable presentan una tendencia favorable a las acciones que se están desarrollando por parte de la institución y del líder, esto considerando que de los 18 ítems cuestionados, 17 de estos presentan un promedio entre 4.1 y 4.5, lo que nos permite observar que se da un adecuado equilibrio con los elementos de actitud, imparcialidad, motivación, retroalimentación positiva y reconocimiento de la labor que se realiza con la capacidad de implementar acciones que vayan encaminadas a la visión y metas en conjunto.

El punto que indica un nivel menor es el correspondiente a “mi jefe actúa frente a los docentes no comprometidos”.

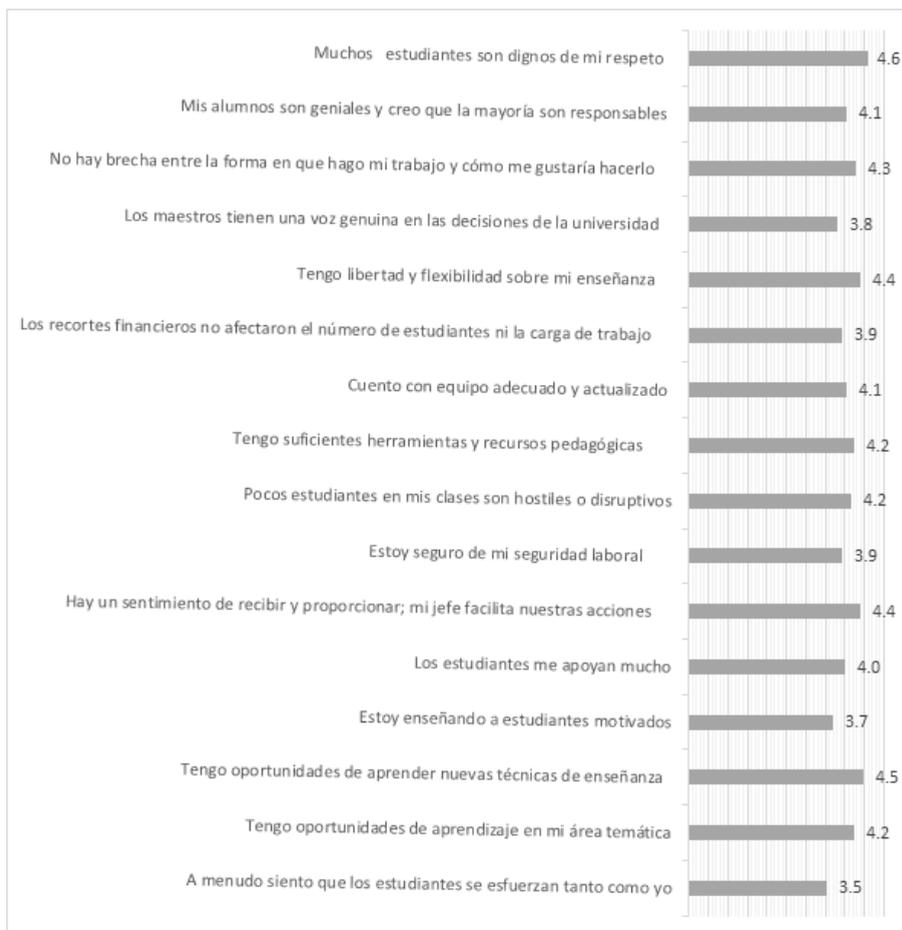
**Gráfica 1. Promedio de la percepción de liderazgo organizacional**



Fuente: elaboración propia



**Gráfica 2. Promedio de la percepción de factores organizacionales**

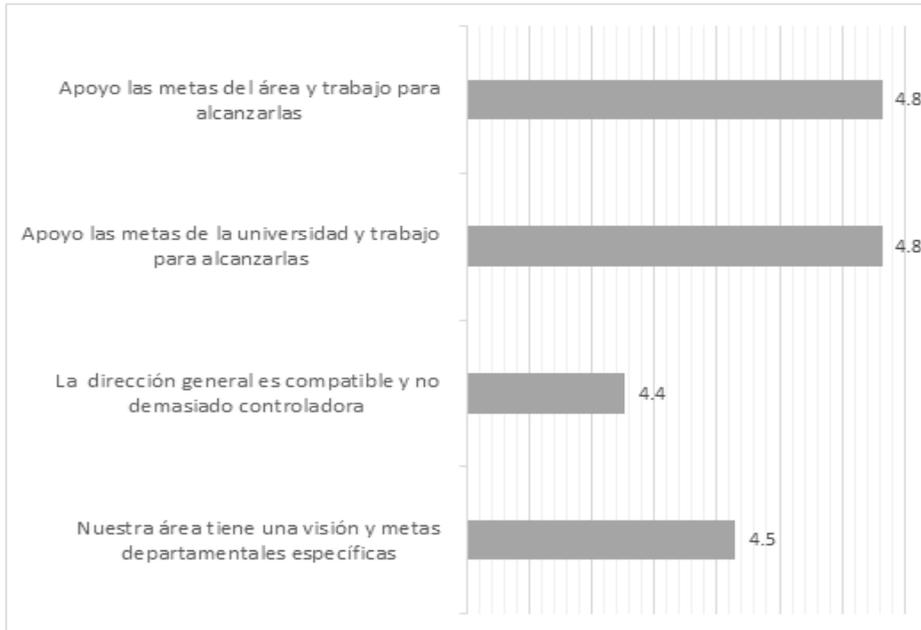


Fuente: elaboración propia

Sobre los factores organizacionales, estos se encuentran en un nivel favorable en la mayoría de los ítems que se presentan (11), con lo que se infiere que la relación estudiantes-maestros es adecuada para el desarrollo de la actividad docente; se presenta una tendencia favorable en las herramientas que son proporcionadas por la institución en lo que se refiere a equipo y oportunidades de capacitación en técnicas de enseñanza y que se ve reflejada en sentirse a gusto con su trabajo y su desarrollo, no sólo en pedagogía sino también en el área temática particular de los docentes.

Por otro lado, es relevante mencionar que 5 ítems se encuentran en un punto intermedio en un nivel aceptable, dos relacionados con la seguridad laboral y recortes financieros que afectan la carga de trabajo asignada, y los tres restantes haciendo referencia a los estudiantes atendidos y su actitud de desmotivación y esfuerzo por las actividades realizadas para su aprendizaje.

**Gráfica 3.** Promedio de la percepción de metas personales

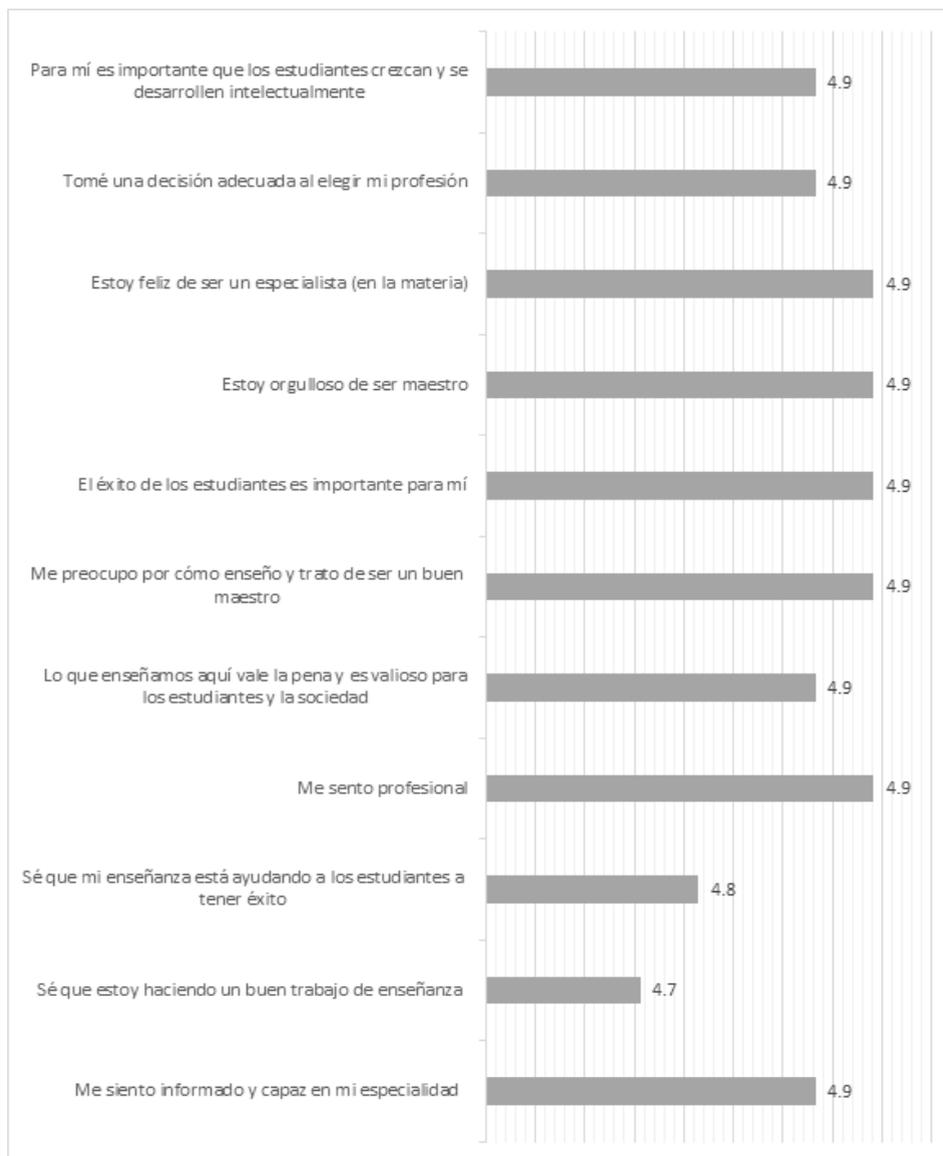


Fuente: elaboración propia

La percepción de las metas personales con su relación con las del área e institución se encuentran en un nivel favorable al presentarse un promedio general de 4.7 en los ítems presentados, a partir de lo cual se infiere una relación de metas personales acordes a lo que la institución señala, revelando que se percibe la alineación entre las metas y visión que se ha planteado en el área y la institución y las que se tienen de manera personal.



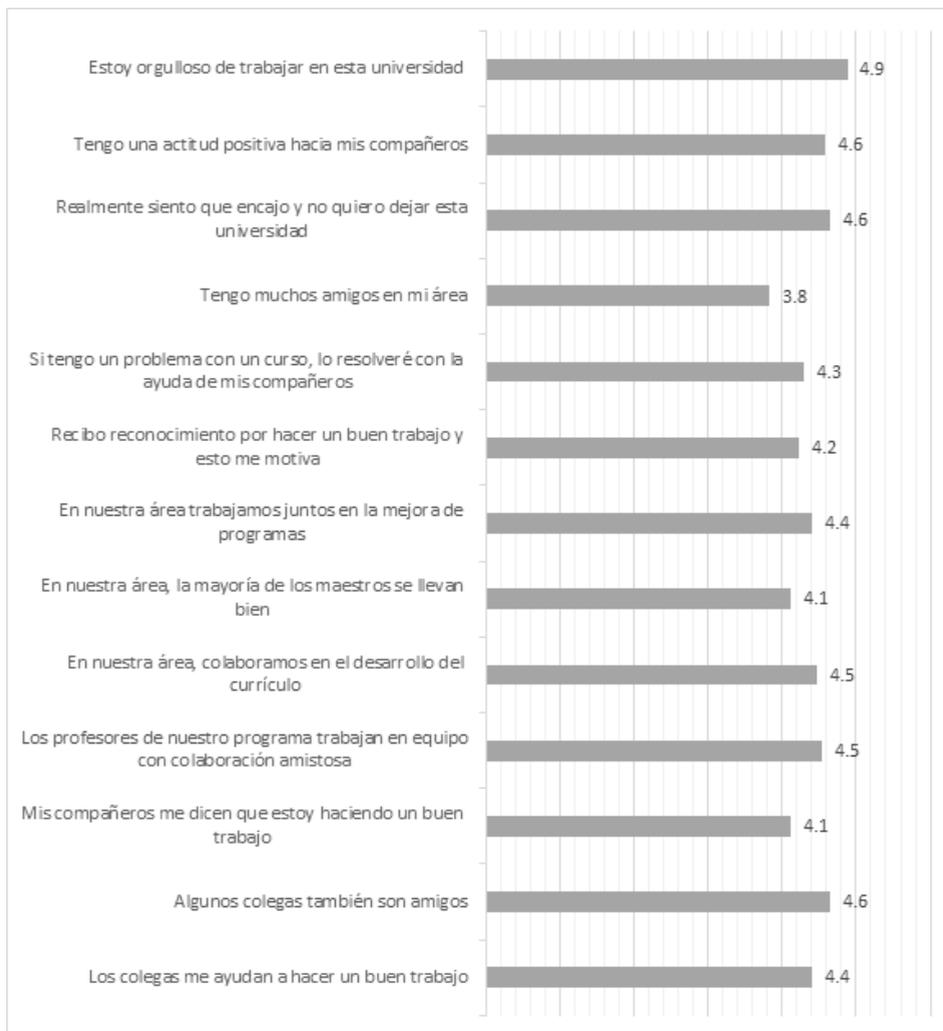
**Gráfica 4. Promedio de la percepción de creencias de capacidad**



Fuente: elaboración propia

Sobre la percepción de la creencia de capacidad, el universo analizado presenta niveles muy favorables (4.87) sobre la capacidad de su actividad docente, en la que se engloba el interés por el aprendizaje y éxito de los estudiantes, el orgullo por ser maestro y la trascendencia que tiene su labor y área de especialidad.

**Gráfica 5. Promedio de la percepción de creencias del contexto**



Fuente: elaboración propia

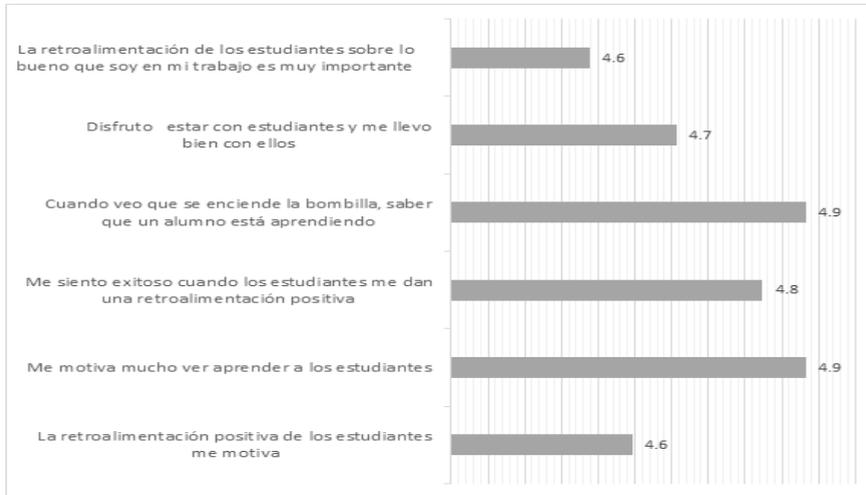
La percepción del contexto se muestra en niveles favorables, con referencia al compañerismo, ambiente organizacional para el desempeño de su labor encontrando elementos emocionales de reafirmación positiva y de acompañamiento en los colegas de su área para la atención y solución de problemas con un curso en particular, desarrollo de mejoras de programas y currículo.

El ítem que presenta un puntaje menor, sin llegar a ser significativo en el conjunto de esta sección es el de “tengo muchos amigos en mi área”, obteniendo un 3.8 promedio que sigue permaneciendo como favorable.





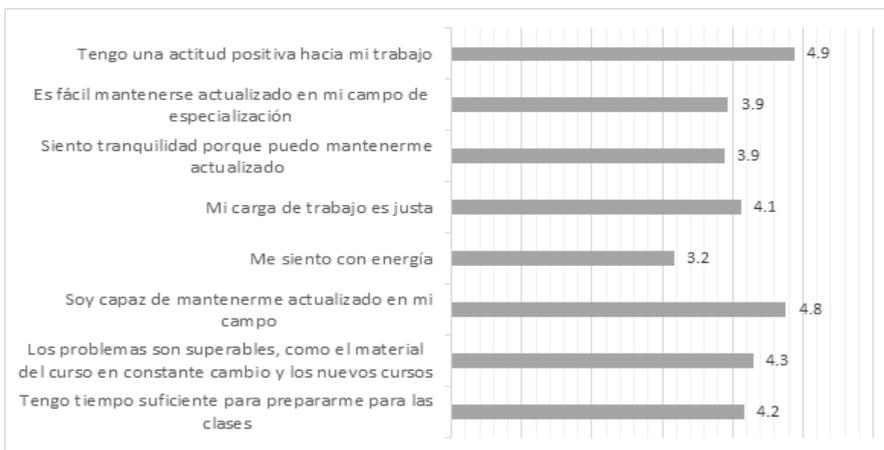
**Gráfica 6. Promedio de la percepción de proceso de excitación emocional**



Fuente: elaboración propia

Los ítems revisados para la percepción de proceso de excitación emocional muestran una tendencia favorable al encontrarse en promedio 4.75, los estímulos que se perciben en la relación profesor-estudiante, permite el reforzamiento positivo de las actividades realizadas y motiva el identificar que los estudiantes están aprendiendo y ofrecen retroalimentaciones positivas.

**Gráfica 7. Promedio de la percepción burnout**



Fuente: elaboración propia

La percepción burnout presenta el ítem de “me siento con energía” como elemento de indecisión ante el cuestionamiento con un puntaje de 3.2 ; por otro lado, los ítems de “siento tranquilidad porque puedo mantenerme actualizado” y “es fácil mantenerse actualizado en mi campo de especialización” presentan un promedio de 3.9, que permite identificar elementos que se consideran con mejoras para el desarrollo de la actividad de los profesores; en contra parte se encuentran con una actitud positiva hacia su trabajo con un puntaje de 4.9, lo que equilibra la percepción de los ítems con puntaje inferior a 4.

Para la comprobación de hipótesis de investigación de Ho: No hay relación lineal entre la actitud hacia el liderazgo y la actitud hacia el burnout en el grupo de profesores. La tabla 6 muestra los resultados de la aplicación de la prueba de Spearman y se indican las casillas en un color, más las relaciones más significativas que fueron encontradas. Los resultados demuestran que, de 144 posibles relaciones lineales, 64 oscilan en un valor mínimo de entre 0.5 y máximo 0.811, acercándose al entero para representar una relación alta a muy alta. El ítem que presenta más relaciones lineales es “Me siento apreciado y respetado por mi jefe”, que pertenece a la variable de liderazgo organizacional contra siete ítems de burnout.

De 18 ítems de liderazgo organizacional, existe un patrón repetitivo de relación lineal con nueve y tres de burnout (me siento con energía, mi carga de trabajo es justa y siento tranquilidad porque puedo mantenerme actualizado). Finalmente, es importante destacar que todos los ítems de liderazgo presentaron al menos una relación lineal con un ítem de burnout siendo los de “Mi jefe actúa sobre los docentes no comprometidos”, “Siento que me escuchan y que tengo influencia en mi área” y “Mi jefe alienta la colaboración para implementar nuevas prácticas”.

**Tabla 6. Prueba de Spearman: liderazgo organizacional y burnout**

		Tengo tiempo suficiente para prepararme para las clases	Los problemas son superables, como el material del curso en constante cambio y los nuevos cursos	Soy capaz de mantenerme actualizado en mi campo	Me siento con energía	Mi carga de trabajo es justa	Siento tranquilidad porque puedo mantenerme actualizado	Es fácil mantenerse actualizado en mi campo de especialización	Tengo una actitud positiva hacia mi trabajo
Metas y visión del área están determinadas en conjunto	Coefficiente de correlación	.076	.316	.295	.238	.557	.560	.295	.409
	Sig. (bilateral)	.772	.217	.250	.357	.020	.019	.251	.103
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Facultad y jefe determinan la visión y las metas	Coefficiente de correlación	.387	.587	.260	.419	.793	.544	.304	.343
	Sig. (bilateral)	.125	.013	.313	.094	.000	.024	.235	.178
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Es fácil admirar a mi jefe, es honesto, abierto y justo	Coefficiente de correlación	.289	.284	.213	.546	.778	.594	.339	.361
	Sig. (bilateral)	.260	.269	.411	.023	.000	.012	.183	.154
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Nuestro jefe explica las expectativas y las limitaciones	Coefficiente de correlación	.618	.237	.346	.659	.522	.549	.393	.435
	Sig. (bilateral)	.008	.359	.174	.004	.032	.023	.119	.081
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Toma de decisiones participativa	Coefficiente de correlación	.669	.342	.482	.665	.597	.557	.627	.389
	Sig. (bilateral)	.003	.179	.050	.004	.011	.020	.007	.123
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Mi jefe actúa sobre los docentes no comprometidos	Coefficiente de correlación	.168	.441	.208	.150	.232	.342	.531	.468
	Sig. (bilateral)	.520	.077	.424	.566	.369	.179	.028	.058
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Mi jefe me da retroalimentación informal sobre éxitos y fracasos	Coefficiente de correlación	.294	.460	.183	.371	.255	.630	.590	.131
	Sig. (bilateral)	.252	.063	.482	.143	.323	.007	.013	.615
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Hay suficiente rendición de cuentas en nuestra área	Coefficiente de correlación	.205	.615	.311	.445	.698	.556	.505	.409
	Sig. (bilateral)	.431	.005	.224	.073	.002	.020	.039	.103
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Mi jefe me da retroalimentación positiva y que podría mejorar	Coefficiente de correlación	.191	.636	.362	.648	.633	.734	.621	.251
	Sig. (bilateral)	.462	.005	.154	.005	.006	.001	.008	.332
	N	17	17	17	17	17	17	17	17

		Tengo tiempo suficiente para prepararme para las clases	Los problemas son superables, como el material del curso en constante cambio y los nuevos cursos	Soy capaz de mantenerme actualizado en mi campo	Me siento con energía	Mi carga de trabajo es justa	Siento tranquilidad porque puedo mantenerme actualizado	Es fácil mantenerse actualizado en mi campo de especialización	Tengo una actitud positiva hacia mi trabajo
La retroalimentación contribuye a mi crecimiento como docente	Coeficiente de correlación	.122	.555	.266	.609	.642	.811	.721	.175
	Sig. (bilateral)	.642	.021	.302	.009	.005	.000	.001	.502
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Me siento apreciado y respetado por mi jefe	Coeficiente de correlación	.229	.681	.546	.534	.632	.700	.614	.557
	Sig. (bilateral)	.378	.003	.023	.027	.007	.002	.009	.020
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Mi jefe establece y revisa metas conmigo	Coeficiente de correlación	.265	.732	.468	.443	.642	.545	.481	.506
	Sig. (bilateral)	.304	.001	.058	.075	.005	.024	.051	.038
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Siento que me escuchan y que tengo influencia en mi área	Coeficiente de correlación	-.086	.766	.280	.241	.438	.437	.285	.430
	Sig. (bilateral)	.744	.000	.276	.351	.078	.080	.267	.085
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Mi jefe alienta la colaboración para implementar nuevas prácticas	Coeficiente de correlación	.302	.331	.161	.367	.638	.411	.235	.148
	Sig. (bilateral)	.238	.195	.537	.147	.006	.101	.364	.570
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Nuestro jefe está en contacto con la facultad y entiende sus problemas	Coeficiente de correlación	.430	.435	.468	.443	.769	.545	.481	.506
	Sig. (bilateral)	.085	.081	.058	.075	.000	.024	.051	.038
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Mi jefe sería imparcial y justo si tuviera un conflicto con un estudiante	Coeficiente de correlación	.393	.347	.493	.538	.774	.706	.605	.556
	Sig. (bilateral)	.119	.172	.045	.026	.000	.002	.010	.020
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Tengo una actitud positiva hacia mi jefe	Coeficiente de correlación	.379	.296	.362	.648	.778	.734	.621	.251
	Sig. (bilateral)	.133	.248	.154	.005	.000	.001	.008	.332
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Tengo una actitud positiva hacia la administración	Coeficiente de correlación	.402	.366	.546	.534	.766	.700	.614	.557
	Sig. (bilateral)	.109	.148	.023	.027	.000	.002	.009	.020
	N	17	17	17	17	17	17	17	17

Fuente: elaboración propia

Entonces, se acepta la hipótesis que afirma que no hay relación lineal entre la actitud hacia el liderazgo y la actitud hacia el burnout en el grupo de profesores, a razón de que de 144 posibles relaciones sólo en 64 hay un valor de  $r$  cercano a 1. Sin embargo, en algunos ítems se encuentra que hay cierta relación lineal con posible influencia en la disminución o erradicación del agotamiento laboral en el objeto de estudio.

### Estrategias innovadoras de liderazgo

Tal como se ha mencionado en esta investigación, el burnout significa en español “estar quemado”, refleja el estado de una persona cuando se encuentra saturada e impedida ante la capacidad de asumir más estrés del que posee (Bernal *et al.* 2012), ante esta situación y la relación que pueda existir de su manifestación a partir del liderazgo ejercido por la institución o área de trabajo, los resultados obtenidos

determinan que no hay una relación lineal que afecte el síndrome burnout en el caso de estudio, pero sí, permiten identificar elementos clave que dan pie a la generación de propuestas de acciones que permitan prevenir o erradicar los elementos que puedan contribuir a un burnout.

Considerando los resultados obtenidos, se proponen acciones de *engagement* laboral que permitan atender variables organizacionales (carga laboral, desarrollo de carrera, grado de participación y colaboración, y retroalimentación y acciones de mejora) y variables interpersonales (cohesión de grupo y calidad de relaciones laborales). Son variables que permitirán prevenir un burnout ante los cambios que se están presentando en el retorno a las actividades totalmente presenciales en la educación universitaria y la modificación que se presenta en las percepciones de alumnos y profesores ante las actividades antes habituales y que, con la incorporación de la tecnología como parte de la cotidianidad en el aula, generan cambios que no se contemplan en una actividad laboral docente “presencial”, de ahí que la no atención de estas variables pueden repercutir en un estrés laboral, sin dejar a un lado el mantener las acciones que se tienen implementadas y que propician que los profesores se mantengan en un bajo índice de burnout con relación al liderazgo que se ejerce en la organización.

### *Engagement laboral*

El *engagement* laboral se entiende como el compromiso que tienen los colaboradores con la organización, y con el trabajo en sí mismo (Towler, 2019) Un *engagement* laboral propicia el compromiso, apropiación y sentido de pertenencia con la organización, esto a partir de considerar variables organizacionales, interpersonales y personales que en su conjunto propicien el involucramiento del personal con las metas y visión de la institución.

El *engagement* laboral tiene presentes tres componentes: dedicación (componente emocional), vigor (componente conductual) y absorción (componente cognitivo) (López Pita, I., 2019).

Cortés (2019) menciona que el personal que demuestra dedicación se refleja entusiasta, orgulloso de su trabajo que se representa significativo y que contribuye a los objetivos y metas de la organización y las propias. Al demostrar vigor, el personal está comprometido con su trabajo, mostrando energía y capacidad para superar los obstáculos que se le presenten y, por último, la absorción se hace evidente en la capacidad de mantenerse activo para el desarrollo del trabajo teniendo a su flujo entre las actividades y responsabilidad que se adquieren en el trabajo. De acuerdo con lo anterior, se puede ver que las acciones de *engagement* hacen frente a los elementos que generan el burnout.

Con base en los resultados obtenidos en la presente investigación se proponen las siguientes acciones para que se dé un *engagement* que permita prevenir un burnout, teniendo como declaración que el personal comprometido es más productivo, amable y da apoyo a sus compañeros, lo que propicia un ambiente

laboral positivo y colaborativo en el que se tiene claro el aporte individual al cumplimiento de las metas del equipo, a la vez de alcanzar sus propios objetivos y desarrollo profesional.

### *Variables Organizacionales*

Las variables organizacionales están vinculadas con la gestión de la organización y el liderazgo que se ejerce. A continuación, se listan las variables consideradas y acciones propuestas.

#### *Carga laboral:*

- Determinar la carga laboral que tiene el profesor no sólo en su labor frente a grupo, sino considerar las actividades administrativas y de tutoría que deben ser realizadas.

#### *Desarrollo de carrera:*

- Identificar las necesidades de capacitación propias de los profesores para generar las acciones que se requieran, de manera institucional, para su formación en las áreas de especialidad, promoviendo la formación constante.
- Reconocimiento de la labor como un salario emocional que permita clarificar el desarrollo de carrera como parte del crecimiento de la institución.

#### *Grado de participación y colaboración:*

- Desarrollo de actividades conjuntas que permitan por área de especialidad generar acciones para la actualización de programas o cursos a partir de la experiencia y desarrollo de los estudiantes atendidos.
- Implementar un sistema de comunicación eficaz, que permita la colaboración entre profesores a partir de la difusión de información relevante para el desarrollo de su actividad docente y que permita la interacción con los compañeros.

#### *Retroalimentación y acciones de mejora:*

- Las actividades que se desarrollan en cada una de las áreas del docente deben de tener una retroalimentación continua que permita tener elementos de mejora continua y la identificación de buenas prácticas que permitan visualizar claramente los puntos a mejorar y reforzar.
- Planificación de acciones con la estructuración de una ruta fijada para el cumplimiento de objetivos, para la mejora continua a partir de las

retroalimentaciones, tanto del líder como de los resultados desde la perspectiva de los estudiantes.

### ***Variables interpersonales***

El ser humano es un ser social que construye relaciones sociales en los diferentes ámbitos de su vida y el ámbito laboral no queda fuera de ese espectro, según el status, roles y procesos que adquieren las personas y determinados grupos sociales. A continuación, se listan las variables consideradas y acciones propuestas.

#### *Cohesión de grupo:*

- Fomentar el trabajo en equipo, a partir de acciones enfocadas a la colaboración.
- Fomentar actividades fuera de la actividad laboral que permitan la interacción para que esté conocimiento de los integrantes del equipo en un ambiente no laboral.

#### *Calidad de relaciones laborales:*

- Acciones para generar un clima de confianza en el que el personal pueda expresar sus ideas y se enfatice el trabajo colaborativo con los compañeros.
- Reconocimientos por las actividades realizadas al interior del equipo de trabajo.

Se debe de indicar que las acciones propuestas se centran solamente en los elementos identificados en los resultados del estudio como elementos de riesgo para incidir en un burnout, sin embargo, se debe considerar que en *engagement* laboral, comprende todos los aspectos que se han tomado en consideración en el instrumento utilizado y que en su conjunto propician el involucramiento del empleado con la empresa; alineados con sus objetivos personales y profesionales, considerando elementos como vigor, dedicación y absorción, en contraparte con los elementos que provoca el burnout de cansancio emocional, despersonalización y sentimiento de baja o nula realización personal.

## **Conclusiones**

El liderazgo organizacional da la pauta para el desarrollo de las actividades del personal de una institución, en la actualidad, y ante los cambios que viven las organizaciones han hecho evidente que en el ambiente laboral se está presentando un incremento del síndrome burnout que lleva a una desmotivación y falta de compromiso laboral. En esta investigación se revisan los elementos de liderazgo organizacional y la relación que se puede presentar con el surgimiento del burnout en un grupo de profesores de licenciatura de una universidad pública, como caso específico. El objetivo que se plantea, es identificar elementos que puedan contribuir a un burnout y cómo las acciones del liderazgo tienen una relación lineal que propicie o contribuya a que se haga presente el burnout.

A partir de lo anterior se dio respuesta a las preguntas: ¿Cuál es la situación actual de los profesores universitarios, respecto a su género y antigüedad laboral?, identificando que se tiene una composición equilibrada entre mujeres (59%) y hombres (41%) y que la antigüedad se presenta en un 76.5% mayor a 4 años, siendo las mujeres las que mantienen una mayor antigüedad laboral. Sobre la pregunta ¿cuál es la percepción general de los profesores universitarios respecto a todos los factores de influencia del burnout? estos presentan un bajo nivel de percepción de elementos que propicien el burnout, sin dejar de observar que a pesar de que de manera general no se percibe un burnout alto, hay indicadores que se presentan como focos amarillos a ser atendidos en los ítems de “Me siento apreciado y respetado por mi jefe”, que pertenece a la variable de liderazgo organizacional contra siete ítems de burnout y un patrón repetitivo en relación lineal con nueve y tres de burnout (me siento con energía, mi carga de trabajo es justa y siento tranquilidad porque puedo mantenerme actualizado). Asimismo, se identifica que todos los ítems de liderazgo presentaron al menos una relación lineal con un ítem de burnout (“Mi jefe actúa sobre los docentes no comprometidos”; “Siento que me escuchan y que tengo influencia en mi área”, y “Mi jefe alienta la colaboración para implementar nuevas prácticas”).

Los resultados obtenidos permiten comprobar la hipótesis de investigación Ho: No hay relación lineal entre la actitud hacia el liderazgo y la actitud hacia el burnout en el grupo de profesores, esto a partir de la aplicación de la prueba de Spearman, a razón de que, de 144 posibles relaciones, sólo en 64 hay un valor de  $r$  cercano a 1.

La revisión documental y los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento permiten observar que el liderazgo organizacional y del área en la que se desarrollan los profesores de la institución, mantienen un equilibrio, el personal se siente partícipe de las acciones que se desarrollan en el equipo de trabajo y que son equilibrados con sus metas personales y profesionales, sin dejar a un lado variables a ser atendidas que permitan prevenir o erradicar los elementos que puedan contribuir a un burnout, centrados en elementos organizacionales (carga laboral, desarrollo de carrera, grado de participación y colaboración, y retroalimentación y acciones de mejora) e interpersonales (cohesión de grupo y calidad de relaciones laborales). Esto a partir de propuesta de acciones de *engagement* laboral que contribuya a un equilibrio que sea contra restante ante los componentes que desembocan el burnout.

Se recomienda que, a partir de los resultados obtenidos y la propuesta realizada se haga una revisión de la relación de las acciones de *engagement* que se aplican actualmente y de los niveles identificados de burnout, para determinar su correlación de la aplicación de estrategias y acciones de *engagement* como elementos para minimizar o contrarrestar el burnout laboral.

## Bibliografía

- Agen, F., y Ezquerro, Á. (2021). Análisis de las emociones en el trabajo de indagación: «La Caja Negra». *Investigación en la Escuela*, (103), 125-138. <https://doi.org/10.12795/IE.2021.i103.09>.
- Antunes, R. (2000). La centralidad del trabajo hoy. *Papeles de población*, 6(25), 83-96.
- Arnsten, A. F., y Shanafelt, T. (2021). Physician Distress and Burnout: the Neurobiological Perspective. *Mayo Clinic Proceedings*, 96(3), 763-769. <https://doi.org/10.1016/j.mayocp.2020.12.027>.
- Bakker, A., Demerouti, E., y Schaufeli, W. (2003). The Socially Induced Burnout Model. En *Leading edge research in cognitive psychology* (pp. 45-62). Nova Science Publisher.
- Bernal Guarín, F., Ramírez Pallares, N. (2012). Impacto Del Burnout en El Bienestar Y Clima de Las Organizaciones. (n.p.): Editorial Académica Española.
- Boamah, S. A. (2022). The Impact of Transformational Leadership on Nurse Faculty Satisfaction and Burnout during the COVID-19 Pandemic: A Moderated mediated analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 78(9), 2815-2826. <https://doi.org/10.1111/jan.15198>.
- Cárdenas, A. P. B., y Fernández, I. O. (2020). Síndrome de burnout y su incidencia en el ámbito laboral. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*, 2(1), 78-86.
- Cortes, N. (29 de Marzo 2023). ¿Qué es el engagement laboral? <https://www.geovictoria.com/es-cl/blog/recursos-humanos/que-es-el-engagement-laboral/#:~:text=Seg%C3%BAn%20CQ%20Net%2C%20existen%203,%3A%20dedicaci%C3%B3n%2C%20vigor%20y%20absorci%C3%B3n>.
- Cox, T., Kuk, G., y Leiter, M. (1993). Burnout, Health, Work Stress, and Organizational Healthiness. *Professional Burnout*. Routledge.
- de Brito Mota, A. F., Giannini, S. P. P., De Oliveira, I. B., Paparelli, R., Dornelas, R., y Ferreira, L. P. (2019). Voice Disorder and Burnout Syndrome in Teachers. *Journal of Voice*, 33(4), 581.e7-581.e16. <https://doi.org/10.1016/j.jvoice.2018.01.022>.
- Díaz Bambula, F., y Gómez, I. C. (2016). Research on burnout from 2000 to 2010 in Latin America. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131. <https://doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>.

- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>.
- Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. (1997). Maslach Burnout Inventory: Third edition. *Evaluating stress: A book of resources*. P. Zalaquett y R. J. Wood. <https://psycnet.apa.org/record/1997-09146-011>.
- Mena, A., Erazo, P., Salazar, E., y Botero, J. (2020). Relaciones entre el liderazgo y el síndrome de burnout. Un análisis bibliométrico. *Revista ESPACIOS*, 41(38). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n38/20413816.html>.
- Mendivelso, F. (2022). Prueba no paramétrica de correlación de Spearman. *Revista Médica Sanitas*, 24(1). <https://doi.org/10.26852/01234250.578>.
- Olson, K., Marchalik, D., Farley, H., Dean, S. M., Lawrence, E. C., Hamidi, M. S., Rowe, S., McCool, J. M., O'Donovan, C. A., Micek, M. A., y Stewart, M. T. (2019). Organizational Strategies to Reduce Physician Burnout and Improve Professional Fulfillment. *Current Problems in Pediatric and Adolescent Health Care*, 49(12), 100664. <https://doi.org/10.1016/j.cppeds.2019.100664>.
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037>.
- Peralta, A., y Fabara, A. (2021). Innovación en las estrategias de intervención del Burnout en los profesionales de la salud: una revisión bibliográfica. *Universidad Internacional SEK*, CT-ESPL F112in/2021.
- Pines, A. (1993). Burnout: An Existential Perspective. *Professional Burnout* (1.ª ed.). <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.1201/9780203741825-4/burnout-existential-perspective-ayala-pines>.
- Rodríguez, M. M., y López, J. K. C. (2020). Planeación y proyección de metas: su importancia en la adaptación a la vida universitaria. *Revista Electrónica Sobre Educación Media y Superior*, 7(14), 62-77. <https://www.cemys.org.mx/index.php/CEMYS/article/view/296>.
- Scharanger, J., y Armijo, I. (s. f.). *Muestreo No-Probabilístico* [Diapositivas; Digital]. Pontificia Universidad Católica de Chile. <https://n9.cl/35m8u>.
- Secretaría de Educación de Gobierno del Estado. (2020). *Directorio de Escuelas Públicas Oficiales - Directorio de escuelas públicas oficiales 2019-2020.xlsx - Datos Abiertos Gobierno San Luis Potosí* - [Conjunto de datos]. <https://datos.slp.gob.mx/dataset/directorio-de-escuelas-publicas-oficiales-2019-2020/resource/3b8db69a-5fad-4d14-a5df-29fd55278537>.





Díaz, L. Q., y Macías, A. S. (2019). El clima organizacional como factor para la calidad en Instituciones de Educación Superior. *Atenas*, 4(48), 47-63.

Dworkin, G. A. (1986). *Teacher Burnout in the Public Schools: Structural Causes and Consequences for Children*. State University of New York Press.

Freudenberger, H. J. (1989). Burnout: Past, Present, and Future Concerns. *Loss, Grief y Care*, 3(1-2), 1-10. [https://doi.org/10.1300/J132v03n01\\_01](https://doi.org/10.1300/J132v03n01_01).

Gil-Monte, P. R. (2004). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar* (1.ª ed.). Ediciones Pirámide.

— (2007). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) como fenómeno transcultural. *Informació psicológica*, (91-92), 4-11.

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología De La Investigación* (2.ª ed.). McGraw-Hill.

Längle, A. (2003). Burnout - Existential Meaning and Possibilities of Prevention. *European Psychotherapy*, 4(1), 107-121.

Leithwood, K., Menzies, T., Jantzi, D., y Leithwood, J. (1999). Teacher Burnout: A Critical Challenge for Leaders of Restructuring Schools. *Understanding and Preventing Teacher Burnout* (pp. 85-114). Cambridge University Press.

López Pita, I. (2019). *Cambiar: Una guía práctica esencial*. España: Kolima Books.

Lown, B. A., Shin, A., y Jones, R. N. (2019). Can Organizational Leaders Sustain Compassionate, Patient-Centered Care and Mitigate Burnout? *Journal of Healthcare Management*, 64(6), 398-412. <https://doi.org/10.1097/JHM-D-18-00023>.

Lozano, J. G., y Rodríguez, F. M. (2019). Relación entre las creencias de autoeficacia y los niveles de inteligencia emocional en docentes universitarios. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 143-153. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349859739015>.

Malach-Pines, A., y Yafe-Yanai, O. (2001). Unconscious Determinants of Career Choice and Burnout: Theoretical Model and Counseling Strategy. *Journal of Employment Counseling*, 38(4), 170-184. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.2001.tb00499.x>.

Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Prentice-Hall.

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y trabajo*, 11(32), 37-43.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (22 octubre 2019). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psico. . . Gobierno de México. Recuperado 24 de noviembre de 2022, de <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>.

Sonneck, G., y Wagner, R. (1996). *Suicide and Burnout of Physicians*. *OMEGA - Journal of Death and Dying*, 33(3), 255-263. <https://doi.org/10.2190/0yvl-appt-nl35-1lxj>.

Towler, A. (2019, 2 octubre). *Employee engagement*. *CQ Net - Management skills for everyone!* <https://www.ckju.net/en/dossier/employee-engagement-definition-benefits-and-evidence-based-practices-how-improve-your-employees-engagement>.

Xie, Y., Gu, D., Liang, C., Zhao, S., y Ma, Y. (2020). *How Transformational Leadership and Clan Culture Influence Nursing Staff's Willingness to Stay*. *Journal of Nursing Management*, 28(7), 1515–1524. <https://doi.org/10.1111/jonm.13092>.

Yslado, R., Ramírez-Asís, E., García-Figueroa, M. y Arquero, J. (2021). *Clima laboral y burnout en profesores universitarios*. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(3), 101-114 <https://doi.org/10.6018/reifop.476651>.

Zapata, Á., y Rodríguez, A. (2008). *Cultura organizacional*. Cali: Universidad del Valle.



---

## CAPÍTULO VII

# Manifestaciones del síndrome de burnout en profesores de tiempo completo de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya

Carlos Raymundo Balderas Elorza\*  
Irma Guadarrama Gómez\*\*  
Fedra Helena Rea Vargas\*\*\*

\* Maestro en Dirección y Consultoría Turística. Programa Educativo de Turismo, Universidad Tecnológica de la Riviera Maya, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8069-4043> ResearchGate: [https://www.researchgate.net/profile/Carlos\\_Balderas\\_Elorza](https://www.researchgate.net/profile/Carlos_Balderas_Elorza)

\*\* Maestra en Dirección y Consultoría Turística. Programa Educativo de Turismo, Universidad Tecnológica de la Riviera Maya, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4668-9432> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Irma-Guadarrama-Gomez>

\*\*\* Maestra en Mercadotecnia Estratégica. Programa Educativo de Administración, Universidad Tecnológica de la Riviera Maya, México. ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-0757-2732> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Fedra-Rea-Vargas>

## Resumen

El burnout es conocido como estrés laboral. Este síndrome da como resultado pérdida de energía, desmotivación, ansiedad, depresión y agotamiento. Siendo el recurso humano fundamental para cualquier institución. Actualmente, las organizaciones buscan contribuir a la calidad de vida laboral, primeramente, identificando el estatus de los colaboradores, para posteriormente incluir en sus procesos factores relacionados con la salud física y mental de los mismos.

La presente investigación es de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo que tiene por objetivo evaluar el burnout en una organización de educación pública. La muestra fue de 18 Profesores de Tiempo Completo; las variables discriminantes para la selección de estos fueron: la homogeneidad en cuanto a las actividades que desarrollan según el puesto y las percepciones salariales. Se utilizó un instrumento conformado por 82 ítems distribuidos en 7 dimensiones: liderazgo, factores organizacionales, metas personales, creencias de capacidad, creencias del contexto, proceso de excitación emocional y burnout.

Adicionalmente, se incluyó un apartado de datos generales y un apartado denominado "Diagnóstico económico bajo pandemia". Como resultado de los datos analizados en la investigación, los ámbitos de creencias de capacidad, de contexto y excitación emocional, tienen una percepción positiva para el docente. Y aquellos que representan un reto para la organización son: liderazgo, factores organizacionales, metas personales y burnout.

**Palabras clave:** Burnout, educación, clima laboral.

## Abstract

Burnout is known as work stress, this syndrome results in loss of energy, demotivation, anxiety, depression and exhaustion. Being the human resource fundamental for any institution. Nowadays, organizations seek to contribute to the quality of work life, firstly, by identifying the status of the collaborators, to subsequently include factors related to their physical and mental health in their processes.

This research is descriptive with a quantitative approach that aims to evaluate burnout in a public education organization. The sample consisted of 18 Full-Time Professors, the discriminating variables for their selection were: homogeneity in terms of the activities they develop according to the position and salary perceptions. An instrument made up of 82 items distributed in 7 dimensions was used: leadership, organizational factors, personal goals, ability beliefs, context beliefs, emotional arousal process, and burnout.

Additionally, a section on general data and a section called "Economic diagnosis under a pandemic" were included. As a result of the data analyzed in the research: the fields of beliefs of capacity, context and emotional arousal have a positive perception for the teacher. And those that represent a challenge for the organization are: leadership, organizational factors, personal goals and burnout.

**Key words:** Burnout, education, work environment

## Introducción

Uno de los fenómenos que ha cobrado relevancia en la investigación sobre la salud ocupacional de los docentes universitarios es el burnout; un estado de agotamiento emocional, despersonalización y reducción del rendimiento laboral que puede ser especialmente perjudicial en entornos educativos (Maslach, Shaufeli, y Leiter, 2001). La educación superior es un campo en constante evolución y cada vez más exigente para los profesores, quienes enfrentan una serie de desafíos y presiones en su trabajo.

En México, las Universidades Tecnológicas son instituciones públicas de Educación Superior que ofrecen programas de estudios enfocados en carreras técnicas y tecnológicas. Los profesores de tiempo completo en las Universidades Tecnológicas tienen diversas responsabilidades, que van desde la impartición de clases teóricas y prácticas en su área de especialización, participación en la elaboración de programas y planes de estudio, elaboración y participación en proyectos de investigación y desarrollo tecnológico, asesoramiento de estudiantes en proyectos y trabajos de investigación y elaboración de proyectos de titulación (memorias), realización de actividades de vinculación con el sector empresarial y gubernamental hasta la participación en comités y consejos académicos de la institución.

Además, en algunos casos, estos docentes también pueden estar sujetos a un mayor nivel de control y supervisión en sus actividades laborales, lo que puede aumentar el riesgo de burnout (Gallagher y Peck, 2011). En particular, los profesores de tiempo completo en Universidades Tecnológicas pueden estar expuestos a mayores niveles de estrés, debido a las demandas de enseñanza, investigación y servicio a la comunidad, así como a la presión por mantenerse actualizados en un campo en constante cambio.

En esta investigación se busca explorar el fenómeno del burnout en los profesores de tiempo completo de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya, entender las causas y consecuencias, así como identificar posibles estrategias y soluciones para prevenir o mitigar su impacto. Además, se analizará cómo los factores específicos de la dinámica laboral de la institución pueden influir en la aparición del burnout. A través de esta investigación, se espera contribuir a la comprensión del fenómeno del burnout en el contexto universitario y ofrecer recomendaciones útiles para abordarlo y prevenirlo en el futuro.

## Contexto teórico

El término Burnout, también conocido como estrés laboral o desgaste en el trabajo, se ubica por primera vez en la narrativa de una novela publicada en 1961 por Graham Greene, donde el personaje central es un arquitecto debido al agobio laboral y espiritual decide abandonar su profesión y retirarse. Hoy en día, se reconoce como un síndrome relacionado principalmente con ciertas profesiones, médicos, enfermeras, abogados, profesores, etc., cuyas consecuencias derivan



del agotamiento físico y mental. Sobre este síndrome, se reconoce como pionero en el tema al psiquiatra Herber Freudenberge de origen estadounidense, quien por primera vez lo relaciona como un síndrome de carácter clínico, basándose en estudios que explicaban el proceso y deterioro en la atención y los servicios que prestaban los profesionales del ámbito del área de la salud, tales como pérdida de energía, desmotivación, ansiedad, depresión y agotamiento. Fue hasta 1981 con el trabajo de Maslach, que el término “burnout” adquirió mayor relevancia, al estudiar la personalidad del individuo ante la búsqueda del profesionalismo, el idealismo y la excesiva implicación en el trabajo, así como el interés de las organizaciones buscando contribuir a la calidad de vida laboral, la cual hoy en día se relaciona con el estado de salud física y mental de los colaboradores, trabajo que resultó en uno de los principales modelos de diagnóstico llamado Maslach Burnout Inventory (MBI) (Henández, Terán, Navarrete, y León, 2007).

El interés por seguir indagando más sobre los factores que originan el síndrome burnout han dado origen a diferentes posturas y modelos como el de Edelwich y Brodsky que identifican cuatro etapas, la primera es el entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo acompañado de altas expectativas, pasando posteriormente al estancamiento como consecuencia del incumplimiento de las expectativas; siendo la tercera la frustración; y por último, la etapa de la apatía. En tanto que, para Cherniss, el burnout se da en un proceso de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y un trabajo estresante, donde el factor detonante es la pérdida de compromiso pasando por la fase de estrés, fase de agotamiento y, por último, la fase de afrontamiento defensivo. Por otro lado, el modelo de Farber describe seis estados sucesivos: entusiasmo y dedicación; respuesta de ira y frustración del trabajador ante los estresores laborales; no hay una correspondencia entre el esfuerzo y los resultados y recompensas; se abandona el compromiso e implicación en el trabajo; aumenta la vulnerabilidad del trabajador y aparecen síntomas físicos, cognitivos y emocionales; y agotamiento y descuido.

En cuanto al Modelo Procesual de Leiter, a partir del modelo de Leiter y Maslach, se plantea que el burnout empieza por un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales, lo que provoca cansancio emocional, para pasar a experimentar la despersonalización como una estrategia de afrontamiento, concluyendo este proceso con la baja realización personal, como resultado de la ineficacia al afrontar los diferentes estresores laborales. Por otra parte, en su modelo, Golembiewski destaca que el síndrome no es exclusivo de las profesiones asistenciales, sino que puede darse en profesionales de otros ámbitos, como vendedores, directivos, etc. Esta propuesta considera la secuencia de despersonalización, bajo logro personal y cansancio emocional, planteando ocho fases que combinan las tres dimensiones clasificando al trabajador en relación con la virulencia del síndrome (Martínez, 2010).

A pesar de que varios autores han estudiado el burnout proponiendo distintos modelos, estos coinciden con que los profesionistas, cuyas funciones se basan esencialmente en el trato con personas, son más vulnerables a mostrar los síntomas relacionados con este síndrome, los cuales se ven reflejados en los aspectos físicos,

emocionales y de conducta del colaborador derivado de los estresores como el clima organizacional, apoyo social percibido, disfunciones organizacionales, etc.

Las exigencias profesionales, tanto del propio individuo por destacar o sobre pasar sus límites dentro de un entorno cada vez más competitivo, donde el reconocimiento y la selectividad son importantes, así como las exigencias establecidas por las organizaciones, da origen a que este fenómeno sea cada vez más estudiado en las diferentes esferas profesionales, y la docencia no es la excepción, identificándose en primera instancia que se presenta en individuos cuyas funciones laborales implican el trato con personas. Sin embargo, hay estudios que también lo relacionan con actividades no asistenciales como en deportistas o directivos (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carvajal, y Redonda, 2001). En ambos casos, se muestran manifestaciones de tipo mental como agotamiento emocional, baja autoestima, mala concentración, poca tolerancia. En cuanto a las manifestaciones de tipo físico se encuentra el insomnio, alteraciones gastrointestinales, taquicardias y en relación a las manifestaciones de tipo conductual, se presenta dando origen a conflictos interpersonales, adicciones y distanciamiento afectivo (Henández, Terán, Navarrete, y León, 2007).

En cuanto a las herramientas de diagnóstico para medir el síndrome del burnout, son más de quince instrumentos los propuestos por diferentes autores, entre el que destaca el *Maslach Burnout Inventory* (MBI), propuesto por Maslach y Jackson (1981), el cual integra originalmente 22 ítems relacionados con los sentimientos y pensamientos que relacionan diferentes aspectos de interacción del individuo dentro del contexto laboral y su desempeño habitual.

El nivel de medición es a través de una escala tipo Likert. Asimismo, el inventario se divide en tres subescalas que miden las tres dimensiones que configuran el constructo burnout: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Reducida Realización Personal; y de cada una de las escalas se obtiene una puntuación baja, media o alta que permiten caracterizar la mayor y menor frecuencia del síndrome.

Como criterio adicional, las autoras ofrecen las diversas puntuaciones de corte para cada una de las profesiones, como pueden ser profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental, del grupo “otras profesiones”. Las puntuaciones de este instrumento se pueden correlacionar con información de carácter demográfico, características del trabajo, personalidad, actitudes e información sobre la salud entre otros (Torres, El-Sahili, y Gutierrez, 2019).

## Metodología

El presente estudio realiza un análisis descriptivo de la población que da cumplimiento al instrumento propuesto por los cuerpos Académicos Desarrollo Local y Competitividad Empresarial, de la Universidad Politécnica de San Luis Potosí, e Innovación, Desarrollo e Integración de Tecnologías de la Universidad Tecnológica de Torreón, en el marco de la integración del compendio denominado Burnout en

Organizaciones. Dicho instrumento propuesto fue diseñado con base al Maslach Burnout Inventory, de Maslach, Jackson y Leiter.

El instrumento es un cuestionario que fue administrado a través de la plataforma Google Forms como herramienta tecnológica, y su aplicación se llevó a cabo en la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya, mediante el envío del enlace a usuarios que cumplieran con las variables discriminantes. El instrumento se administró a 18 Profesores de Tiempo Completo de la Institución de Educación Superior. La muestra fue elegida considerando a este grupo como homogéneo en cuanto a las actividades que deben de desarrollar, según el puesto y las percepciones salariales, siendo estas las variables discriminantes.

El instrumento consta de nueve apartados, distribuidos de la siguiente manera: Datos generales con 3 ítems, Diagnóstico económico bajo pandemia COVID-19 con 3, Liderazgo con 18, Factores organizacionales con 16, Metas personales con 4, Creencias de capacidad con 11, Creencias del contexto con 13, Proceso de Excitación Emocional con 6 y Burnout con 8. Para su medición se utilizó una escala de Likert, que iba del 1 al 5; siendo el 1 “muy en desacuerdo” y el 5 “muy de acuerdo”.

En el primer apartado se solicitan datos generales como son el género y el programa educativo al que pertenece el docente. El apartado “Diagnóstico económico bajo pandemia COVID-19” explora la variación en los ingresos en el periodo de pandemia, así como los efectos económicos que se tuvieron en el hogar. El apartado “Liderazgo” explora la forma en que se determinan las metas, visión del área; si se explican a detalle las expectativas y las limitaciones, si existe una toma de decisiones participativa, las consecuencias sobre la falta de compromiso, la retroalimentación recibida, el reconocimiento al trabajo realizado, la influencia que se puede tener en un departamento, si el jefe del departamento se encuentra en contacto con la alta dirección, la imparcialidad y justicia ejercida ante un conflicto y la actitud hacia la administración.

En cuanto al apartado “Factores organizacionales”, los ítems se relacionan con: si los estudiantes se esfuerzan de igual manera que el docente, si existen oportunidades de aprendizaje, si los estudiantes están motivados, si los estudiantes apoyan al docente, si el jefe facilita las acciones, si el docente está seguro de su seguridad laboral, si cuenta con equipo adecuado, si los recortes financieros no han afectado el tamaño de la clase o la carga de trabajo, si el docente cuenta con libertad de cátedra, si no existe una brecha en la forma que se hace el trabajo y cómo le gustaría hacerlo, y; si el docente considera a sus alumnos como responsables y dignos de respeto.

En el apartado “Creencias de capacidad”, los ítems cuestionan: si el docente se siente informado y capaz en su especialidad, si sabe que realiza un buen trabajo de enseñanza, si la enseñanza ayuda a los estudiantes a tener éxito, si el docente se siente profesional, si lo que enseña vale la pena, si se preocupa por cómo enseñar y trata de ser un buen maestro, si el éxito de los estudiantes es importante para él o ella, si está orgulloso de ser docente, si está feliz de ser un especialista, si tomó una

decisión adecuada al elegir su profesión, y; si es importante para el docente que los estudiantes crezcan y se desarrollen adecuadamente.

Adicionalmente, el apartado “Creencias del contexto” explora: si los colegas ayudan a hacer un buen trabajo; si algunos colegas son también amigos, si los compañeros a veces mencionan que hacen un buen trabajo, si se trabaja en equipo de forma amistosa, si se colabora para el desarrollo del currículo para cursos nuevos y existentes, si en el departamento se llevan bien y trabajan juntos, si se trabaja en conjunto en la mejora de programas y cursos, si se recibe reconocimiento por el buen trabajo, si en caso de haber un problema se resuelve con ayuda de los compañeros, si se tiene muchos amigos en el departamento, si regularmente se encaja y desea permanecer en la institución, si tiene una actitud positiva hacia los compañeros y, finalmente, si está orgulloso de trabajar en la universidad.

En cuanto a la sección de “Proceso de Excitación Emocional” explora: si la retroalimentación positiva de los estudiantes motiva al docente, si al docente le motiva ver aprender a los estudiantes, si se siente exitoso cuando los estudiantes brindan una retroalimentación positiva, si el docente se emociona al ver que el alumno está aprendiendo, si disfruta estar con los estudiantes y llevarse bien, y; si la retroalimentación de los estudiantes sobre el trabajo del docente es importante para éste.

Finalmente, los ítems del apartado “Burnout” indagan: si se tiene el tiempo suficiente para preparar las clases, si el docente no enfrenta problemas insuperables, si el docente es capaz de mantenerse actualizado en su campo, si no se siente agotado, si la carga de trabajo es justa, si no siente mucho estrés porque mantenerse actualizado, si no es difícil mantenerse actualizado en el campo de especialización, y si tiene una actitud positiva hacia el trabajo.

La población de interés es de 23 profesores de tiempo completo en la UTRM, para realizar el estudio sobre el burnout en esta población; se calculó la muestra probabilística necesaria para obtener resultados representativos y confiables. Se desea obtener una muestra representativa de los 18 profesores de tiempo completo en la UTRM, teniendo en cuenta que tres de ellos no podrán participar en el estudio por ser los investigadores, y otros dos decidieron no participar. En este caso, podemos utilizar la fórmula para calcular el tamaño de muestra probabilística:

$$n = (Z^2 * p * q) / E^2$$

Donde:

n = tamaño de muestra

Z = valor crítico de la distribución normal estándar para el nivel de confianza deseado

$p$  = proporción esperada de la población (en este caso, asumiremos  $p = 0.5$  para obtener un tamaño de muestra conservador)

$q$  = complemento de  $p$  (es decir,  $q = 1 - p$ )

$E$  = margen de error deseado

Considerando la exclusión voluntaria, el nivel de confianza establecido es del 90% y un margen de error del 5%. Sustituyendo los valores, obtenemos:

$$n = (1.645^2 * 0.5 * 0.5) / 0.05^2$$

$$n = 16.64$$

Por lo tanto, necesitaríamos una muestra de al menos 17 profesores de tiempo completo en la UTRM, para obtener una muestra representativa de los 18 profesores de tiempo completo de la población de interés.

Es importante tener en cuenta que la muestra debe ser seleccionada aleatoriamente y de manera representativa de la población para obtener resultados válidos y confiables. Sin embargo, en este caso, por el número de participantes no se requirió hacer esta selección, ya que todos —considerando las exclusiones— todos participaron en la muestra. En este estudio se utilizó un diseño de investigación cuantitativo y se seleccionó una muestra de 18 sujetos como muestra representativa. Para llevar a cabo el análisis de los datos recolectados, se utilizó Excel, que permite la realización de análisis descriptivos que incluyó el cálculo de medidas de tendencia central y medidas de dispersión, así como el análisis de la correlación de Pearson.

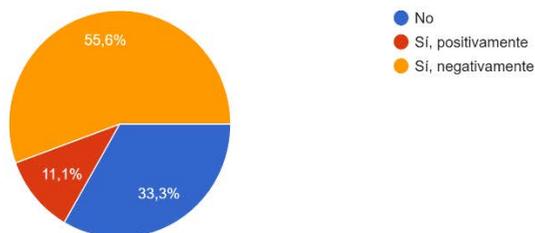
## Resultados

Se administraron 18 instrumentos. En relación con el género, el 61% de los encuestados fueron masculinos y 39% femeninos. Los participantes pertenecen a los siguientes programas educativos: Turismo, Administración, Contaduría, Terapia Física, Mantenimiento, Tecnologías de la Información y Gastronomía.

El apartado “Diagnóstico económico bajo pandemia” refleja que, con relación a si en la familia del docente se tuvieron efectos económicos por la temporada de pandemia por COVID-19 (2020-2021), el 55% mencionó que sí tuvo efectos económicos negativos.

## Gráfica 1. Efectos económicos por COVID-19

¿La temporada de pandemia por COVID19 (2020-2021) tuvo efectos económicos en tu familia?  
18 respuestas

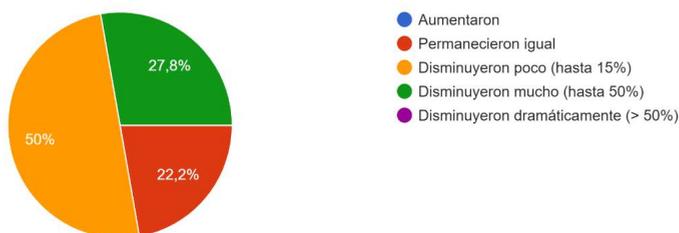


Fuente: elaboración propia

Respecto al comportamiento de los ingresos en el hogar durante la pandemia COVID-19 el 50% mencionó que habían disminuido un poco (hasta 15%); 27,8%, que disminuyeron mucho (hasta un 50%), y un 22,2% dice que permanecieron igual.

## Gráfica 2. Ingresos en el hogar por pandemia

Consideras que en pandemia por COVID19 (2020-2021), en el hogar, los ingresos:  
18 respuestas

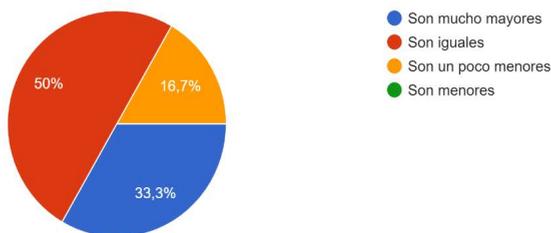


Fuente: elaboración propia

En cuanto a los ingresos hoy comparados en el periodo de pandemia, el 50% de los encuestados mencionó que son iguales; 33,3%, que son mucho mayores, y 16,7% que son un poco menores.

### Gráfica 3. Ingresos hoy en el hogar

Respecto al periodo de pandemia (2020-2021) Los ingresos hoy en el hogar:  
18 respuestas



Fuente: elaboración propia

#### Ámbito de liderazgo

Con base en los datos presentados, se puede concluir que las metas y la visión de la Universidad son determinadas en conjunto, con una media de 3.388. La mediana y moda de tres sugieren que la mayoría de los PTC están de acuerdo con las metas y visión. La desviación estándar de 1.243 indica que hay cierta variabilidad en las respuestas. La varianza de la muestra de 1.545 también sugiere que hay una cierta dispersión. La curtosis de -0.226 sugiere una distribución de los datos, con una cola más corta y más gruesa que una distribución normal, lo que indica que hay una menor proporción de valores extremos. Además, el coeficiente de asimetría de -0.437 sugiere una ligera asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de cuatro (entre 1 y 5) indica que hay cierta variabilidad en las respuestas de los miembros del departamento, pero, en general, las respuestas están relativamente cercanas entre sí.

Los encuestados tienen una percepción positiva de la determinación conjunta de la visión y metas del departamento por parte de la facultad y el jefe de departamento. La media de 3.611 indica una percepción generalmente positiva en la variable evaluada. La mediana de 3.5 y la moda de cinco sugieren que la mayoría de los encuestados tuvieron una percepción positiva en la variable evaluada. La desviación estándar de 1.289 y la varianza de la muestra de 1.663 indican que hay cierta variabilidad. La curtosis de -1.784 indica una distribución de los datos con una cola más larga y más delgada que una distribución normal, lo que sugiere que hay una mayor proporción de valores extremos. Además, el coeficiente de asimetría de -0.091 sugiere una ligera asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de tres (entre dos y cinco) indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí.

Basándose en los datos, los PTC en la muestra encuentran fácil admirar a su jefe de departamento, ya que la media de la muestra es de 3.777, lo que indica una percepción positiva en general. La mediana de cuatro y la moda de cinco también

sugieren una percepción positiva del jefe de departamento. La desviación estándar de 1.165 y la varianza de la muestra de 1.359 indican que hay cierta variabilidad en las respuestas de los individuos en la muestra, lo que sugiere que algunos PTC pueden tener una percepción más negativa del jefe de departamento. La curtosis de 0.231 indica que la distribución de los datos se asemeja a una distribución normal, con una cola más corta y más gruesa. El coeficiente de asimetría de -0.767 sugiere una asimetría negativa, lo que indica que la distribución de los datos está sesgada hacia valores más altos. El rango de cuatro (entre uno y cinco) indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí. La mínima puntuación de uno sugiere que al menos un individuo en la muestra tiene una percepción muy negativa del jefe de departamento.

Con base en los datos presentados, se observa que los PTC perciben que su jefe de departamento explica en detalle las expectativas y limitaciones en una medida moderada a positiva. La media de 3.555 sugiere una percepción moderada y la mediana y moda de cuatro indican que la mayoría de los empleados perciben que su jefe de departamento está proporcionando información detallada. La desviación estándar de 1.247 y la varianza de la muestra de 1.555 sugieren cierta variabilidad en las respuestas, lo que indica que algunos de ellos pueden percibir que su jefe de departamento está proporcionando información detallada de manera más efectiva que otros. La curtosis de -0.752 sugiere una distribución de los datos relativamente plana en comparación con una distribución normal, lo que indica que la proporción de valores extremos es relativamente baja. Además, el coeficiente de asimetría de -0.448 sugiere una ligera asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de cuatro, desde uno a cinco, sugiere que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí. El mínimo de uno y el máximo de cinco indican que la percepción de los empleados varía desde muy baja a muy alta.

Respecto a la percepción de los miembros de la universidad en cuanto a la toma de decisiones en el departamento es en general positiva, con una media de 3.833, además, la mediana de cuatro y la moda de cinco sugieren que la mayoría percibe la toma de decisiones como participativa y consultiva. La desviación estándar de 1.098 y la varianza de la muestra de 1.205 indican que hay cierta variabilidad, lo que sugiere que algunos pueden tener una percepción más positiva o negativa en cuanto a la toma de decisiones en el departamento. La curtosis de -1.395 indica una distribución de los datos con una cola más larga y más delgada que una distribución normal, lo que sugiere que hay una mayor proporción de valores extremos. Además, el coeficiente de asimetría de -0.233 sugiere una ligera asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de tres (entre dos y cinco) indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí.

Considerando la opinión sobre si el jefe de departamento actúa sobre los docentes no comprometidos, ya que la media de la muestra de nueve docentes es de 3.777, lo que sugiere una percepción positiva en la variable evaluada. La mediana y la moda de cuatro y tres, respectivamente, indican que la mayoría de los docentes evaluados tuvieron una percepción positiva o neutra en la variable evaluada. La desviación estándar de 0.942 y la varianza de la muestra de 0.888





sugieren que hay poca variabilidad en las respuestas de los docentes, lo que sugiere que existe una percepción generalizada entre los docentes no comprometidos. La curtosis de -1.096 indica una distribución de los datos con una cola más larga y más delgada que una distribución normal, lo que sugiere que hay una mayor proporción de valores extremos. Además, el coeficiente de asimetría de 0.021 sugiere una ligera asimetría positiva en la distribución de los datos. El rango de tres (entre dos y cinco) indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí. El mínimo de dos y el máximo de cinco sugieren que la mayoría de los docentes evaluados están comprometidos.

Con base en los datos presentados, se puede concluir que el jefe de departamento proporciona una retroalimentación informal sobre los éxitos y fracasos, según afirman los PTC, la media de 4.111, la mediana de 4.5 y la moda de cinco indican que la mayoría de las veces, el jefe de departamento proporciona retroalimentación positiva. La desviación estándar de 1.078 y la varianza de la muestra de 1.163 indican que hay cierta variabilidad en la retroalimentación proporcionada por el jefe de departamento. Además, la curtosis de -0.521 indica que los datos tienen una distribución relativamente aplanada. El coeficiente de asimetría de -0.876 sugiere una asimetría negativa en la distribución de los datos, lo que sugiere que hay una proporción relativamente alta de valores más altos de retroalimentación en comparación con valores bajos. El rango de tres (entre dos y cinco) indica que las retroalimentaciones proporcionadas por el jefe de departamento están relativamente cercanas entre sí.

166

Se puede concluir que la muestra evaluada considera que hay suficiente rendición de cuentas en el departamento. La media de 3.277, lo que sugiere una percepción moderada. La mediana y moda de 3 indican que la mayoría tiene una percepción neutra o ligeramente positiva sobre la rendición de cuentas. La desviación estándar de 1.406 y la varianza de la muestra de 1.977 indican que hay cierta variabilidad en las respuestas de los sujetos. La curtosis de -0.867 indica una distribución de los datos más plana que una distribución normal, lo que sugiere que hay una menor proporción de valores extremos. Además, el coeficiente de asimetría de -0.271 sugiere una ligera asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de cuatro (entre uno y cinco) indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí, y el mínimo de uno y el máximo de cinco sugieren que la muestra cubre toda la gama posible de respuestas.

Los datos indican que el jefe de departamento proporciona una retroalimentación efectiva sobre el desempeño del PTC. La media de cuatro indica que la retroalimentación es en general positiva, y la mediana y moda de cuatro y cinco, respectivamente, sugieren que la mayoría de los comentarios son alentadores y constructivos. La desviación estándar de 0.970 y la varianza de la muestra de 0.941 indican que hay cierta variabilidad en los comentarios del jefe, lo que sugiere que se están cubriendo tanto áreas de mejora como áreas en las que el sujeto evaluado está haciendo un buen trabajo. La curtosis de -0.962 indica una distribución de los datos con una cola más corta y más gruesa que una distribución normal, lo que sugiere que hay una menor proporción de valores extremos. Además, el coeficiente

de asimetría de  $-0.434$  sugiere una ligera asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de tres (entre dos y cinco) indica que los comentarios del jefe de departamento están relativamente cercanos entre sí. El hecho de que el mínimo sea dos indica que ha habido algunos comentarios de mejora sugeridos, pero en general, la retroalimentación proporcionada es positiva.

Basándose en los datos presentados, se puede concluir que la retroalimentación que reciben los PTC contribuye a su crecimiento, ya que la media obtenida fue de cuatro. La mediana y moda también coinciden en cuatro, lo que sugiere que la mayoría de los docentes tienen una opinión positiva en cuanto a la contribución de la retroalimentación en su crecimiento. La desviación estándar de  $1.137$  y la varianza de la muestra de  $1.294$  indican que hay cierta variabilidad en las respuestas, lo que sugiere que algunos docentes pueden tener una opinión más positiva o negativa sobre la retroalimentación recibida. La curtosis de  $1.092$  sugiere una distribución de los datos con una cola más larga y más delgada que una distribución normal, lo que indica que hay una proporción considerable de valores extremos. Además, el coeficiente de asimetría de  $-1.078$  indica una asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de cuatro (entre uno y cinco) indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí. El mínimo de uno y el máximo de cinco indican que todas las posibles respuestas fueron seleccionadas.

Los PTC se sienten apreciados y respetados por sus jefes de departamento. La media de  $4.222$ , la mediana de  $4.5$  y la moda de cinco sugieren que la mayoría de los encuestados calificó su relación con su jefe de departamento con puntuaciones altas. La desviación estándar de  $0.878$  y la varianza de la muestra de  $0.771$  indican que hay cierta variabilidad, pero que en general están relativamente cerca de la media. La curtosis de  $-1.574$  indica una distribución de los datos con una cola más larga y más fina que una distribución normal, lo que sugiere que hay una mayor proporción de valores extremos. Además, el coeficiente de asimetría de  $-0.482$  sugiere una asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de dos (entre tres y cinco) indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí. El mínimo de tres sugiere que algunos empleados no se sienten completamente apreciados y respetados por su jefe de departamento, pero en general, la mayoría de los empleados se sienten positivamente sobre su relación con su jefe de departamento.

Mediante los datos obtenidos, los PTC informan que los jefes se reúnen con ellos para establecer y revisar metas profesionales. Los datos presentados, en general positiva, con una media de  $3.555$  y una mediana de cuatro. La moda de cinco indica que algunos sujetos evaluados tuvieron una percepción muy positiva en la variable evaluada. La desviación estándar de  $1.381$  y la varianza de la muestra de  $1.90$  sugieren que hay cierta variabilidad. La curtosis de  $-0.766$  indica una distribución de los datos ligeramente menos "puntiaguda" que una distribución normal, lo que sugiere que hay una menor proporción de valores extremos. Además, el coeficiente de asimetría de  $-0.581$  sugiere una ligera asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de cuatro indica que los valores de la muestra tienen una amplitud



moderada, lo que sugiere que existe cierta variabilidad en la percepción de los sujetos evaluados.

Los resultados del análisis muestran que, en general, los sujetos evaluados sienten que son escuchados y tienen influencia en su departamento, ya que la media de la variable evaluada es de 3.777. Además, la mediana de 3.5 y la moda de tres sugieren que la mayoría de los sujetos evaluados tienen una percepción positiva en la variable evaluada. La desviación estándar de 1.003 y la varianza de la muestra de 1.006 indican que hay cierta variabilidad, lo que sugiere que algunos individuos pueden tener una percepción más positiva o negativa. La curtosis de -1.435 indica una distribución de los datos con una cola más larga y más fina que una distribución normal, lo que sugiere que hay una mayor proporción de valores extremos. El coeficiente de asimetría de 0.105 sugiere una ligera asimetría positiva en la distribución de los datos. El rango de tres indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí. En general, estos resultados indican una percepción positiva, aunque con cierta variabilidad en las respuestas y una distribución de los datos con una cola más larga y más fina que una distribución normal.

A partir de los datos presentados, se puede decir que la percepción de los PTC —en cuanto a la actitud de su jefe de departamento en alentar la colaboración continua para implementar nuevos programas y prácticas— es, en general, positiva con una media de 3.722. La desviación estándar de 1.017 y la varianza de la muestra de 1.035 indican que hay cierta variabilidad en las respuestas. La curtosis de -1.483 indica una distribución de los datos con una cola más larga y más fina que una distribución normal, lo que sugiere que hay una mayor proporción de valores extremos. Además, el coeficiente de asimetría de 0.254 sugiere una ligera asimetría positiva en la distribución de los datos. El rango de tres (entre dos y cinco) indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí. La moda y la mediana de tres sugieren que la mayoría de los maestros evaluados tienen una percepción similar en cuanto a la actitud de su jefe de departamento.

De acuerdo con los datos presentados, la media de la variable evaluada sugiere que la mayoría de los PTC cree que el jefe de departamento está en contacto con la alta dirección y entiende sus problemas, con un valor de 4.111. Además, tanto la mediana como la moda también sugieren que la mayoría de los evaluadores tiene una opinión positiva de la capacidad del jefe de departamento para entender los problemas de la alta dirección. La desviación estándar de 0.900 y la varianza de la muestra de 0.810 indican que hay cierta variabilidad en las respuestas de los evaluadores, lo que sugiere que algunos individuos pueden tener una opinión más positiva o negativa del jefe de departamento. La curtosis de -1.808 sugiere una distribución de los datos con una cola más larga y más fina que una distribución normal, lo que sugiere que hay una proporción relativamente alta de valores extremos. Además, el coeficiente de asimetría de -0.237 sugiere una ligera asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de dos (entre tres y cinco) indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí. Tanto el mínimo

como el máximo están en el rango de 3 a 5, lo que sugiere que no hay evaluaciones particularmente bajas o altas.

Por otro lado, los participantes tienen una percepción positiva de que su jefe de departamento sería imparcial y, justo, en caso de un conflicto con un estudiante. Esto se evidencia en la media de 4.333, la mediana y la moda de cinco. La desviación estándar de 0.840 y la varianza de la muestra de 0.705 sugieren que hay cierta variabilidad en las respuestas de los participantes, lo que podría indicar que algunos individuos pueden tener una percepción más negativa en la variable evaluada. La curtosis de -1.145 indica que la distribución de los datos es relativamente plana y ancha, lo que sugiere que hay una proporción significativa de valores extremos. Además, el coeficiente de asimetría de -0.743 sugiere una asimetría negativa en la distribución de los datos, lo que sugiere que hay más respuestas en el lado positivo de la escala. El rango de dos indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí. El hecho de que la media se encuentre por encima del valor medio de la escala de evaluación (que es 3) sugiere que la mayoría de los participantes tienen una percepción positiva de la variable evaluada.

Los resultados muestran que la media de la actitud hacia el jefe de departamento es de 4.5, lo que indica una actitud positiva en general. La mediana y la moda son cinco, lo que sugiere que la mayoría de los participantes tienen una actitud muy positiva hacia su jefe. El rango de dos, con un mínimo de tres y un máximo de cinco, indica que las respuestas están relativamente cerca entre sí. La desviación estándar de 0.785 y la varianza de la muestra de 0.617 sugieren que hay una baja variabilidad, lo que indica que la mayoría de ellos tienen una actitud muy positiva hacia su jefe. La curtosis de -0.069 indica una distribución de los datos que se aproxima a una distribución normal, mientras que el coeficiente de asimetría de -1.226 sugiere una asimetría negativa en la distribución de los datos.

Según la muestra evaluada se tiene una actitud positiva hacia la administración, ya que la media es de 3.777. Además, la mediana de cuatro y la moda de cinco indican que la mayoría de los sujetos evaluados tienen una percepción la desviación estándar de 1.215, y la varianza de la muestra de 1.477 sugieren que hay cierta variabilidad, algunos individuos pueden tener una percepción más positiva o negativa. La curtosis de -0.256 indica una distribución de los datos relativamente cercana a una distribución normal, lo que sugiere que hay una proporción de valores extremos similar a lo que se esperaría en una distribución normal. El coeficiente de asimetría de -0.628 indica una ligera asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de cuatro (entre uno y cinco) indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí. La suma de las respuestas y la cuenta de la muestra indican que no faltan valores en la muestra.

### *Ámbito de Factores organizacionales*

Los datos presentados sugieren que la percepción de los encuestados en relación al esfuerzo que los estudiantes ponen en su trabajo es en promedio de 3.16666667, lo que indica una percepción moderada de los encuestados sobre este tema.



La mediana y la moda también son tres, lo que sugiere que la mayoría de los encuestados comparten esta percepción. Los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo respecto a que los estudiantes se esfuerzan tanto como el docente. La desviación estándar de 0.923 y la varianza de la muestra de 0.852 indican que existe cierta variabilidad en las respuestas de los encuestados, lo que sugiere que algunos individuos perciben que los estudiantes se esfuerzan más que ellos y otros menos. La curtosis de 0.933 indica que los datos tienen una distribución relativamente normal, pero con una ligera concentración en la media. El coeficiente de asimetría de -0.364 indica que la distribución de los datos está ligeramente sesgada a la izquierda, lo que sugiere que algunos encuestados perciben que los estudiantes se esfuerzan más que ellos. El rango de cuatro, entre uno y cinco, indica que hay una cierta variabilidad en las respuestas de los encuestados, pero los valores no son muy distantes entre sí. El mínimo de uno y el máximo de cinco sugieren que algunos encuestados perciben que los estudiantes se esfuerzan mucho más o mucho menos que ellos.

Basandonos en los datos presentados, en la oportunidad de aprendizaje en su área temática, tiene una media de 3.277, lo que sugiere una percepción moderada en la variable evaluada. La mediana de 3 y la moda de cinco indican que algunos sujetos evaluados tuvieron una percepción positiva en la variable evaluada, mientras que otros tuvieron una percepción negativa. La desviación estándar de 1.526 y la varianza de la muestra de 2.330 indican que hay una considerable variabilidad en las respuestas de los sujetos, lo que sugiere que algunos individuos pueden tener una percepción más positiva o negativa en la variable evaluada. La curtosis de -1.418 indica una distribución de los datos con una cola más larga y más fina que una distribución normal, lo que sugiere que hay una mayor proporción de valores extremos. Además, el coeficiente de asimetría de -0.193 sugiere una ligera asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de cuatro indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí. La mayoría de los sujetos evaluados perciben oportunidades de aprendizaje, sin embargo, existen algunos que no ven estas oportunidades.

Los datos muestran que, en general, los encuestados tienen una percepción positiva en cuanto a las oportunidades para aprender nuevas técnicas de enseñanza, con una media de 4.055 y una mediana de 4.5. Además, la moda de cinco indica que una gran proporción de los encuestados valoran positivamente esta variable. La desviación estándar de 1.258 y la varianza de la muestra de 1.584 sugieren que hay una cierta variabilidad en las respuestas de los encuestados, lo que indica que algunos individuos pueden tener una percepción más positiva o negativa sobre las oportunidades de aprendizaje de nuevas técnicas de enseñanza. La curtosis de 0.767 sugiere una distribución de los datos con una ligera tendencia hacia la normalidad. El coeficiente de asimetría de -1.309 indica que la distribución de los datos está sesgada hacia la izquierda, lo que sugiere que hay más valores extremadamente bajos que valores extremadamente altos. El rango de cuatro indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí. El mínimo de uno y el máximo de cinco indican que hay una amplia gama de percepciones sobre las oportunidades para aprender nuevas técnicas de enseñanza.

Según los datos presentados, los docentes mencionan que están enseñando a estudiantes motivados. La media de la percepción es de 3.222, lo que sugiere que la mayoría de los PTC tienen una percepción positiva hacia la enseñanza. La mediana de tres y la moda de cuatro respaldan esta conclusión. La desviación estándar de 0.878 y la varianza de la muestra de 0.771 indican que las respuestas de los estudiantes tienen una variabilidad moderada, lo que sugiere que algunos estudiantes pueden tener una percepción más positiva o negativa hacia el aprendizaje que otros. La curtosis de 0.868 indica una distribución de los datos con una cola más larga y más fina que una distribución normal, lo que sugiere que hay una proporción relativamente alta de valores extremos. Además, el coeficiente de asimetría de -1.068 sugiere una asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de tres indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí. El mínimo de uno y el máximo de cuatro sugieren que hay una buena distribución en la percepción de los estudiantes, sin valores extremadamente altos o bajos.

Se puede concluir que la afirmación “los estudiantes me apoyan mucho” está respaldada por la muestra, ya que la media de la muestra es de 3.611 lo que sugiere una percepción positiva en la variable evaluada. Además, tanto la mediana de cuatro como la moda de cuatro indican que la mayoría de los PTC (61.1%) evaluados están de acuerdo en que los apoyan. La desviación estándar de 0.916 y la varianza de la muestra de 0.839 sugieren que hay cierta variabilidad en las respuestas. La curtosis de 2.919 indica una distribución de los datos con una cola más larga y más gruesa que una distribución normal, lo que sugiere que hay una proporción mayor de valores extremos. Además, el coeficiente de asimetría de -1.142 sugiere una asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de cuatro (entre uno y cinco) indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí. El valor mínimo de uno sugiere que al menos un estudiante tiene una percepción negativa en la variable evaluada, mientras que el valor máximo de cinco sugiere que al menos un estudiante tiene una percepción muy positiva.

Según los datos presentados y en relación a la media de 3.666, la mediana de 3.5 y la moda de tres indican que la mayoría de los miembros del departamento tienen una percepción positiva en cuanto a la colaboración y el trabajo en equipo. La desviación estándar de 1.137 y la varianza de la muestra de 1.294 sugieren que hay cierta variabilidad en las respuestas de los miembros del departamento, lo que indica que algunos individuos pueden tener una percepción más positiva o negativa que otros en cuanto al trabajo en equipo. La curtosis de -1.443 indica una distribución de los datos con una cola más corta y más gruesa que una distribución normal, lo que sugiere que hay una menor proporción de valores extremos. Además, el coeficiente de asimetría de -0.059 sugiere una distribución aproximadamente simétrica en las respuestas. El rango de tres indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí. En resumen, estos resultados sugieren que el ambiente laboral en el departamento evaluado es positivo en cuanto a la colaboración y el trabajo en equipo, con cierta variabilidad en las respuestas de los miembros del departamento.



La muestra evaluada tiene una percepción completamente positiva sobre su seguridad en cuestión laboral, la media de 3.166; lo que sugiere una percepción ligeramente positiva. La mediana de tres y la moda de cinco indican que la mayoría de los sujetos evaluados tuvieron una percepción positiva en la variable evaluada. La desviación estándar de 1.465 y la varianza de la muestra de 2.147 indican que hay cierta variabilidad en las respuestas de los sujetos, lo que sugiere que algunos individuos pueden tener una percepción más positiva o negativa en la variable evaluada. La curtosis de -1.264 indica una distribución de los datos con una cola más corta y más gruesa que una distribución normal, lo que sugiere que hay menos valores extremos en la muestra. Además, el coeficiente de asimetría de -0.070 sugiere una ligera asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de cuatro indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí.

Según los datos presentados, los PTC dicen que la mayoría de los estudiantes en las clases no son hostiles o disruptivos. La media de 3.777, la mediana de cuatro y la moda de cinco indican una percepción mayoritariamente positiva por parte del autor. La desviación estándar de 1.262 y la varianza de la muestra de 1.594 sugieren que hay cierta variabilidad en la percepción. Esto podría indicar que algunos estudiantes son más propensos a ser considerados como hostiles o disruptivos que otros. La curtosis de 0.802 indica que la distribución de los datos está relativamente cercana a una distribución normal, pero con una mayor proporción de valores extremos que una distribución normal. El coeficiente de asimetría de -1.108 indica una asimetría negativa en la distribución de los datos, lo que sugiere que hay una cola más larga hacia los valores más bajos, lo cual significa que hay una proporción más alta de valores bajos.

En relación con planteamiento “Tengo suficientes herramientas y recursos pedagógicos”, los datos obtenidos sugieren que la muestra evaluada tiene una media de 3.166, esto indica una percepción neutral o ligeramente positiva en la variable evaluada. La mediana y la moda también son tres, lo que sugiere una distribución equilibrada de los valores. La desviación estándar es de 0.985, lo que indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí. Además, la varianza de la muestra de 0.970 confirma que la variabilidad en las respuestas de los sujetos es baja. La curtosis de 0.817 sugiere una distribución de los datos que es ligeramente más aplanada que una distribución normal, lo que sugiere que hay una distribución relativamente uniforme de valores y menos valores extremos. El coeficiente de asimetría de 0.0461 indica que la distribución de los datos es prácticamente simétrica, lo que confirma la ausencia de una tendencia clara hacia un extremo u otro. El rango de cuatro, sugiere que hay cierta variabilidad en las respuestas, pero los valores no están demasiado dispersos.

Según los datos presentados, la muestra evaluada indica una percepción positiva en cuanto al equipo adecuado y actualizado, con una media de 3.166666667. La mediana y moda de tres sugieren que la mayoría de los sujetos evaluados percibió que el equipo es adecuado y actualizado. La desviación estándar de 1.200 y la varianza de la muestra de 1.441 indican cierta variabilidad en las respuestas, lo que sugiere que algunos individuos pueden tener una percepción más positiva

o negativa acerca del equipo. La curtosis de  $-0.257$  y el coeficiente de asimetría de  $-0.12$  indican una distribución de los datos aproximadamente normal. El rango cuatro indica que los valores de la muestra están relativamente dispersos.

Respecto a que los recortes financieros no han afectado significativamente el tamaño de estudiantes en las clases ni la carga de trabajo. La media de  $2.111$  indica que la muestra percibe que no ha habido un cambio significativo en estas variables. Además, la mediana de dos y la moda de uno sugieren que la mayoría de los sujetos evaluados perciben que el tamaño de estudiantes en las clases y la carga de trabajo no se han visto afectados por los recortes financieros. La desviación estándar de  $1.231$  y la varianza de la muestra de  $1.516$  indican que hay cierta variabilidad en las respuestas de los sujetos. La curtosis de  $-0.050882506$  sugiere una distribución de los datos cercana a una distribución normal, sin una cola muy pronunciada. Además, el coeficiente de asimetría de  $0.828712187$  sugiere una ligera asimetría positiva en la distribución de los datos. El rango indica que los valores de la muestra están relativamente dispersos, pero aún dentro de un rango moderado.

Con base en los datos proporcionados, se puede concluir que los sujetos evaluados en la variable “tengo libertad y flexibilidad, dentro de una estructura, sobre mi enseñanza” presentan una percepción positiva; la media de  $4.277$ , la mediana y la moda, de cuatro y cinco respectivamente indican que la mayoría de los sujetos están de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación. La desviación estándar de  $0.751$  y la varianza de la muestra de  $0.565$  indican que los valores de la muestra están relativamente cercanos a la media, lo que sugiere que hay cierta consistencia en las respuestas de los sujetos evaluados. La curtosis de  $-0.93346921$  indica que la distribución de los datos tiene una cola más corta y más gruesa que una distribución normal, lo que sugiere que los valores extremos son menos frecuentes en la muestra. Además, el coeficiente de asimetría de  $-0.528$  sugiere una ligera asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de dos indica que los valores de la muestra están relativamente cercanos entre sí, con un valor mínimo de tres y un valor máximo de cinco.

Los PTC mencionaron estar de acuerdo en que los docentes tienen voz en la toma de decisiones. Según los datos presentados, se puede concluir que la percepción de los PTC, sobre si su voz es escuchada en las decisiones de la universidad, es en general baja. La media de  $2.833$  sugiere una percepción negativa en la variable evaluada. Además, la moda de uno sugiere que una gran cantidad de estudiantes tienen una percepción muy negativa sobre la voz de los maestros en las decisiones de la universidad. La desviación estándar de  $1.543$  y la varianza de la muestra de  $2.382$  indican que hay cierta variabilidad en las respuestas de los estudiantes, lo que sugiere que algunos pueden tener una percepción más positiva o negativa en la variable evaluada. La curtosis de  $-1.518366103$  indica una distribución de los datos con una cola más larga y más fina que una distribución normal, lo que sugiere que hay una mayor proporción de valores extremos. El coeficiente de asimetría de  $-0.011$  sugiere una ligera asimetría negativa en la distribución de los datos. El rango de cuatro indica que los valores de la muestra están relativamente dispersos entre sí.



Basándose en los datos proporcionados, los encuestados perciben que no hay una brecha significativa entre la forma en que realiza su trabajo y cómo le gustaría hacerlo. Esto se evidencia en la mediana y moda de la distribución de respuestas, que son ambas cuatro, lo que indica una tendencia hacia una respuesta positiva. Además, la desviación estándar y la varianza de la muestra son relativamente bajas, lo que sugiere que hay una consistencia en las respuestas de la persona encuestada. Aunque la media es de 3.5, lo que podría indicar cierta variación en las respuestas, la falta de una asimetría significativa (coeficiente de asimetría de -0.58) y la curtosis ligeramente negativa (-0.64) sugieren que la distribución de respuestas está relativamente equilibrada.

Los datos muestran que sus alumnos son responsables y tienen un desempeño satisfactorio, con una media de 3.83 y una mediana de cuatro. Además, la moda también es de cuatro, lo que indica que la mayoría de los estudiantes obtienen calificaciones altas. Aunque la curtosis es bastante alta, lo que sugiere una distribución de calificaciones más apretada, la desviación estándar y la varianza de la muestra son relativamente bajas. Sin embargo, hay un ligero sesgo negativo en la distribución, con un coeficiente de asimetría de -3.239. En general, estoy muy contento con mis alumnos y su rendimiento en clase.

Los datos muestran que los PTC indican que los estudiantes merecen respeto, con una media de 4.33 y una mediana de 4.5 en la escala utilizada. Aunque la moda es de cinco, lo que sugiere que algunos estudiantes destacan en particular. La desviación estándar de 0.84 indica que hay cierta variabilidad en las calificaciones, pero en general, los estudiantes se desempeñan bien. La curtosis positiva de 2.22 indica que las calificaciones están relativamente agrupadas alrededor de la media, mientras que el coeficiente de asimetría negativo de -1.41 indica que hay más calificaciones bajas que altas en el conjunto de datos. En resumen, estos datos sugieren que hay muchos estudiantes que merecen respeto por su rendimiento académico.

### *Ámbito Metas personales*

Basándose en los datos presentados, se puede afirmar que los PTC piensan que en el departamento se cuenta con una visión y metas departamentales específicas con una evaluación media de 3.77 sobre cinco. Si bien hay una ligera asimetría negativa en la distribución de los datos, la mediana y la moda están en niveles altos (cuatro y cinco respectivamente), lo que sugiere una tendencia hacia la satisfacción y cumplimiento de objetivos. Además, el rango de los datos es limitado (de uno a cinco), lo que indica que existe coherencia en las opiniones de los miembros del departamento en relación a la visión y metas establecidas. En resumen, se puede concluir que el departamento tiene una base sólida para seguir trabajando en pos de sus objetivos y consolidar su visión departamental.

Los PTC están de acuerdo en que la dirección es compatible y no es controladora, con una puntuación media de 3.78 y una mediana de 4. Además, la distribución de los datos es relativamente simétrica, con una asimetría negativa de -0.41 y una curtosis negativa de -1.43, lo que indica una distribución menos puntiaguda que la

normal. Aunque hay una pequeña cantidad de respuestas que indican cierto grado de control, con un mínimo de dos, la mayoría de las respuestas se encuentran en el rango de cuatro y cinco, lo que sugiere que la dirección general es percibida como bastante tolerante. En general, estos resultados sugieren que la dirección general de este departamento es efectiva en su liderazgo y ha logrado fomentar una cultura de confianza y autonomía entre su equipo.

Los datos muestran que el PTC apoya las metas de la universidad y un esfuerzo para alcanzarlas, con una media de 4.28 y una mediana de 4.5. Sin embargo, también se puede observar una distribución asimétrica negativa con una moda de cinco y una desviación estándar de 0.89, lo que sugiere una posible falta de consenso o uniformidad en la percepción del apoyo a las metas universitarias. En general, se requiere seguir trabajando para fomentar una cultura universitaria más sólida y unificada en torno a las metas de la institución.

### *Ámbito creencias de capacidad*

Según los datos proporcionados, la totalidad de los encuestados se siente informada y capaz en su especialidad, ya que la media de la evaluación es alta (4.44), y tanto la mediana como la moda están en cuatro. Además, la desviación estándar es relativamente baja (0.51), lo que indica que los datos están bastante agrupados alrededor de la media. El rango es pequeño (uno), lo que sugiere que los puntajes están bastante cerca entre sí. Por lo tanto, en general, estos datos sugieren que la persona tiene un buen nivel de conocimiento y confianza en su campo de especialización.

Basándose en los datos proporcionados, se puede concluir que se está haciendo un buen trabajo de enseñanza. La media y la mediana son iguales a 4.5, lo que indica que la mayoría de los estudiantes calificaron tu enseñanza como buena. Además, la moda es cinco, lo que sugiere que algunos estudiantes incluso consideran que tu enseñanza es excelente. La desviación estándar es relativamente baja, lo que indica que las calificaciones están bastante agrupadas en torno a la media. En resumen, los datos sugieren que estás desempeñándote bien en tu labor como profesor/a.

Con base en los datos presentados, se puede concluir que la enseñanza del individuo está teniendo un efecto positivo en los estudiantes, ya que la media es bastante alta (4.56 sobre cinco), la mediana y la moda también son altas (ambas son cinco). Además, el rango es bastante estrecho (uno) y la desviación estándar es relativamente baja (0.51), lo que indica que los resultados de los estudiantes están bastante agrupados en torno al valor central de cinco. También es importante destacar que la curtosis es negativa, lo que sugiere que la distribución de los datos es relativamente plana en comparación con una distribución normal. En general, estos indicadores sugieren que la enseñanza del individuo está ayudando a los estudiantes a tener éxito.

Los datos proporcionados indican que la muestra se siente bastante profesional, ya que la media de la puntuación es de 4.83, lo que indica que la mayoría de las



evaluaciones estuvieron por encima de la mitad de la escala de evaluación. Además, la mediana y la moda también se ubican en cinco, lo que sugiere una concentración de respuestas positivas en ese valor. El error típico y la desviación estándar son relativamente bajos, lo que sugiere una consistencia en las respuestas. Además, el rango es estrecho, con una diferencia de sólo un punto entre el valor mínimo y el máximo. En general, estos resultados sugieren que la persona puede sentirse segura y satisfecha con su desempeño profesional.

Respecto a lo que se enseña, los PTC indican que es altamente valioso y beneficioso tanto para los estudiantes como para la sociedad en general. La puntuación media de 4.5 sugiere que la calidad de la enseñanza es alta y se refleja en la mediana y la moda, ambas puntuaciones de cinco. La desviación estándar relativamente baja de 0.6183 indica que la mayoría de los estudiantes tienen un rendimiento uniforme en sus estudios. Además, la curtosis cercana a cero y el coeficiente de asimetría negativo sugieren que la distribución de las calificaciones es casi normal, lo que es un buen indicador de que el desempeño de los estudiantes es consistente. En resumen, estos datos sugieren que los esfuerzos y la dedicación de los educadores aquí son altamente efectivos y están produciendo resultados significativos y valiosos para los estudiantes y la sociedad.

Los PTC muestran una preocupación significativa por la calidad de su enseñanza y su papel como maestro. Esto se evidencia en la media ligeramente por encima de la mitad del rango de calificación, la mediana y la moda, todas las cuales sugieren que la mayoría de los evaluadores consideran que el individuo es un buen maestro. Además, la desviación estándar y la varianza de la muestra son relativamente bajas, lo que indica que hay una coherencia en las evaluaciones de los estudiantes. Aunque el coeficiente de asimetría indica una distribución negativa, lo que sugiere una tendencia hacia calificaciones más altas, el rango limitado de las calificaciones y la curtosis alta sugieren que los evaluadores están siendo justos en su evaluación y que el individuo tiene un buen desempeño como maestro.

Los datos indican que el éxito de los estudiantes es una preocupación importante para el PTC, ya que la media de la calificación obtenida es alta (4.78 sobre cinco) y la mediana y moda también se encuentran en la máxima puntuación (cinco). Además, la desviación estándar y la varianza de la muestra son bajas, lo que sugiere que las calificaciones de los estudiantes están relativamente agrupadas. La asimetría negativa y la curtosis cercana a cero indican una distribución más o menos simétrica y con una concentración de datos en torno a la media. En general, estos datos sugieren que existe una preocupación significativa por el éxito de los estudiantes y se están obteniendo buenos resultados en términos de calificaciones.

De acuerdo con los datos, el PTC tiene una valoración positiva de su profesión, ya que la media de la calificación es de 4.78 sobre cinco, y la mediana y moda son ambas de cinco. Además, la desviación estándar es relativamente baja, lo que sugiere que las calificaciones se agrupan en torno a un valor central. Aunque el coeficiente de asimetría es negativo, lo que indica una distribución sesgada hacia las calificaciones más altas, el rango de calificación es estrecho, lo que sugiere que

la mayoría de las personas tienen una opinión positiva de la profesión de maestro. En general, estos datos sugieren que el individuo está orgulloso de ser maestro y valora su trabajo en esta profesión.

Basándose en los datos presentados, se puede decir que el especialista en la materia está altamente calificado y satisfecho con su desempeño, ya que la media, mediana y moda son todas mayores a cuatro. Además, la desviación estándar y la varianza de la muestra son bajas, lo que indica que los datos están agrupados y no hay mucha variabilidad en la calificación. La curtosis sugiere una distribución leptocúrtica, lo que significa que los datos están altamente concentrados en torno a la media, y el coeficiente de asimetría indica una distribución sesgada hacia la izquierda. En general, estos datos sugieren que el especialista es altamente competente en la materia y está satisfecho con su desempeño.

Según los datos proporcionados, se dice que la elección de tu profesión fue adecuada. La media de tus calificaciones es de 4.67 y la mediana y la moda son ambas cinco, lo que indica una distribución relativamente simétrica de las calificaciones. Además, la desviación estándar es bastante baja en comparación con la media, lo que sugiere que tus calificaciones no variaron mucho de una asignatura a otra. También es importante destacar que la curtosis indica una distribución relativamente puntiguda, lo que sugiere que tus calificaciones fueron consistentes. En general, estos datos sugieren que tu elección de profesión fue una buena decisión.

Los PTC dicen que es importante que los estudiantes han calificado el crecimiento y desarrollo intelectual como una prioridad importante, con una media de 4.89, una mediana y moda de cinco. Además, la baja desviación estándar de 0.32 sugiere que hay una estrecha dispersión de datos en torno a la media, lo que indica una fuerte cohesión en la opinión de los estudiantes. Sin embargo, la curtosis alta y el coeficiente de asimetría negativo sugieren que hay una ligera asimetría en la distribución de las calificaciones, con una cola más larga hacia el extremo inferior del rango. Aunque el rango es pequeño, la brecha entre el mínimo y el máximo sugiere que algunos estudiantes no consideran el crecimiento y desarrollo intelectual como una prioridad tan alta. En general, estos datos subrayan la importancia de fomentar y apoyar el crecimiento y desarrollo intelectual de los estudiantes.

### *Ámbito creencias del contexto*

Basándose en los datos recopilados, se considera que los colegas son una parte esencial en el éxito de un trabajo. La media de la valoración obtenida es de 4.22, lo que indica una satisfacción positiva por parte de los encuestados. Además, la moda obtenida es de cinco, lo que significa que la mayoría de los encuestados dieron una calificación alta en cuanto a la ayuda brindada por sus colegas. A pesar de que hay una amplia variabilidad en las respuestas, con un rango de cuatro, es evidente que la ayuda de los colegas ha sido beneficiosa en la mayoría de los casos. En general, estos resultados sugieren que trabajar en equipo y colaborar con los colegas puede ser una estrategia efectiva para lograr mejores resultados en el trabajo.



Los datos muestran que, en promedio, los colegas y amigos tienen una relación positiva, ya que la media de la muestra es de 4.44 y la mediana y moda son cinco. Además, la desviación estándar y la varianza de la muestra son relativamente bajas, lo que sugiere que los datos están bastante concentrados alrededor de la media. Sin embargo, el coeficiente de asimetría negativo sugiere que la distribución está sesgada hacia valores más bajos, lo que indica que algunos colegas pueden no ser amigos. En general, los datos sugieren que existe una relación positiva entre colegas y amigos, pero no es universal.

También se indica que es evidente que el desempeño del sujeto está siendo valorado positivamente por sus compañeros. Esto se refleja en la media de 4.22 y la moda de cinco, lo que sugiere que la mayoría de las veces se le considera como haciendo un buen trabajo. Aunque hay una pequeña variabilidad en las calificaciones, como lo indica el error típico y la desviación estándar, la mayoría de las calificaciones se encuentran en el extremo superior de la escala, como lo indica la mediana de 4.5. En general, los datos sugieren que el sujeto está teniendo un desempeño positivo y está siendo reconocido por sus compañeros por ello.

Los datos muestran que los profesores del programa trabajan en equipo de manera colaborativa y amistosa, con una puntuación media de 3.94 y una mediana de cuatro. La desviación estándar de 1.06 sugiere una pequeña variabilidad en las respuestas, pero el hecho de que la moda sea cuatro indica que la mayoría de los encuestados evaluaron positivamente el trabajo en equipo de los profesores. Además, la curtosis de 2.18 sugiere una distribución leptocúrtica, lo que significa que la distribución de las respuestas es relativamente centrada y con pocas respuestas extremas. En general, estos datos sugieren que la colaboración amistosa del equipo de profesores es una fortaleza de nuestro programa.

Asimismo, los PTC han trabajado arduamente en colaborar en el desarrollo del currículo para cursos nuevos y existentes. Los datos muestran que, en promedio, se ha obtenido una calificación de 3.89, con una mediana de cuatro y una moda de cinco. La desviación estándar y la varianza de la muestra son 1.37 y 1.87, respectivamente, lo que indica una dispersión moderada de las calificaciones. La curtosis es positiva y cercana a cero, lo que sugiere una distribución relativamente normal de las calificaciones. Sin embargo, el coeficiente de asimetría es negativo, lo que indica que la distribución está sesgada hacia la izquierda. A pesar de esto, el rango de las calificaciones es pequeño, de cuatro puntos, lo que sugiere que nuestro trabajo ha sido consistente en la calidad de los cursos. En general, estos datos indican que nuestra área de programa ha tenido un buen desempeño en el desarrollo del currículo.

La mayoría de los maestros tienen una buena relación y colaboran eficazmente juntos. Los puntajes medios de cuatro en la media, mediana y moda sugieren que hay una tendencia central hacia la satisfacción en el ambiente laboral. Además, la baja asimetría y la alta curtosis indican que los puntajes están bien distribuidos alrededor de la media, lo que sugiere una cohesión positiva y colaborativa entre los maestros. Si bien hay algunos maestros que no están tan satisfechos, el rango

relativamente pequeño de tres y la desviación estándar de 0.766 sugieren que la mayoría de los maestros están en la misma página en términos de trabajo en equipo y productividad. En general, estos datos sugieren que hay una buena dinámica de equipo en nuestro departamento/área de programa.

Los datos muestran que en el departamento hay una colaboración efectiva en la mejora de programas y cursos, como lo indica la media de 3.83 y la mediana de cuatro. Además, la desviación estándar de 0.92 sugiere que la mayoría de los puntajes están cerca de la media. Aunque la moda de 3 indica que algunos miembros pueden estar luchando, la curtosis de -0.91 sugiere una distribución relativamente normal de los puntajes. El rango de tres indica que hay variabilidad en los puntajes, pero el coeficiente de asimetría de -0.14 sugiere que no hay sesgo significativo. En general, los datos sugieren que nuestro departamento está trabajando de manera colaborativa y efectiva para mejorar nuestros programas y cursos.

Recibir reconocimiento por hacer un buen trabajo tiene un impacto significativo en la motivación para lograr más, según los PTC. Los datos presentados muestran que la calificación promedio recibida es de 3.72 con una desviación estándar de 1.27. A pesar de que la mediana y la moda son más altas, lo que sugiere que la mayoría de las veces se recibe una calificación alta, el coeficiente de asimetría negativo indica que hay una distribución sesgada hacia calificaciones más bajas. A pesar de esto, el rango máximo es de cuatro, lo que indica que incluso cuando se recibe una calificación baja, aún hay margen para mejorar.

Los participantes mencionaron que, si tuvieran un problema con unos de los cursos, éste no sería significativo, ya que cuentan con el apoyo de sus compañeros para resolverlo; la media es de 4.28, con una desviación estándar de 0.89. Sin embargo, la asimetría negativa indica que hay una mayor concentración de respuestas en la parte superior de la escala de evaluación, lo que sugiere que la mayoría de los participantes tuvieron una experiencia positiva en el curso. Además, la moda de cinco indica que la calificación más común fue la máxima, lo que respalda la idea de una experiencia generalmente positiva. Finalmente, el rango de tres sugiere que hubo una amplia variabilidad en las respuestas, pero, en general, el hecho de que se sienta seguro de que podrá resolver cualquier problema con la ayuda de sus compañeros es un indicador de una actitud colaborativa y positiva en el grupo, lo que probablemente contribuyó a una experiencia general satisfactoria.

En general, los PTC consideran tener un buen número de amigos en su departamento, con una media de 3.78 y una mediana de cuatro, lo que indica que la mayoría de tus amigos también tienen amigos en tu departamento. Además, el rango de la muestra es de cuatro, lo que sugiere que hay una buena variedad de amigos dentro de tu círculo social. Sin embargo, la asimetría negativa del coeficiente sugiere que hay algunos valores bajos en la distribución, lo que significa que hay algunas personas con menos amigos en el departamento. En general, parece que tienes una buena cantidad de amigos, aunque algunos pueden tener menos.



A partir de los datos proporcionados, se puede inferir que los PTC que los presenta está obteniendo calificaciones bastante elevadas en la universidad, con una media de 3.94 y una mediana y moda de cuatro. Además, la desviación estándar de 1.26 indica que las calificaciones están bastante concentradas alrededor de la media. La curtosis de 1.75 indica que la distribución de calificaciones es más puntiaguda de lo que sería una distribución normal, lo que sugiere que el individuo ha tenido un buen desempeño en general en sus estudios. Sin embargo, el coeficiente de asimetría negativo sugiere que hay algunos valores atípicos en el extremo inferior de la distribución, lo que indica que podría haber algunas áreas en las que el individuo necesita mejorar. A pesar de esto, la conclusión es clara: el individuo siente que encaja en la universidad y no desea abandonarla, lo que sugiere que se siente cómodo y satisfecho con su desempeño académico y su entorno universitario.

Los encuestados muestran actitud muy positiva hacia sus compañeros, como lo demuestra la media alta de 4.5 y la mediana y moda en cinco. Además, la baja curtosis y el coeficiente de asimetría negativo indican que la distribución de las respuestas se acerca a una distribución normal, lo que sugiere que esta actitud positiva es consistente y generalizada. Aunque hay un rango de sólo dos puntos en las respuestas, la desviación estándar de 0.618 sugiere cierta variación en las respuestas, aunque esta variación no es muy grande. En general, estos datos indican que tengo una actitud muy positiva y consistente hacia mis compañeros.

Respecto a la valoración de trabajar en esta universidad, ésta es como positiva, con una media de 4.22 y una mediana de cinco. Aunque hay cierta variabilidad en las respuestas, con una desviación estándar de 1.16, la mayoría de las personas encuestadas dieron una calificación alta de cinco. Además, la curtosis sugiere una distribución más puntiaguda de lo normal, mientras que el coeficiente de asimetría indica una cola izquierda, lo que sugiere que hay algunas personas que dieron una calificación muy baja. Sin embargo, en general, los datos sugieren que hay muchas personas que están orgullosas de trabajar en esta universidad y que la calificarían positivamente.

### *Ámbito de proceso de excitación emocional*

La retroalimentación positiva de los estudiantes ha sido muy alentadora y motivadora para los PTC como docente. Los datos muestran que la media de las calificaciones recibidas es de 4.78, con una mediana y moda de cinco, lo que indica una alta satisfacción por parte de los estudiantes. Además, la desviación estándar y la varianza son relativamente bajas, lo que sugiere que las calificaciones están bastante concentradas en torno a la calificación máxima posible. Aunque el coeficiente de asimetría es negativo, lo que indica una distribución sesgada hacia valores más altos, el rango es de sólo un punto, lo que sugiere que hay poco margen para mejorar. En resumen, estoy muy contento con los resultados y seguiré esforzándome para brindar la mejor educación posible a los estudiantes.

Con base en los datos, se puede afirmar que existe una alta motivación por parte del PTC al ver aprender a los estudiantes, ya que la mayoría de las puntuaciones

se sitúan en torno al valor máximo de cinco, con una mediana y moda de cinco, lo que indica que es un sentimiento compartido por la mayoría. Además, la desviación estándar y la varianza de la muestra son relativamente bajas, lo que sugiere que los datos están bastante concentrados alrededor de la media de 4.83. A pesar de que la curtosis indica cierta concentración en torno a la media, el coeficiente de asimetría sugiere una distribución asimétrica, lo que podría indicar una mayor frecuencia de puntuaciones más altas en la escala de valoración.

La retroalimentación de los estudiantes es importante para el éxito del trabajo de enseñanza. La media de 4.77 y la mediana de cinco indican que, en general, los estudiantes están dando una retroalimentación positiva. El error típico de 0.129 y la desviación estándar de 0.548 sugieren que hay cierta variabilidad en las respuestas de los estudiantes, pero, en general, la mayoría de las respuestas están cerca de la puntuación máxima de cinco. Además, el hecho de que la moda sea cinco indica que muchos estudiantes están dando la calificación más alta posible. Sin embargo, la asimetría negativa de -2.567 y la curtosis de 6.362 sugieren que hay una distribución desigual de las calificaciones, con algunos estudiantes dando una retroalimentación negativa. A pesar de esto, el hecho de que el rango sea de sólo dos (del mínimo de tres al máximo de cinco) sugiere que la mayoría de las respuestas están dentro de un rango estrecho. En general, estos datos confirman que la retroalimentación positiva de los estudiantes es un indicador clave del éxito del trabajo de enseñanza.

Los PTC percibe que los alumnos están aprendiendo lo enseñado, la media de 4.83, lo cual se ve respaldado por una mediana y moda de cinco. Aunque hay una baja variabilidad en las calificaciones (desviación estándar de 0.38), se observa una asimetría negativa en la distribución (coeficiente de asimetría de -1.96), lo que indica que hay más alumnos que obtienen una calificación alta (cinco) que una calificación baja (cuatro). Además, el rango es de sólo un punto, lo que sugiere que la mayoría de los estudiantes están obteniendo resultados similares. En general, la emoción al ver que los alumnos están aprendiendo es justificada por estos datos positivos y coherentes.

Entre los datos se indica que el PTC disfruta estar con los estudiantes, así como llevarse bien con ellos, ya que la media y la mediana son altas y la moda es la puntuación más común. Además, la baja curtosis y el coeficiente de asimetría negativo sugieren una distribución relativamente simétrica y centrada en valores más altos. Aunque el rango es relativamente pequeño, los datos muestran una variabilidad razonablemente baja en torno a la media.

La retroalimentación de los estudiantes es un indicador importante del desempeño laboral y, en este caso, los datos muestran una valoración positiva hacia el trabajo realizado. La media de calificación obtenida es de 4.56 sobre cinco, con una mediana y moda de cinco, lo que indica una concentración en el valor máximo. Además, la desviación estándar de 0.86 y la varianza de la muestra de 0.73 reflejan una distribución relativamente estrecha de las calificaciones. Sin embargo, se observa una asimetría negativa en la distribución de las calificaciones, lo que



sugiere que hay algunos estudiantes que podrían haber evaluado al profesional con menor puntaje.

### *Ámbito de Burnout*

El tiempo disponible para prepararse para las clases es adecuado, según afirman los PTC, con una media de 3.89 y una mediana de cuatro, lo que sugiere una distribución aproximadamente simétrica. Además, la desviación estándar de 0.96 indica que los datos están relativamente cerca de la media. Aunque la moda de tres sugiere que hay una cantidad significativa de personas con menos tiempo disponible, el rango de solo tres y el mínimo de dos sugieren que la mayoría de las personas tienen suficiente tiempo para prepararse bien.

Por otro lado, los datos muestran que, en general, no se enfrenta a problemas insuperables en relación con el material del curso en constante cambio y los nuevos cursos. La puntuación media de 3.61 indica que, en promedio, se siente cómodo con el contenido del curso y puede manejar los cambios. Además, la mediana y la moda de cuatro sugieren que la mayoría de las veces se siente seguro en su capacidad para abordar los nuevos materiales y cursos. Aunque la desviación estándar indica cierta variabilidad en las respuestas, el rango de cuatro indica que esta variabilidad no es muy alta. Por lo tanto, los datos sugieren que, en general, se siente capaz de manejar los desafíos relacionados con el material del curso y los nuevos cursos.

Los PTC se consideran capaces de mantenerse actualizados en su campo, ya que la puntuación media es alta (4.11) y la mediana también está por encima de cuatro. Además, la moda indica que la mayoría de tus calificaciones están en la categoría “excelente” (cinco). La desviación estándar y la varianza son relativamente bajas, lo que sugiere que tus habilidades en el campo no varían mucho. Aunque la curtosis es ligeramente negativa, lo que indica que las calificaciones están un poco más dispersas de lo que se esperaría en una distribución normal; el coeficiente de asimetría sugiere que la distribución está sesgada hacia la izquierda.

Según los datos presentados, se puede afirmar que, en promedio, el PTC no se siente agotado, ya que la media es de 2.89 y la mediana es de tres. Además, la moda es dos, lo que indica que muchas personas reportaron no sentirse agotadas. La desviación estándar es de 1.37, lo que sugiere que hay cierta variabilidad en las respuestas, pero el rango es de sólo cuatro puntos, desde uno hasta cinco. La curtosis negativa indica que la distribución de los datos es relativamente plana, y el coeficiente de asimetría cercano a cero sugiere que la distribución es simétrica. En resumen, los datos sugieren que la mayoría de las personas no se sienten agotadas en general.

Después de analizar los datos presentados, se puede concluir que la carga de trabajo es justa. La media de 3.44 y la mediana de 3.5 indican que la mayoría de las respuestas se encuentran en un nivel intermedio. La moda de cinco sugiere que algunos encuentran que la carga de trabajo es alta, pero no es representativo de la mayoría. Además, el rango de cuatro, desde uno hasta cinco, indica que no

hay respuestas extremadamente altas o bajas. Por lo tanto, en general, se puede concluir que la carga de trabajo es justa.

Según los datos de los PTC, no sienten mucho estrés y pueden mantenerse actualizados. La media de 3.33 indica un nivel moderado de estrés percibido, pero la mediana y la moda están por encima de ésta, lo que sugiere que la mayoría de las veces, la persona no siente mucho estrés. La desviación estándar es relativamente alta, lo que indica que hay cierta variabilidad en la percepción del estrés, pero el rango es estrecho, lo que indica que, en general, la persona experimenta niveles consistentes de estrés. En general, estos datos sugieren que la persona tiene estrés bajo control y tiene estrategias efectivas para mantenerse actualizado y no sentirse abrumado.

Mantenerse actualizado en el campo de especialización del sujeto no es una tarea difícil. La puntuación media de 3.5 y la mediana de cuatro sugieren que el sujeto tiene un conocimiento suficiente y consistente en su área de especialización. Además, la baja curtosis y el coeficiente de asimetría negativo indican que la distribución de las puntuaciones está relativamente dispersa y no sesgada. En resumen, estos datos sugieren que el sujeto tiene un buen conocimiento de su campo de especialización y puede mantenerse actualizado sin mayores dificultades.

Se tiene una actitud positiva hacia tu trabajo, con una media de 4.28 y una mediana de cinco. Además, la moda también es cinco, lo que sugiere que es un valor común entre tus respuestas. Aunque hay cierta variabilidad en tus respuestas, con una desviación estándar de 1.07 y una curtosis positiva, lo que indica que los datos tienen una distribución relativamente uniforme. El coeficiente de asimetría negativo sugiere que hay una asimetría hacia los valores más bajos, pero el rango de tus respuestas va desde uno hasta cinco, lo que indica que, en general, tienes una actitud positiva hacia tu trabajo.

### *Correlación de Pearson*

La correlación de Pearson es una medida estadística que indica la fuerza y dirección de la relación lineal entre dos variables. Un valor de correlación de uno indica una correlación positiva perfecta, mientras que un valor de -1 indica una correlación negativa perfecta. Un valor de cero indica que no hay correlación entre las variables.

En el caso del estudio existe una correlación positiva muy fuerte (0.939) entre el hecho de que el jefe de departamento explica en detalle las expectativas y limitaciones, y la facilidad para admirar al jefe de departamento que es honesto, abierto y justo. Esto sugiere que cuando un jefe de departamento es claro sobre las expectativas y limitaciones, es más probable que sus subordinados lo admiren.

La segunda correlación positiva muy fuerte (0.928) es entre el hecho de que los maestros tienen una voz genuina en las decisiones de toda la universidad y el hecho de que en el departamento trabajan juntos en la mejora de programas y cursos. Esto sugiere que cuando los maestros sienten que tienen una voz genuina en la

universidad, es más probable que trabajen juntos para mejorar los programas y cursos en el departamento.

Finalmente, el tercer caso de una correlación positiva fuerte (0.906) es entre el hecho de que la retroalimentación que se recibe contribuye al crecimiento como docente y el hecho de que el jefe de departamento da retroalimentación sobre lo que se está haciendo bien y dónde se podría mejorar. Esto sugiere que cuando los jefes de departamento dan retroalimentación útil y constructiva, es más probable que contribuyan al crecimiento de los docentes.

## Discusión

La información proporcionada en los datos indica que los PTC en la muestra tienen una percepción generalmente positiva de la determinación conjunta de la visión y metas del departamento por parte de la facultad y el jefe de departamento. Además, los PTC en la muestra tienen una percepción mayoritariamente positiva del jefe de departamento en cuanto a la facilidad de admiración.

En general, estos datos sugieren que el liderazgo en el departamento está percibido de manera positiva por los PTC y los docentes evaluados. El jefe de departamento, es visto como alguien que proporciona información detallada y actúa sobre los docentes no comprometidos. También se percibe una participación y consultas en la toma de decisiones. La retroalimentación proporcionada por el jefe de departamento es principalmente positiva. Sin embargo, existe cierta variabilidad en las respuestas y una proporción de valores extremos en algunas de las variables evaluadas.

Es importante que el jefe de departamento continúe proporcionando información detallada y retroalimentación positiva para motivar y mantener comprometidos a los empleados. Además, es importante seguir fomentando la participación y consulta en la toma de decisiones para mantener un ambiente laboral colaborativo y empoderar a los empleados. Sin embargo, también es importante considerar las percepciones negativas y la variabilidad en las respuestas para poder tomar medidas y mejorar en cualquier área necesaria. En resumen, estos datos brindan información valiosa para seguir mejorando el liderazgo en el departamento y lograr un ambiente laboral más productivo y satisfactorio para los empleados.

Los datos presentados sugieren una percepción positiva de los PTC en cuanto a la actitud de sus jefes de departamento en diferentes aspectos del liderazgo. Sin embargo, también se observa cierta variabilidad en las respuestas, lo que sugiere que algunos individuos pueden tener una percepción más positiva o negativa que otros. Además, la distribución de los datos en algunas variables muestra una mayor proporción de valores extremos, lo que indica que algunos evaluadores tienen una percepción particularmente alta o baja en esa área.

Es importante tener en cuenta que estos datos sólo reflejan la percepción de los PTC y no necesariamente reflejan la realidad objetiva de las acciones de los

jefes de departamento. Sin embargo, la percepción de los empleados puede ser un indicador importante de la satisfacción laboral y del clima organizacional. Por lo tanto, es recomendable que los líderes tomen en cuenta los resultados de estas evaluaciones y trabajen en áreas donde se observan percepciones menos positivas para mejorar la relación con sus subordinados y el rendimiento de la organización en general.

Los datos presentados se refieren al ámbito de factores organizacionales y su impacto en la percepción de los encuestados sobre diferentes aspectos relacionados con la enseñanza y el aprendizaje. En general, los resultados sugieren que la mayoría de los encuestados tienen una percepción moderada o positiva en los temas evaluados, aunque existen algunas variaciones en las respuestas de los individuos.

En cuanto al esfuerzo de los estudiantes, la mayoría de los encuestados perciben que los estudiantes se esfuerzan de manera similar a los docentes, pero hay cierta variabilidad en las respuestas. Por otro lado, la percepción sobre las oportunidades de aprendizaje en el área temática es moderada, con algunos sujetos que ven oportunidades y otros que no. En cuanto a las oportunidades para aprender nuevas técnicas de enseñanza, la mayoría de los encuestados valoran positivamente esta variable, aunque también hay variabilidad en las respuestas individuales.

Por último, en cuanto a la percepción de los docentes sobre la motivación de los estudiantes, la mayoría de los PTC tienen una percepción positiva en este tema, aunque también hay cierta variabilidad en las respuestas individuales.

Es importante considerar las opiniones de los estudiantes en una segunda fase de la investigación, ya que está complementará las encuestas realizadas a los profesores y permitirá obtener una visión más completa, especialmente, en lo que respecta a la percepción de los estudiantes sobre su tratamiento, por parte de los docentes, y su compromiso con su aprendizaje y superación personal.

Con base en los datos presentados, se puede observar que, en general, los PTC tienen una percepción mayoritariamente positiva respecto a los factores organizacionales evaluados en el ámbito educativo. En relación con la variable de los estudiantes hostiles y disruptivos, la mayoría de los PTC no percibe que esto sea un problema en las clases, aunque hay cierta variabilidad en las respuestas. En cuanto a los recursos pedagógicos, la muestra evaluada tiene una percepción neutral o ligeramente positiva. Respecto al equipo adecuado y actualizado, la mayoría de los sujetos evaluados percibió que el equipo es adecuado y actualizado, con cierta variabilidad en las respuestas. En cuanto a los recortes financieros, la muestra evaluada percibe que no ha habido un cambio significativo en el tamaño de estudiantes en las clases ni la carga de trabajo, con cierta variabilidad en las respuestas. Finalmente, en relación con la libertad y flexibilidad en la enseñanza, la mayoría de los sujetos evaluados presenta una percepción positiva, con una baja variabilidad en las respuestas.



Es importante tener en cuenta que la percepción de los PTC, respecto a estos factores organizacionales, puede influir en su desempeño y bienestar en el ámbito educativo, por lo que es necesario seguir evaluando y mejorando estos factores para asegurar un ambiente educativo óptimo. Además, es importante destacar la variabilidad en las respuestas de la muestra evaluada, lo que sugiere que algunos individuos pueden tener percepciones más positivas o negativas en relación a estos factores, lo que puede ser un área de oportunidad para implementar mejoras específicas.

Con base en los datos presentados, se puede observar que en el ámbito de las metas personales, los PTC muestran una evaluación media de 3.76 sobre cinco. Si bien la mediana y la moda se encuentran en un nivel alto (cuatro y cinco respectivamente), la distribución de los datos es asimétrica negativa, lo que sugiere que hay una cantidad significativa de respuestas que indican una falta de cumplimiento de las metas personales. Además, la desviación estándar es alta (1.18), lo que sugiere una gran variabilidad en las respuestas.

Estos datos sugieren que, si bien existe una base sólida para el cumplimiento de las metas departamentales y universitarias, se requiere seguir trabajando en el ámbito de las metas personales de los miembros del departamento. Es importante que se realice un seguimiento individualizado de las metas personales y que se fomente un ambiente de trabajo que permita a cada miembro del equipo cumplir con sus objetivos de manera efectiva. Se debe prestar especial atención a aquellos miembros del departamento que han indicado una falta de cumplimiento de sus metas personales y se debe trabajar en conjunto con ellos para lograr una mayor satisfacción personal y un mayor compromiso con el departamento y la universidad en su conjunto.

En el ámbito de las metas personales, para los PTC, si bien existe una base sólida para el cumplimiento de las metas departamentales y universitarias, se requiere seguir trabajando en el ámbito de las metas personales de los miembros del departamento. Es importante que se realice un seguimiento individualizado de las metas personales y que se fomente un ambiente de trabajo que permita a cada miembro del equipo cumplir con sus objetivos de manera efectiva. Se debe prestar especial atención a aquellos miembros del departamento que han indicado una falta de cumplimiento de sus metas personales y se debe trabajar en conjunto con ellos para lograr una mayor satisfacción personal y un mayor compromiso con el departamento y la universidad en su conjunto.

En el ámbito de las creencias del contexto en relación con la colaboración entre colegas y amigos, el desempeño del sujeto, el trabajo en equipo de los profesores, el desarrollo del currículo y la dinámica de equipo en el departamento, los resultados muestran que la colaboración entre colegas es esencial para el éxito en el trabajo, y que trabajar en equipo y colaborar con los colegas puede ser una estrategia efectiva para lograr mejores resultados. Además, la relación entre colegas y amigos es en su mayoría positiva, aunque no es universal.

En cuanto al desempeño del sujeto, los datos sugieren que está siendo valorado positivamente por sus compañeros y que está teniendo un desempeño positivo y reconocido por estos. En cuanto al trabajo en equipo de los profesores, los datos sugieren que la colaboración amistosa del equipo de profesores es una fortaleza del programa. Y en cuanto al desarrollo del currículo, los datos indican que el área de programa ha tenido un buen desempeño en el desarrollo del currículo.

En cuanto a la dinámica de equipo en el departamento, los datos sugieren que hay una buena dinámica de equipo en nuestro departamento/área de programa.

La retroalimentación positiva de los estudiantes es un factor motivador para el PTC y un indicador clave del éxito del trabajo de enseñanza. Los resultados muestran una alta satisfacción de los estudiantes y una percepción positiva del PTC, respecto al aprendizaje de los alumnos. Además, se observa una distribución relativamente estrecha y concentrada en valores altos en la retroalimentación y calificaciones de los estudiantes, lo que sugiere que el desempeño laboral del PTC es consistente en la percepción de los estudiantes. Sin embargo, se debe tener en cuenta que también se observa una distribución asimétrica en algunos casos, lo que indica la presencia de algunos estudiantes que pueden no haber evaluado al profesional de manera tan positiva. En general, estos datos respaldan la importancia de la retroalimentación de los estudiantes como un indicador de calidad en el desempeño laboral del PTC y sugieren la necesidad de continuar buscando y mejorando estrategias para fomentar una retroalimentación positiva y constructiva.

El estudio examinó el ámbito del Burnout en los PTC. Los datos sugieren que, en general, los PTC no se sienten agotados. La carga de trabajo se considera justa, y los PTC tienen una actitud positiva hacia su trabajo. Además, los PTC se consideran capaces de mantenerse actualizados en su campo y no enfrentan problemas insuperables en relación con el material del curso en constante cambio y los nuevos cursos.

La media y la mediana indican que la mayoría de los PTC tienen suficiente tiempo para prepararse para las clases y se sienten cómodos con el contenido del curso. Aunque la moda de 3 sugiere que algunas personas tienen menos tiempo disponible, el rango de sólo 3 y el mínimo de 2 sugieren que la mayoría de las personas tienen suficiente tiempo para prepararse adecuadamente. En general, los datos sugieren que los PTC pueden manejar los desafíos relacionados con el material del curso y los nuevos cursos.

La capacidad de mantenerse actualizado en el campo de especialización del sujeto se considera fácil, ya que la puntuación media y la mediana indican que el sujeto tiene un conocimiento suficiente y consistente en su área de especialización. Además, los datos sugieren que el sujeto tiene un buen conocimiento de su campo de especialización y puede mantenerse actualizado sin mayores dificultades.

En cuanto al estrés, los datos sugieren que los PTC tienen niveles moderados de estrés percibido, pero la mayoría de las veces, no sienten mucho estrés. Además,



los datos sugieren que los PTC tienen estrategias efectivas para mantener el estrés bajo control.

En resumen, los datos sugieren que los PTC tienen una actitud positiva hacia su trabajo y tienen la capacidad de manejar los desafíos relacionados con el material del curso y los nuevos cursos. Además, los PTC tienen niveles moderados de estrés percibido, pero la mayoría de las veces no sienten mucho estrés. En general, estos datos sugieren que los PTC tienen habilidades efectivas para mantener el estrés bajo control y tienen una buena capacidad para manejar su carga de trabajo.

## Conclusiones

Entre los hallazgos obtenidos en los datos generales se hace referencia a que el 61% de los encuestados fueron del sexo masculino y 39% femeninos. Respecto al diagnóstico económico bajo pandemia, el 55% de los encuestados mencionó que tuvieron efectos económicos negativos, así como que un 77.8% manifestó que sus ingresos habían disminuido.

Los ámbitos que tuvieron un mayor impacto, de manera positiva, en los docentes encuestados fueron: el ámbito de “Creencias de capacidad”, pues la totalidad de la muestra coincide con estar haciendo un buen trabajo de enseñanza, ser profesionales y sentirse capaces en su especialidad. En el ámbito de “Creencias de contexto”, la muestra coincide en que trabajan en equipo y en que pueden resolver problemáticas en conjunto con sus colegas. En relación con el ámbito de “Proceso de Excitación Emocional”, los resultados reflejan que los docentes consideran que se emocionan y motivan cuando el estudiante está aprendiendo.

En relación con el ámbito “Liderazgo”, los ítems relacionados con la retroalimentación del jefe y el sentirse apreciado y respetado fueron los que tuvieron un mayor resultado positivo (72.2%), al contrario de los ítems, donde se menciona si se considera al trabajador para establecer las metas en conjunto y el sentir que no los escuchan o tengan influencia en su departamento. En este sentido, a pesar de la percepción de no sentirse escuchado o de tener influencia, en el ámbito “Metas personales”, los encuestados mencionan que la visión y metas son específicas y que trabajan para alcanzarlas.

Respecto al ámbito de “Factores organizacionales”, los ítems que representan un mayor reto son aquellos relacionados con la seguridad laboral, no contar con herramientas y recursos pedagógicos suficientes, ni contar con equipo adecuado y actualizado. En este ámbito, los ítems que tuvieron un resultado positivo son: tener oportunidades de aprender nuevas técnicas de enseñanza, el que el docente considere que sus alumnos son responsables y dignos de respeto. Por otra parte, en el ámbito “burnout”, los resultados reflejan que los docentes se no se encuentran agotados y solamente la mitad de estos consideran su carga de trabajo como justa.

En general, el liderazgo en el departamento está percibido de manera positiva por los PTC y los docentes evaluados, lo que sugiere que el jefe de departamento

es visto como alguien que proporciona información detallada y actúa sobre los docentes no comprometidos. La participación y consulta en la toma de decisiones se percibe de manera positiva, lo que indica que es importante seguir fomentando este ambiente colaborativo y empoderador.

La retroalimentación proporcionada por el jefe de departamento es principalmente positiva, lo que sugiere que es importante que los líderes continúen brindando retroalimentación útil y constructiva.

Es importante tener en cuenta que la percepción de los empleados puede ser un indicador importante de la satisfacción laboral y del clima organizacional, por lo que los líderes deben tomar en cuenta los resultados de las evaluaciones para mejorar la relación con sus subordinados y el rendimiento de la organización en general.

La mayoría de los PTC tienen suficiente tiempo para prepararse para las clases, lo que puede contribuir a reducir el estrés y el agotamiento laboral. Los PTC se sienten cómodos con el contenido del curso y pueden manejar los cambios, lo que indica una adaptabilidad que también puede ayudar a prevenir el Burnout. La mayoría de los PTC se consideran capaces de mantenerse actualizados en su campo, lo que puede contribuir a su satisfacción laboral y prevenir el burnout.

La carga de trabajo se percibe como justa en general, lo que también puede ayudar a prevenir el burnout. Los PTC tienen una actitud positiva hacia su trabajo, lo que puede ser un factor protector contra el burnout. La variabilidad en las respuestas sugiere que algunos individuos pueden tener una percepción más positiva o negativa que otros, lo que indica que es necesario considerar las percepciones negativas y tomar medidas para mejorar en cualquier área necesaria. La distribución de los datos en algunas variables muestra una mayor proporción de valores extremos, lo que indica que algunos evaluadores tienen una percepción particularmente alta o baja en esa área.

Existe una correlación positiva muy fuerte entre la claridad de las expectativas y limitaciones y entre la facilidad para admirar al jefe de departamento que es honesto, abierto y justo, lo que sugiere que es importante que los líderes proporcionen información detallada y clara.

La correlación positiva entre la voz genuina de los maestros en las decisiones de la universidad y el trabajo conjunto, en la mejora de programas y cursos, indica que es fundamental que los maestros sientan que tienen una voz genuina en la universidad para fomentar un ambiente laboral colaborativo.

La correlación positiva entre la retroalimentación útil y constructiva del jefe de departamento y el crecimiento de los docentes sugiere que es importante que los líderes brinden retroalimentación positiva para motivar y mantener comprometidos a los empleados.



## Bibliografía

- Gallagher, R., y Peck, J. (2011). Are Faculty Burnout and Work Engagement Independent Concepts? A Confirmatory Factor Analysis. *Educational Psychology*.
- Henández, T. J., Terán, O., Navarrete, D., y León, A. (2007). El síndrome de Bournout: una aproximación hacia su conceptualización. (pp. 50-68). <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/adfactor/lecturas/burnout-2.pdf>.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Bournout. Evoluación conceptual y estado actual de la cuestión. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3307970.pdf>.
- Martínez, A. (2010). El síndrome del Bournout. Evaluación conceptual y estado actual dela cuestión. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3307970.pdf>.
- Maslach, C., Shaufeli, B., y Leiter, M. (2001). Job bourout. *Annual Review of Psychology*, 397-422.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R., y Redonda, E. (2001). La evaluación del Bournout profesional. Factorización del MBI-GS. Una análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 69-78 .
- Torres, F., El-Sahili, L., y Gutierrez, V. (enero - junio de 2019). Análisis de Burnout y sus escalas de medición. *Praxis Investigativa REDIE*, 11(20). <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6951593.pdf>.

---

## CAPÍTULO VIII

# Identificación de burnout en el profesorado de la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl

Patricia Cruz Ramírez\*  
Paz Verónica Hernández Calva\*\*  
Salomé Pilar Montoya Gómez\*\*\*

\* Maestra en Administración de la Capacitación. División de Administración, Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl, México.  
ORCID: <https://orcid.org/my-orcid?orcid=0009-0008-0331-3615> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Cruz-Patricia>

\*\* Candidata a Doctora en Administración y Alta Dirección. División de Administración, Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0028-4395> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Paz-Veronica-Calva>

\*\*\* Licenciada en Psicología. Academia de Recursos Humanos, Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl, México.  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-6817-9421> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Salome-Montoya-Gomez-2>

## Resumen

Actualmente es importante hablar del burnout en las organizaciones educativas, como lo demuestran múltiples estudios sobre el tema. Se ha visualizado que este síndrome tiene mayor presencia en las profesiones que prestan servicios para otras personas, como es el caso del docente, por lo que este trabajo tuvo como objetivo identificar los elementos del clima organizacional, que pueden dar surgimiento al síndrome de burnout en el profesorado de la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl, a través de un estudio cuantitativo correlacional de tipo transversal, mediante la aplicación de un cuestionario elaborado por Martínez, G., Palos, G., Dueñas, L., Mendiola, Y. (2022), retomado de Maslach Burnout Inventory (MBI), a una muestra de 65 profesores. El análisis estadístico se realizó a través del programa SPSS, versión 25.0. Los resultados mostraron una correlación moderada de burnout en cuatro variables: metas personales, creencias de capacidad, creencias del contexto y proceso de excitación emocional, así como una correlación fuerte con los factores organizacionales. Finalmente, se apreció en los profesores encuestados una posición neutral ante la presencia del Burnout, presentaron apatía ante estos temas, identificando lo que Pablo A. Llanque Nieto (2014) denominó Síntomas Defensivos, donde «el individuo "desgastado" niega las emociones y conductas mencionadas».

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, docencia universitaria, clima organizacional, Maslach Burnout Inventory (MBI), factores de riesgo psicosocial.

## Abstract

It is currently crucial to talk about the burnout Syndrome within educational institutions as it's been shown through several studies about this issue. This syndrome has a broader presence in those professions that are based on giving services to other people as teaching is. This research was aimed to identify those elements in the organizational environment that can bring out the Burnout Syndrome within the teachers who work in the Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl by doing a transversal type of correlational quantitative study by applying a survey elaborated by Martínez, G., Palos, G., Dueñas, L., Mendiola, Y. (2022), retaken from Maslach Burnout Inventory (MBI) to a sample of 65 teachers. The statistical analysis was processed with 25.0 V SPSS program. The results showed a moderated Burnout correlation in four variants: personal aims, capability beliefs, context beliefs and process of emotional arousal, as well as a strong correlation with the organizational factors. Finally, among the teachers surveyed a neutral position was identified related to Burnout, showing apathy to these issues that can be identified to what Pablo A. Llanque Nieto (2014) named Defensive Symptoms where, «the "burned-out" individuals deny the emotions and behavior already mentioned».

**Key words:** Burnout Syndrome, university teaching, organizational climate, Maslach Burnout Inventory (MBI), psychosocial risk factors.

## Introducción

La Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl es una universidad madura con 35 años de vida y con una planta docente que en su mayoría es estable, con una antigüedad promedio de 15 años, donde es necesario indagar la percepción actual de los docentes ante un tema tan delicado como el burnout.

Diferentes investigadores señalan que el trabajo docente universitario es una profesión de las más estresantes, situación que propicia la aparición de burnout; a pesar de ello, este fenómeno es poco estudiado en educación superior.

De acuerdo con la revisión documental realizada, la problemática del burnout va acrecentándose y, con ello, se deteriora el desempeño del docente universitario, por ello resulta muy importante poder prevenirlo, conocer sus causas y así las universidades puedan cumplir con su objetivo de brindar una educación de calidad a sus estudiantes.

Esta investigación resulta novedosa, ya que es la primera vez que se realiza un estudio sobre el burnout en esta universidad, los resultados permitirán darle seguimiento al tema y propiciar acciones para su prevención.

Esta investigación es factible gracias al apoyo de los directores y profesores, que brindan su confianza al contestar el cuestionario en un tiempo limitado, mediante la tecnología de Microsoft Forms, con un formulario de fácil acceso, que contestaron desde su computadora personal o su teléfono celular.

Con este estudio, se confirmó lo que diversos investigadores afirman respecto a que la docencia es un escenario idóneo para la aparición de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y baja autorrealización), tal como lo señala Rodríguez (*et al.*, 2017). Asimismo, se pretende contribuir a una comprensión integral de este fenómeno en el caso particular de los profesores de esta universidad que se caracterizan por ser una planta docente con una antigüedad considerable, lo que puede propiciar la aparición del síndrome, como lo menciona Barbosa (*et al.*, 2009). Se pudo observar una posición indiferente y poco crítica ante el burnout por parte de los profesores; se aprecia apatía ante este tema, identificando lo que Llanque Nieto (2014) denomina Síntomas Defensivos, donde “el individuo “desgastado” niega las emociones y conductas mencionadas” (p. 102).

Este artículo incluye, como primer apartado, el Marco teórico con las principales aportaciones de la revisión bibliográfica realizada con el tema de burnout. En una segunda parte, se plantea la metodología empleada para la recolección de la información; finalmente, los resultados encontrados y, por último, se presentan las principales conclusiones y hallazgos.

## Contexto teórico

### *Síndrome de Burnout en profesores universitarios*

El término del Síndrome de burnout fue descrito por primera vez por el psiquiatra americano Herbert Freudenberger en 1974, para referirse a depresión o colapso nervioso en humanos cuando trabajaba con voluntarios en una clínica para farmacodependientes en Nueva York; notó que, al cabo de un año de trabajo con



pacientes, los voluntarios presentaban síntomas de agotamiento, agresividad, trato inadecuado hacia los enfermos, desmotivación laboral, depresión y ansiedad. Dedujo que se trataba de un conjunto de síntomas de diversa índole (físicos, psicológicos y sociales) que resultaban de una demanda de energía que excedía los recursos del trabajador (Vilca, 2013); fue pionero en considerar que el burnout es un síndrome que se presenta en sujetos que dedican su profesión a ayudar a los demás o que persiguen metas y objetivos complicados de lograr (Rodríguez, Sola y Fernández, p. 162) (Rodríguez *et al.*, 2017); su traducción más cercana al español es “*estar quemado*”.

El término burnout se empezó a utilizar a partir de 1977, tras la exposición de Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en la que conceptualizó el síndrome como el *desgaste profesional* de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente, personal sanitario y profesores. (Martínez, 2010). A partir de 1976, Maslach se convierte en el principal referente del tema, al llevar el concepto de un modelo médico-clínico a uno psicosocial. Maslach proporcionó una definición operativa y multidimensional del constructo; creó un instrumento para medirlo (el Maslach Burnout Inventory, MBI) y, en general, otorgó una aproximación más empírica que permitió demostrar la asociación de este fenómeno, con múltiples indicadores de salud y funcionamiento en la vida cotidiana y laboral. Así, la definición de Maslach y Jackson (1981) es quizá la más elaborada y citada: “Burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo objeto de trabajo son otras personas”. El primer caso reportado de síndrome de desgaste profesional en la literatura fue hecho por Graham Greens en 1961, en su artículo “*A burnout case*”.

### *Síndrome de burnout en profesores*

De acuerdo con el burnout, en la educación superior, ha sido relativamente poco estudiado (Rodríguez *et al.*, 2017, p. 162). Las universidades desempeñan un rol importante en el desarrollo económico, político, social y cultural de los países. La sociedad exige y responsabiliza socialmente a la universidad y sus profesores a formar talentos humanos en diferentes disciplinas profesionales. Para que las universidades cumplan exitosamente los roles que les asigna la sociedad y el mercado ocupacional, necesitan mantener una planta de profesores de calidad, a quienes deben proveer de un clima de trabajo favorable (Yslado *et al.*, 2021).

Esto es preocupante, considerando que diversas investigaciones han confirmado la alta prevalencia de trastornos de salud física y mental en profesores, respecto de otros oficios y profesiones (UNESCO, 2005), (Valdivia *et al.*, en Cornejo, 2016).

En Alemania, Knight-Wegenstein (1973) refiere que se realizó uno de los estudios pioneros en el ámbito de la educación, en el que se obtuvo que un 87.6% de los 9,129 profesores estudiados aparecían como afectados, por un elevado grado de tensión en el trabajo. (Morian, 2004, p. 597).

El modelo de Burnout más utilizado en los estudios sobre profesores es el Modelo Trifactorial. Maslach y Jackson (1981) describieron los siguientes tres tipos de dimensiones relacionadas, pero independientes a la vez; se refieren a aspectos emocionales, actitudinales y cognitivos (Foronda *et al.*, 2018):

1. *El cansancio emocional (CE)*: es la primera fase del proceso, caracterizado por un incremento de sentimientos negativos y de agotamiento emocional hacia uno mismo debido a las exigencias del trabajo, lo que genera pérdida de los propios recursos emocionales. El trabajador cree no sentirse capacitado para enfrentar las demandas laborales.
2. *La despersonalización (DP)*: se refiere al desarrollo de respuestas negativas, sentimientos y conductas cínicas hacia otros. Se caracteriza por insensibilidad, pérdida de empatía y conductas de rechazo hacia el otro, quien generalmente es el usuario.
3. *Baja realización de logro (RP)*: hace referencia a la dificultad para el logro y a la tendencia que tiene el trabajador de evaluar negativamente tanto a sí mismo como a su trabajo, generando desinterés por éste, irritabilidad, falencias en la autoestima, disminución de la competencia laboral, entre otros fenómenos.

Se reconoce entre los docentes el carácter estresante de su profesión, creencia avalada científicamente por los especialistas en el tema de la salud del trabajador. Los maestros presentan perfiles epidemiológicos que los distinguen de otros profesionales (Bedolla *et al.*, 2017).

### *Burnout y clima laboral*

Según Yslado *et al.* (2021), las universidades desempeñan un rol importante en el desarrollo económico, político, social y cultural de los países. La sociedad exige y responsabiliza socialmente a la universidad y sus profesores a formar talentos humanos en diferentes disciplinas profesionales, que sean competitivos para que puedan enfrentar los cambios del mundo globalizado, las demandas del mercado laboral y la revolución tecnológica creciente; y que sean profesionales a la vanguardia en la producción de investigaciones. Para que las universidades cumplan exitosamente los roles que les asigna la sociedad y el mercado ocupacional, necesitan atraer y mantener una plana de profesores de calidad, a quienes deben apoyar y proveer de un clima de trabajo favorable (Rodríguez *et al.*, 2017).

En una investigación realizada por Estrada (*et al.*, 2020) con docentes de una institución educativa, se encontró que los docentes se caracterizaban por presentar altos niveles de síndrome de burnout (42.1%), cansancio emocional (40.3%) y despersonalización (37.7%), sin embargo, presentaron bajos niveles de realización profesional (39.6%). Por otro lado, se demostró que algunas variables el sexo, la edad, el nivel al que enseña, la condición laboral, el horario de trabajo y la antigüedad laboral están asociadas a los niveles de prevalencia del síndrome de burnout. Lo



que indicó que en cuanto mejor sea el clima organizacional que se percibe, el nivel de burnout será menor, ya que los docentes se sentirán a gusto y satisfechos con sus labores, con el respaldo que reciben del equipo directivo, y sabrán que pueden contar con sus colegas para realizar un trabajo colegiado que optimice su desempeño en la mejora de los aprendizajes de los estudiantes. Por su parte, Arquero *et al.* (2006) sugirieron que los cuestionarios existentes no se adaptan a la problemática específica del profesorado universitario, y que no miden adecuadamente el nivel de Síndrome de Burnout en esta población, considerando necesario el desarrollo de instrumentos que midan el efecto de investigación y docencia (Arquero y Donoso, 2013). De acuerdo con Otero-López (*et al.*, 2008), aunque el vínculo entre el Síndrome de Burnout y la docencia es claro y está documentado en numerosos trabajos, el nivel universitario ha sido sistemáticamente ignorado.

Lackritz (2004) afirma que existen rasgos muy específicos para los profesores universitarios, los cuales es preciso tener en cuenta (Arquero y Donoso, 2013). Por otro lado, Seldin (1987) concluye que entre las fuentes de estrés de los académicos se encuentran la multiplicidad de tareas, que incluye la docencia, la investigación, la gestión y el estudio, todas ellas realizadas en un tiempo limitado. Además, también destacan la falta de reconocimiento y recompensa adecuados. Sin embargo, lo más significativo es la discrepancia entre el sistema de recompensas institucionales y lo que los académicos consideran importante, tal como mencionan Arquero y Donoso (2013).

1. *Liderazgo*: un clima organizacional que cuente con un liderazgo ineficaz será un clima organizacional negativo, que no va a proporcionar motivación ni satisfacción en los trabajadores y que genera altos niveles de estrés, descontento, bajo rendimiento, situaciones de conflicto e ineficacia. Por lo que se concluye que un liderazgo ineficaz sí puede desencadenar un clima insatisfactorio en las organizaciones, (Jijón, 2017).
2. *Factores organizacionales*: son variables dentro de la organización que pueden generar situaciones negativas, juegan un papel importante en la interacción continua de trabajador y puesto de trabajo. Entre estas variables se pueden mencionar: el clima laboral, la satisfacción y sobrecarga laboral, los trabajos administrativos, las clases con muchos alumnos, el conflicto de rol, los problemas con los superiores, compañeros y padres de alumnos, las legislaciones educativas, el desarrollo profesional deficitario, los salarios bajos, los trastornos de conducta y conductas disruptivas de los alumnos (Alderete *et al.*, 2003 en Díaz *et al.*, 2012).
3. *Creencias de capacidad*: consiste en que el trabajador se evalúa negativamente con respecto a su falta de competencias y habilidad para realizar el trabajo (Raigosa y Marín, 2010).

4. *Creencias del contexto*: García y Dolan (1997) plantean que hay una relación básica entre las creencias, los valores y las conductas de estrés y de bienestar emocional. Es más, afirman que existen ciertas creencias que originan determinados valores en los individuos, las cuales, a su vez, provocan conductas estresantes que predisponen a la percepción de incontrolabilidad y a la enfermedad o, de lo contrario, estimulan una conducta favorecedora del bienestar emocional y de un estado saludable (Salazar, 2018).
5. *Proceso de excitación emocional*: estado afectivo que transforma nuestro equilibrio psicofísico de una forma transitoria, pero que puede llegar a ser intensa. Este estado de equilibrio puede ser afectado por elementos externos, los cuales son la causa de muchas emociones, aun cuando puede haber causas internas desencadenantes de la emoción. (Santacana & Martínez, 2018).
6. *Burnout*: Maslach y Jackson, en 1981, definieron el síndrome de burnout como una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal (Palacios y Paz, 2021).

## Metodología

### *Tipo de investigación*

La presente investigación es de tipo cuantitativo correlacional y de tipo transversal, ya que el objetivo es identificar la correlación entre las variables liderazgo, factores organizacionales, creencias del contexto, proceso de excitación emocional con el Burnout.

### *Variables:*

- Liderazgo
- Factores organizacionales
- Metas personales
- Creencias de capacidad
- Creencias del contexto
- Proceso de excitación emocional:
- Burnout

### *Operacionalización de variables*

A continuación, se señala la operacionalización de las variables, identificando los indicadores que permitirán el análisis de resultados, el nivel de medición de los datos, los estadísticos que se calcularán y los ítems correspondientes a los

instrumentos seleccionados. El instrumento mide las actitudes mediante el método de escalamiento tipo Likert.

**Tabla 1.** Operacionalización de las variables de estudio

Variables	Definición conceptual	Ítems	Definición operativa del ítem	Escala
Liderazgo	Un clima organizacional que cuente con un liderazgo ineficaz será un clima organizacional negativo, que no va a proporcionar motivación ni satisfacción en los trabajadores, y que genera altos niveles de estrés, descontento, bajo rendimiento, situaciones de conflicto e ineficacia. Por lo que se concluye que un liderazgo ineficaz sí puede desencadenar un clima insatisfactorio en las organizaciones, (Jijón, 2017).	1-18 18 ítems	Autodirección, dirección participativa, admiración del líder, habilidades de liderazgo, honestidad de la dirección, retroalimentación de la dirección, comunicación positiva.	Escala de Likert con 5 ponderaciones:  MD: Muy en desacuerdo  D: En desacuerdo  NAD: Ni de acuerdo, ni desacuerdo  A: De acuerdo  MA: Muy de acuerdo
Factores organizacionales	Las variables organizacionales y propias del trabajo se han planteado como factores asociados al clima laboral, la satisfacción y sobrecarga laboral, los trabajos administrativos, las clases con muchos alumnos, el conflicto de rol, los problemas con los superiores, compañeros y padres de alumnos, las legislaciones educativas, el desarrollo profesional deficitario, los salarios bajos, los trastornos de conducta y conductas disruptivas de los alumnos (Alderete <i>et al.</i> , 2003; Bergadá <i>et al.</i> , 2005; Hermosa, 2006; Moreno, Arcenillas, <i>et al.</i> , 2005; Ponce <i>et al.</i> , 2005; Restrepo <i>et al.</i> , 2005; Tisiotti, Parquet y Neudeck, 2007), citados en Díaz <i>et al.</i> (2012).	19- 34 16 ítems	Reconocimiento de las competencias de los alumnos, capacitación y desarrollo profesional, estabilidad laboral, recursos adecuados para el trabajo, libertad de cátedra, satisfacción laboral.	

Metas personales	Agotamiento emocional: originado por las presiones laborales, de modo que el profesional experimenta una disminución de su capacidad para dar más de sí o para entregarse a los demás. (Rodríguez <i>et al.</i> , 2017)	35 – 38 4 ítems	Congruencia de las metas personales con las metas organizacionales	Escala de Likert con 5 ponderaciones:  MD: Muy en desacuerdo  D: En desacuerdo  NAD: Ni de acuerdo, ni desacuerdo  A: De acuerdo  MA: Muy de acuerdo
Creencias de capacidad	Baja realización personal: desvalorización de las competencias profesionales, tendiendo a la autoevaluación negativa de sí mismo y de su trabajo, conllevando un descenso de la competencia profesional, capacidad de logro y éxito profesional (Rodríguez <i>et al.</i> , 2017).	39-49 11 ítems	Valoración de las capacidades personales y laborales	
Creencias del contexto	Despersonalización: Aparición de sentimientos y actitudes negativas, cínicas, deshumanizado excesivamente insensibilizadas respecto a las personas con las que trabaja (Rodríguez <i>et al.</i> , 2017).	50 – 62 13 ítems	Relaciones interpersonales y trabajo colaborativo	
Proceso de excitación emocional	Estado afectivo que transforma nuestro equilibrio psicofísico de una forma transitoria, pero que puede llegar a ser intensa (Santacana y Martínez, 2018).	63 – 68 6 ítems	Satisfacción laboral	
Burnout	Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal, que puede desarrollarse en personas que desempeñan actividades que tienen como objeto el trabajo con otras personas. Maslach y Jackson 1981, p.34, citado en Gómez <i>et al.</i> , 2015, p.29.	69 – 76 8 ítems	Condiciones laborales, cantidad de trabajo.	

Fuente: Elaboración propia

*Nota:* elaboración propia con el análisis de las propuestas de los autores citados en la misma.

### Muestra

La muestra estuvo constituida por 65 profesores de la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl, utilizando como universo la base de datos de profesores sindicalizados, los profesores son de las diferentes carreras que se ofrecen en la oferta educativa de la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl, seleccionados de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión por muestreo no probabilístico por conveniencia.



La muestra fue seleccionada para que cumpla con un 90% de confianza y un margen de error de 10%,  $p=50\%$  y  $q=50\%$ .

### *Instrumento de medición*

Para la obtención de la información se utilizó el cuestionario elaborado por Martínez, G., Palos, G., Dueñas, L., Mendiola, Y. (2022), integrantes de la Red de Investigación Regional en Instituciones de Educación Superior y de los Cuerpos Académicos Desarrollo Local y Competitividad Empresarial (UPSLP – CA – 2) de la Universidad Politécnica de San Luis Potosí, y el Cuerpo Académico “Innovación, Desarrollo e Integración de Tecnologías (UTT – CA – 15) de la Universidad Tecnológica de Torreón.

El instrumento consta de 83 ítems, donde los siete primeros son para determinar aspectos socioeconómicos de los docentes encuestados; los restantes 76 permiten recabar información de las siete variables del estudio Liderazgo con 18 ítems, Factores organizacionales con 16 ítems, Metas personales con cuatro ítems, Creencias de capacidad con 11 ítems, Creencias del contexto con 13 ítems, Proceso de excitación emocional con seis ítems y burnout con ocho ítems, que deben contestarse utilizando una escala de frecuencia tipo Likert que va de Muy en desacuerdo a Muy de acuerdo, estableciendo cinco parámetros. El instrumento aplicado tomó como referencia el instrumento burnout de Maslach (MBI) diseñado por Maslach y Jackson (1996), el cual es el instrumento más popular para evaluar el burnout, más del 90% de los artículos de revistas y disertaciones utilizaron el MBI. Las consistencias internas (coeficiente de Cronbach) suelen estar muy por encima de 70 excepto en algunas muestras para escala de despersonalización. (Olivares, *et al.*, 2013, Schaufeli y Ezzmann, 1998).

### *Aplicación del instrumento*

Los instrumentos se aplicaron del día 10 de febrero al día 10 de marzo de 2023, vía formulario de Google, donde se les compartió el link:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfT-dvIPHZt8QDIgqMxl0iA\\_\\_\\_yKO8pH00T7x\\_UPZj8Hqx4sg/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfT-dvIPHZt8QDIgqMxl0iA___yKO8pH00T7x_UPZj8Hqx4sg/viewform?usp=sf_link)

### *Codificación de los datos*

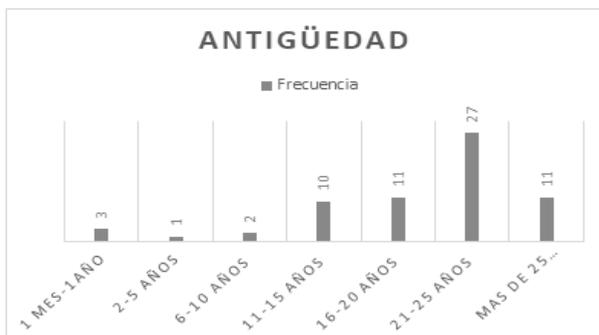
Los datos fueron analizados mediante estadísticas de resumen numérico y gráfico. La relación entre las seis variables (liderazgo, factores organizacionales, metas personales, creencias de capacidad, creencias del contexto y proceso de excitación emocional) y el síndrome de burnout (burnout) fue evaluado mediante la correlación de Spearman. Los datos fueron analizados mediante el programa SPSS, versión 25.0.

## Resultados

La información obtenida de las encuestas aplicadas a 65 docentes de la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl arrojó los siguientes resultados:

En cuanto a la información sociodemográfica de los encuestados, se puede observar su antigüedad en la gráfica 1.

**Gráfica 1. Antigüedad de los docentes encuestados en rangos**

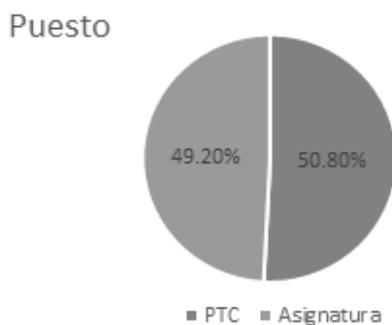


Fuente: elaboración propia

Nota: gráfica realizada con el programa Excel

En la universidad existen tres plazas que ocupan los docentes; la primera clasificación es profesor de tiempo completo (PTC, donde se divide en dos plazas: profesor de tiempo completo titular "B" y profesor asociado "C"), y la segunda clasificación es de profesor de asignatura; en la gráfica 2 se muestran los puestos ocupados.

**Gráfica 2. Puesto que ocupan los docentes encuestados**

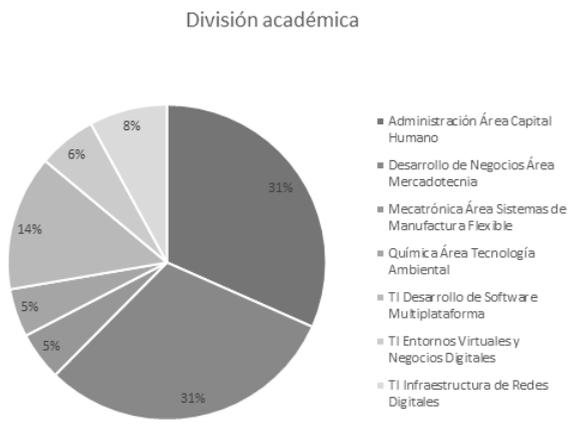


Fuente: elaboración propia

Nota: gráfica obtenida del programa Google Forms.

La encuesta fue enviada vía plataforma Google Drive de manera aleatoria a profesores de las diferentes divisiones, los resultados obtenidos se muestran en la gráfica 3.

**Gráfica 3.** División académica que pertenecen los docentes que contestaron las encuestas



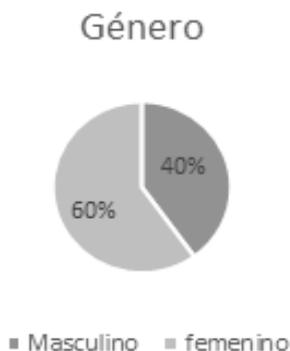
Fuente: elaboración propia

Nota: gráfica obtenida del programa Google Forms

202

Las mujeres fueron las que más respondieron la encuesta de burnout (60%), tal como se observa en la gráfica 4.

**Gráfica 4.** Género de los docentes que contestaron la encuesta



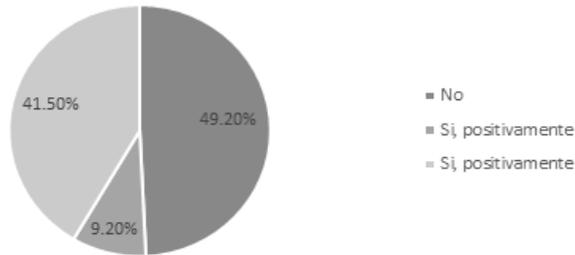
Fuente: elaboración propia.

Nota: gráfica obtenida del programa Google Forms.

En cuanto a la situación económica antes, durante y después del COVID-19, se observa en las gráficas 5, 6 y 7.

### Gráfica 5. Situación económica durante la pandemia COVID-19

¿La temporada de pandemia por COVID19 (2020-2021) tuvo efectos económicos negativos en la familia?

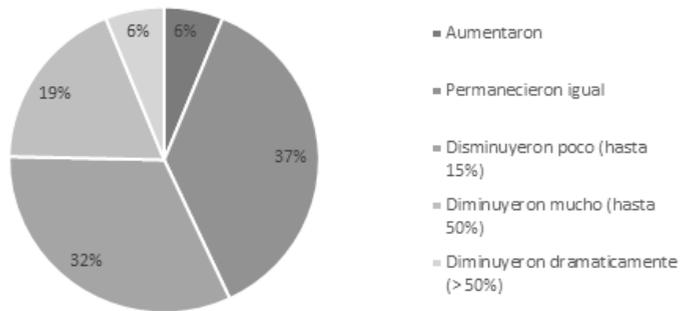


Fuente: elaboración propia

Nota: gráfica obtenida del programa Google Forms

### Gráfica 6. Ingresos durante la pandemia COVID-19

Consideras que en pandemia por COVID 19 (2020-2021), en el hogar, los ingresos:

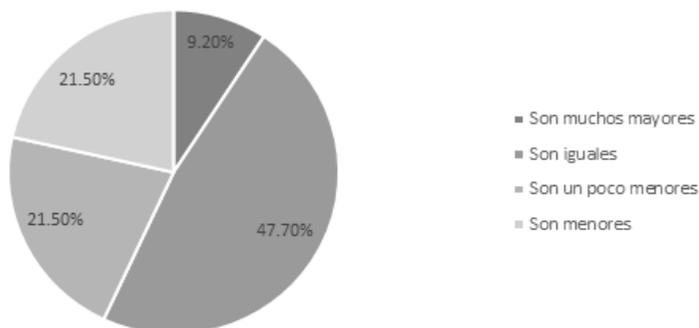


Fuente: elaboración propia

Nota: gráfica obtenida del programa Google Forms

**Gráfica 7. Ingresos después de la pandemia COVID-19**

Respecto al periodo de pandemia (2020-2021), los ingresos hoy en el hogar:



Fuente: elaboración propia.

Nota: Gráfica obtenida del programa Google Forms.

Al realizar el análisis de fiabilidad o confiabilidad de los datos obtenidos, con Alpha de Cronbach, el resultado que se obtuvo utilizando el SPSS, se observa en la tabla 8.

**Tabla 2. Análisis de fiabilidad**

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	55	84.6
	Excluido <sup>a</sup>	10	15.4
Total		65	100.0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.969	76

Fuente: elaboración propia

Nota: tabla obtenida del Software SPSS 25.0

El valor obtenido es  $>0.9$ , lo que demuestra que la consistencia interna es excelente.

El análisis de la estadística descriptiva de los datos obtenidos se muestra en la tabla 9.

**Tabla 3.** *Estadística descriptiva de los datos*

Variable	ITEMS	Media	Desviación	Promedio	
LIDERAZGO	L1	2.73	1.044	3.1	Ni de acuerdo Ni desacuerdo
	L2	2.93	1.152		
	L3	3.36	1.128		
	L4	3.27	1.193		
	L5	3.05	1.193		
	L6	2.62	1.063		
	L7	2.98	1.114		
	L8	2.84	1.118		
	L9	2.93	1.103		
	L10	2.98	1.147		
	L11	3.35	1.126		
	L12	2.80	1.112		
	L13	2.95	1.044		
	L14	3.13	1.123		
	L15	3.47	1.152		
	L16	3.25	1.322		
	L17	3.95	0.951		
	L18	3.75	0.866		



Variable	ITEMS	Media	Desviación	Promedio	
<b>FACTORES ORGANIZACIONALES</b>	FO01	2.64	1.192	3	Ni de acuerdo ni desacuerdo
	FO02	2.82	1.188		
	FO03	3.15	1.161		
	FO04	3.05	0.970		
	FO05	3.04	0.942		
	FO06	3.25	1.190		
	FO07	3.40	1.211		
	FO08	3.33	1.203		
	FO09	3.20	1.268		
	FO010	2.29	1.100		
	FO011	2.27	1.309		
	FO012	3.45	1.214		
	FO013	2.45	0.959		
	FO014	3.07	1.103		
	FO015	3.44	1.085		
	FO016	3.96	1.036		
<b>METAS PERSONALES</b>	M1	3.27	0.971	4	De acuerdo
	M2	3.33	1.090		
	M3	3.91	0.948		
	M4	3.93	0.879		
<b>CREENCIAS DE CAPACIDAD</b>	CCAP1	4.02	1.045	4	De acuerdo
	CCAP2	4.24	0.942		
	CCAP3	4.20	0.931		
	CCAP4	4.38	1.114		
	CCAP5	4.38	0.972		
	CCAP6	4.40	1.029		
	CCAP7	4.49	0.879		
	CCAP8	4.60	0.852		
	CCAP9	4.38	1.009		
	CCAP10	4.42	0.994		
	CCAP11	4.44	1.032		

<b>CREENCIAS DEL CONTEXTO</b>	<b>CCON1</b>	<b>3.51</b>	<b>0.920</b>	<b>4</b>	<b>De acuerdo</b>
	<b>CCON2</b>	<b>4.09</b>	<b>0.908</b>		
	<b>CCON3</b>	<b>3.78</b>	<b>0.937</b>		
	<b>CCON4</b>	<b>3.51</b>	<b>0.836</b>		
	<b>CCON5</b>	<b>3.00</b>	<b>1.000</b>		
	<b>CCON6</b>	<b>3.42</b>	<b>0.896</b>		
	<b>CCON7</b>	<b>2.93</b>	<b>1.034</b>		
	<b>CCON8</b>	<b>3.02</b>	<b>1.045</b>		
	<b>CCON9</b>	<b>3.42</b>	<b>0.875</b>		
	<b>CCON10</b>	<b>3.47</b>	<b>1.086</b>		
	<b>CCON11</b>	<b>3.93</b>	<b>0.997</b>		
	<b>CCON12</b>	<b>4.15</b>	<b>0.931</b>		
	<b>CCON13</b>	<b>4.27</b>	<b>1.008</b>		
<b>PROCESO DE EXITACION EMOCIONAL</b>	<b>PEE1</b>	<b>4.16</b>	<b>0.958</b>	<b>4</b>	<b>De acuerdo</b>
	<b>PEE2</b>	<b>4.44</b>	<b>0.811</b>		
	<b>PEE3</b>	<b>4.38</b>	<b>0.892</b>		
	<b>PEE4</b>	<b>4.42</b>	<b>0.875</b>		
	<b>PEE5</b>	<b>4.16</b>	<b>0.996</b>		
	<b>PEE6</b>	<b>4.02</b>	<b>0.913</b>		
<b>BURNOUT</b>	<b>BUR1</b>	<b>3.22</b>	<b>1.243</b>	<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>
	<b>BUR2</b>	<b>3.22</b>	<b>1.182</b>		
	<b>BUR3</b>	<b>4.00</b>	<b>1.000</b>		
	<b>BUR4</b>	<b>3.33</b>	<b>1.139</b>		
	<b>BUR5</b>	<b>3.22</b>	<b>1.228</b>		
	<b>BUR6</b>	<b>3.20</b>	<b>1.208</b>		
	<b>BUR7</b>	<b>3.16</b>	<b>1.259</b>		
	<b>BUR8</b>	<b>4.47</b>	<b>0.766</b>		

Fuente: elaboración propia

Nota: obtenida del Software SPSS 25.0

Se realizó el análisis de correlación de Pearson a los datos obtenidos, para conocer la asociación entre las variables, los resultados se muestran en la tabla 8.

**Tabla 4. Correlación de Pearson**

<b>Correlaciones</b>							
	<b>LIDERAZGO</b>	<b>FACTORES ORGANIZACIONALES</b>	<b>METAS PERSONALES</b>	<b>CREENCIAS DE CAPACIDAD</b>	<b>CREENCIAS DEL CONTEXTO</b>	<b>PROCESO DE EXITACION EMOCIONAL</b>	<b>BURNOUT</b>





LIDERAZGO	Correlación de Pearson	1	.409 <sup>**</sup>	.592 <sup>**</sup>	.294 <sup>**</sup>	.329 <sup>**</sup>	.302 <sup>*</sup>	.267 <sup>*</sup>
	Sig. (bilateral)		0.001	0.000	0.018	0.007	0.015	0.032
	N	65	65	65	65	65	65	65
FACTORES ORGANIZACIONALES	Correlación de Pearson	.409 <sup>**</sup>	1	.542 <sup>**</sup>	.566 <sup>**</sup>	.581 <sup>**</sup>	.564 <sup>**</sup>	.560 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)	0.001		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	65	65	65	65	65	65	65
M E T A S PERSONALES	Correlación de Pearson	.592 <sup>**</sup>	.542 <sup>**</sup>	1	.696 <sup>**</sup>	.546 <sup>**</sup>	.518 <sup>**</sup>	.354 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.004
	N	65	65	65	65	65	65	65
CREENCIAS DE CAPACIDAD	Correlación de Pearson	.294 <sup>*</sup>	.566 <sup>**</sup>	.696 <sup>**</sup>	1	.681 <sup>**</sup>	.757 <sup>**</sup>	.491 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)	0.018	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	65	65	65	65	65	65	65
CREENCIAS DEL CONTEXTO	Correlación de Pearson	.329 <sup>**</sup>	.581 <sup>**</sup>	.546 <sup>**</sup>	.681 <sup>**</sup>	1	.615 <sup>**</sup>	.444 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)	0.007	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	65	65	65	65	65	65	65
PROCESO DE EXITACION EMOCIONAL	Correlación de Pearson	.301 <sup>**</sup>	.564 <sup>**</sup>	.518 <sup>**</sup>	.757 <sup>**</sup>	.615 <sup>**</sup>	1	.335 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)	0.015	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	65	65	65	65	65	65	65
BURNOUT	Correlación de Pearson	.267 <sup>*</sup>	.560 <sup>**</sup>	.354 <sup>**</sup>	.491 <sup>**</sup>	.444 <sup>**</sup>	.335 <sup>**</sup>	1
	Sig. (bilateral)	0.032	0.000	0.004	0.000	0.000	0.006	
	N	65	65	65	65	65	65	65
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)								
* . La correlación es significativo en el nivel 0,05 (bilateral)								

Fuente: elaboración propia

Nota: obtenida del Software SPSS 25.0

Se puede observar que existe correlación débil entre liderazgo y burnout; la correlación es moderada entre el burnout y las variables: metas personales, creencias de capacidad, creencias del contexto y proceso de excitación emocional. La correlación es fuerte entre los factores organizacionales y el burnout.

## Discusión

Se aprecia una posición neutral ante la percepción de la influencia del liderazgo y de los factores organizacionales, es decir, no toman una postura crítica ante aspectos tan relevantes tales como autodirección, dirección participativa, admiración del líder, habilidades de liderazgo, honestidad de la dirección, retroalimentación de la dirección, comunicación positiva, reconocimiento de las competencias de los alumnos, capacitación y desarrollo profesional, estabilidad laboral, recursos adecuados para el trabajo, libertad de cátedra y satisfacción laboral. Asimismo, los profesores encuestados manifiestan esta misma posición indiferente ante el burnout, es decir, los profesores no toman una posición positiva o negativa ante estos factores, se puede apreciar apatía ante estos temas, aquí podemos identificar lo que Llanque (2014), denomina Síntomas Defensivos, donde “el individuo «desgastado» niega las emociones y conductas mencionadas” (p. 102). Un dato interesante, que es un aspecto de análisis para siguientes investigaciones, es considerar que el 59% de los encuestados son profesores con una antigüedad de 11 a más de 25 años, así que nuestra población ya está adaptada, sumamente habituada a la forma de trabajo de la universidad.

Los docentes manifiestan estar de acuerdo con la forma en que se aplican los factores de: metas personales, creencias de capacidad, creencias del contexto y proceso de excitación emocional, en el clima laboral de esta universidad, es decir, que de acuerdo con su percepción existe congruencia de sus metas personales con las metas organizacionales, valoración de las capacidades personales y laborales, relaciones interpersonales y trabajo colaborativo y satisfacción laboral.

En cuanto a los resultados del análisis cualitativo, se presenta una correlación débil entre liderazgo y burnout, es decir, no se percibe una influencia directa del actuar y las percepciones que se tienen respecto al líder, en relación con las condiciones laborales y la cantidad de trabajo; dentro de esta universidad la figura del líder no es un factor que incida en el burnout, ya que en este contexto la figura de director funge sólo como un facilitador que gestiona los recursos necesarios para llevar a cabo la función del docente, mas no como una guía en aspectos académicos, aspecto que contradice lo encontrado en otras investigaciones que afirman que un liderazgo ineficaz sí puede desencadenar un clima insatisfactorio en las organizaciones (Jijón, 2017). Una correlación moderada entre el burnout y las variables: metas personales entendidas en este estudio como la forma en que el profesional experimenta sus capacidades para dar más de sí o para entregarse a los demás, de acuerdo con Rodríguez (*et al.*, 2017); creencias de capacidad que es la autovaloración de las competencias profesionales, la capacidad de logro y el éxito profesional para realizar su trabajo (Rodríguez *et al.*, 2017); creencias del contexto que se refieren a los sentimientos y actitudes con respecto a las personas con las





que trabaja. (Rodríguez *et al.*, 2017); y proceso de excitación emocional que es el estado afectivo que transforma el equilibrio psicofísico de una forma transitoria, pero que puede llegar a ser intensa (Santacana y Martínez, 2018). Por lo tanto, la manera como estos factores son percibidos por los profesores es como aspectos personales y sociales.

La correlación es fuerte entre los factores organizacionales y el burnout, entendiendo estos factores como las variables organizacionales propias del trabajo, en donde se analizan el clima laboral, la satisfacción y sobrecarga laboral, los trabajos administrativos, las clases con muchos alumnos, el conflicto de rol, los problemas con los superiores, compañeros y padres de alumnos, las legislaciones educativas, el desarrollo profesional deficitario, los salarios bajos, los trastornos de conducta y conductas disruptivas de los alumno (Alderete *et al.*, 2003; Bergadá, *et al.*, 2005; Hermosa, 2006; Moreno, Arcenillas, *et al.*, 2005; Ponce *et al.*, 2005; Restrepo *et al.*, 2005; Tisiotti, Parquet y Neudeck, 2007, citados en Díaz *et al.*, (2012). Es decir, los profesores están satisfechos con la valoración de su trabajo, asumen que sus alumnos son competentes, consideran adecuada la capacitación y desarrollo profesional dentro de la universidad, percibiendo una estabilidad laboral, la existencia de recursos adecuados para el trabajo y libertad de cátedra. Concluyendo que existe satisfacción laboral en los profesores y, por lo tanto, no perciben la presencia de burnout.

Finalmente, los resultados nos permiten identificar a los factores organizacionales como la única variable del clima organizacional que puede dar surgimiento al síndrome de burnout en el profesorado.

## Conclusiones

Los profesores de la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl tienen una postura neutral ante la presencia del Burnout, no la niegan, pero tampoco la aceptan. Esto se repite ante la percepción de las variables: liderazgo y factores organizacionales; por otra parte, muestran estar de acuerdo con las condiciones en que se presentan las variables de metas personales, creencias de capacidad, creencias del contexto y proceso de excitación emocional dentro de esta institución.

Resulta indispensable continuar con las investigaciones de este tema en las universidades públicas, dada su importancia social, considerando que el profesorado es estable laboralmente y que lleva trabajando por más de una década e, incluso, muchos de ellos por cerca de dos décadas o más. Las siguientes investigaciones deberían realizarse con dos instrumentos diferentes, en función de las variables que se pretendan estudiar.

En el estudio cuantitativo correlacional de tipo transversal, a través de la correlación de Pearson entre el síndrome burnout y las variables de clima organizacional, se muestra que es: débil con el liderazgo; moderada con las metas personales, creencias de capacidad, creencias del contexto y proceso de excitación emocional; y fuerte con los factores organizacionales.

Debido a los resultados en la aplicación del instrumento utilizado para esta investigación, en donde no se aprecia la existencia del síndrome de burnout en los profesores, se sugiere la aplicación del instrumento Maslach burnout Inventory (1997) completo, para complementar esta investigación y que permita detectar de manera más confiable la existencia de este síndrome; así como la aplicación de un instrumento que evalué, específicamente, el clima laboral, ya que estudios hechos por otros investigadores han dado resultados más completos utilizando en su metodología la aplicación de los dos instrumentos por separado (Yslado *et al.*, 2021).

Dado que la única variable de la investigación que tiene relación con el burnout son los factores organizacionales, es importante que la universidad promueva acciones para fortalecer aspectos, tales como la valoración del trabajo del profesor, la selección de alumnos con competencias adecuadas, la capacitación y desarrollo profesional dentro de la universidad, la estabilidad laboral, la existencia de recursos adecuados para el trabajo y la libertad de cátedra.

## Bibliografía

- Arquero J.L., y Donoso, J. A. (2013). Docencia, investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad. *Revista de Contabilidad Spanish Accounting Review*, 16(2) (2013), 94–105.
- Barbosa Ramírez, L. C., Muñoz Ortega, M. L., Rueda Villamizar, P. X., y Suárez Leiton, K. G. G. (2009). Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Docentes Universitarios. *Revista Iberoamericana De Psicología*, 2(1), 21–30. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.2102>.
- Bedoya, Elías A., Vega, Nancy E., Severiche, Carlos A., y Meza, María J. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano. *Formación universitaria*, 10(6), 51-58. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000600006>.
- Cornejo Chávez, R. (2016). Factores Asociados al Malestar/Bienestar Docente. Una Discusión desde la Investigación Actual. REICE. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5(5). <https://revistas.uam.es/reice/article/view/5471>.
- Díaz, F., López, A., y Varela, M. T. (2012). Factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217227.
- Guerrero, Á. R., Jaime, P. S., y Valverde, G. G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*, 38(2), 17-23.



Jijón Lynch, M. A., y Fierro Ulloa, I. J. (2017). Ineficaz en el clima organizacional: una revisión conceptual. *Revista Ciencias Pedagógicas E Innovación*, 4(2). <https://doi.org/10.26423/rcpi.v4i2.130> <https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/130>.

Juárez-García, A., Idrovo, Álvaro J., Camacho-Ávila, A., y Placencia-Reyes, O. (2014). Síndrome de Burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud mental*, 37(2), 159-176. [http://www.scielo.org.mx/scielo.phpscript=sci\\_arttext&pid=S018533252014000200010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.phpscript=sci_arttext&pid=S018533252014000200010&lng=es&tlng=es).

Llanque Nieto, P. A. (2014). Rasgos de personalidad y síndrome de Burnout en personal de salud de la unidad de quemados y cirugía plástica del "Hospital de Clínicas" de la ciudad de La Paz. *Revista de Investigación Psicológica*, (12), 93-115. [http://www.scielo.org.bo/scielo.phpscript=sci\\_arttext&pid=S222330322014000200006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.phpscript=sci_arttext&pid=S222330322014000200006&lng=es&tlng=es).

Martínez Pérez, A., (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, (112), 42-80.

Méndez, R. M. Y., Asis, E. H. R., García-Figueroa, M. E., y Montaña, J. L. A. (2021). Clima laboral Burnout en profesores universitarios. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 24(3).

Moriana Elvira, J. A., y Herruzo Cabrera, J. (2004). Estrés y Burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(3), 597-621.

Palacios Nava, M. E. y Paz Román, M. (2021). El Síndrome de Burnout: una enfermedad laboral de los profesionales de la salud y la pandemia por COVID-19. *Boletín sobre COVID-19*, 2(21).

Raigosa Gallego, D., y Marín londoño, B. (2010). Formación de creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleado. *International Journal of Psychological Research*, 3(2), 86-92.

Rodríguez-García, A., Sola-Martínez, T., y Fernández-Cruz, M. (2017). Impacto del Burnout en el desarrollo profesional del profesorado universitario. Una revisión de la investigación. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 20(3), 161-178.

Salazar, B. (2018). Creencias organizacionales, satisfacción laboral y síndrome Burnout en docentes de Educación. *Revista de Ciencias Humanas y Social, Opción*, 87, 183- 212.

- Santacana Mestre, J., y Martínez Gil, T. (2018). El patrimonio cultural y el sistema emocional: un estado de la cuestión desde la didáctica. *Arbor*, 194(788), a446. <https://doi.org/10.3989/arbor.2018.788n2006>.
- Soule Torriani, K. A. (2018). Síndrome de Burnout en los trabajadores de una entidad bancaria en el distrito de La Molina, 2018. Lima-Perú [https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/2516/tesis\\_s%C3%ADndrome%20Burnout\\_trabajadores\\_entidad%20bancaria\\_distrito%20La%20Molina\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/2516/tesis_s%C3%ADndrome%20Burnout_trabajadores_entidad%20bancaria_distrito%20La%20Molina_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Vilca Naranjo, A. Y. (2014). Frecuencia del Síndrome de Burnout a través de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (Mbi) en los alumnos del VIII YX semestre de la clínica odontológica de La Universidad Católica De Santa María. Arequipa 2013. Frecuencia del síndrome de Burnout a través de la aplicación del maslach Burnout inventory (mbi) en los alumnos del viii y x semestre de la clínica odontológica de la universidad católica de santa maría. AREQUIPA 2013 (ucsm.Edu.Pe).
- Yslado, R., Ramírez-Asís, E., García-Figueroa, M. y Arquero, J. (2021). Clima laboral y Burnout en profesores universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(3), 101-114. <https://doi.org/10.6018/reifop.476651>.



---

## CAPÍTULO IX

# Extenuación en la comunidad pedagógica de la Universidad Tecnológica de Torreón

Diana Carrillo Robles\*

Julieta Valencia García\*\*

María Argentina Ortiz Faudoa\*\*\*

Mariana Alejandra Cárdenas Valencia\*\*\*\*

\* Maestra en Administración. Licenciatura en Gestión de Negocios y Proyectos, Universidad Tecnológica de Torreón, México.  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8648-0903> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Diana-Carrillo-Robles>

\*\* Maestra en Administración. Licenciatura en Gestión de Negocios y Proyectos, Universidad Tecnológica de Torreón, México.  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3751-5847> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Julieta-Valencia-Garcia>

\*\*\* Maestra en Educación. Licenciatura en Gestión de Negocios y Proyectos, Universidad Tecnológica de Torreón, México.  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1522-8596> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Argentina-Ortiz-Faudoa>

\*\*\*\* Licenciada en Psicología. Escuela de enfermería Benito Juárez, México.  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-5223-7883> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Mariana-Cardenas-Valencia>

## Resumen

La finalidad del presente estudio es analizar en la comunidad pedagógica de la Universidad Tecnológica de Torreón el síndrome de burnout, el cual se describe por Maslach y Jackson (1981), como una forma inadecuada de afrontar el estrés emocional crónico que afecta el desempeño laboral y la vida personal de los trabajadores de la educación. Este análisis se realizó mediante una encuesta aplicada a la población docente de tiempo completo de las carreras de Administración y Procesos Industriales evaluando las áreas de: liderazgo, factores organizacionales, metas personales, creencias de capacidad, creencias de contexto, proceso de excitación profesional y desgaste laboral. Dentro de los resultados encontrados los docentes manifiestan que: sí existe un liderazgo, tienen la oportunidad de capacitación, trabajan para alcanzar las metas de la institución, se sienten informados y capaces en sus especialidades, su enseñanza vale la pena y reciben ayuda de sus colegas. Sin embargo, no sienten que su trabajo sea reconocido ni bien remunerado y que la carga de trabajo es excesiva. No obstante, el reconocimiento de los alumnos hacia el buen trabajo desarrollado tiene efectos positivos y los alienta a seguir adelante. La mitad del profesorado se sienten agotados, desmotivados, externando que la carga laboral no es equitativa, representando desacuerdos.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, creencias, carga laboral, capacidad, contexto, síndrome de burnout.

## Abstract

The purpose of the present study is to analyze burnout syndrome in the pedagogical community of the Technological University of Torreón, which is described by Maslach and Jackson (1981) as an inadequate way to deal with chronic emotional stress that affects the work performance and personal life of education workers. This analysis was carried out through a survey applied to the full-time teaching population of the Administration and Industrial Processes careers, evaluating the areas of: leadership, organizational factors, personal goals, ability beliefs, context beliefs, process of professional excitement and burnout. Among the results found, the teachers state that: if there is leadership, they have the opportunity for training, they work to achieve the goals of the institution, they feel informed and capable in their specialties, their teaching is worthwhile and they receive help from their colleagues. However, they do not feel that their work is recognized or well-paid and that the workload is excessive. However, students' recognition of the good work done has positive effects and encourages them to move forward. Half of the teachers feel exhausted, unmotivated, expressing that the workload is not equitable, representing disagreements.

**Key words:** Job performance, beliefs, workload, capacity, context, burnout syndrome.

## Introducción

Es necesario reconocer el desgaste laboral del profesorado universitario, derivado de sus extenuantes jornadas a causa del excesivo trabajo y sus numerosas responsabilidades; aunado a la atención de nuevas generaciones que representan retos significativos en su tarea diaria. Es por ello, que existe la necesidad de poner particular atención al desgaste que sufren con el paso de los años y la importancia de investigar acerca del agotamiento en los docentes, proponiendo estrategias que

permitan atender y prevenir el síndrome de burnout, para generar ambientes sanos y eficientes.

El síndrome de burnout ya era reconocido desde 2010 por la Organización Mundial de la Salud, como una de las enfermedades laborales más importantes en el mundo. En 2020, dado el auge de la dolencia y sus efectos sobre los trabajadores, el síndrome entró en la lista general de la OMS, como una de las dolencias propias de la actividad de algunas profesiones específicas, aquellas que prestan servicios o cuidados a otros seres humanos. De esta manera, el síndrome burnout ha adquirido una relevancia significativa a nivel global (Morales y Hidalgo Murillo, 2015).

Por lo que es necesario el poder detectar este síndrome y generar diferentes estrategias que permitan primeramente su reconocimiento y posteriormente su tratamiento en los diferentes medios laborales. Particularmente en el sector educativo, por ser una labor envuelta en una sinergia de demanda cotidiana, actualización continua, cambio en las condiciones de las herramientas de trabajo, en el cumplimiento continuo, indistintamente de las condicionantes presentes.

El síndrome burnout ataca, sobre todo, a las profesiones que brindan servicios específicos a un mercado determinado. Por ello, ha sido establecida su prevalencia en los profesionales relacionados con la salud, tales como médicos y enfermeras. Pero también se ha venido investigando acerca de su impacto en la población de docentes de los diferentes niveles educativos, así como en entrenadores deportivos, en custodios de instituciones de corrección o penitenciarias, cuidadores de personas de la tercera edad, trabajadores sociales, administradores, policías y militares (Carlotto y Goncalves Camara, 2007).

Para que naciera el concepto de burnout, debieron transcurrir decenios de observaciones científicas, con el objeto de crear un modelo que designara al conjunto de síntomas producidos por el estrés en el trabajo; además esta expresión tuvo su desarrollo a través de seis etapas o momentos cruciales.

El estrés laboral es un término que por lo regular se refiere a las respuestas físicas y comportamentales frente a las personas relacionadas con el trabajo, las cuales permanecen activas por periodos cortos. Durante mucho tiempo, se estudiaron las consecuencias patológicas del estrés dentro de la fisiología orgánica (Wolf y Wolff, 1947) y aunque su influencia psicológica era conocida, estaba vinculada con las enfermedades que es habitual encontrar en los manuales de psicología, en donde se dejaba ver que el estrés era un factor que las generaba o las detonaba, según el caso. En los últimos decenios del siglo xx, fueron estudiadas sus consecuencias emocionales a largo plazo acuñándose el termino burnout en referencia a un síndrome desarrollado en periodos prolongados, como respuesta a vivencias periódicas de estrés, el cual incluye sintomatologías del estrés, aunque conserva sus propias manifestaciones características y se orienta a ser un funcionamiento deficiente y crónico padecido por algunas personas que se encuentran en el medio laboral.



Es importante señalar que no todo estrés laboral se transforma en burnout. Esto sólo ocurre cuando las condiciones de tensión, dentro del trabajo, se prolongan en el tiempo y no son atendidas. Por lo tanto, si la institución educativa lograra tener bajo control los estresores que afectan a sus maestros, podrían estar libres de desarrollar este padecimiento. El panorama del trabajo en el mundo y en México y las condiciones actuales de los centros laborales han generado que los trabajadores, en general, y los docentes, en particular, desarrollen este síndrome.

Aun cuando existen diferentes definiciones del término burnout, se llega a la misma conclusión del significado, expresado con sus diferentes sinónimos tales como: desgaste, cansancio, desinterés, abatimiento, consumido, estropeado, dañado, marchitado, debilitado, deteriorado, averiado, roto, destrozado, gastado; todos estos términos son muy descriptibles para observar lo que sucede con los docentes universitarios.

El concepto puede parecer poco claro, de manera extrema puede hacer alusión al trabajo excesivo de una persona durante un periodo prolongado y su consecuente abatimiento o quiebre. De forma moderada, el término puede representar que la energía se ha agotado como, por ejemplo, un incendio que se apaga o el agotamiento de una batería. Su concepto oscila desde un arruinarse por el sobrecalentamiento hasta un quedarse vacío de energía.

Quevedo, *et al.* (1999) exponen las cuatro áreas fundamentales en las que pueden agruparse los síntomas del «burnout» inicialmente descritos por Maslach y Pines (1977), Maslach (1982) y Cherniss (1980):

- a. *Psicosomáticos.* Incluyen las quejas de fatiga crónica, dolores frecuentes de cabeza y estómago, úlceras o desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, hipertensión, asma, dolores musculares (espalda y cuello) y en las mujeres, pérdida de ciclos menstruales.
- b. *Conductuales.* La sintomatología conductual observada fue fundamentalmente el absentismo laboral, aumento de la conducta violenta y de los comportamientos de alto riesgo, tales como conducción imprudente y aficiones suicidas; incapacidad para relajarse, dependencias de sustancias.
- c. Dentro de los signos emocionales está el distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad, los celos de llegar a convertirse en una persona poco estimada que pueden generar sentimientos paranoicos. Puede ser frecuente la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada, produciéndose así un descenso de las habilidades de memorización de los datos, razonamientos abstractos. Elaboración de juicios. Todo ello va a influir directamente en la relación del profesional con todos los sectores de su ámbito laboral, favoreciendo interacciones basadas en las dudas sobre su propia competencia y distorsiones en la percepción de los otros (Burke y Greenglass, 1989).

- d. Los signos defensivos surgen de la necesidad de los sujetos con «burnout» para aceptar sus sentimientos. La negación de sus emociones es un mecanismo con el que el sujeto trata de defenderse contra una necesidad que le resulta desagradable. La supresión consciente de información, el desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas, la atención selectiva y la intelectualización son formas de evitar la experiencia negativa (Álvarez y Fernández, 1991b; Pletcher, 1987; Fimian, 1987), y conflictos matrimoniales y familiares.
- e. En el ambiente laboral también se pueden constatar signos de «burnout». Cuando la organización no favorece el necesario ajuste entre las necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, aparecen aspectos tales como: falta de energías y entusiasmo, descenso del interés por los “clientes”, percepción de estos como “frustrantes”, crónicos, desmotivados, alto absentismo y deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación, entre otros.

Los síntomas más notables del síndrome burnout son el agotamiento emocional, la despersonalización, la pérdida de sentido de su trabajo e incluso de la vida, y el colapso de la capacidad de comunicarse con los compañeros de labor y, en general, las personas a su alrededor.

El síndrome burnout combina signos de otros malestares psicológicos de los profesionales y trabajadores, tales como la depresión, el estrés extremo, el agotamiento y las crisis existenciales, y configurando cuadros de extrema extenuación y derrumbe emocional y físico que exigen respuestas de todo tipo por parte de las instituciones donde laboran los afectados y todo su entorno (Mouzo Quintans, 2019).

El síndrome “burnout” se halla estructurado en un conjunto de síntomas y sufrimientos. Conjugua síntomas físicos y psíquicos: fuertes jaquecas, dolores estomacales y problemas intestinales; un profundo agotamiento emocional, un derrumbe psicológico que echa por tierra las capacidades y la propia valía ante las tareas cotidianas más simples. El cansancio y la frustración derrumban al individuo en una postración brutal que aniquila sus capacidades básicas, haciéndolo incapaz de asumir responsabilidades y aislándolo de las personas que lo rodean cotidianamente.

Ha sido constatado que los docentes son un segmento profesional muy expuesto a intensos y diversos estresores ocupacionales, los cuales conducen en muchos casos a contraer el síndrome burnout. De hecho, la enfermedad se ha convertido en un fenómeno de dimensiones y carácter epidérmico en esta categoría profesional. Y a pesar de que los docentes forman un grupo heterogéneo, puesto que en el interior de esta población existen distintas categorías dependiendo del entorno donde actúan y de las instituciones donde laboran (Carlotto y Goncalves Camara, 2007), se ven afectados indistintamente.





La diferencia entre el estrés y el burnout es que este último es un efecto a largo plazo del estrés crónico y se da en trabajos que presentan un contacto personal agudo, donde el apoyo del profesional se vuelve imprescindible; en especial, dichas profesiones son las de salud y el magisterio, donde el desafío es mantener una buena relación en donde exista acatamiento de las reglas que establece; esto implica un gasto importante de voluntad, atención constante y energía de reserva para responder a las demandas, tanto de estímulos internos como externos.

El gasto de fuerza y la frustración, que surge ante la falta de una relación de cordialidad y acatamiento hacia la autoridad, se convierte en el origen del burnout. Por lo tanto, éste es la consecuencia del estrés, pero en periodos prolongados de tiempo, lo que genera es un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y descaro hacia los destinatarios de los esfuerzos; así como sentimientos de incompetencia, deterioro de la propia valía y actitudes de rechazo hacia el trabajo, a la vez pueden estar acompañados de diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima.

También existe una diferencia entre depresión y burnout, ambos conceptos se originan en el estrés crónico, pero su origen es diferente, tampoco siguen el mismo desarrollo, ni producen las mismas consecuencias, ya que el burnout no suele manifestarse en la vida familiar del docente ni lo hace alimentar sentimientos negativos en ese contexto; a la inversa, puede haber docentes deprimidos que la única satisfacción que experimenten provenga de su trabajo (Freudenberger, 1974).

## Contexto teórico

El síndrome de burnout aparece documentado a mediados de los setenta, para poder describir la actitud de ciertos trabajadores de la salud hacia su labor diaria. Una vez definido el concepto, se continuó utilizando el término y se fueron agregando algunas otras aportaciones al respecto, enriqueciendo con ello el contexto del tema en diferentes escenarios laborales.

Para explicar el síndrome de burnout es necesario hacer referencia a algunos autores que aportaron una descripción al respecto del término. Freudenberger (1974) lo describe como una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios como consecuencia del ejercicio diario del trabajo. Perlman y Hartman (1982) concluyen que puede definirse como una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes: agotamiento emocional o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización. Esta definición fue respaldada empíricamente por el cuestionario elaborado por Maslach y Jackson (1981) para la evaluación del SQT (síndrome de quemarse por el trabajo), el “Maslach Burnout Inventory”.

El síndrome de burnout es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones

claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros (Maslach 1993).

El colaborador se siente imposibilitado para hacer frente a los problemas al sentirse desgastado por el estrés que le genera su entorno laboral. Los individuos se sienten desgastados y agotados por la percepción continua de presión en su trabajo.

El SQT ha sido definido como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto, y pérdida del interés por los clientes, que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio (Maslach y Pines, 1977).

Según algunos autores, el individuo siente una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar objetivos, que aparece en los profesionales de ayuda como resultado de sus condiciones de trabajo (Edelwich y Brodsky, 1980), o como un estado de agotamiento mental, emocional y físico causado por el estrés emocional crónico, resultado de la implicación excesiva con la gente durante largos periodos de tiempo (Pines y Kafry, 1982).

Es muy importante tener presente el contexto en el que surge la patología y su proceso de desarrollo, así como la concurrencia de varios síntomas que deterioran el plano cognitivo, afectivo y actitudinal del individuo para considerar que un determinado síntoma es indicador del síndrome, ya que se puede confundir sus síntomas como fatiga, pérdida de la autoestima, sensación de fracaso profesional, sentimientos de culpa, agotamiento emocional que tienen que ver con otras patologías (Schaufel, 2006).

Es un padecimiento que se genera a raíz de la excesiva o prolongada actividad laboral, desencadenando un estrés crónico y síntomas psicosomáticos. Puede representar algo más que sentirse exhausto, puede llegar al extremo de estar desanimado o desinteresado, no sólo en el área laboral sino en la vida personal, es sentirse consumido.

Desde la visión psicológica del síndrome, se presentan las siguientes características: agotamiento, despersonalización, cinismo, desmotivación e insatisfacción laboral, que desencadena en un bajo rendimiento laboral; todo esto como consecuencia de niveles de estrés prolongado, tanto en el aspecto emocional como en las relaciones interpersonales (Eliás Paredes, 2023).

El burnout ha sido asociado con varias formas negativas de respuestas al trabajo, incluyendo insatisfacción laboral, bajo compromiso con la organización, absentismo, intención de dejar el trabajo y rotación de trabajo (Schaufeli y Enzmann 1998); es un problema que surgió primero en trabajos de cuidado y servicio humano, tales como cuidado de salud, salud mental, servicios sociales, el sistema de justicia criminal, profesiones religiosas, orientación y educación (Maslach 1982).



Es importante mencionar que la relación de la salud personal con el estrés humano ha estado siempre en el centro de la investigación del estrés. Se ha mostrado un impacto negativo tanto en la salud física (especialmente problemas cardiovasculares), como en el bienestar psicológico. La dimensión del estrés individual del burnout es el agotamiento y, como uno pronosticaría, esa dimensión ha sido correlacionada con diversos síntomas físicos del estrés: dolores de cabeza, desórdenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión, episodios de resfrío/gripe y alteraciones del sueño (Leiter y Maslach 2000a).

Algunas profesiones son particularmente afectadas por el estrés laboral, en la actualidad, la función del docente demanda habilidades y compromisos para el logro de las múltiples actividades que implica su función dentro y fuera de la institución, para lo que emplea tiempo y energía que deberían estar destinados para el descanso y recreación de sí. El estrés en los docentes genera emociones negativas, con respecto al desarrollo de su actividad frente al grupo y no tiene control en sus labores diarias.

En el año 2016, se llevó a cabo un estudio sobre las TIC'S y su aplicación en las universidades, se llegó a la conclusión de que un 37% de los docentes omiten el uso de las tecnologías en clase, se sienten renuentes en utilizar esos recursos y optan por utilizar métodos de enseñanza tradicional. Esa situación ya venía siendo un factor estresante al sentir que la institución le exige como herramienta didáctica la utilización de medios tecnológicos, plataformas y sistemas de captura. Dicha situación se agravó a partir de la pandemia COVID-19, ya que se forzó a las instituciones a cambiar su método de enseñanza de presencial a virtual o híbrida utilizando diferentes plataformas como Teams, Meet, Zoom, entre otras, sin tener capacitación previa adecuada aumentando el grado de estrés en los docentes. (Serjio, 2016).

Actualmente se promueve, a nivel mundial, la inclusión de personas con discapacidad en diversos ámbitos; esto incluye la inclusión educativa; la falta de capacitación de los docentes para su atención en las instituciones educativas ha generado un estrés adicional, ya que existe falta conocimiento sobre el tipo de discapacidades tanto visual, auditivo y motriz, y que de manera general tiene poco conocimiento sobre discapacidad psicosocial. Además, la diversidad sexual también ha generado un cambio en la forma de comunicación de los docentes, siendo necesario un lenguaje más cuidadoso e inclusivo, con nuevos términos que antes no utilizaba y de no hacerlo genera problemas tanto laborales como legales.

Estos problemas inciden de manera directa en la calidad educativa, mostrando: menos interés en los alumnos, ausentismo, bajo desempeño y actitudes negativas, con respecto a sus compañeros de trabajo, obstaculizando el buen funcionamiento de una institución educativa. El docente presenta características específicas como cansancio, ausentarse de clases una o dos veces por mes; frecuentemente, tener problemas con los alumnos, dejar salir al grupo 5 o 10 minutos antes de la hora, platicar sus problemas personales con los alumnos, ser conflictivo con sus colegas, estar pendiente de los errores de sus colegas y de lo que hacían para usarlo

negativamente, además de disfrutar de los problemas ajenos (Rodríguez Ramírez, Guevara Araiza, y Viramontes Anaya, 2017).

Este síndrome puede desencadenar que el individuo tenga problemas tanto físicos como emocionales que le impidan realizar su trabajo satisfactoriamente, además de afectar la relación laboral con su entorno, puede generar el que aumente el ausentismo en el trabajo, falta de productividad y esto puede ocasionar además que los colegas se empiecen a sentir enojados y desmotivados propiciando un clima laboral cada vez más complicado, lo que genera que el ciclo continúe.

Es relevante puntualizar que, en México, la Norma NOM-035-STPS-2018 establece los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

De acuerdo con el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo y la propia Norma:

- Entorno Organizacional Favorable: aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.
- Factores de Riesgo Psicosocial: aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Conviene precisar que la NOM-035-STPS-2018 no contempla ni establece ninguna obligación para utilizar un instrumento para realizar una evaluación psicológica de los trabajadores, aplicar un cuestionario para identificar trastornos mentales, conocer variables psicológicas internas al individuo como actitudes, valores, personalidad, etc., medir el estrés en los trabajadores.

La política de prevención de riesgos psicosociales es la declaración de principios y compromisos que establece el patrón para prevenir los factores de riesgo psicosociales y la violencia laboral, y para la promoción de un entorno organizacional favorable, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno o decente, y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

Con relación al liderazgo y las relaciones en el trabajo deberán incluir: acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo; lineamientos para prohibir la



discriminación y fomentar la equidad y el respeto; mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores, y establecer y difundir instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impiden o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando estos se presenten; capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables.

Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se deberá cumplir con: analizar la relación capacitación-tareas encomendadas, dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación. (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

A cerca de la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores se deberá promover que: el patrón, supervisor o jefe inmediato se comuniquen de forma directa y con frecuencia con los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo, los cambios en la organización o en las condiciones de trabajo se difundan entre los trabajadores, los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o la mejora de las condiciones de su trabajo que permitan mejorar su desempeño.

Respecto a las cargas de trabajo deberán contener: instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades, actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan periodos necesarios de descanso, rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados, revisión y supervisión sobre la distribución de la carga de trabajo para que se realice de forma equitativa y considerando el número de trabajadores, actividades a desarrollar, alcance de la actividad y su capacitación.

En el tema del reconocimiento en el trabajo deberán contar con mecanismos que permitan: reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores, difundir los logros de los trabajadores sobresalientes, en su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo.

En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral se deberá: difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores, establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral.

Respecto al control de trabajo deberán comprender: actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad, siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello, acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre

su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que estos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo, reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones.

Con relación al equilibrio en la relación trabajo-familia, contemplar: acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones del trabajo lo permitan, lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores.

En lo relativo al apoyo social deberán incluir actividades que permitan: establecer relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patronos para que puedan obtener apoyo los unos de los otros; realizar reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo; promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores; contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores, y proporcionarles los equipos y útiles indispensables.

Actualmente, existe información al respecto del burnout por autores como Maslach y Pines (1977), Maslach (1982) y Cherniss (1980), que exponen de manera clara tanto conceptos como la sintomatología de este síndrome en los trabajadores. Sin embargo, es necesario también estudiar sus efectos en el entorno familiar de cada uno de los individuos; se requiere aplicar de manera urgente alternativas para medir y dar solución al mismo; en México a pesar de contar con una Norma para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, en el ámbito laboral, sería necesario considerar la obligación de utilizar un instrumento para realizar una evaluación psicológica de los trabajadores, aplicando un cuestionario para identificar trastornos mentales y medir el estrés en los trabajadores.

Es importante poner atención a este tema, ya que la Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que el 75% de las personas trabajadoras en México padece los efectos de un estrés laboral crónico: el nivel más alto de todo el mundo. México es el país de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en el que más horas se trabaja. No es extraño entonces que 8 de cada 10 personas trabajadoras en este país viva con estrés laboral. Mientras que en China son 7 de cada 10 y en Estados Unidos, 6 de cada 10, según la OMS (Juárez, 2021).



## Metodología

Para llevar a cabo la presente investigación, se utilizó una combinación de fuentes de datos tanto primarias y secundarias, con el objetivo de obtener una visión completa y precisa del fenómeno a estudiar. La revisión exhaustiva de la literatura existente —con el fin de conocer las distintas teorías, conceptos y métodos que se relacionan con el tema de interés— nos llevan a complementarlos con los datos primarios donde a través de la aplicación de técnicas de investigación, tales como encuestas, entrevistas, experimento y observación de los participantes, nos ayudan a robustecer la información obtenida.

Durante la ejecución de la investigación, se llevaron a cabo cuatro etapas fundamentales para obtener información primaria y poder sustentar las estrategias propuestas con base en las diversas fuentes utilizadas.

La primera etapa consistió en un estudio descriptivo, para el cual se utilizó un instrumento de referencia, compuesto por varios apartados que permitieron medir diferentes variables en el cuestionario; dichos apartados permiten obtener una visión integral y precisa de las percepciones, actitudes y emociones de los docentes en el contexto educativo. El primer apartado incluye las instrucciones, los datos de identificación y los datos de diagnóstico sobre las afectaciones económicas que ha generado la pandemia. A partir del segundo bloque, el cuestionario aborda una serie de variables ordinales que presentan situaciones escalonadas, en las que se cuestiona sobre el liderazgo ejercido en el ámbito educativo, en este bloque se incluyen declaraciones sobre los factores organizacionales que influyen en la gestión educativa. El tercer bloque está enfocado en las metas personales de los docentes, mientras que el cuarto apartado se enfoca en las creencias de capacidad de los docentes para afrontar los retos educativos que han surgido durante la pandemia. El quinto bloque se centra en las creencias de contexto, es decir, en las percepciones que tienen los docentes acerca del entorno educativo en el que se desenvuelven. El sexto bloque del cuestionario aborda el proceso de excitación emocional, es decir, la manera en que los docentes perciben y gestionan las emociones que experimentan en el entorno educativo. Finalmente, el séptimo bloque se enfoca en el burnout, el síndrome que afecta el bienestar emocional de los docentes y que puede tener consecuencias negativas en su desempeño laboral.

En la aplicación del instrumento mencionado, se decidió utilizar la plataforma en línea Google Forms, para facilitar la recopilación rápida y confiable de los resultados obtenidos. Para obtener dicha información, se tomó al total de la población de Profesores de Tiempo Completo de las carreras de Administración área Formulación de Proyectos y Licenciatura en Gestión de Negocios y Proyectos, así como las carreras de Procesos Industriales Área Manufactura y de la Ingeniería en Tecnologías de la Producción, ya que ellos son los que realizan la mayor parte de las actividades que solicita la Universidad; no se elige a los profesores de asignatura ya que ellos sólo se dedican a impartir clases y es sólo por algunas horas; los profesores de tiempo completo, además de la docencia, preparan documentación para diferentes auditorías y también alimentan y cumplen con el sistema de calidad

interno, certificaciones docentes, perfil deseable, trámites administrativos, gestión académica, investigaciones para cuerpos académicos, tutorías, coordinación de maestros, academias, seguimiento de estadios en la industria y vinculación, entre otras actividades.

En la segunda etapa se llevó a cabo un experimento observacional que consistió en el envío de la encuesta a través de correo electrónico a los docentes, donde el objetivo principal fue analizar los diferentes comportamientos y actitudes de su participación. La instrucción de participación en esta etapa procedió de la dirección de carrera, lo que permitió comprobar o disentir la apreciación de que existen miembros con actitudes poco empáticas hacia el trabajo de sus demás compañeros, y que esto es un generador de desgaste laboral.

Aquí el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, con base en el conocimiento de la población docente o para el propósito del estudio.

En la tercera etapa se llevó a cabo la entrevista a colaboradores, donde se aplicó un cuestionario de ocho preguntas abiertas utilizando variables diferentes aplicadas al cuestionario en línea. Estas variables se enfocaron en varios aspectos entre los que destacan: conocer las funciones realizadas por los docentes y saber si el tiempo es suficiente para realizarlas. También se buscó saber si los docentes se encuentran motivados en su actividad, así como descubrir cuáles podrían ser algunos incentivos adicionales que les motivaran. Además de indagar sobre la percepción de los colaboradores en cuanto a la equidad de trabajo entre ellos, su compromiso para trabajar en equipo, así como la evaluación del clima organizacional.

La muestra fue aleatoria, entrevistando a Profesores de Tiempo Completo de la carrera de Administración y Procesos Industriales, según la disposición del docente y del investigador.

La cuarta etapa del estudio se enfocó en la observación directa de los Profesores de Tiempo Completo de la carrera de Administración y Procesos Industriales; esta técnica permite obtener información detallada sobre las dinámicas y situaciones que se presentan en el ambiente de trabajo, para ello se utilizó la técnica de registro anecdótico. Durante este proceso se registraron detalladamente la fecha, día de la semana, la hora, el nombre del docente, las actividades realizadas, el contexto de trabajo en el que desenvolvían. Además, se describió la observación en cuanto al liderazgo en el área, las reacciones y el comportamiento de los colaboradores durante una jornada normal. También se tomó percepción del clima laboral en las carreras.

La selección de la muestra para la observación se realizó mediante un muestreo no probabilístico de conveniencia, basado en la disponibilidad de los profesores de tiempo completo según el día y horario, esto determinado por el investigador.

Es importante recalcar que en el desarrollo de las etapas de la investigación se han evidenciado múltiples limitaciones e inconvenientes, ya que no existe tiempo

asignado en nuestro programa de trabajo para la realización de esta investigación, debido a esto fue necesario combinar las diversas actividades cotidianas como la docencia, cursos para lograr certificaciones, tareas administrativas, atención a padres de familia y tutoría a alumnos, etc., así como lidiar con el comportamiento de compañeros de trabajo en la aplicación de algunos instrumentos.

## Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las herramientas utilizadas en la presente investigación: en primera instancia, se muestran los resultados de la encuesta aplicada en línea a los Profesores de Tiempo Completo de las carreras de Administración y Procesos Industriales.

Los datos del diagnóstico sobre las afectaciones económicas que ha generado la pandemia fueron los siguientes: durante la temporada de pandemia COVID-19 (2020-2021), los colaboradores se vieron afectados en sus ingresos económicos, opinan que los ingresos familiares en su mayoría permanecieron igual. En la figura 1, en algunos casos, disminuyó un poco, en dicha situación beneficia el pertenecer a una institución en la cual el puesto de tiempo completo asegura 40 horas a la semana forzosamente, realizándose estrictamente desde casa, por lo cual se cumplía con el objetivo, y la carga laboral permaneció igual y sobrepasando el horario de la jornada laboral.

**Figura 1.** Diagnóstico de afectación económica durante COVID19(2020-2021)

Respecto al período de pandemia(2020-2021) los ingresos hoy en el hogar de los docentes fueron



Fuente: elaboración propia

### Liderazgo

En cuanto al liderazgo en las carreras de Administración y Procesos Industriales, el 67% de los profesores considera que el director de la carrera es honesto y justo, aunque el 33% faltante piensa que no lo es o no quiso opinar al respecto. En ocasiones, hay docentes no comprometidos, y los colaboradores mencionan en su mayoría que el director sí actúa sobre ellos; un 30% opina que no actúa sobre ellos, y el resto no quiso contestar. La retroalimentación, por parte del director, para la mitad de los docentes sí se realiza, resaltando lo que está bien y lo que hay que

mejorar, el 25% opina que no se da y el resto no opina ni positiva ni negativamente al respecto (ver figura 2).

**Figura 2.** La retroalimentación del director a los docentes

**Mi director me da retroalimentación sobre lo que estoy haciendo bien y donde podría mejorar**



Fuente: elaboración propia

En su mayoría, los profesores se sienten apreciados y respetados por el director; sólo el 10% indicó que no lo siente así, y el resto prefirió no comentar sobre el tema; en general, opinan que si tienen influencia en el departamento en un 60 %, el 10% no lo considera así y el 30% nuevamente prefiere no opinar. Con respecto a si se considera que el director es imparcial y justo si tuviera un conflicto con un estudiante, el 60% de los profesores opinan que está de acuerdo, el 20% está en desacuerdo, mientras que el resto omitió opinar al respecto.

### *Factores organizacionales*

Dentro de la percepción que los profesores tienen de su tarea académica, se encontró lo siguiente: el 60% siente tener oportunidades de aprendizaje, tales como desarrollo profesional en su área temática, además cuentan con herramientas y recursos pedagógicos, mientras que el resto prefiere no omitir opinión al respecto. El 80% se siente apoyado por sus estudiantes y el resto prefirió no opinar, no se han visto afectados por los recortes financieros ni les ha afectado el tamaño de estudiantes en las clases ni la carga de trabajo, perciben que no hay brecha entre la forma en que hacen su trabajo y cómo les gustaría hacerlo, los profesores creen que sus alumnos son geniales; les agradan y perciben que la mayoría son responsables.

El 100% de los profesores consideran que pocos estudiantes son hostiles o disruptivos en sus clases, sienten que muchos estudiantes son dignos de su respeto; el 90% del profesorado cuenta con equipo adecuado y actualizado, sienten libertad y flexibilidad sobre su enseñanza; el 30% de los académicos tiene oportunidades de aprender nuevas técnicas de enseñanza, siente estar enseñando a estudiantes motivados; tan sólo el 20% de los profesores perciben seguridad laboral. Además, consideran que los estudiantes no se esfuerzan tanto como ellos, el 40% de los docentes se sienten como un equipo junto al jefe de departamento simplemente facilitando sus acciones, aunque no sienten tener una voz genuina en las decisiones de toda la Universidad (ver figura 3).

**Figura 3. Equipo de trabajo entre el docente y el director**

Los docentes se sienten como un equipo junto al Jefe de departamento, simplemente facilitando sus acciones.



Fuente: elaboración propia

### *Metas personales*

En cuanto a las metas personales los profesores tienen la siguiente apreciación: el 70% de ellos perciben que el departamento tiene una visión y metas departamentales específicas, que la dirección general de su departamento es compatible y no demasiado controladora; un 10% prefiere no omitir opinión, y el 20% restante no está de acuerdo con lo anterior; el 70% está muy de acuerdo en apoyar las metas del departamento y de la Universidad y trabajan para alcanzarlas, y el 30% están sólo de acuerdo.

### *Creencias de capacidad*

En cuanto a la autopercepción del profesor se encontró lo siguiente: 100% de los docentes se sienten informados y capaces en sus especialidades, saben que están haciendo un buen trabajo de enseñanza; saben que su enseñanza está ayudando a los estudiantes a tener éxito; están muy de acuerdo en que realmente son profesionales; perciben que lo que enseñan en la universidad vale la pena y es valioso para los estudiantes y la sociedad; el total de los docentes se preocupan por cómo enseñan y tratan de ser buenos maestros.

El 100% de los docentes sienten que el éxito de los estudiantes es importante para ellos, así que todos los docentes encuestados están orgullosos de ser maestros, están felices de ser especialistas (en la materia), tomaron una decisión adecuada al elegir su profesión, sienten que es importante que los estudiantes crezcan y se desarrollen intelectualmente.

### *Creencias del contexto*

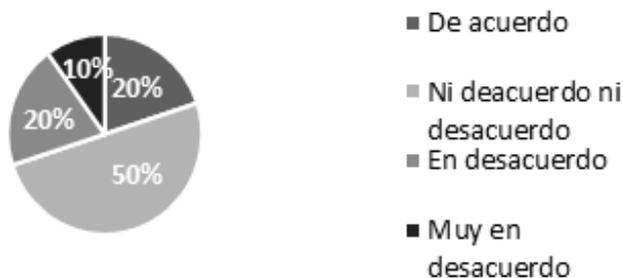
Un 70% de las personas encuestadas mencionan que están de acuerdo con que hay ayuda entre sus colegas para realizar el trabajo, mientras que un 10% está en desacuerdo y un 20% prefiere no opinar. En cuanto a la colaboración y trabajo en

equipo, el 20% está en desacuerdo, un 10% muy en desacuerdo, el 50% prefiere no opinar, mientras que sólo un 20% está de acuerdo (ver figura 4).

Un dato relevante es que, cuando se les cuestiona que si se llevan bien en el área, el 40% prefiere no opinar y un 10% no siente que se lleven bien. Un 40% de los maestros siente que no se recibe reconocimiento por la realización de su trabajo.

**Figura 4.** Colaboración amistosa en el departamento

### Los profesores de nuestro programa trabajan en equipo con una colaboración amistosa



Fuente: elaboración propia

#### *Proceso de excitación emocional*

El 70% de los maestros siente que la retroalimentación positiva de los estudiantes los motiva a esforzarse en su labor docente, y al 100% le motiva mucho ver aprender a los estudiantes. El 80% se siente exitoso cuando los alumnos otorgan retroalimentación positiva, mientras un 90% de los docentes se emociona al saber que los alumnos están aprendiendo, asimismo, la mayoría de los maestros menciona que lleva una buena relación con los estudiantes.

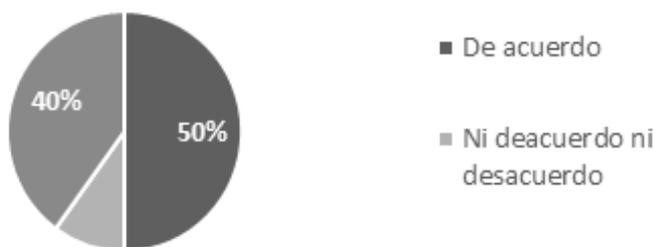
#### *Burnout*

En cuanto al tiempo para preparar las clases, el 40% muestra desacuerdo al no existir tiempo suficiente, mientras que el 50% siente que es tiempo suficiente. En cuanto al agotamiento laboral, el 40% de los maestros contestó que sí se siente agotado; el 10% prefiere no contestar; en cuanto a la carga laboral, un 40% externo que no es justa, un 10% prefirió no contestar.

El 50% siente mucho estrés porque no puede mantenerse actualizado, mientras que 10% prefirió no contestar, y un 40% no siente estrés, en la figura 5 aun así, el 70% muestra una actitud positiva hacia el trabajo que realiza.

Figura 5. Estrés laboral

Siente estrés al no poder mantenerte actualizado



Fuente: elaboración propia.

Otros instrumentos utilizados en esta investigación fueron la entrevista a colaboradores, la observación y el experimento donde se obtuvieron los siguientes resultados:

*Entrevista colaboradores*

De acuerdo con las variables utilizadas que conformaban dicho instrumento, se cuestionó cuáles son las funciones que realizan los integrantes de la muestra que son Profesores de Tiempo Completo de la carrera de Administración y Procesos Industriales, a lo que ellos contestaron que las actividades iban desde la docencia, investigación, atención a estadios, coordinación, tutoría, asesoría, atención a padres de familia, asesoría a proyectos, convocatorias, certificaciones (PRODEP, ANFECA, CACECA) actividades extras: informe mensual, manejo de redes, así como asistir a cursos, talleres y diplomados, suministro de información a finanzas, contraloría, recursos humanos, dirección, desarrollo académico, departamento de certificaciones, entre otras. También se les preguntó que si el tiempo de su jornada laboral era el suficiente para desarrollar sus actividades, y el 67% de los colaboradores consideran que no es suficiente el tiempo de la jornada laboral si realiza las actividades solicitadas en tiempo y forma; además externaron que no todos los colaboradores tienen la misma carga de trabajo, ya que algunos realizan actividades adicionales a lo establecido para su puesto; también 67% de los docentes expresa que en ocasiones se siente desmotivado para acudir a su trabajo, y ha considerado faltar o retirarse temprano, como se muestra en la figura 6. Al preguntarle a los profesores si les gustaría obtener algunos incentivos adicionales mencionaron que sería muy necesario, primeramente, un buen clima laboral, permisos o descansos por exceso de trabajo, incentivos económicos, entre otros.

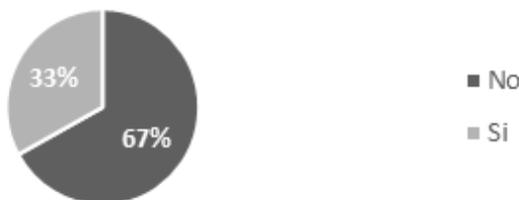
Un dato importante que recalcar es que el 100% de los docentes consideran que hay favoritismo y que no es equitativa la distribución del trabajo; algunos integrantes de la muestra al entrevistarlos consideran que algunos compañeros de trabajo sí son un obstáculo, pues hay maestros que no imparten clases y en lugar

de ello ponen otras actividades y no se involucran en los objetivos de la carrera sino en los de su beneficio personal. En el caso de la pregunta si ellos se consideran capaces en su área en cuanto a conocimientos, el 33% de los profesores opina que sí se sienten capaces de desarrollar sus materias aplicando sus conocimientos en la industria, y el 67% se siente insatisfecho a pesar de tener todos los conocimientos en su área.

Una pregunta importante para finalizar la entrevista es si los profesores consideran que el comportamiento de sus compañeros afecta en ocasiones las relaciones que mantienen entre ellos, y el 67% opina que el mal ambiente de trabajo y el comportamiento de algunas personas sí altera las relaciones que se mantienen entre ellos, lo que ha ocasionado que, en algunos casos, las autoridades hayan tenido que tomar medidas al respecto, como lo es hablar con los involucrados de manera personal y actuar en consecuencia.

**Figura 6.** Motivación laboral

¿Te sientes motivado para realizar tu trabajo?



Fuente: elaboración propia

### *Observación*

El objetivo de la observación fue describir el liderazgo, las reacciones y actuar de los colaboradores en cuanto a situaciones cotidianas. Se observó que a pesar de que la encuesta arroja resultados favorables en cuanto al liderazgo, los docentes muestran inconformidad por la forma de ejercerlo, ya que existe desigualdad en la asignación de actividades a desarrollar, y se presenta el celo profesional con mucha frecuencia y la falta de ética en casos específicos de alumnos, además se destaca que no existe un clima organizacional que permita el desarrollo adecuado de las funciones cotidianas del docente.

### *Experimento*

Al inicio de la presente investigación, se analizó la posibilidad de elaborar un experimento para probar el comportamiento de los colaboradores al involucrarlos en la participación de los instrumentos como la aplicación de encuestas, entrevistas,





observación, ya que se esperaban diversas reacciones que iban desde la participación activa en la contestación de las preguntas en tiempo y forma; así como diversas reacciones, como aquellas en la que se cuestiona y se da retroalimentación negativa del mismo instrumento, además de no contestarlo en el tiempo esperado a pesar de la solicitud al respecto.

Los resultados arrojaron que el 38% mostró resistencia para contestar la encuesta o participar en la entrevista, decidiendo incluso no contestar el instrumento de la presente investigación, y un 62% tuvo una actitud participativa aun haciendo algunas observaciones del instrumento enviado en línea de manera positiva.

## Discusión

La Institución Educativa es el espacio en donde el docente desempeña sus funciones como impartir cátedra y todas las funciones administrativas que tienen que ver con su trabajo y, en ocasiones, algunas adicionales, lo cual hace que se vea expuesto a factores que le pueden causar estrés. Dentro de la universidad, se interactúa constantemente con diversas personas que van desde los alumnos, padres de familia, personal administrativo y directivo, otros profesores, empresarios, etc., y se debe tomar en cuenta que el comportamiento de las personas en la organización está constituido por la naturaleza de las personas como las diferencias individuales, percepciones, la persona como un todo, comportamiento motivado, deseo de participación y valor de la persona, lo que puede ser causante de situaciones que ponen en riesgo la salud de los colaboradores.

Dicha situación repercutirá en su desempeño y rendimiento y se verán afectados, además del docente, los alumnos que interactúan diariamente con él, en algún momento se dejará de cumplir con los compromisos y actividades en tiempo y forma argumentando la saturación de trabajo, la dificultad para hacerlo, la falta de recursos, la falta de tiempo, la falta de concentración por la diversidad de funciones que el trabajador desarrolla de manera paralela a petición de dirección y diversas áreas de la institución, lo que genera situaciones incómodas y dificultad para relacionarse sanamente como las siguientes:

- Afectación del clima laboral.
- Falta de acercamiento previo con padres de familia, lo que repercute en problemas posteriores.
- Bajo rendimiento laboral.
- Trato inadecuado al alumno.

- Falta de ética al enfrentar problemas personales y académicos de los alumnos.
- Existe percepción de ser sobre calificado, por lo cual pone en tela de juicio el trabajo del resto del equipo.

Lo que se observó en el estudio es que la institución sí cuenta con las condiciones necesarias para realizar el trabajo como docente; también se cuenta con políticas y procedimientos institucionales y canales de comunicación pertinentes, aunque en lo académico y conductual aún falta que se consoliden y se lleven a la práctica para mejorar y prevenir oportunamente el estrés laboral.

Dentro de los hallazgos se observó que más que encontrar necesidades de infraestructura dentro de la universidad, los docentes refieren que se debe atender con prestancia el problema actitudinal de los colaboradores, ya que es lo que afecta el clima laboral, durante la investigación se aplicaron diversas herramientas las cuales involucraban la participación de los docentes, y se observó una actitud negativa y falta de participación en algunos colaboradores, lo que se confirmó con los resultados obtenidos.

Es importante resaltar que en dichas carreras, a diferencia de las otras con las que cuenta la universidad, se percibe un clima de competitividad, derivado de que su materia prima es el capital humano, y justo ahí es donde se genera la mayor problemática. Esta situación genera críticas y rivalidad entre los docentes, alterando el comportamiento entre docente-docente, docente-alumno, docente-padres de familia y docente-directivos.

Si se le suman los problemas personales a los problemas laborales, donde se enfrenta a conflictos y problemáticas, se afecta la salud y ocasiona daños que se manifiestan en una variedad de enfermedades, por lo que se ha considerado la docencia como trabajo de alto riesgo desencadenando un elevado estrés laboral.

De acuerdo con la presente investigación, se generan las siguientes estrategias para atender la problemática que se presenta en las carreras Administración, área Formulación de Proyectos y Licenciatura en Gestión de Negocios y Proyectos, así como las carreras de Procesos Industriales, área Manufactura y de la Ingeniería en Tecnologías de la Producción de la Universidad Tecnológica de Torreón.

1. El reconocimiento de los directivos hacia sus subordinados por el puntual cumplimiento de sus actividades, compromiso y desempeño sobresaliente.
2. La retroalimentación a las personas que no están dando el desempeño óptimo para saber cuáles son sus limitantes y poder apoyar en el cumplimiento de sus funciones.
3. La reorganización de actividades que pudieran descargar funciones y permitir mayor concentración al docente en su quehacer académico, equilibrando con ello la carga laboral.





4. Contar con un espacio donde se dé un diálogo abierto con los integrantes del departamento, que sus ideas sean bienvenidas y sean tomadas en cuenta.
5. El incentivo económico y no económico es una fuente importante de motivación en el área laboral, nos comunica que estamos haciendo bien nuestro trabajo y que aprecian nuestro esfuerzo por realizarlo de la mejor manera.
6. La revisión continua de los perfiles docentes que permitan escalar, generando interés y mayor capacitación entre los integrantes.
7. La capacitación continua en el personal, permitirá tener mejor dominio de su quehacer académico.
8. La participación activa en la toma de decisiones generará mayor confianza entre los directivos y subordinados.
9. La comunicación continua permitirá el conocimiento de las acciones en la institución.
10. La integración del equipo de trabajo, será un resultado de todo lo anterior, permitiendo con ello el mejor desempeño laboral.
11. Realizar valoración psicológica mediante estudios de personalidad y bienestar emocional en el área educativa.
12. Ofrecer ayuda psicológica a los maestros que padecen estrés laboral.
13. Sistema de medición continua sobre la situación física y mental de los docentes.
14. Mejora continua de las instalaciones y equipos actualizados para el mejor desempeño de las funciones docentes y administrativas.
15. Revisión continua del desempeño y consecuencias en relación con el resultado y así evitar el desequilibrio en el trabajo.

## Conclusiones

De acuerdo con los diferentes instrumentos utilizados en la presente investigación se llega a las siguientes conclusiones:

A pesar de que algunos instrumentos arrojan que existe un buen liderazgo, otros denotan carencia del mismo, ya que se externa en la muestra presentada una carga de trabajo desigual, lo que genera un clima laboral que no permite el desarrollo adecuado de las funciones cotidianas del docente, el comportamiento de los colaboradores no es el ideal al presentar una actitud apática hacia el trabajo de los demás y en algunos casos se percibe una retroalimentación negativa o exceso de críticas.

Una parte de la plantilla de docentes expresan no tener suficiente tiempo para preparar sus clases, además de sentirse agotados y desmotivados para trabajar, se percibe un sentimiento de estrés al respecto por la falta de actualización. A pesar de lo anterior, la mayoría expresa tener una actitud positiva hacia el trabajo que realiza y en general se perciben capaces en sus aptitudes profesionales.

Después de tener conocimiento del panorama general de las carreras Administración y Procesos Industriales de la Universidad Tecnológica de Torreón, se sugiere:

1. A partir de la Norma NOM-035-STPS-2018 existe un instrumento de medición que se aplique continuamente en la institución para lograr una cultura en la que se procure el trabajo digno o decente, y la mejora continua de las condiciones de trabajo, para evitar el síndrome de desgaste ocupacional, el cual se muestra en la figura 7 que da como resultado el estrés crónico en el trabajo.
2. Evitar la burocracia por parte de las instituciones que regula la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, y poner especial atención en la salud mental de los trabajadores.
3. Una cuidadosa valoración psicológica de los aspirantes particularmente de los docentes que son los que tienen un trato directo con los aprendices, y a la plantilla actual de profesores ofrecer un acompañamiento psicológico durante su permanencia en la institución mediante valoraciones continuas del estado físico y emocional de los colaboradores.
4. Generar estrategias por parte de los directivos para fomentar la integración del equipo de trabajo que permitan el puntual cumplimiento de los requerimientos institucionales y departamentales.
5. Prestar especial atención en las habilidades de los subordinados para el mejor desempeño de sus actividades, equilibrando la carga de trabajo y revisión continua de los perfiles docentes que le permitan acceder a la recategorización a partir del nivel de estudios, certificaciones, acreditaciones y desempeño docente.
6. Disminución de la jornada laboral a partir de la evaluación del desempeño docente, lo cual puede ser un incentivo y puede tener como resultado mayor productividad, ya que a partir de la pandemia por COVID-19 se extendieron las jornadas laborales; al no poder ser presencial se utilizaron diversos medios de comunicación 24/7 que, actualmente continúan utilizándose, lo cual ocasiona un aumento del nivel de estrés y ansiedad, aunado a aquellos que aún continúan sufriendo las secuelas de haber contraído el virus, de lo que no se cuenta en la institución con un reporte estadístico al respecto que evidencie la afectación en las capacidades tanto físicas como emocionales del colaborador, lo que ha mermado su desempeño y en casos extremos a perder su trabajo; se propone considerar lo anterior para estar preparados para generar diversas estrategias y así enfrentar dichas situaciones en un futuro.
7. Generar tiempos dentro de su jornada que permita a los colaboradores interactuar en espacios comunes al aire libre, permitiendo disminuir la carga de estrés que le ayude a sentirse físicamente mejor y así continuar con una mejor actitud en sus actividades diarias.
8. Salarios adecuados y dignos a la profesión que es la columna vertebral de la sociedad, que en algún futuro pueda ser comparable con personas que se dedican a actividades diversas que no contribuyen, en algunos casos, a

nutrir positivamente a la sociedad como los influencers en redes sociales, cargos públicos y otros.

9. Ser partícipe en la toma de decisiones y generar la confianza de expresar sus puntos de vista sin sentirse observado y juzgado, ya que todas las ideas son valiosas.
10. Por último, crear herramientas institucionales que permitan medir la reducción del síndrome burnout en sus colaboradores a un corto y mediano plazo, creando con ello un modelo que pueda replicarse en otras Universidades Tecnológicas y posteriormente en otras instituciones.

## Bibliografía

Carlotto, M. S., y Gonçalves Câmara, S. (2007). Predictores del Síndrome de Burnout en profesores. *Periódicos Electrónicos en Psicología*, 11(1), 101-110. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_abstractypid=S1413-85572007000100010yInq=ptynrm=isylng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstractypid=S1413-85572007000100010yInq=ptynrm=isylng=es).

Carrillo, D., Valencia, J., Ortíz, M., Mata, G. (2016). La inclusión educativa desde la perspectiva de los alumnos en Universidades de la Comarca Lagunera. E. R. *Gurrola, Innovación, gestión, tecnología y competitividad*, 30-39. Pearson.

Paredes, E. (2023). Síndrome de burnout y síntomas psicossomáticos en el personal asistencial de un hospital del departamento de La Libertad. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108603>

González, L. F. A. E. S. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. Editorial El Manual Moderno.

España, I. E. G., Panunzio, A. P., Gómez, M. A. C., y Santillán, M. A. B. (2021). Síndrome burnout en docentes universitarios. *Recimundo*, 5(3), 205-219.

Juárez, B. (12 de Julio de 2021). Burnout, enfermedad laboral masiva todavía no reconocida por México. *El Economista*.

Maslach, C. (junio de 2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*(32), 37-43. [www.cienciaytrabajo.com](http://www.cienciaytrabajo.com).

Pérez, A. M. (septiembre de 2010). El Síndrome de Burnout. Evolución Conceptual y Estado Actual de la Cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*(112), 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>.

Rodríguez Ramírez, J. A., Guevara Araiza, A., y Viramontes Anaya, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8(14).

Schaufel, P. R.-M. (2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales*. Valencia: Diputación de Valencia.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (23 de octubre de 2018). *Gobierno de México*. Recuperado el 8 de marzo de 2023, [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035\\_guia.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf).

Serjio Guerrero Rangel, M. A. (2016). Las Tics y su aplicación en Universidades privadas de la Comarca Lagunera. En E. R. Gurrola, *Innovación, Gestión Tecnología y Competitividad* (pp. 172-176). México: Pearson.



---

## CAPÍTULO X

# Impacto del burnout en la Universidad Politécnica de Tulancingo

María del Rosario López Torres\*  
Ángel Alejandro Pastrana López\*\*  
Roberto Arturo Sánchez Herrera\*\*\*  
Laura Guzmán Vera\*\*\*\*

\* Doctora en Dirección de Organizaciones. Ingeniería en Sistemas Computacionales, Universidad Politécnica de Tulancingo, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2337-4913> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Maria-Del-Rosario-Lopez-Torres>

\*\* Maestro en Administración. Departamento de Administración y Gestión de pymes, Universidad Politécnica de Tulancingo, México. ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-4610-8162> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Angel-Pastrana-Lopez>

\*\*\* Doctorado en Educación. Dirección de Ingenierías, Universidad Politécnica de Tulancingo, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-003-4415-7934> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Roberto-Sanchez-Herrera>

\*\*\*\* Maestra en Dirección de Organizaciones. Desarrollo Académico, Universidad Tecnológica de Tulancingo, México. ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-9444-009X> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Laura-Guzman-45>

## Resumen

Actualmente, se piensa que el desgaste que sufre el trabajador se debe a la presión que se impone por cumplir exigencias cada vez mayores de la organización. La adicción al trabajo tiene implícitos ciertos factores de riesgo individuales que contribuyen al desgaste o al bienestar laboral, independientemente de las condiciones de trabajo. El presente capítulo presenta los resultados de una investigación sobre el estrés y la ansiedad que cada vez son más frecuentes entre las personas que nos rodean dentro del ámbito laboral, es decir, el impacto del burnout en la Universidad Politécnica de Tulancingo (UPT). Dicha investigación tiene un enfoque cuantitativo, un alcance correlacional, descriptivo, explicativo, con un diseño transaccional donde se recolectaron los datos en un solo momento, utilizando la escala de Likert para el instrumento. Las variables a medir fueron: liderazgo, factores organizacionales, metas personales, creencias de capacidad, creencias de contexto, proceso de excitación emocional y burnout. Tomando en consideración un censo de 28 profesores de la organización, usando como apoyo el Software SPSS.

**Palabras clave:** Liderazgo, estrés, factores organizacionales, metas personales, profesores, burnout.

## Abstract

It is currently thought that the wear and tear suffered by the worker is due to the pressure imposed by the organization to meet greater demands. Work addiction has implicit certain individual risk factors that contribute to burnout or job well-being, regardless of the working conditions. This chapter presents the results of research on stress and anxiety that are becoming more frequent among the people who surround us within the workplace, that is, the impact of Burnout at the Polytechnic University of Tulancingo (UPT). This research has a quantitative approach, a correlational, descriptive, explanatory scope, with a transactional design where the data was collected in a single moment, using the Likert scale for the instrument. The variables measured were: leadership, organizational factors, personal goals, capacity beliefs, context beliefs, process of emotional arousal and Burnout. Taking into consideration a census of 28 teachers of the organization, using the SPSS Software as support.

**Key words:** Leadership, stress, organizational factors, personal goals, teacher, burnout.

## Introducción

Las organizaciones se han fortalecido a través del tiempo y han creado su visión con la finalidad de crecer y ser competitivas. Sin embargo, en muchas organizaciones existen dificultades que impiden la implantación de cambios que son para su beneficio; pudiera ser que lo que se requiera dentro de las organizaciones educativas sea el cambio de modelos mentales (MM), para realizar nuevos planteamientos que permitan comprender la realidad organizacional, y anticiparse a comportamientos futuros manteniendo un alto desempeño.

El presente trabajo analiza el impacto del burnout en las organizaciones, en este caso, para proponer estrategias de gestión que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores en la Universidad Politécnica de Tulancingo (UPT), teniendo presente el liderazgo de la institución, los factores organizacionales, metas

personales, creencias de capacidad, creencias del contexto, proceso de excitación emocional y los elementos del burnout. Un tema importante en la innovación, donde el capital humano es la razón de ser de la organización y donde se reconozca la labor que desempeñan los colaboradores en la institución, de tal forma que se logre incrementar la productividad de los mismos, basado en un trabajo colaborativo y una visión compartida.

Este estudio se enfocará en el análisis de burnout, considerando diferentes elementos que tienen impacto en la UPT, de tal forma que mediante dicho análisis se puedan implementar estrategias para que la institución pueda ser una organización inteligente que aprende y se fortalece mediante sus diferentes procesos. Donde los líderes deben de considerar la visión compartida de los integrantes que la conforman. La visión se refiere a lo que la organización desea ser en un futuro (Quacquarelli Symonds, 2018). La misión, visión y valores son la filosofía de la organización (Alloza y Fontán, 2018; Capriotti, 2021).

Asimismo se debe considerar el aprendizaje en equipo, porque es la unidad fundamental en las organizaciones modernas, ya no es el individuo solo, sino el equipo. Y cuando se logra que éste tenga una visión compartida, significa que se realizaron aportaciones a través de sus modelos mentales; y si están bien sustentados con un dominio personal sólido, los resultados serán extraordinarios y los integrantes crecerán con mayor rapidez. Teniendo un clima organizacional adecuado, logrando que el personal se involucre y aprenda.

## Contexto teórico

### *Conceptualización de Líder*

El liderazgo es una pieza clave en el direccionamiento apropiado en la gestión de empresas. Actualmente, es considerado como un proceso donde se ejerce una influencia en otras personas, mediante una comunicación efectiva, logrando que las personas se motiven y contribuyan en el logro de los objetivos del grupo o de una organización (Haslam y Reicher, 2016).

Torlak y Kuzey (2019) dicen que existen diferentes tipos de liderazgo y que influyen en los niveles de satisfacción laboral, y fomentan las relaciones constructivas de los empleados. Los líderes transformacionales inspiran pasión y compromiso en sus seguidores y logran la motivación creando una visión atractiva, estableciendo metas en un clima de respeto (Pedraja-Rejas *et al.*, 2018b); el liderazgo transaccional está orientado a las tareas u objetivos de las personas, y se basa en el intercambio equitativo entre líderes y seguidores centrándose en los intereses propios de ambos (Rosenbach *et al.*, 2018); y el liderazgo *laissez-faire* es un estilo no directivo y pasivo, se consideran indiferentes, lo cual ocasiona un ambiente de trabajo estresante, debido a que el líder no se involucra en el desarrollo de sus subordinados, no proporciona retroalimentación ni recompensas, no contribuye al crecimiento de los demás, no tiene iniciativa y no genera compromiso (Yahaya y Ebrahim, 2016).

*Factores organizacionales (Institucionales)*

Una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión. El concepto de organización ha sido atribuido a cualquier empresa, hospital, escuela, dependencia gubernamental entre otras instituciones; son clasificadas como sistemas abiertos y complejos que se encuentran en proceso de adaptación al cambio como respuesta a entornos dinámicos y crecientes (Pérez –Vallejo, Vilariño-Corella y Ronda-Pupo (2017)).

Los factores institucionales son aquellos que tienen relación con la organización, tales como los servicios de apoyo, ambiente estudiantil, aspectos propios de los maestros, relaciones estudiante profesor, así como de las prácticas pedagógicas e institucionales al interior de los centros escolares y las condiciones de la institución, asociado a esto, los factores internos, dependen de las decisiones de la empresa (Fontalvo et al., 2017). Uno de los factores internos es donde el docente no logra transferir conocimientos y ofrecer a los estudiantes herramientas y estrategias cognitivas y socio afectivas que les permitan aprender y fortalecer las capacidades, lo cual origina desmotivación y bajo rendimiento escolar.

Dentro de los factores institucionales se consideran los factores endógenos y exógenos.

#### *Factores endógenos*

1. Dimensión institucional: oferta educativa, apoyo institucional, ambiente escolar, infraestructura, condiciones pedagógicas, legitimidad institucional, participación escolar.
2. Dimensión personal: expectativas y percepciones, trayectoria escolar, condiciones físicas, eventos de vida.

#### *Factores Exógenos*

1. Dimensión Económica: economía familiar, composición familiar, ambiente familiar, eventos familiares, movilidad residencial, acompañamiento educativo, percepción de la educación.
2. Dimensión social: indicadores demográficos e indicadores educativos.

#### *Metas personales*

Las metas personales tienen relación con la visión personal y si se está consciente de la realidad existe una tensión creativa que impulsa a lograr una visión propia a partir de la realidad. Por el contrario, cuando no se tiene conciencia de la realidad existe una tensión emocional que impide alcanzar dicha visión y alcanzar las metas personales.

Aquí interesan ante todo las conexiones entre aprendizaje personal y aprendizaje organizacional, es decir, los compromisos recíprocos entre individuo y organización. La gente con alto nivel de dominio personal es capaz de alcanzar metas personales. El dominio personal parte de una serie de habilidades y convicciones, es una disciplina que pasa a formar parte de la vida diaria y que permite aclarar y ahondar continuamente la visión personal, concentrar las energías, desarrollar paciencia y ver la realidad objetivamente.

### *Creencias de capacidad*

Las creencias limitantes son pensamientos construidos a través de la experiencia vivida de un individuo, que le impiden realizar acciones lógicas (Aparicio, 2021). Se caracterizan por bloquear, paralizar e inhabilitar a la persona para actuar y cambiar de manera favorable la realidad en su contexto.

Las creencias de capacidad se construyen en función de las diversas experiencias socioculturales en las que se ve inserto el profesorado, así como de los diversos problemas y situaciones que enfrentan en sus funciones sustantivas, de tal forma que tienen el potencial para afectar negativamente al profesorado al impedir su apropiada autorregulación y la positiva autovaloración sobre su persona (Covarrubias y Jiménez, 2020).

### *Ideas irracionales*

Cárdenas Ruiz *et al.* (2022) dicen que las ideas irracionales son aquellos pensamientos que impiden a las personas a vivir más tiempo y más felices, principalmente, por elegir ciertos valores, propósitos, metas o ideales, productores de felicidad, y utilizar formas ineficaces, inflexibles de alcanzar estos valores y meta.

### *Burnout*

Un factor en el ámbito laboral es el llamado síndrome de burnout, el cual es un fenómeno organizacional que involucra el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre las personas, cuyo trabajo implica atención o ayuda de personas.

El síndrome de burnout se caracteriza por el surgimiento de sentimientos negativos hacia las personas con las cuales se labora, lo que se conoce como despersonalización, de igual forma surgen sentimientos negativos encauzados hacia la propia persona, lo que se conoce como deficiencia en la realización personal y la sensación de no disponer de recursos emocionales. El burnout agrupa síntomas psicológicos y físicos, los cuales evolucionan con el tiempo en relación con los elementos organizacionales y personales del trabajador (Flóres *et al.*, 2017).

## Factores de riesgo

Los factores de riesgo tienen relación con los aspectos individuales y psicosociales, ya que son las condiciones o factores del diseño del trabajo, y su organización en un contexto social y ambiental; estos pueden tener el potencial de infringir daño físico o psicológico a los empleados de una empresa, a través del estrés. Impacta en la salud física, psicológica y social de los empleados y, a su vez, sobre la salud y el éxito de las organizaciones (Camacho y Mayorga, 2017).

La actitud y el rendimiento de los trabajadores varían según las personas las funciones que realizan, deseos y vidas personales. Esto actualmente es una tendencia en las personas que tienden a estar más comprometidas con el trabajo, cumpliendo sus expectativas de vida desde el ámbito profesional para alcanzar sus objetivos personales (Serna y Granda, 2017).

El comportamiento y la conducta de una persona en el trabajo pueden ser diferentes a su desempeño laboral a través del tiempo. Esto se debe a que el comportamiento es un atributo personal, mientras que el desempeño laboral es el valor organizacional de lo que las personas harán, y esto tiene que ver con las relaciones familiares, pues al tener el apoyo del núcleo de la familia, el estrés tiende a reducir e incrementar la autoestima de las personas (Villarreal *et al.*, 2017).

## Metodología

El desarrollo de esta investigación se elaboró mediante un enfoque cuantitativo, para conocer los elementos que influyen en el proceso de burnout en la UPT.

Dicha investigación tuvo un alcance correlacional, para medir la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables. En este caso, la correlación de variables correspondiente a: liderazgo, factores organizacionales, metas personales, creencia de capacidad, creencia del contexto, proceso de excitación emocional y los elementos del burnout, de igual forma, fue descriptiva, analizando el comportamiento de las variables mencionadas con anterioridad. Teniendo un alcance explicativo para la comprobación de hipótesis y análisis de variables independientes y sus resultados, se tendrá un panorama más amplio de los factores que involucran la problemática existente. El tipo de diseño que se usó fue el transaccional o transversal, donde se recolectan datos en un solo momento y en un tiempo determinado. La recolección de datos se llevó a cabo con la aplicación de encuestas a docentes de la UPT (Hernández y Mendoza, 2018).

### Objetivos generales

Analizar los factores de burnout en el sector educativo para identificar, medir y relacionar los elementos, que sirvan como herramienta para mejorar el estrés laboral en la Universidad Politécnica de Tulancingo, Hidalgo.



### Objetivos específicos

- Describir las características de la UPT, para conocer la situación actual del sector educativo a través del análisis FODA.
- Identificar los factores que influyen en el proceso de burnout en la UPT.
- Elaborar la correlación de variables que sirvan para medir el proceso de Burnout en la Universidad Politécnica de Tulancingo, Hidalgo.
- Medir la significación del proceso de Burnout que permita mejorar el estrés laboral en la UPT.

### Hipótesis

**H<sub>01</sub>**: El Liderazgo, factores organizacionales, metas personales, creencia de capacidad, creencia del contexto, proceso de excitación emocional no son elementos que impactan desfavorablemente en el proceso de burnout en la UPT.

Variabes:

Variable dependiente: Proceso de Burnout.

Variable independiente: El Liderazgo, factores organizacionales, metas personales, creencia de capacidad, creencia de contexto y proceso de excitación emocional.

### Muestra

En el trabajo se realizó un censo a 28 docentes de los diferentes programas educativos, tanto de asignatura como profesores de tiempo completo, tal como se muestra en la tabla 1.

**Tabla 1.** Cantidad de docentes en la UPT

Docentes	Cantidad
Asignatura	15
Tiempo Completo	13
Total	28

Fuente: elaboración propia

A continuación, se muestra el análisis correspondiente al instrumento que fue aplicado.

## Resultados

En esta investigación se trabajaron aspectos relacionados con: liderazgo, factores organizacionales, metas personales, creencia de capacidad, creencia del contexto y burnout. A continuación, se describe cada una de las variables objeto de estudio, mismas que se detallan a continuación:

Del total de las personas encuestadas, el 64.3% pertenecen al género femenino (18), mientras que el 35.7% son varones (10). En lo que se refiere a si el COVID-19 tuvo efectos negativos en la familia, el 46.20% dijeron que sí tuvo afectaciones en forma negativa, mientras que el 26.6% opinaron que no fueron afectados. Referente a si los ingresos disminuyeron, el 17.9% dijeron que disminuyeron en un 50%, mientras que el 53.6% opinaron que sus ingresos permanecieron, esto se aprecia en la tabla 1.

**Tabla 1.** Ingresos en el hogar ante pandemia COVID-19 (2020-201)

	Frecuencia	Porcentaje
Aumentaron	1	3.6
Permanecieron	15	53.6
Disminuyeron un poco (15%)	5	17.9
Disminuyeron mucho (50%)	5	17.9
Disminuyeron dramáticamente (Más 50%)	2	7.1
Total	28	100%

Fuente: elaboración propia. Datos Obtenidos de SPSS

En lo que respecta a la *Variable de Liderazgo*, el 32.1% de los encuestados dijeron que las metas y la visión las determinan la institución y el jefe inmediato; el 28.6% mencionan que su jefe directo no les explica las expectativas del área, ni tampoco sus limitaciones, esto hace que el 39.3% diga que no admira a su jefe porque no es abierto, honesto y justo (11); no obstante, el 28% se encuentra “*de acuerdo*”, en que el jefe sí comparte la visión expectativas, lo cual genera una admiración hacia el mismo con un 35.7% (10); esto a su vez genera que el personal tenga una actitud positiva hacia el líder, esto se ve representado con un 37.5% (10). Asociado a esto, el 37.5% dicen que el jefe les da retroalimentación sobre las actividades que realiza y en la mejora continua (10), donde esto hace que el 46.4% de los trabajadores se sientan apreciados y respetados por el líder (13), y el 32.1% dice que el líder realiza reuniones para revisar sus metas profesionales (9), esto hace referencia a que el 46.4% mencionan que se sienten escuchados por el personal que labora en el área. En lo se respecta a los docentes que laboran en la institución, el 60.7% dice que el jefe no toma ninguna acción con aquellos profesores que no están comprometidos

(17); asociado a lo anterior, el 53.3% dice que en caso de que algún docente tuviera un conflicto con algún estudiante, el jefe sería imparcial ante dicha situación.

En lo se refiere a la variable de *Factores Organizaciones*, el 42.9% las personas encuestadas (12) dicen “estar de acuerdo” con que tienen las herramientas y recursos pedagógicos para realizar sus actividades, esto de igual forma tiene que ver con que el 64.3% cuenta con el equipo adecuado y actualizado, lo cual permite realizar sus actividades de la mejor forma; lo que origina que exista libertad y flexibilidad sobre la enseñanza hacia los estudiantes; esto hace que el 60.7% de los docentes tenga oportunidades de aprender nuevas técnicas de enseñanza, sin embargo, el 50% no opina lo mismo, esto puede deberse a que son profesores de asignatura, y en este caso, las condiciones de trabajo son diferentes; no obstante, actualmente se ha habilitado una sala de maestros y un centro de fotocopiado en apoyo a los mismos. Asociado a esto, así como el docente pone empeño en su quehacer académico, el profesor infiere que el 78.6% de los alumnos se esfuerzan tanto como el profesor, lo que hace que el 49% apoyen en gran medida al docente (14), lo que hace que los alumnos se sientan motivados por el docente en un 53.6%. Esto hace que el docente sienta una seguridad laboral en un 68.7%. Esto genera una sensación de que el profesor comente que el 46.5% de sus alumnos son geniales y responsables y que son dignos de su respeto.

En forma consecutiva, la variable de *Metas personales*, el 64.2% dice que el departamento cuenta con una visión y misión específicas, y el 50% de las personas apoya las metas de la universidad y trabaja para poder alcanzarlas, de igual forma, el 57.2% trabaja por las metas departamentales.

En lo que concierne a la variable *Creencias de capacidad*, el 73.6% de los profesores que imparten clases, están de acuerdo en que tomaron la mejor decisión al elegir su profesión (22), y con base en eso el, 82.1% mencionan que tienen la capacidad según su especialidad (25); el 85.7% se sienten profesionales con base en su experiencia y especialidad (24); esto permite que el docente realice un buen proceso de enseñanza (25); y que esto ayude a que los estudiantes tengan éxito (85.7%), lo cual es importante para el docente (24); el 82.2% de las personas se sienten orgullosos de ser maestros y se preocupan por la enseñanza y el buen trato hacia los alumnos (87.5%).

En la variable *creencias de contexto*, el 57.1% se sienten orgullosos de trabajar en la universidad; asociado a esto, el 53.6% dicen tener una actitud positiva hacia sus compañeros (15); dentro de los cuales, al 85.7%, los colegas les ayudan a realizar sus actividades (24) y el 85.8% de estos colegas son sus amigos (24); el 67.9% menciona que si en alguna ocasión tuviera un problema este podría ser resuelto con ayuda de sus compañeros de trabajo (19); lo cual origina que el profesor tenga una actitud positiva hacia sus compañeros de trabajo (53.6%); y en el departamento, (64.3%) la mayoría de los docentes se llevan bien y trabajan en forma colaborativa (18); basado en el trabajo en equipo y una colaboración amistosa (67.8%). Esto hace que se trabaje en el desarrollo curricular y para cursos (71.4%).





El proceso de *Excitación emocional* es muy importante en el proceso de Burnout, por lo que, en esta variable, el 78.6% de los docentes disfruta estar con los estudiantes y mantiene una buena relación con los mismos (22); y el saber que un alumno se encuentra en un proceso de aprendizaje emociona al profesor (78.5%); esto a su vez, la retroalimentación de los estudiantes hacia el profesor de que su labor docente es buena influye positivamente en el docente en un 82.1%; lo cual motiva a aumentar el esfuerzo del catedrático en un 71.4%; esto motiva al docente al ver que lo estudiantes aprenden (82.1%).

Y, por último, en el análisis de la variable Burnout, el 59.8% tiene una actitud positiva hacia su trabajo (17); y el 64.1 % de los docentes dicen que su carga de trabajo es justa (18); lo que permite que tenga tiempo suficiente para la preparación de sus clases (82.1%); los docentes dicen que no tienen mucho estrés y pueden mantenerse actualizados en su área de especialización (67.9%); asociado a lo anterior, el 60.7% de los profesores dicen que no les cuesta trabajo mantenerse actualizados en su área de especialidad (17).

## Discusión

En lo que se refiere al *Liderazgo*, existen puntos de oportunidad en las diferentes áreas de la organización, ya que se debe incluir al 100% de las personas, para la elaboración de la misión y visión e, incluso, difundirlas en diferentes medios para que todo el personal las conozca. De igual forma, realizar reuniones internas con las áreas donde al inicio de cada ciclo escolar se den a conocer cuáles son los objetivos y metas, porque a pesar de que se realiza en CETES, esto es a nivel general no por área. Es importante tener más acercamiento con el jefe directo, de tal forma que el personal a su cargo sienta admiración, respeto por ser una persona honesta, pues muchas de las ocasiones esa es la razón del porque no se tiene una buena actitud hacia el líder porque no existe la empatía que permita la admiración. Asimismo es importante que el líder reconozca el trabajo de sus subalternos para que aprendan y se fortalezcan como equipo. Igual es importante que se realicen revisiones de las planeaciones elaboradas contra los resultados obtenidos y que se proporcione seguimiento a las retroalimentaciones docentes para ser mejor profesores día a día.

Dentro de los *Factores organizacionales*, gran parte del personal cuenta con las herramientas para realizar sus actividades, principalmente, en los equipos de cómputo, sin embargo, la institución está realizando las gestiones administrativas correspondientes para que todo el personal cuente con las herramientas necesarias para sus actividades cotidianas. A los profesores se les proporciona material como pulmones, borradores y actualmente se les asigna un equipo de fotocopiado y escaneo para sus exámenes o trabajos. De igual forma, el docente dentro del proceso enseñanza aprendizaje tiene la flexibilidad de formar a los estudiantes, esto según el modelo basado en competencias que incluye el ser, saber y saber hacer, lo cual hace que el alumno en cierta forma se vuelva autodidacta, y el profesor sea un facilitador del aprendizaje, dotándolo de herramientas que permitan mejorar el aprendizaje en el aula; esto hace que el alumno se sienta motivado, adquiera

responsabilidad, de tal forma que adquiera las competencias para enfrentarse a un ámbito competitivo y más en el sector laboral.

En la mayoría de los programas educativos se tienen una visión y misión de los mismos, se requiere que en aquellas que faltan se considere dicha información, y el personal está dispuesto a colaborar para alcanzar las metas departamentales. El personal que labora en la universidad se encuentra debidamente capacitado en el área de su especialidad y se encuentra impartiendo clases en el programa educativo acorde a su profesión.

Las capacidades que tienen los docentes son las adecuadas; esto se debe a que tomaron la mejor decisión al elegir su formación académica, lo cual permite transmitir a los alumnos los conocimientos de una mejor manera y se disminuya la reprobación; esto tienen un impacto positivo en los docentes, pues genera confianza entre los estudiantes, además de que los maestros comparten la experiencia no sólo docente sino laboral en el sector productivo. En el *contexto laboral*, los trabajadores se sienten orgullosos de trabajar en la universidad y tienen una actitud positiva hacia sus compañeros de trabajo, los cuales los ayudan a realizar sus actividades y dentro de los cuales algunos son amigos y, en caso de existir algún problema, dichos compañeros los apoyarían a resolverlo; esto genera autoconfianza y una actitud positiva hacia la institución y un clima laboral positivo, ya que se trabaja en armonía y en equipo, fortaleciendo y desarrollando trabajos curriculares y cursos que son en beneficio de los diferentes programas educativos.

La motivación para el docente es de gran importancia, pues el profesor disfruta estar con los estudiantes y mantiene una buena relación con los mismos cuando logra ver que sus estudiantes logran tener un aprendizaje significativo mediante las enseñanzas del docente y, para éste es enriquecedor el saber que está siendo participe del saber hacer de los nuevos profesionistas y que dicha transmisión de conocimientos les servirá en un futuro.

Lo anteriormente expuesto tiene que ver con el estrés laboral que está relacionado con el tema de *burnout*, ya que una parte importante en la vida de las personas es el trabajo, pues, a partir de éste, es posible el desarrollo de las potencialidades y las capacidades humanas que contribuyen a la calidad de vida del ser humano. El trabajo implica un compromiso físico, psicológico, emocional y social por parte del individuo en la realización de las actividades, que beneficia tanto al individuo como a la sociedad; sin embargo, cualquier elemento que obstaculice la relación entre el hombre y su labor impactará negativamente en el desarrollo de la persona. El estrés genera conflictos de trabajo; los docentes mencionan que su carga de trabajo es justa, lo que permite que tenga tiempo para preparar clases, dar asesorías, realizar proyectos de investigación, gestión académica y artículos de difusión, lo cual les permite mantenerse actualizados en su área de conocimiento.

Este proyecto de investigación permitió identificar aquellos factores que influyen en el burnout, principalmente, en la universidad Politécnica de Tulancingo, de tal manera que se implementen estrategias que le permitan ser una organización





inteligente que aprende mediante el cambio constante, no olvidando de cuidar lo más valioso que tiene una organización educativa, que es el capital humano que, al mismo tiempo, colabora con el cliente que es el estudiante y que mediante los compañeros de trabajo se logra tener una armonía adecuada.

## Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos, se da por concluida la hipótesis planteada, donde el liderazgo, los factores organizacionales, las metas personales, la creencia de capacidad, la creencia del contexto, el proceso de excitación emocional son elementos que impactan desfavorablemente en el proceso de burnout en la Universidad Politécnica de Tulancingo; esto se concluye con base en los resultados obtenidos, si bien, como se advierte, las enfermedades guardan algún tipo de relación con el trabajo, donde las capacidades están relacionadas en función de su utilidad.

En el ámbito laboral, el síndrome de burnout (desgastado) se refiere al estado de agotamiento tanto físico como mental que un empleado experimenta, debido a un proceso multidimensional causado por diversos estresores. Entre los cuales se puede encontrar la falta de apoyo por parte de los compañeros de trabajo, la falta de empatía, el no contar con los elementos organizacionales que la institución provee al trabajador para realizar sus funciones.

En la actualidad, la mayoría de las organizaciones continúan realizando procesos de transformación y de planeación estratégica de acuerdo a modelos previamente elegidos. Por mucho tiempo, los directivos han examinado nuevas formas de llevar a cabo estos procesos con el objeto de contar con un modelo que proporcione ventajas competitivas, y que toda la organización conozca, participe, formule y diseñe su futuro, fomentando así el compromiso de las personas y una visión compartida, esto se logra al tener el apoyo del líder o jefe de los diferentes departamentos. El cual debe estimular a los trabajadores, de tal forma que se comprometan con el logro de la misión de la organización. Debe generar un vínculo emocional fuerte con los subordinados e incentivar la motivación, de esta forma, las personas podrán responder de manera proactiva a los requerimientos del líder y por consiguiente se tendrá una visión compartida acompañada de autoestima y seguridad personal, lo cual garantizará un alto desempeño de los trabajadores.

Con los resultados obtenidos de esta investigación, se puede concluir que los profesores se sienten orgullosos de pertenecer a la institución, sienten el compañerismo e incluso tienen amigos que les ayudan a resolver conflictos en caso de que se presenten. Los docentes se sienten motivados al saber que los estudiantes tienen un aprendizaje significativo, lo que hace que el docente se sienta satisfecho al emplear diversas técnicas de enseñanza y que cuenta con el equipo de trabajo para realizar sus funciones. Existe un excelente compañerismo y una buena actitud positiva entre los compañeros de trabajo, esto es de gran importancia, debido a que, al tener una visión compartida el trabajo se realiza en forma conjunta con los integrantes del equipo, y permite a futuro alcanzar las metas establecidas por los

mismos, donde se deben tener en cuenta los diferentes modelos mentales para lograr los objetivos de la organización.

Aunado a esto, los docentes disfrutan mantener una buena relación con los alumnos, lo que motiva al profesor a seguir preparándose mejor para poder transmitir conocimiento, el cual ayuda a los estudiantes con su formación académica. Es importante considerar que si cada integrante trabaja en forma adecuada, contagia a los demás y entra en un espiral de aprendizaje continuo, logrando mejores resultados. Por el contrario, si existe alguna falla por pequeña que sea, afecta significativamente a los demás miembros del equipo, pues, en la medida en que cada integrante de la organización comprenda con claridad la misión, visión de la misma y logre definir las propias y alinearlas con la organización, las personas tendrán menos conflictos en sus tareas y actividades, ya que entenderán con mayor claridad su entorno.

Se puede concluir que en la UPT, aunque existen puntos de oportunidad a mejorar en las diferentes áreas, no se han tenido problemas relacionados con el burnout, donde el trabajador ha caído en enfermedad o estrés laboral; las cargas académicas son acordes a las necesidades de los diferentes programas educativos, respetando la disponibilidad de los docentes y de la formación profesional que tiene cada catedrático, con la finalidad de poder impartir las mejores asignaturas, acordes a su experiencia, y que el alumno logre un aprendizaje que le sirva en un futuro para insertarse al mercado laboral.

## Bibliografía

- Alloza, A. y Fontán, C. (2018). El propósito corporativo como palanca para la transformación organizacional. *Economía Aragonesa*, 65, 73-87.
- Anzola, G. (2021). La mercantilización del saber científico. *Revista UDCA Actualidad y Divulgación Científica*, 24(1), 1-4. <https://revistas.udca.edu.co/index.php/ruadc/article/download/1911/2119>.
- Camacho, A., y Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, 10(40), 159-172.
- Capriotti-Peri, P. (2021). DircomMAP. Dirección Estratégica de Comunicación. Barcelona: Bidireccional.
- Cárdenas Ruiz, J.A., Quiceno Rico, R. J., Navarro Causil, S. Y., y Velandia Barbosa, M. E. (2022). Autonomía en la niñez y su relación con creencias irracionales y las respuestas emocionales de padres, madres o cuidadores. *Revista Reflexiones y Saberes*, (16), 11-26.
- Covarrubias, M.A., y Jiménez, A.C. (2020). Creencias limitantes y potenciadoras en la formación profesional del psicólogo: un estudio sociocultural. *Educamazônia-*

*Educação, Sociedade e Meio Ambiente*, 24(1), 8-27. <https://periodicos.ufam.edu.br/index.php/educamazonia/article/view/7657>.

Flóres Donado., Angulo Visbal, S., Torres Salazar, P., Sarmiento Gúzman, G., Ramor Rubio, P., Rodríguez Calderón, G., Salazar Araujo, E. (2017). Responsabilidad social corporativa, eanement, burnout y satisfacción con la vida en una ONG de Colombia. *Revista Espacios*, 38(54), 1-11. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n54/17385413.html>.

Fontalvo, T., De la Hoz, E., y Morelos, J. (2017). Productivity and Its Factors: Impact on Organizational Improvement. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1897>.

Haslam, S. A., y Reicher, S. D., Rethinking the Psychology of Leadership: From Personal Identity to Social Identity. [https://doi.org/10.1162/DAED\\_a\\_00394](https://doi.org/10.1162/DAED_a_00394), *Daedalus*, 145(3), 21-34 (2016).

Hernández S. R., Mendoza, T.C.P. (2018). Metodología de la Investigación. México, D.F.: Editorial McGraw Hill.

Loaiza-Aguirre, M.I., y Andrade-Abarca, P.S. (2021). Análisis de programas de desarrollo profesional del profesorado universitario. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 63, 161-195. <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/1263>.

Pedraja-Rejas, L., Araneda-Guirriman, C., Bernasconi, A., y Viancos, P. (2018). Liderazgo, Cultura Académica y Calidad de las Universidades: Aproximación Conceptual y Relaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(1), 184- 199.

Pérez-Vallejo, L. M., Vilariño-Corella, C. M., y Ronda-Pupo, G. A. (2017). El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar con la implementación de la estrategia. *Ingeniería Industrial*, 38(3), 223-332. <http://scielo.sld.cu/pdf/rrii/v38n3/rrii100317.pdf>.

Quacquarelli Symonds (2018). Methodology. <https://www.topuniversities.com/qs-world-university-rankings/methodology>.

Serna, S., y Granda, A. (2017). Estrategias para mitigar los factores de riesgo psicosocial en los futbolistas del equipo profesional del once caldas S.A. (tesis de posgrado). Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Libre Seccional Pereira.

Torlak, N. G., y Kuzey, C. (2019). Leadership, Job Satisfaction and Performance Links in Private Education Institutes of Pakistan. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(2), 276-295. <https://doi.org/10.1108/ijppm-05-2018-0182>.

Villarreal, J., Puebla Rodríguez, M., Fonseca González, R., y Álvarez Rivero, E. (2017). La tríada salud-trabajoambiente y su impacto en los trabajadores. *Salud de los Trabajadores*, 25(2), 147-155.

Yahaya, R., y Ebrahim, F. (2016). Leadership Styles and Organizational Commitment: Literature Review. *The Journal of Management Development*, 35(2), 190-216. <https://doi.org/10.1108/JMD-01-2015-0004>.



---

## CAPÍTULO XI

# Análisis comparativo de la percepción de burnout en los docentes de los programas educativos del Instituto Tecnológico Superior de Tamazunchale

Mariana Hernández de la Cruz\*  
Mariela Lizeth Martínez Hernández\*\*  
Braulio Bautista López\*\*\*  
Iván Hernández Hernández\*\*\*\*

\* Maestra en Ingeniería Industrial. Academia de Ingeniería en Gestión Empresarial, Instituto Tecnológico Superior de Tamazunchale, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4707-0570> ResearchGate: <http://www.researcherid.com.net/profile/Mariana-De-La-Cruz-4>

\*\* Maestra en Ingeniería Industrial. División de Ingeniería en Sistemas Computacionales, Instituto Tecnológico Superior de Tamazunchale, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8635-1930> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Mariela-Martinez-Hernandez>

\*\*\* Maestro en Tecnologías de la Información. División de Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales, Instituto Tecnológico Superior de Tamazunchale, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6200-9145> ResearchGate: <http://www.researcherid.com/rid/F-9609-2019>

\*\*\*\* Maestro en Tecnologías de la Información. División de Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales, Instituto Tecnológico Superior de Tamazunchale, México. ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-0270-0744> ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Ivan-Hernandez-Hernandez>

## Resumen

La presente investigación contiene información obtenida de la aplicación de un instrumento para medir el burnout organizacional, el cual fue aplicado a los docentes de los 4 programas educativos que se ofertan en el Instituto Tecnológico Superior de Tamazunchale. El objetivo fue realizar un análisis comparativo relacionado con de la percepción del burnout en los docentes de los distintos programas educativos. Para ello se realizó una investigación de tipo descriptiva; con un diseño de corte transversal; y un alcance de tipo exploratorio, ya que es la primera investigación dirigida al personal de esta institución de educación superior.

Los resultados permiten hacer un comparativo de la percepción de los docentes, referente a distintos factores considerados en el instrumento de medición, del cual se consideraron tres rubros: Metas, el Proceso de excitación emocional y Burnout. Asimismo, se incluye una propuesta de acciones que podría emprender el Instituto Tecnológico para poder atender o prevenir el burnout no sólo en docentes sino en todo el personal.

La importancia de la investigación radica en que, a partir de los resultados obtenidos, será posible conocer cómo se sienten los docentes de las distintas carreras, porque aunque desempeñan las mismas funciones, éstos son supervisados por distintos jefes que ejercen el liderazgo con un estilo diferente. También permitió conocer el programa educativo donde los docentes perciben mayor estrés y motivación.

**Palabras clave:** Burnout, análisis, comparativo, percepción, Tamazunchale.

## Abstract

The present research contains information obtained from the application of an instrument to measure organizational burnout, which was applied to teachers of the 4 educational programs offered at the Higher Technological Institute of Tamazunchale. The objective was to carry out a comparative analysis related to the perception of burnout in the teachers of the different educational programs. In which, a descriptive research was carried out; with a cross-sectional design; and an exploratory scope, since it is the first research aimed to the staff of this education institution.

The results allow a comparison of the perception of teachers, regarding different factors considered in the measurement instrument, in which 3 items were considered: Goals, the Process of emotional excitement and Burnout. It also includes a proposal of actions that the Technological Institute could undertake to be able to attend or prevent burnout not only in teachers but in all staff.

The importance of the research lies in the fact that from the results obtained, it will be possible to know how the teachers of the different careers feel, because although they perform the same functions, they are supervised by different bosses who show leadership with a different style. It also allowed us to know the educational program where teachers perceive greater stress and motivation.

**Key words:** Burnout, analysis, comparative, perception, Tamazunchale.

## Introducción

El estrés forma parte de la vida diaria, ya sea en la vida personal o familiar, pero también en el ámbito laboral, el cual tiene un impacto considerable en la satisfacción laboral. En ese contexto surge el síndrome de burnout, el cual se define como un trastorno muy frecuente, en el medio hospitalario, y que hoy en día es cada vez más conocido y diagnosticado. Este trastorno ha tomado tanta importancia que la OMS lo ha catalogado como un riesgo laboral.

Diversos autores han documentado que este síndrome afecta más a profesiones que requieren un contacto directo con las personas y con una filosofía humanística del trabajo, es decir, las que necesitan altas dosis de entrega e implicación. De esta manera, son muchos los potencialmente afectados entre los que destacamos: enfermeros, médicos, trabajadores sociales, psicólogos, odontólogos, profesores, policías, entre otros (Aceves, 2006).

Actualmente, el burnout se ha convertido en una de las enfermedades laborales que ha ganado popularidad en los últimos tiempos como consecuencia de los esquemas de trabajo dentro de las organizaciones, relacionados con la carga o exigencias laborales, el estilo de liderazgo, y hasta las relaciones interpersonales juegan un papel importante. De acuerdo con lo que menciona Gutiérrez (2020), “el síndrome de burnout fue declarado en el año del 2019 como una enfermedad, por la Undécima Clasificación de Enfermedades, por la Organización Mundial de la Salud, una vez que surgió esto aumenta el interés por esta patología”.

El síndrome de burnout, o también conocido por sus siglas SB, es el fenómeno que incluye cansancio emocional, es decir, donde se agota el ser humano al sobrecargarse de esfuerzo psíquico, las cargas de asumir conflictos, las responsabilidades o la carga de algún estímulo adverso donde se involucre emoción o algún estímulo de tipo cognitivo (Tabares *et al.*, 2020). A partir de esta definición se puede notar la importancia de este tema en la vida laboral, pues está relacionada con la salud y bienestar en el trabajo. Debido a eso surge el interés por realizar un análisis de esta problemática en el Instituto Tecnológico Superior de Tamazunchale (ITST), considerando las cuatro carreras que se ofertan.

En ese contexto, el profesorado se encuentra en una situación compleja y delicada, pues en ocasiones se le culpabiliza de los problemas de diversa índole, destacando los que se dan tanto dentro del contexto escolar, en lo que atañe a las relaciones profesorado-alumnado (conflicto escolar, falta de asimilación de los contenidos curriculares ente los estudiantes, etc.), así como los referentes a cuestiones de tipo social (violencia, desprestigio, adicciones, malos hábitos, etc.). Todo ello propicia que el profesorado se sienta, personalmente y profesionalmente, abrumado y desconcertado, con fuertes contradicciones entre sus derechos y deberes (Esteve, 2003).

De acuerdo con Olivares (2017), el docente que manifiesta el síndrome de Burnout es, frecuentemente, impredecible en su conducta, y las contradicciones

son casi siempre la norma de su actividad. En este sentido, a la vez que se siente la necesidad imperiosa de culpar a alguien por lo que pasa, también precisa olvidar al máximo todo lo relacionado con su trabajo: la docencia.

Bajo esos preceptos se desarrolla una investigación en el ITST, el cual es relevante a nivel institucional, pues si bien anteriormente ya se habían realizado algunos trabajos similares orientados a medir el estrés académico en los alumnos, en este caso, se consideró a los docentes. Por ello es relevante, pues son las personas que tienen un trato directo con los alumnos y, por llamarle de alguna forma, son los que ejecutan la parte operativa en atención a los alumnos, aunado a ello desarrollan actividades docentes como: tutorías, gestión académica, investigación y vinculación, lo cual genera trámites administrativos los cuales en ocasiones implica invertirle tiempo adicional. Por ello, es importante que en las instituciones de educación superior tomen en consideración el estrés que en ocasiones ni siquiera se toma en cuenta, o se desconoce y solamente se presentan sus efectos y tiende a relacionarse con un bajo rendimiento laboral.

## Contexto teórico

Con relación al tema del burnout, diversos estudios han identificado distintas situaciones que propician este síndrome en diferentes contextos laborales. Entre los factores individuales se encuentran los niveles de estrés, la falta de habilidades para manejar situaciones estresantes, la baja autoestima y la falta de apoyo social (Bianchi *et al.*, 2015; Gorgievski *et al.*, 2019). Entre los factores laborales, se han identificado la sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía y control, el acoso laboral y la falta de recompensas y reconocimiento (Schaufeli y Taris, 2014; Shirom, 2019).

Hay que considerar que el quemarse por trabajo es la respuesta al estrés laboral crónico, principalmente a los profesionales que trabajan con personas, como los del sector educativo, los de hotelería, los de justicia, seguridad, servicios sociales, por nombrar algunos ejemplos, (Cajicá Corona, 2022).

Para J. A. Gutiérrez Briones (2020) el síndrome de burnout se ha declarado en el año del 2019 como una enfermedad, por la Undécima Clasificación de Enfermedades, por la Organización Mundial de la Salud; una vez que surgió esto aumenta el interés por esta patología. Sin embargo, ahora se considera como un síndrome que tiene como dimensiones principales, al agotamiento emocional, la despersonalización y reducida realización personal; dichas dimensiones pueden afectar la calidad de vida, incluso, la salud mental pudiendo llegar hasta poner en riesgo la vida humana.

Los autores Morales y Carrasco (2021) evaluaron un proyecto con el propósito de verificar la incidencia y las consecuencias del agotamiento, e identificar los factores de riesgo asociados con él para reducir la probabilidad de trastornos emocionales, conductuales y psicosomáticos e implementar medidas preventivas que puedan ayudar a controlarlos. Esto evita o minimiza el ausentismo, los accidentes de trabajo,

las enfermedades profesionales, los conflictos familiares, como consecuencia de diversos factores relacionados con el burnout.

De acuerdo con Cánovas Pallarés (2022), la violencia puede variar desde el uso de la fuerza física hasta las amenazas verbales con el potencial o el propósito de destruir o dañar a las personas. Es un fenómeno creciente y reconocido como un problema de salud pública, con un impacto significativo y exponencial en los servicios de urgencias hospitalarias (SU). El proceso anterior se ve facilitado por el contacto directo, constante e intenso con familiares o pacientes que necesitan cuidados intensivos continuos. En este estudio, el objetivo fue describir a la relación entre la violencia del usuario, insatisfacción laboral y el agotamiento entre los profesionales médicos, así como los no médicos en el servicio de urgencias. Su impacto se muestra en una variedad de áreas, particularmente, relevante en el tema del estrés laboral, sus características, síntomas y causas. También se mencionan en consultorías más pequeñas, ya que la investigación se llevó a cabo mediante una investigación documental y se basó en estudios de casos, explica Mendoza, (2022).

Melo *et al.* (2022) hicieron una investigación que se enfoca en desarrollar herramientas que contribuyan a la gestión de riesgos biomecánicos en el sector de la construcción, y que permitan la primera evaluación de este tipo de riesgo. El punto de partida fue una revisión sistemática de la literatura para establecer métodos de evaluación ergonómica que permitieran la selección de herramientas de evaluación ergonómica en las primeras etapas de la investigación y un cuestionario nórdico para identificar síntomas musculo esqueléticos. Esto permitió el desarrollo de encuestas en el Software Survey 123, parte de ArcGis, un sistema de información geográfica. Esta herramienta de recopilación de datos se basa en un cuestionario nórdico e incluye la identificación del área de trabajo, la actividad realizada en el campo y la identificación de los síntomas músculo esquelético. Uno de los objetivos de este proyecto fue crear un cuestionario para los trabajadores del sector de la construcción de una manera dinámica y fácil de entender. Esto permite localizar la ubicación geográfica de nuestros trabajadores y, dado que cada trabajador utiliza un dispositivo móvil en el campo, la recopilación de datos también se completa rápidamente. La herramienta se puede utilizar en cualquier sitio de construcción y permite a las empresas realizar un seguimiento de los trabajadores en cualquier momento y lugar para la detección de síntomas músculo esquelético y la evaluación inicial de los riesgos ergonómicos en función de su ubicación espacial.

El auge de las tecnologías de la información y la comunicación ha traído consigo nuevas formas de desempeño laboral que han transformado las relaciones laborales. Como tal, el teletrabajo se ha convertido en una forma de prestación de servicios que ha revolucionado la perspectiva del mercado laboral, ya que los empleados no necesitan estar en el lugar de trabajo. Además de las ventajas de este tipo de trabajo, hay que sumar algunas desventajas para los trabajadores, y también para las organizaciones y la sociedad. Sin embargo, integra como alternativa no sólo una amplia gama de modalidades para la salud y seguridad de los trabajadores, sino también nuevos riesgos de carácter predominantemente psicosocial, precisamente,

dentro de estos riesgos, para identificarlos se debe evaluar. El impacto se minimiza o elimina, de acuerdo con Camacho, Solís (2021).

El manejar el burnout de forma adecuada es necesario, pues trasciende a forma individual, para convertirse en algo social. La economía general se sustenta en la productividad de la población que labora, son los que se ven afectados por el síndrome, muchas veces se ignora su presencia y, por ende, no se maneja de forma efectiva (Lovo, 2020).

Para Salomón Valdez (2019), el agotamiento es una forma de estrés ocupacional e institucional, que incluye agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, que puede ocurrir en personas que trabajan con personas. Esto se ve como una respuesta inapropiada al estrés emocional crónico que altera la calidad de vida profesional y personal con compromiso organizacional. Reconoce cuatro etapas en las que existe un desequilibrio entre las altas exigencias laborales y los bajos recursos materiales y humanos, y evalúa la eficacia en las tareas hasta que aparecen síntomas psicósomáticos, conductuales, emocionales y defensivos, llegamos a la cuarta etapa con carencia.

De acuerdo con Carrillo-Esper, Gómez y Espinoza De Los Monteros, (2012) quienes padecen el síndrome de burnout se ven afectados negativamente con variedad en la sintomatología, con un grado posible de manifestación, ocasionando diversidad de resultados en la vida de quienes lo padecen. Álvarez (2011) afirma que son el deterioro que genera este padecimiento en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y la dificultad de concentración. Con esto suele ser muy común el distanciamiento, pudiendo tener conductas riesgosas donde se exponga la salud de la persona, pudiendo llegar a hasta la muerte, ya que el cansancio puede ser emocional y no sólo físico, poniendo en juicio el propio sentimiento de autorrealización.

### **Factores**

El síndrome del quemado ha sido estudiado en varias profesiones, identificando que, de acuerdo a la sintomatología clásica, depende del tipo de profesión que se estudia. De aquí se sabe que los trabajadores con este síndrome tienen efectos sobre su realización personal. Asimismo, se ha encontrado que el personal de salud son los y las estudiadas, ya que trabajan con muchas personas en su día a día. (Juárez-García, *et al.*, 2014).

Los factores de riesgo dentro del ámbito laboral son atención a personas problemáticas, falta de especificidad de funciones y tareas, conflictos y ambigüedad de papeles, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos (Gil Monte, 2001).

Hay algunos factores estresantes que mantienen al organismo hiperactivo, debido a la respuesta de dos de lucha o huida. Uno de los estresores crónicos más comunes es el ambiente de trabajo. Cuando se superan los mecanismos de adaptación, se



producen muchos cambios, uno de los cuales es el llamado agotamiento. Consiste en agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal. Aquellos que causan una variedad de síntomas y tienen efectos variables en la calidad de vida de una persona, asimismo, el manejar el burnout de forma adecuada es necesario trasciende a forma individual, para convertirse a algo social. Ya que la productividad, así como la economía general, se sustenta en la productividad de la población que labora, quienes son los que se ven afectados por el síndrome, muchas veces se ignora su presencia y por ende no se maneja de forma efectiva( Lovo, 2020).

El síndrome de burnout, o también conocido por sus siglas SB, es el fenómeno que incluye cansancio emocional, es decir, donde se agota el ser humano al sobrecargarse de esfuerzo psíquico, las cargas de asumir conflictos, las responsabilidades o la carga de algún estímulo adverso donde se involucre emoción o algún estímulo de tipo cognitivo (Tabares-Díaz, Martínez-Daza, y Matabanchoy-Tulcán, 2020). Por otro lado, la despersonalización es originada por estrés intenso; este estrés intenso puede ser causado por algo muy traumático y consiste en sentirse observador de su cuerpo, se pierde la realidad; esa sensación de que no se puede controlar el cuerpo con los pensamientos es parte del SB. Al mismo tiempo, la persona que padece el SB puede sentir una reducida realización personal, es decir, que no ha llegado a una satisfacción personal de acuerdo a sus objetivos personales.

Se realizó un estudio por Suda *et al.*, (2011), donde se verificó la relación entre el nivel de salud de manera general, así como lo es el dolor musco-esquelético, la frecuencia de síntoma músculo esquelético y el síndrome de burnout en docentes de nivel superior, evaluando a 50 profesores de Universidades privadas, utilizando una versión portuguesa de la Personal Health Scale, el dolor Musco esqueléticos y la presencia de síntomas de burnout mediante el Maslach burnout Inventory, Human Seviles Survey. Los resultados fueron que la mayoría de los profesores presentaron un estado de salud comprometido, siendo el 70% dolor de cuello, el 64% dolor en la región lumbar, en los últimos 12 meses del estudio. Además de determinar que existe una correlación positiva entre la salud general y el agotamiento emocional del inventario de bournout. Agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalizada en el trato con las demás personas, además de un sentimiento de inadecuación en las actividades que se desarrollan. Ocasionando tratos inhumanos hacia otros, agotamiento para dar una atención adecuada a los alumnos, evaluarse negativamente, actitudes negativas, sentimientos negativos hacia otros.

En la tabla 1 se observan los factores asociados al Burnout como posibles causas.

**Tabla 1.** Factores del Burnout

Factores asociados al burnout como posibles causas			
Sobrecarga de trabajo	Exigencia de trabajo emocional en la interacción con el cliente.	Ausencia de esfuerzos, recompensas o incentivos	Escasa posibilidad de desarrollo profesional



Falta de control sobre la organización del trabajo	Baja autonomía en el trabajo, baja capacidad de decisión	Relaciones conflictivas entre mandos del personal	Ambigüedad y conflicto de rol
Sobrecarga de rol	Competitividad y pugna entre los compañeros con falta de colaboración o ayuda	Relaciones conflictivas entre clientes	Trato con usuarios problemáticos
Falta de apoyo social	Desigualdades o falta de equidad en el trato del personal	Insatisfacción en el trabajo	Contagio social del burnout
Descompensación entre los recursos, la autonomía para organizarse y la responsabilidad de sus actos	Estilo de dirección rígido, muy jerarquizado o dictatorial	Escasa participación de los trabajadores en la empresa	Falta de apoyo por la organización
Exceso de burocracia	Relaciones conflictivas entre los trabajadores	trabajo en turnos	Contacto con enfermedades, dolor y la muerte.

Fuente: A. Grau Martín (2007).

Los factores que se pueden asociar al burnout, considerados como posibles síntomas, son los que se muestran en la tabla 2.

**Tabla 2.** Factores del Burnout, síntomas

Factores asociados al burnout como posibles síntomas o consecuencias			
Fatiga, agotamiento físico	Sentimientos de alineación e importancia	Baja realización personal, sensación de fracaso	Pérdida de valores, desaparición de expectativas
Indiferencia, frialdad	Dorsolumbaga, cefalea, mareos, trastornos del sueño, úlceras gastroduodenales, colon irritable, hipertensión, mialgias, disfunción sexual	Abuso de fármacos, drogas y alcohol	Dificultad de concentración, dificultad para relajarse, desorganización



Cambios bruscos de humor	Agotamiento emocional	Conflictos matrimoniales y familiares	Descenso de la calidad de vida relacionada con la salud, física como mental
Distanciamiento efectivo, poca comunicación	Irritabilidad, hostilidad, cólera, suspicacia, impaciencia	Bajo compromiso, desmotivación	Conflictos en las relaciones interpersonales en el trabajo
Desconfianza, criticismo	Bajo compromiso, desmotivación	Evitación de responsabilidades, aislamiento	Disminución de la calidad de vida en el trabajo, realización de errores, disminución de la capacidad laboral, disminución del rendimiento laboral
Ansiedad, depresión, disforia	Desilusión, desesperanza, pesimismo	Baja tolerancia a la frustración	Cinismo
Conductas de riesgo	Culpabilidad	Conductas violentas	Aumento de las quejas de los clientes o usuarios por el servicio recibido
Aburrimiento, apatía, abulia	Absentismo laboral	Abandono de la empresa	Abandono de la profesión

Fuente: A. Grau Martín (2007).

De acuerdo con Golembiewski y Munzenrider (citado por Lee, 2021), las fases de burnout presentan tres niveles: bajo, intermedio y alto, las cuales se dividen en fases que van desde la uno a la fase ocho, de acuerdo a las características de despersonalización, cansancio emocional y baja realización. Como se muestra en la tabla 3 (Grau, 2007).

**Tabla 3. Fases SB**

Fases SB, Golembiewski, Munzenrider				
Fase	Despersonalización	Cansancio emocional	Baja realización	Nivel SB
1	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
2	Alto	Bajo	Bajo	
3	Bajo	Bajo	Alto	
4	Alto	Bajo	Alto	Intermedio
5	Bajo	Alto	Bajo	

6	Alto	Alto	Bajo	Alto
7	Bajo	Alto	Alto	
8	Alto	Alto	Alto	

Fuente: H. J. Lee (2021).

Algunas estrategias para prevenir el SB es el manejo del estrés; buscar amigos o familiares para que apoyen; evaluar intereses; evaluar habilidades y pasiones; saber desconectarse del trabajo. Además, tener hábitos saludables, como el hacer ejercicio, comer sano, descansos; administrar y gestionar los tiempos; dormir bien; practicar estar aquí, respiraciones, lo que se le conoce como *Mindfulness*; asistir al psicólogo, y tener una visión positiva(Díaz, 2021).

## Metodología

Para llevar a cabo el trabajo de investigación, se da inicio con el establecimiento del objetivo, pregunta de investigación e hipótesis, sobre lo cual gira el desarrollo este trabajo.

### *Objetivo*

Realizar un análisis comparativo de la percepción del burnout en los docentes de los programas educativos del ITST.

### *Pregunta de investigación*

¿Cuál es la percepción del burnout en los docentes de los programas educativos del ITST?

### *Hipótesis*

1. La percepción de los docentes del ITST, referente al tema del burnout, es que se sienten estresados y desmotivados en sus labores docentes.
2. El programa educativo donde los docentes se sienten más estresados es Ingeniería en Sistemas Computacionales.

### *Tipo de estudio*

La investigación realizada fue de tipo descriptiva; ya que permite conocer la situación actual del objeto de estudio, apoyándose para ello de información estadística básica, con un diseño de corte transversal, debido a que recoge datos a lo largo de un solo periodo de tiempo; en este caso, la recolección abarcó el semestre febrero-julio 2023. El alcance fue de tipo exploratorio, ya que es la primera investigación dirigida al personal que se realizará sobre este tema en el ITST.

### *Universo/muestra*

La población objeto de estudio fueron los docentes del ITST, los cuales se agrupan por programas de estudio, y cada programa de estudio es coordinado por un Jefe de División de Carrera, la distribución docente se muestra en la tabla 1.

**Tabla 4.** *Distribución de docentes por Programa Educativo*

No	Carrera	No. de Docentes
1	Ingeniería Ambiental (IAM)	5
2	Ingeniería en Gestión Empresarial (IGE)	15
3	Ingeniería Industrial (IIN)	18
4	Ingeniería en Sistemas Computacionales (ISC)	11
Total:		49

Fuente: elaboración propia, 2023

### *Instrumento*

El instrumento utilizado estuvo conformado por 76 ítems de opción múltiple, donde se empleó la escala de Likert; y las preguntas se agruparon en siete categorías como a continuación se especifica. Su aplicación se realizó de manera autoadministrada por los participantes dentro de las instalaciones del instituto.

**Tabla 5.** *Categorías de la encuesta*

No	Categoría	Ítems
1	Liderazgo	18
2	Factores organizacionales	16
3	Metas	4
4	Creencias de capacidad	11
5	Creencias del contexto	13
6	Proceso de Excitación Emocional	6
7	Burnout	8

Fuente: elaboración propia, 2023

### *Método*

Para llevar a cabo la investigación se siguió una secuencia de 4 fases o etapas, tal como se muestra en la figura 1 y la descripción.



**Figura 1. Método**



Fuente: elaboración propia, 2023.

### *Fase 1: Determinación de la población objeto de estudio*

En esta etapa se hizo el análisis de quién sería la población objeto de estudio, considerando la viabilidad para realizar la recolección de información, asimismo, los medios a través de los cuales se haría llegar al personal docente, así como los horarios adecuados para que respondieran de la forma más objetiva posible.

### *Fase 2: Aplicación del instrumento*

Una vez que se determinó la población objeto de estudio, se procedió a aplicar el instrumento de manera física y autoadministrado, con el objetivo de alcanzar el 100% de respuesta de los docentes de las cuatro carreras del Instituto.

### *Fase 3: Tabulación y codificación de resultados*

Una vez que el instrumento fue aplicado al personal docente se diseñó la estructura de la base de datos en Microsoft Excel, donde se registró la información obtenida de las encuestas. Y posteriormente, se dio continuidad con la captura de los resultados, los cuales se representaron en distintas formas (tablas y gráficas), con finalidad de facilitar el análisis y manipulación de resultados.

### *Fase 4: Análisis e interpretación de resultados*

Análisis e interpretación de los datos, los resultados gráficos se analizaron y se compararon por programa educativo, así fue posible identificar datos de interés por programa educativo, hacer comparaciones, las cuales se centraron en tres dimensiones referidas a:

- Metas
- Proceso de excitación emocional
- Burnout

## **Resultados**

Del total de la plantilla docente (49), únicamente, se lograron aplicar 41 encuestas, por lo tanto, se obtuvo un 83.67% de participación docente, de los cuales 32 fueron del sexo masculino y nueve del sexo femenino. A continuación, se muestra una tabla de participación docente por Programa Educativo:

**Tabla 6. Docentes participantes por sexo**

No	Carrera	Sexo		Total
		H	M	
1	Ingeniería Ambiental (IAM)	4	0	4
2	Ingeniería en Gestión Empresarial (IGE)	8	3	11
3	Ingeniería Industrial (IIN)	7	4	11
4	Ingeniería en Sistemas Computacionales (ISC)	13	2	15
	Total:	32	9	41

Fuente: elaboración propia, 2023.

En cuanto a la dimensión de metas se obtuvo lo siguiente:

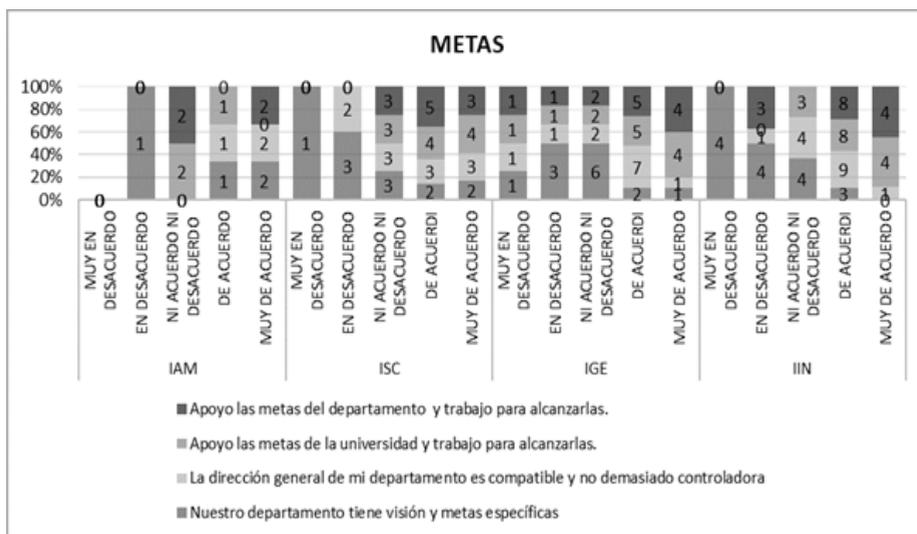
**Tabla 7. Resultado comparativo metas**

	IAM				ISC				IGE				IIN							
	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO					
1. Nuestro departamento tiene visión y metas específicas	0	1	0	1	2	1	3	3	2	2	1	3	6	2	1	4	4	4	3	0
2. La dirección general de mi departamento es compatible y no demasiado controladora	0	0	0	1	2	0	2	3	3	3	1	1	2	7	1	0	1	4	9	1
3. Apoyo las metas de la universidad y trabajo para alcanzarlas.	0	0	2	1	0	0	0	3	4	4	1	1	2	5	4	0	0	3	8	4

4. Apoyo las metas del departamento y trabajo para alcanzarlas.	0	0	2	0	2	0	0	3	5	3	1	1	2	5	4	0	3	0	8	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Fuente: elaboración propia, 2023

**Gráfica 1. Metas**



Fuente: elaboración propia, 2023

En este rubro, el personal docente manifiesta una actitud neutra, con la opción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Sin embargo, se observa también una tendencia hacia una actitud positiva con respecto al compromiso en la consecución de metas. Este es un dato muy relevante, pues es similar en los cuatro programas educativos que se consideran para este trabajo de investigación: Ingeniería Ambiental, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería en Gestión Empresarial e Ingeniería Industrial. Cabe resaltar que cada programa educativo es dirigido por un jefe de carrera, los resultados son similares. Sin embargo, también es importante resaltar que, en Ingeniería Ambiental, Ingeniería en Sistemas Computacionales e Ingeniería Industrial, la mayoría de los docentes perciben a su jefe de departamento como demasiado controlador (a).

**Tabla 8. Proceso de excitación emocional**

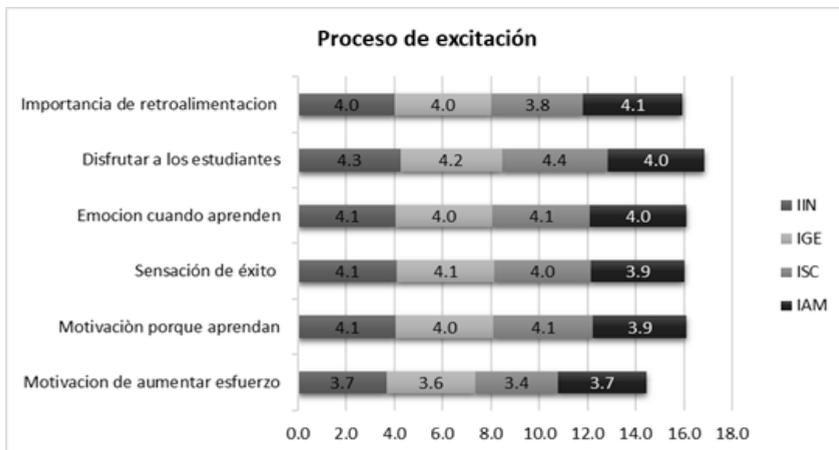
	IIN	IGE	ISC	IAM
1. Motivación de aumentar esfuerzo	3.7	3.64102564	3.4375	3.66666667

2.	Motivación porque aprendan	4.075	4.02564103	4.125	3.88888889
3.	Sensación de éxito	4.1	4.05128205	4	3.88888889
4.	Emoción cuando aprenden	4.05	4	4.0625	4
5.	Disfrutar a los estudiantes	4.25	4.20512821	4.375	4

Fuente: elaboración propia, 2023

En esta tabla de datos, se puede apreciar que el sentimiento que le genera a los docentes, de cada programa educativo para IAM, es la motivación de aumentar su esfuerzo; a otros les motiva más el saber que los alumnos aprendan; siendo el factor que evaluaron, como más importante, es el ISC, mientras que la sensación de éxito es más relevante en IIN; por otro lado, son los docentes de ISC son los que más disfrutan a los estudiantes.

### Gráfica 2. Proceso de excitación



Fuente: elaboración propia, 2023

Donde más motivación sienten los docentes, cuando el alumno aprende, es en la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales, pero le dan más importancia los docentes de la carrera de Ingeniería Industrial cuando los alumnos les dicen lo buenos que son, y es proporcional para aumentar el esfuerzo como docentes igual en la misma carrera de Ingeniería Industrial. Asimismo, en la carrera de Ingeniería Industrial, los docentes se sienten más motivados al ver que sus alumnos aprenden también en la misma carrera de IIN son los que sienten la sensación de éxito cuando los alumnos les dan una retroalimentación positiva: pero son los docentes de ISC quienes disfrutan más a los estudiantes y se llevan mejor con ellos. Los docentes de Ingeniería Ambiental son los que consideran muy importante la retroalimentación sobre lo bueno que son en el proceso enseñanza aprendizaje.

**Tabla 9. Resultado comparativo Burnout**

	IIN	IGE	ISC	IAM
Tiempo para preparar	2.51162791	2.48717949	2.3125	2.66666667
Problemas insuperables	3.02325581	3.05128205	2.8125	2.77777778
Capaz de actualizarse	4.1627907	4.1025641	4.125	4.11111111
Agotamiento	2.8372093	2.79487179	2.75	3.11111111
Carga de trabajo	2.62790698	2.51282051	2.4375	2.88888889
Grado de estrés	2.8372093	2.76923077	2.625	2.66666667
Actualización	3.06976744	3.02564103	3.1875	3
Actitud positiva	4.11627907	4.1025641	4	3.88888889

Fuente: elaboración propia, 2023.

En la carrera de Ingeniería Industrial, se encuentra que los docentes expresan que su tiempo es suficiente para preparar sus clases, que los problemas son superables, pero que el material para impartir sus clases cambia constantemente, ya que las asignaturas son variedades, es decir, hay cambios en los cursos cada semestre, por lo cual hay que actualizarse. Por otro lado, la capacidad de mantenerse actualizados en los campos o áreas que ocupan se refleja en que sí tienen esa capacidad, lo cual puede deducirse de que se capacitan constantemente. En un término medio se observa el agotamiento en la carrera de IIN, pero la carga de trabajo no es justa, la mayoría lo considera así, hoy se entiende que están sobresaturados de trabajo lo cual genera estrés en términos significativos, en un grado; aunque no es difícil mantenerse actualizado en sus áreas de especialidad, aún tienen la actitud positiva hacia el trabajo.

Se encontró que el mayor grado de estrés está en la carrera de industrial, mientras que en la carrera de Ingeniería Ambiental se halló que los docentes necesitan más tiempo para preparar bien el material que ocupan en sus clases, que el agotamiento es mayor en la carrera de Ingeniería Ambiental, y que la carga de trabajo se considera más alta, en esta misma carrera (IAM), que en las demás carreras; de igual forma, el grado de actitud positiva es ligeramente más alto en Ingeniería Ambiental.

## Discusión

El burnout es un tema de gran importancia en el ámbito laboral, y este proyecto de investigación ha permitido sacar algunos datos útiles.

En general, el burnout es un problema complejo y multifactorial que requiere de una atención cuidadosa y de una estrategia a largo plazo, para abordarlo de manera efectiva. Al tomar medidas proactivas para prevenir el burnout y abordarlo de

manera efectiva, se pueden crear ambientes laborales más saludables y productivos para todos los involucrados.

Los resultados obtenidos permiten conocer cómo se siente el personal docente en relación con el síndrome de burnout. Es importante mencionar que hay personal docente fundador que lleva más de 20 años laborando y ha tenido diversas experiencias en cuanto al ritmo de trabajo, incluso, le ha tocado experimentar cambios de jefe inmediato u otros titulares de área; aun así, ha manifestado de forma general que trata de apoyar las metas del departamento y trabajar para alcanzarlo.

Actualmente, a nivel institucional, se realizan estudios de clima laboral, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad y con base en ello fortalecer el programa de calidad de vida laboral, elaborado por el departamento de personal, entre las prácticas que se llevan a cabo para tratar de mejorar el ambiente laboral y que están relacionadas con el burnout:

- Aplicación del instrumento de clima laboral con el cual se identifican las relaciones humanas en el trabajo.
- Se elabora el programa de calidad de vida laboral donde se consideran dentro de estas acciones para mejorar el ambiente laboral.

Hay varias estrategias que pueden ayudar a prevenir o mitigar el burnout, incluyendo el fortalecimiento de la resiliencia, la promoción de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, y la mejora de las relaciones de trabajo.

Las intervenciones para prevenir y tratar el burnout pueden ser efectivas, pero es importante que sean personalizadas y adecuadas para las necesidades de cada empleado y organización. Por lo anterior, se proponen algunas iniciativas en el ámbito organizacional, en el ITST, que inviten a prevenir o erradicar los efectos del burnout de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación:

- Aplicar la encuesta sobre burnout laboral por lo menos una vez al año y con base en ello elaborar el diagnóstico institucional y por programa educativo.
- Dar a conocer los resultados obtenidos por departamento o área y elaborar programas de intervención, con la finalidad de evitar presentar e incrementar el número de casos de trabajadores con este padecimiento.
- Mejorar los contenidos de trabajo: elaborar un plan de trabajo por área para establecer metas y objetivos de manera objetiva, la finalidad es evitar la saturación y sobrecarga de trabajo.
- Establecer espacios donde el personal pueda acudir para despejarse un poco o relajarse.
- Gestión del tiempo: cada área debería establecer metas y difundirlas a fin de que el personal docente pueda planear y administrar mejor sus tiempos. Este es un punto muy importante a considerar, pues, de



acuerdo con Schaufeli (2006), los empleados que corren el riesgo de “quemarse” habitualmente tienen la sensación de que deben hacer demasiadas cosas en muy poco tiempo. El tiempo les presiona y sienten que no son capaces de realizar sus tareas principales a un buen nivel. Ello significa que el trabajador deberá saber gestionar esa presión del tiempo, utilizando de manera eficiente las horas de que dispone, no trabajar más sino más eficazmente.

- Realizar estudios basados en la NOM035-STPS2018, referente a los riesgos psicológicos a los que está expuesto el personal docente, y que permitan al mismo tiempo tomar acciones preventivas para evitar consecuencias en la salud física y mental.
- Realizar un análisis basado en necesitamos, utilidad y practicidad para tratar de reducir los trámites administrativos que sólo genera la necesidad de llenar formatos o reportes que en ocasiones resultan hasta inservibles.

No siempre se logra lo citado anteriormente, sin embargo, algo es claro, los docentes de los distintos programas educativos tienen compromiso en contribuir en las metas de su departamento. Sin embargo, también han manifestado que cuentan con una carga excesiva de trabajo, y como consecuencia, con un grado de estrés mayor. Al tomar medidas proactivas para prevenir el burnout y abordarlo de manera efectiva, se pueden crear ambientes laborales más saludables y productivos para todos los involucrados.

274

## Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones más importantes:

En el caso de la carrera de IAM, siendo la academia más pequeña, sus integrantes consideran que se sienten agotados, contradictoriamente perciben que su jefe no es controlador, sin embargo, no se consideran comprometidos con las metas institucionales, pero se sienten motivados.

Es interesante conocer que en la carrera donde los docentes perciben mayor grado de estrés es en Ingeniería Industrial, aun así, manifiestan estar más comprometidos con el logro de metas de su programa educativo. Sin embargo, perciben también que su jefe es controlador. En cuanto, a motivación son los que obtuvieron mejor resultado en este rubro, por lo tanto, se puede mencionar que, en relación con los otros programas educativos, son los más motivados, con una actitud positiva.

Por otro lado, en la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, en el rubro de metas se ubican en un punto intermedio, ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el aspecto que más les motiva o genera emociones positivas tiene que ver con la relación con sus estudiantes, así como el ver que estos obtienen un aprendizaje. No se sienten motivados por aumentar su esfuerzo, esto podría explicar por qué no se sienten comprometidos con alcanzar metas departamentales e institucionales, mientras que consideran a su jefe inmediato como compatible y no controlador. En

la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales, la mayor parte considera que no está de acuerdo ni en desacuerdo con las metas de su departamento; asimismo, se percibe al jefe como una persona compatible y poco controladora, aun así, los docentes manifestaron estar apoyando para alcanzar las metas. Por otro lado, es la carrera que considera que el tiempo que tiene para preparar sus actividades es poco, y su carga de trabajo la considera injusta. Los docentes muestran una actitud positiva y es el programa educativo donde se sienten menos agotados y estresados. Mientras que el disfrutar a sus estudiantes les causa una mayor motivación, seguido de tener una sensación de éxito y experimentan motivación cuando sus alumnos aprenden.

Asimismo, a pesar que los docentes ejercen las mismas funciones, su percepción del docente en cuanto al burnout es distinta, pues, como pudo verse en los resultados, al jefe de carrera de Ingeniería Industrial lo perciben con un estilo controlador; mientras que al jefe de División de Gestión Empresarial como compatible y no controlador; en Ingeniería Ambiental consideran que el jefe no es controlador; mientras que en Ingeniería en Sistemas Computacionales consideran que es una persona compatible y poco controladora.

Como se puede apreciar en los resultados, el tener un jefe con un comportamiento controlador y autoritario genera una sensación de estrés en el ambiente laboral. Independientemente de esa situación, el personal docente se auto motiva con distintos satisfactores, como pueden ser los alumnos, una sensación de logro, el reconocimiento, entre otras.

El desarrollo de la presente investigación fue relevante a nivel institucional sobre todo porque permitirá ser un marco de referencia para dar continuidad a estudios posteriores, retomar el instrumento o metodología de análisis para estudios posteriores dentro de la institución y dar así seguimiento a los resultados obtenidos en esta primera aplicación.

El objetivo de estudio se cumplió satisfactoriamente y la primera hipótesis de trabajo se acepta, pues la percepción de los docentes al menos de un programa educativo es que sí se sienten estresados y desmotivados. Mientras que la segunda hipótesis es referente a que los docentes más estresados son los del programa educativo de Ingeniería en Sistemas Computacionales, ya que de acuerdo con los datos obtenidos se sienten más motivados.

Por otro lado, también es importante mencionar que se realizan propuestas para contrarrestar la percepción del burnout en docentes del ITST.

## Bibliografía

Aceves, F. (2006). Síndrome de burnout. Entre la enfermedad laboral y la crisis personal. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 26(95), 155-167.





Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.

Bianchi, R., Boffy, C., Hingray, C., Truchot, D., y Laurent, E. (2015). Comparative Symptomatology of Burnout and Depression. *Journal of Health Psychology*, 20(2), 186-195.

Cajicá Corona, D. (2022). *El estrés laboral causado por el teletrabajo en los colaboradores de la firma Kaizen Asesores en Calidad y Servicio SC* (Master's thesis, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla).

Camacho Solís, J. I. (2021). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19. *Revista latinoamericana de derecho social*, (32), 125-155.

Cánovas Pallarés, J. M. (2022). Burnout, insatisfacción laboral y violencia de los usuarios hacia los profesionales de los servicios de urgencias hospitalarias.

Carrillo-Esper, R., Gómez, K., y Espinoza De Los Monteros, I. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Medicina Interna de México*, 28(6), 579-584.

Díaz Jiménez, L. G. (2021) Maestr@ no te quemes Burnout Manejo de emociones y estrés laboral. Acervo Digital Educativo. EDOMEX.

Esteve, J. M. (2003). El malestar docente: la tensión entre competencia y centralización. Graó.

Gil Monte, P. R. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5), 1-5. [https://www.researchgate.net/publication/242114408\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_aproximaciones\\_teoricas\\_para\\_su\\_explicacion\\_y](https://www.researchgate.net/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y).

Grau Martín, A. (2007). Como prevenir el burnout: diferentes definiciones e interpretaciones. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 43, 18-27.

Gorgievski, M. J., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., van der Veen, H. B., y Aigner, B. (2019). Who Takes The Lead? A Multi-Source Diary Study on Leadership, Work Engagement, and Job Performance. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 92(3), 569-590.

Gutiérrez Briones, J. A. (2020). Síndrome de burnout y burnout académico: Una revisión de su historia, conceptos e implicancia en América y Europa. Chile: Universidad de Talca.

- Juárez-García, A., Idrovo, Á. J., Camacho-Ávila, A., y Placencia-Reyes, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud mental*, 37(2), 159-176.
- Lee, H. J. (2021). Does Ethical Leadership Benefit Emotional Labor Outcomes in Public Service?. *International Journal of Public Administration*, 44(4), 311-321.
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110-120.
- Melo Cepeda, E. C., y Tapias Pinzón, M. A. (2022). Gestión de riesgos biomecánicos en obras de construcción utilizando Sistemas de Información Geográfica.
- Mendoza, V., y Marilly, S. (2022). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal docente y administrativo de la Institución Educativa 82081 Sagrado Corazón de Jesus-San Marcos, Cajamarca.
- Morales Roldán, M. E., & Carrasco, B. (2021). *Evaluación de la incidencia y consecuencias del síndrome de Burnout, y propuesta de alternativas que disminuyan los trastornos emocionales, conductuales y psicosomáticos en supervisores del área de producción de una empresa empaquera de camarón de la ciudad de Guayaquil* (Doctoral dissertation). ESPOL. FIMCP.
- Olivares-Faúndez, V. (2017). Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *Ciencia y trabajo*, 59-62.
- Rodríguez Ramírez, J. A., Guevara Araiza, A., y Viramontes Anaya, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8(14), 45-67.
- Salomón, S. E., y Valdez, P. R. (2019). Síndrome de burnout en el siglo XXI: ¿Lograremos vencerlo algún día?. *Revista Argentina de medicina*, 7(1), S8-S22.
- Schaufeli, W. B., y Taris, T. W. (2014). A Critical Review of The Job Demands-Resources Model: Implications for Improving Work and Health. In *Bridging Occupational, Organizational and Public Health* (pp. 43-68). Springer.
- Shirom, A. (2019). Reflections on the Study and Nature of Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 40(4), 487-502.
- Suda, EY, Coelho, AT, Bertaci, AC y Santos, BBD (2011). Relación entre el estado general de salud, el dolor musculoesquelético y el síndrome de burnout en profesores universitarios. *Fisioterapia e investigación*, 18, 270-274.



Tabares-Díaz, Y. A., Martínez-Daza, V. A., y Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Universidad y Salud*, 22(3), 265-279.

# Sobre las coordinadoras y los autores

## Ángel Alejandro Pastrana López

Profesor por asignatura en la Universidad Tecnológica de Tulancingo (UTT), especialista en Investigación de Mercados y Estudios de Factibilidad para diferentes Instituciones de Educación Superior, entre las cuales destacan: UTT sede Santa Úrsula, Hospital General de Pachuca, enlace Universidad Nacional Autónoma de México, Universidad Tecnológica de la Sierra de Nayarit, Universidad Politécnica de Chiapas, Universidad Politécnica de Huatusco y Consultor Empresarial de la empresa GADE. Colaborador en la línea de investigación Organización de Empresas y del Capital Humano con el Cuerpo Académico Dirección Empresarial y Fiscal de la Universidad Politécnica de Tulancingo.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-4610-8162>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Angel-Pastrana-Lopez>

## Belem Gabriela Hernández Jaimes

Profesora e investigadora de Tiempo Completo de la Facultad de Contaduría, Administración e Informática de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Doctora en Dirección de Organizaciones por la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. Maestra en Administración de Negocios con especialidad en Recursos Humanos. Contador público por la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Tiene experiencia en el recurso humano y comportamiento organizacional desempeñándose como consultor y capacitador en el ámbito privado.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3866-3593>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Belem-Hernandez-4>

## Blanca Verónica Moreno García

Doctorado en Desarrollo Humano. Maestra en Neurociencias y Psicología transpersonal. Licenciada en Psicología egresada de la Universidad de las Américas Puebla. Capacitadora externa de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, cuenta con afiliación Titular de la Sociedad Mexicana de Psicología, estuvo avalada por el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Quintana Roo para elaboración de dictámenes periciales, y actualmente está certificada por la SOMEFODEC para desempeñarse como perito en materia de psicología. Ha incursionado en el ámbito educativo de nivel superior, desde el 2006, en diferentes Universidades como la Universidad de Quintana Roo, Universidad Modelo, Instituto Tecnológico de Chetumal, Universidad Interamericana para el Desarrollo; con la experiencia clínica psicológica de consulta privada tuvo la oportunidad de ingresar a la Secretaría de la Defensa Nacional, donde se desempeñó como psicóloga militar de sanidad, iniciando en el Hospital Militar de Zona de Chetumal, el primer departamento de psicología para la atención clínica de militares y derechohabientes. Ha contribuido

con diferentes instituciones como el IQM, IAPQROO, IPSS, CMIC, entre otros, para investigación y promoción de la salud mental, así como en diferentes medios de comunicación como la SQCS y SIPSE Radio, para la concientización y difusión de diferentes temas clínico-psicológicos.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3045-2580>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Blanca-Veronica-Garcia>

### **Braulio Bautista López**

Profesor de Tiempo completo Asociado “B” en el Instituto Tecnológico Superior de Tamazunchale (ITST), pertenece a la Academia de Ingeniería en Sistemas Computacionales y de Ciencias Básicas; donde imparte las materias de Programación, Bases de Datos, Matemáticas, entre otras. Maestro en Tecnologías de Información por la Universidad Interamericana para el Desarrollo, con especialidad en Base de Datos. Ingeniero en Sistemas computacionales egresado del ITST. Tiene el Reconocimiento Perfil Deseable otorgado por el PRODEP. Es miembro del Cuerpo Académico en formación Tecnologías y Desarrollo Empresarial, y ha ocupado cargos tales como Secretario de Academia de ISC, Tutor y en el Comité de Investigación en el ITST. Se ha especializado en el área de Programación, desarrollando Software de Escritorio y páginas Web para MiPyME, y ha participado en Congresos Nacionales e Internacionales como ponente.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6200-9145>

ResearchGate: <http://www.researcherid.com/rid/F-9609-2019>

### **Carlos Raymundo Balderas Elorza**

Profesor investigador de Tiempo Completo en el área de turismo de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya, líder del Cuerpo Académico de Estudios Empresariales en Turismo. Maestro en Dirección y Consultoría Turística. Licenciado en Turismo. Su línea de investigación se centra en los estudios económico-administrativos de las empresas y los segmentos turísticos.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8069-4043>

ResearchGate: [https://www.researchgate.net/profile/Carlos\\_Balderas\\_Elorza](https://www.researchgate.net/profile/Carlos_Balderas_Elorza)

### **Diana Carrillo Robles**

Profesora de Tiempo Completo en la Licenciatura en Gestión de Proyectos y Negocios. Maestra en Administración de Empresas. Licenciada en Mercadotecnia. Es mentora de proyectos en el Space Bootcamp Coahuila, en conjunto con la Agencia Espacial Mexicana, Premio Santander, y asesor en Fuelling y CONIES. Investigadora y ponente en diversos congresos nacionales e internacionales. Tiene amplia experiencia laboral en empresas de la región en las áreas de Mercadotecnia, Comercialización y Cobranza. Actualmente, es miembro del Cuerpo Académico Proyectos Administrativos, Tecnológicos y Académicos, y cuenta con Perfil Deseable del PRODEP. Coautor de los capítulos “La inclusión educativa desde la perspectiva de los alumnos en universidades de la Comarca Lagunera” y “Las TIC y su aplicación en universidades privadas de la Comarca Lagunera”, en el libro *Innovación, Gestión,*

*Tecnología y Competitividad*. Académica certificada en otras profesiones formativas en el área Económico Administrativas ante la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración, y cuenta con el reconocimiento al mérito docente por CIESLAG.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8648-0903>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Diana-Carrillo-Robles>

### **Dolores Guadalupe Álvarez Orozco**

Directora de Vinculación de la Universidad Politécnica de Guanajuato. Sus líneas de investigación son Responsabilidad Social y Desarrollo de las Organizaciones con base en Estudios Laborales cuyo desarrollo es a partir de la implementación de acciones alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Pertenece al Sistema Nacional de Investigadores como investigador Nivel 1. Cuenta con Perfil Deseable del PRODEP, y es representante del Cuerpo Académico, consolidado, de: Desarrollo de las Organizaciones.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9070-3847>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Dolores-Guadalupe-Alvarez-Orozco>

### **Eustacio Díaz Rodríguez**

Doctor en Administración Escolar y Educativa. Maestro en Economía y Administración Pública. Profesor del Instituto Tecnológico de Chetumal donde imparte asignaturas en el campo de la Economía y las Ciencias Sociales, ha impartido asignaturas en el campo de Ciencias Económicas en la Universidad de Quintana Roo. En su experiencia profesional se ha desempeñado como funcionario de la administración pública federal y estatal en distintas instituciones entre los años 2003 al 2013 en Quintana Roo. Pertenece al Colegio de Economistas de Quintana Roo A.C., con el nombramiento de Secretario Académico, y es coordinador de la Academia para la zona 06 en la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración desde el 2018. Cuenta con el Perfil Deseable del PRODEP y reconocimiento vigente en el Sistema Nacional de Investigadores con el Nivel de Candidato.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0968-5766>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Eustacio-Diaz-Rodriguez>

### **Fedra Helena Rea Vargas**

Profesora de Tiempo Completa e investigadora adscrita al Programa Educativo de Administración en la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya. Maestra en Mercadotecnia Estratégica. Licenciada en Administración. Miembro del Cuerpo Académico de “Estudios Empresariales en Turismo” y su línea de investigación se centra en los estudios económico-administrativos de las empresas turísticas.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-0757-2732>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Fedra-Rea-Vargas>

## Germán Benito Bernáldez Jaimes

Doctor en Ciencias de la Salud, Maestro en Ciencias de la Salud y Doctorante en Psicoterapia Familiar y de Pareja por Instituto Regional de Estudios sobre la Familia y en Ciencias Forenses por el Instituto en Ciencias Jurídicas y Forenses. Maestro en Psicología Criminal y Forense por el Instituto Ciencia. Docente de Asignatura de la Facultad de Ciencias de la Conducta de la UAEMex y Secretario del Área de Docencia de Psicología Educativa. Es catedrático de universidades privadas y Jefe de Enseñanza e Investigación de la Clínica de Atención al Trastorno por Estrés Postraumático del ISSEMYM. Especialista en Herramientas para Trabajo del Trauma Psicológico por la Asociación Española del Trauma Psicológico, en Derechos Humanos por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en Salud Mental y Psicopatología por la Asociación Mexicana de Salud Psíquica y la Clínica Psicoanalítica Freud/Lacan por la Red Analítica Lacaniana A. C. Es candidato a Investigador en el Sistema Nacional de Investigadores, cuenta con Certificación en Evaluación Pericial en Psicología por la Federación Mexicana de Criminología y Criminalística y Certificación Profesional en Trauma Clínico, Psicotraumatología CCPT Nivel I y II y Modelo ARC, Intervención clínica al Trauma Psicológico para Niñas, Niños y Adolescentes por el Newman Institute of Psychology.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9538-9175>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/German-Bernaldez>

## Gloria Mónica Martínez Aguilar

Es Doctora en Ingeniería y Física Biomédica (CINVESTAV, 2014-2018). Maestra en Ciencias en Ingeniería Electrónica con especialidad en Instrumentación y Control (ITC 2006-2008). Ingeniera Electrónica con especialidad en Instrumentación y Control (ITL 2001-2005). Actualmente, es profesora investigadora del área de Posgrado en la Universidad Tecnológica de Torreón, miembro del Sistema Nacional de Investigadores del CONAHCYT en el Nivel I y cuenta con Reconocimiento al Perfil Deseable PRODEP.

Es líder del Cuerpo Académico de Innovación, Desarrollo e Integración de Tecnologías (UTT-CA-15) y realiza investigación de manera multidisciplinar en áreas de Educación 4.0, Programación multiplataforma, Automatización e instrumentación, Industria 4.0 e Ingeniería biomédica. Es miembro activo de la Red de Investigación Regional en Instituciones de Educación Superior y la principal colaboración se ha dado realizando una estancia académica en el marco del Sexto Seminario de Investigación Regional en Instituciones de Educación Superior “Objetivos del Desarrollo Sostenible y su estrategia de implementación. Estudios de caso en empresas, gobierno e instituciones de educación superior”, y donde implementó el estudio de burnout en profesores de la universidad sede del seminario.

Cuenta con publicaciones en revistas JCR, arbitradas e indexadas, así como participaciones en congresos nacionales e internacionales; donde se destaca *Study of Psychosocial Conditions in University Latinos Students in Time of COVID-19, 2022*,

en la revista *Journal of Latinos and Education* en la editorial Taylor and Francis, coeditora del libro *New Perspectives in Software Engineering*, 2021, de la 10th International Conference on Software Process Improvement y del artículo *Can Photoplethysmography Replace Arterial Blood Pressure in the Assessment of Blood Pressure?*, 2018, en el *Journal of Clinical Medicine*.

ORCID: <https://orcid.org/my-orcid?orcid=0000-0003-3834-4880>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Gloria-Monica-Aguilar>

Google Academic: [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=gloria+monica+martinez+aguilar&oq=gloria+monica+martinez+agu](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=gloria+monica+martinez+aguilar&oq=gloria+monica+martinez+agu)

Academia: <https://independent.academia.edu/GloriaMartinez28>

### **Gloria Cristina Palos Cerda**

Doctora por la Universidad Autónoma de Coahuila en el Programa de Administración y Alta Dirección pertenecientes al Programa Nacional de Posgrados de Calidad. Maestra en Business Administration por la Andhra University, India. Profesora bilingüe e investigadora de Tiempo Completo en la Academia de Administración y Gestión Nivel B, de la Universidad Politécnica de San Luis Potosí, de las asignaturas de Comunicación en los Negocios, Desarrollo de Competencias Profesionales y Consultoría de Negocios. Miembro del Cuerpo Académico, consolidado Desarrollo Local y Competitividad Empresarial. Es Candidata al Sistema Nacional de Investigadores. Realizó una estancia en el Programa Formación de Negocios México-China en Hangzhou, China. Sus principales líneas de investigación son la gestión de negocios e innovación, y desde el 2012, a la fecha, cuenta con más de 25 publicaciones relacionadas al tema con enfoque en los sectores económicos, pequeñas y mediana empresas.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1467-982X>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Cristina-Palos>

### **Irma Guadarrama Gómez**

Maestra en Dirección y Consultoría Turística, adscrita a la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya. Profesora e Investigadora de Tiempo Completo en el área de turismo. Es integrante del Cuerpo Académico Estudios Empresariales en Turismo, su línea de investigación se centra en los estudios económico-administrativos de las empresas y los productos turísticos.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4668-9432>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Irma-Guadarrama-Gomez>

### **Juan Carlos Neri Guzmán**

Profesor de Tiempo Completo en la Universidad Politécnica de San Luis Potosí, adscrito a la Academia de Administración y Gestión, es Doctor en Ciencias Económicas con especialidad en Ciencias de la Gestión por la University of Social Sciences in Łódź, Poland y Maestro en Desarrollo Regional con Especialidad en Desarrollo Urbano por el Colegio de la Frontera Norte. Cuenta con Reconocimiento

a Perfil Deseable otorgado por PRODEP, es líder del Cuerpo Académico consolidado Desarrollo Local y Competitividad Empresarial; es reconocido como Investigador Nacional Nivel I, participa activamente en diversas redes de investigación, productivas y empresariales; forma parte del Registro de Evaluadores Acreditados del Sistema Nacional de Evaluación Científica y Tecnológica del CONACYT y de la Comisión de Evaluación del Fondo Mixto CONACYT – Gobierno del Estado de San Luis Potosí. Es fundador de la Colección Triple Hélice y de Investigación en Instituciones de Educación Superior donde se han publicado 17 libros.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2711-6797>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Juan-Neri-Guzman>

### **Julieta Valencia García**

Profesora de Tiempo Completo en la Universidad Tecnológica de Torreón, Maestra en Administración y Contadora Pública, así como mentora de Proyectos en el Space Bootcam Coahuila, en conjunto con la Agencia Espacial Mexicana; es Premio Santander, CONIES. Actualmente es miembro del Cuerpo Académico Proyectos Administrativos Tecnológicos y Académicos de la UTT y cuenta con Perfil Deseable por parte del PRODEP. Coautor del capítulo “La inclusión educativa desde la perspectiva de los alumnos de universidades de la Comarca Lagunera” en el libro *Innovación, Gestión, Tecnología y Competitividad* y está certificada ante la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3751-5847>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Julieta-Valencia-Garcia>

### **Laura Guzmán Vera**

Maestra en Dirección de Organizaciones por parte de la Universidad Politécnica de Tulancingo (UPT) y colaboradora en la línea de investigación Organización de empresas y del Capital humano con el Cuerpo Académico Dirección Empresarial y Fiscal de la UPT. Profesora de asignatura en la Universidad Vizcaya de las Américas y Jefa de Reclutamiento y Selección de Personal Docente en la Universidad Tecnológica de Tulancingo. Se encuentra certificada en Normas ISO 9001, 14 001 y 45 001 y tiene diferentes diplomados entre los cuales destaca el de habilidades socioemocionales de post pandemia y neuroeducación. Líder de academia de Administración de Empresas y es enlace institucional con CITNOVA de encuentros regionales de jóvenes investigadores.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-9444-009X>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Laura-Guzman-45>

### **Luisa Renée Dueñas Salmán**

Profesora e investigadora de Tiempo Completo en la Universidad Politécnica de San Luis Potosí, en la Academia de Mercadotecnia Internacional y docente de posgrado en la Universidad Iberoamericana de León. Doctora en Ciencias y Humanidades para el Desarrollo Interdisciplinario, por la UNAM-UADEC y es maestra en Business Administration en Mercadotecnia Estratégica, Universidad de Lincolnshire y

Humberside, Inglaterra; cuenta con especialidades en Investigación Participativa por la Universidad Complutense de Madrid, y Especialidad en la Metodología Socioeconómica para el Análisis y Gestión de Organizaciones, Lyon. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel 1 y del Sistema Estatal de Investigadores de San Luis Potosí. Miembro fundador del Cuerpo Académico consolidado Desarrollo Local y Competitividad Empresarial y miembro del grupo de investigación hacia una Ingeniería en Comunicación Social. Cuenta con reconocimiento al Perfil Deseable del PRODEP y forma parte de Comités de EGEL-Mercadotecnia. Sus líneas de investigación y rol dictaminador son sobre metodologías participativas y para desarrollo social, modelos de intervención organizacional, negocios familiares y educación. Libros de su autoría: *Vuelos de una Catarina y Hacia la Sociogénesis de las empresas familiares potosinas*.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6346-3323>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Luisa-Duenas-Salman>

### **María Argentina Ortiz Faudoa**

Profesora de Tiempo Completo, forma parte del Cuerpo Académico “Proyectos Administrativos, Tecnológicos y Académicos”, cuenta con Perfil Deseable ante PRODEP, es maestra en Educación y Licenciada en Administración de Empresas. Auditora Interna en la Norma ISO 9001/2015, Mentora de Proyectos en el Space Bootcam Coahuila en conjunto con la Agencia Espacial Mexicana, Premio Santander, CONIES. Coautora, en el libro *Innovación, Gestión, Tecnología y Competitividad*, en los capítulos “La inclusión educativa desde la perspectiva de los alumnos en universidades de la Comarca Lagunera” y “Las TIC y su aplicación en universidades privadas de la Comarca Lagunera”. Investigadora y ponente en diversos Congresos Nacionales e Internacionales, cuenta con amplia experiencia en administración y evaluación de proyectos, planeación estratégica, diagnóstico local y regional, desarrollo y crecimiento económico y planes de negocios. Está certificada ante la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1522-8596>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Argentina-Ortiz-Faudoa>

### **María del Rosario López Torres**

Profesora investigadora de Tiempo Completo de la División de Ingenierías en la Universidad Politécnica de Tulancingo y pertenece al Sistema Nacional de Investigadores, Nivel I. Es maestra en Administración de la Universidad la Salle de Pachuca y Doctora en Dirección de Organizaciones por la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. Ha publicado diversos artículos internacionales en la Revista Iberoamericana de Ciencias, capítulos de libros en el volumen 2, 7, 10, 11y 14 de *Gestión del Conocimiento, perspectiva Multidisciplinaria*, en colaboración con investigadores de Venezuela. Ha sido árbitro de ECOFARN y cuenta con el libro denominado Logro Escolar desde el pensamiento complejo, por la editorial Académica Española. Es evaluadora de CACECA, tiene Perfil Deseable PRODEP y pertenece al Cuerpo Académico de Dirección de Organizaciones en la Universidad Politécnica de Tulancingo.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2337-4913>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Maria-Del-Rosario-Lopez-Torres>

### **Mariana Alejandra Cárdenas Valencia**

Terapeuta en Psicología Sistémica, en la clínica Psicontigo, certificada en Psicología Clínica por la Sociedad Mexicana de Ciencias Interdisciplinarias. Maestra de Inglés en el Instituto de Idiomas de Torreón A.C., y de Psicología del Desarrollo y Motivación en la Escuela de Enfermería Benito Juárez. Cursa actualmente las maestrías en Terapia Familiar y de Pareja y en Sexualidad Humana en la Asociación Mexicana para la Salud Sexual.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-5223-7883>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Mariana-Cardenas-Valencia>

### **Mariana Hernández de la Cruz**

Profesora de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial e Ingeniería Industrial en el Instituto Tecnológico Superior de Tamazunchale (ITST), es miembro de la academia de Ciencias Básicas y pertenece al comité de posgrado e investigación dentro del mismo instituto. Es alumna de doctorado y maestra en Ingeniería Industrial por parte del Instituto Tecnológico Superior de Tlaxiaco. Cuenta con nombramiento de Perfil Deseable del PRODEP, asimismo pertenece al Cuerpo Académico con clave ITESTAM-CA-4, con el cual ha hecho varias publicaciones en capítulos de libros, así como de artículos de investigación, representando al ITST en varios Congresos Nacionales e Internacionales. Cuenta con cursos, diplomados y certificaciones en áreas de la ingeniería, docencia, tutorías e investigación. Ha fungido como instructora en cursos y talleres en el sector público, así como en el privado. Además, ha sido jurado en eventos académicos externos como evaluadora de proyectos tecnológicos en el nivel medio superior, ha fungido como revisora de artículos de investigación a doble ciego para la publicación de artículos en algunas revistas y evaluadora en el programa para el desarrollo profesional docente del TecNM.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4707-0570>

ResearchGate: <http://www.researcherid.com.net/profile/Mariana-De-La-Cruz-4>

### **Mariela Lizeth Martínez Hernández**

Profesora de Tiempo Completo en el Instituto Tecnológico Superior de Tamazunchale (ITST), adscrita al programa de Ingeniería en Sistemas Computacionales. Es maestra en el área de Ingeniería Industrial, cuenta con Perfil Deseable PRODEP y es líder del Cuerpo Académico, en formación, "Tecnologías y Desarrollo Empresarial". Ha participado como jurado en eventos académicos de nivel medio superior a nivel local, estatal y nacional; ha sido revisora de artículos de divulgación y capítulos de libros; ha prestado servicios profesionales como asesoría y capacitación en instituciones públicas y privadas y ha participado como instructora en los módulos de diplomados por parte del Tecnológico Nacional de México. Forma parte del comité de posgrado e investigación del ITST; es evaluadora del Comité Interno de Acreditación de las

Carreras y forma parte del grupo de auditores del SGI. Como parte de su experiencia laboral fue responsable de la oficina de Control Escolar, coordinadora Institucional del Programa Tutorías, responsable del estudio de factibilidad para la apertura del posgrado en Ingeniería Industrial, así como de proyectos integradores con alumnos de la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales. Actualmente forma parte de Red Iberoamericana de Investigación, Desarrollo e Innovación de la Ciencia, así como de la Red Temática Mexicana para el Desarrollo e Incorporación de Tecnología Educativa.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8635-1930>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Mariela-Martinez-Hernandez>

### **Martín Antonio Arriaga Guerrero**

Profesor e investigador de Tiempo Completo en la Universidad Politécnica de San Luis Potosí en la Academia de Mercadotecnia Internacional en las áreas de emprendimiento, negocios internacionales, comercio exterior, planeación empresarial y finanzas corporativas. Maestro en Dirección y Gestión Comercial, por la escuela de negocios FORMASELECT en Madrid, España, con enfoque en internacionalización de empresas, comercio exterior y administración financiera, y actualmente cursa la maestría en Dirección Financiera en la Escuela Bancaria y Comercial. Ha cursado diplomados y cursos sobre Educación Basada en Competencias, inclusión educativa y tecnologías aplicadas al campo docente. Su experiencia profesional la ha adquirido en empresas transnacionales como Valeo y The Phone House España, y en instituciones nacionales se ha desarrollado en IXE Banco, S.A. Institución de banca Múltiple Grupo Financiero Banorte, Quickdel Logistics S.A. de C.V. y Administración de Franquicias MADAPAL, S.C. Dentro de sus certificaciones en el campo laboral se cuentan las certificaciones EC0076 y EC00634 por el CONOCER sobre Evaluación de la competencia de candidatos, con base en Estándares de Competencia y Auditoría de seguridad en cadena de suministros de comercio exterior.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-7656-1293>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Martin-Arriaga-Guerrero>

### **Mario Arturo Selem Salinas**

Profesor de educación superior desde 2010 al presente; cuenta con Perfil Deseable del PRODEP, es integrante del Cuerpo Académico de Contabilidad Empresarial y Gobierno y está certificado por ANFECA. Maestro en Administración de Negocios y doctorante en Administración. Licenciado en Contaduría con 19 años de experiencia profesional. Realiza investigación científica dirigiendo tesis de licenciatura, ejecutando proyectos de investigación. Sus líneas de generación y aplicación del conocimiento son Contabilidad integral para el sector empresarial y gubernamental, Desarrollo y fortalecimiento de las organizaciones, Investigación y desarrollo, Docencia y aprendizaje.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1809-7344>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Mario-Salinas-2>

## **Nidia Isela Ramírez Manjarrez**

Profesora de Tiempo Completo en la Universidad Politécnica de Guanajuato. Sus líneas de investigación son Desarrollo de las Organizaciones con base en estudios laborales y Desarrollo de las Organizaciones, según la implementación de acciones alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Pertenece al Sistema Nacional de Investigadores como candidata a investigadora y cuenta con Perfil Deseable del PRODEP. Es miembro del Cuerpo Académico Desarrollo de las Organizaciones en consolidación; tiene reconocimiento como Académico Certificado en Administración por la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración, y es Miembro del Comité Evaluador de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social Guanajuato, para Otorgar el Premio al Mérito Laboral.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9070-3847>

ResearchGate: [https://www.researchgate.net/profile/Nidia\\_Isela\\_Ramirez\\_Manjarrez](https://www.researchgate.net/profile/Nidia_Isela_Ramirez_Manjarrez)

## **Pablo Guerrero Sánchez**

Profesor e investigador de Tiempo Completo, Titular "A". Doctor en Estudios Organizacionales por la UAM Iztapalapa; ha dirigido tesis de Licenciatura, Maestría y Doctorado; pertenece a una Cuerpo Académico consolidado, al Núcleo Académico de la Maestría en Administración de Organizaciones perteneciente al Sistema Nacional de Posgrados de la Facultad de Contaduría Administración e Informática, y ha publicado en artículos en revistas indexadas, nacionales e internacionales. Perteneció, por dos periodos, al Sistema Nacional de Investigadores; ha realizado estancias de investigación en el extranjero; ha tenido proyectos de investigación financiados y ha publicado libros de su autoría. Cuenta con el Perfil Deseable del PRODEP.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2701-8393>

ResearchGate; <https://www.researchgate.net/profile/Pablo-Guerrero-12>

## **Patricia Cruz Ramírez**

Profesora de Tiempo Completo en la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl (UTN). Maestra en Administración de la Capacitación del Capital Humano por la Universidad del Valle de México y Licenciada en Psicología por la Universidad Nacional Autónoma de México. Coordinadora del Cuerpo Académico en consolidación "Educación y Tecnología. Un enfoque multidisciplinario". Certificada Internacional como Practicante en Programación Neurolingüística, especialista en Estudios de Género en Educación y Diplomada en Docencia Universitaria. Es evaluadora del desempeño de profesores de Educación Media Superior, instructora de las siete generaciones del Diplomado en Competencias Docentes en el Nivel Medio Superior e integrante de la Red de Estudios Latinoamericanos en Administración y Negocios y de la Red de Investigación Regional en Instituciones de Educación Superior. Es organizadora del Coloquio Estudiantil de Investigación Multidisciplinaria en la UTN, coautora de capítulos de libros impresos y electrónicos de investigación de MiPyME en la Red de Estudios Latinoamericanos en Administración y Negocios y

asesora de Memorias Profesionales de nivel de Técnico Superior Universitario y nivel Licenciatura.

ORCID: <https://orcid.org/my-orcid?orcid=0009-0008-0331-3615>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Cruz-Patricia>

### **Paz Verónica Hernández Calva**

Profesora de Tiempo Completo en la carrera de Administración, Área Capital Humano, de la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl (UTN). Maestra en Administración por el Instituto Politécnico Nacional y Diplomada en Competencias Docentes basadas en los Enfoques Centrados en el Aprendizaje. Candidata a Doctora en Administración y Alta Dirección, Universidad Autónoma de Coahuila, e integrante del Cuerpo Académico en consolidación “Educación y Tecnología. Un enfoque multidisciplinario”. Es miembro de la Red de Estudios Latinoamericanos en Administración y Negocios y de la Red de Investigación Regional en Instituciones de Educación Superior. Ponente en congresos y eventos académicos, así como organizadora del Coloquio Estudiantil de Investigación Multidisciplinaria en la UTN. Asesora de Memorias Profesionales de nivel de Técnico Superior Universitario y tesis de nivel Licenciatura. Coautora del *Análisis Situacional del Trabajo para la Licenciatura* y de la creación de la Maestría en Gestión e Innovación de las Organizaciones en la UTN.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0028-4395>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Paz-Veronica-Calva>

### **Robert Beltrán López**

Doctor en Ciencias de la Administración. Maestro en Ciencias en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional. Licenciado en contaduría con 25 años de experiencia profesional. Docente de educación superior y posgrado, cuenta con Perfil Deseable del PRODEP; es líder de Cuerpo Académico Contabilidad Empresarial y Gobierno, y está certificado por la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración. Realiza investigación científica dirigiendo tesis de licenciatura, maestría, ejecutando proyectos de investigación financiados; miembro del Programa Delfín del Sistema Estatal de Investigadores del Consejo Quintanarroense de Ciencias y Tecnología pertenece al Sistema Nacional de Investigadores Nivel I. Sus líneas de generación y aplicación del conocimiento son Contabilidad integral para el sector empresarial y gubernamental, Desarrollo y fortalecimiento de las organizaciones, Investigación y desarrollo, Docencia y aprendizaje.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5667-8732>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Robert-Lopez-14>

### **Roberto Arturo Sánchez Herrera**

Doctorado en Investigación Educativa. Maestría en Gestión de Tecnologías de la Información. Director de la División de Ingenierías; Coordinador de la Maestría en Dirección de Organizaciones en la Universidad Politécnica de Tulancingo. Ha colaborado en la publicación de diferentes artículos de investigación y de capítulos

de libros. Cuenta con Perfil Deseable PRODEP y pertenece al Cuerpo Académico de Desarrollo de Software Aplicado. Ha sido coordinador a nivel nacional del Diseño Curricular de la Ingeniería en Sistemas Computacionales, y es evaluador de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de Educación Superior.

ORCID: <https://orcid.org/0000-003-4415-7934>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Roberto-Sanchez-Herrera>

### **Salomé Pilar Montoya Gómez**

Profesora de Tiempo Completo en la carrera de Administración de la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl (UTN) e integrante del Cuerpo Académico, en consolidación, "Educación y Tecnología. Un enfoque multidisciplinario". Maestra en Ciencias con Especialidad en Administración y Desarrollo de la Educación por el Instituto Politécnico Nacional. Licenciada en Psicología por la Universidad Nacional Autónoma de México. Tiene un diplomado en Planeación y Administración de Recursos Humanos, en Herramientas Metodológicas para la formación basada en competencias profesionales y Manejo del Fracaso Escolar en Jóvenes Universitarios. Miembro investigador de la Red de Estudios Latinoamericanos en Administración y Negocios y de la Red de Investigación Regional en Instituciones de Educación Superior. Ha sido organizadora del Coloquio Estudiantil de Investigación Multidisciplinaria en la UTN; coautora de capítulos de libros impresos y electrónicos de investigación de MiPyME en la Red de Estudios Latinoamericanos en Administración y Negocios; asesora de Memorias Profesionales de nivel de Técnico Superior Universitario y de tesinas de nivel Licenciatura. Coautora del Análisis Situacional del Trabajo (AST) para la Licenciatura y en la creación de la Maestría en Gestión e Innovación de las Organizaciones en la UTN.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-6817-9421>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Salome-Montoya-Gomez-2>

### **Verónica Esperanza Ruíz Domínguez**

Profesora de Tiempo Completo en la Universidad Politécnica de Guanajuato, sus líneas de investigación son Desarrollo de las Organizaciones y Gestión de las Tecnologías, y Desarrollo de las Organizaciones con base en la implementación de acciones alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Está certificada por Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración como Académico Certificado en Informática Administrativa. Pertenecer al Sistema Nacional de Investigadores en el Nivel 1; cuenta con Perfil Deseable del PRODEP y es miembro del Cuerpo Académico "Desarrollo de las Organizaciones" en consolidación. Además, es miembro del Comité Evaluador de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social Guanajuato, para Otorgar el Premio al Mérito Laboral.

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-4103-2343>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Veronica-Ruiz-6>

## **Xóchitl Hernández Velázquez**

Coordinadora de la Licenciatura en Mercadotecnia Internacional, en la Universidad Politécnica de San Luis Potosí, a la par imparte las cátedras del área de Ventas y lidera los proyectos prácticos del área con Activación de ventas y marca y Sales Force Fest, ambos enfocados a estrategias comerciales y de comunicación promocional. Maestra en Mercadotecnia por el ITESM Campus San Luis Potosí. Licenciada en Ciencias de la Comunicación por la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Cuenta con una experiencia profesional de más de 20 años en el área de mercadotecnia y comunicación. Su área de especialidad es la comercialización y las estrategias de comunicación al interior de la empresa. Miembro del Cuerpo Académico, consolidado, Desarrollo Local y Competitividad Empresarial, siendo su línea de investigación el comportamiento del consumidor y cuenta con Perfil Deseable PRODEP. Es miembro del comité académico del EGEL en mercadotecnia y funge como capacitadora y consultora independiente en el área de comercialización y comunicación interna.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2043-9478>

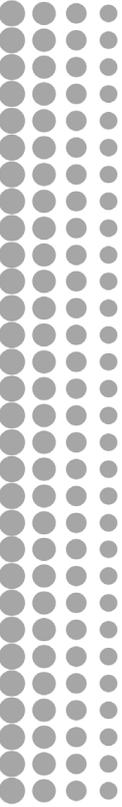
ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Xochitl-Hernandez-Velazquez>

## **Yessica Mendiola García**

Es Master por la Universidad Internacional Iberoamericana (UNINI) en Lingüística Aplicada a la Enseñanza del Inglés como Lengua Extranjera. Cuenta con estudios de Licenciatura en Derecho por la Universidad Autónoma de Coahuila (UA de C); tiene un diplomado en Herramientas Metodológicas para la Formación Basada en Competencias Profesionales y otro diplomado en Evaluación del Desempeño en Modelos de educación Basada en Competencias, otorgados por Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Colabora con la Universidad Tecnológica de Torreón como profesora bilingüe e investigadora de Tiempo Completo, desarrollando actividades de coordinación en el área de Idiomas, docencia, tutorías y asesor de estadias. Cuenta con el reconocimiento y es miembro Investigador Estatal Junior dentro del Sistema Estatal de Investigadores de Coahuila COECYT.

Pertenece a la Red de Investigación Regional en Instituciones de Educación Superior. Sus líneas de investigación son Educación 4.0 y Desarrollo e integración de sistemas. Realiza investigación activamente, de manera multidisciplinar, en áreas de Humanidades y Ciencia de la conducta, Desarrollo e innovación en metodologías y estrategias para la Educación 4.0, Programación multiplataforma, Tecnologías en la educación y Análisis psicopedagógico con publicaciones en revistas *JCR*, arbitradas e indexadas, así como participaciones en congresos nacionales e internacionales. Realizó una estancia académica de investigación en la Universidad Politécnica de San Luis Potosí.

Finalmente fue coautora de los artículos “Metodología de creación de aplicaciones con realidad aumentada para la educación 4.0”, 2022, publicada en la revista *Journal-Schools of economic Thought and Methology*; “Análisis Comparativo de los Padecimientos Asociados a la Enseñanza tradicional y a la



Enseñanza en línea”, 2021, publicada en la revista *Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE)*, “Estudio de las Condiciones Psicosociales en la Universidad de Estudiantes latinos en tiempos de COVID-19”, 2022, publicado en *Journal of Latinos and Education*, Taylor and Francis group, y en el capítulo de libro “Estudio de padecimientos socioemocionales en estudiantes universitarios durante la pandemia de COVID-19”, 2022, publicada en *Handbook T-XVII de CIERMMI, Mujeres en la Ciencia* que edita la empresa ECORFAN-México S.C.  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5387-5965>  
ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Yessica-Mendiola-Garcia>  
Academia: <https://independent.academia.edu/YessicaMendiolaGarcía>

*Burnout en organizaciones. Perspectivas teóricas y estrategias de gestión e innovadoras para los retos actuales*, Gloria Mónica Martínez Aguilar, Gloria Cristina Palos Cerda, Luisa Renée Dueñas Salmán, Yesica Mendiola García (coordinadoras), publicado por Ediciones Comunicación Científica, S. A. de C. V., se terminó de imprimir en octubre de 2023, Litográfica Ingramex S.A. de C.V., Centeno 162-1, Granjas Esmeralda, 09810, Ciudad de México. El tiraje fue de 50 ejemplares impresos y en versión digital para acceso abierto en los formatos PDF, EPUB y HTML.

El fenómeno *burnout* fue visible hasta principios de la década de los sesenta del siglo pasado; se trata de un fenómeno físico –emocional que se vive fehacientemente en la actualidad. Concepto traducido directamente del inglés, *burnout* es un término que refiere a “quemarse” en el cumplimiento de alguna tarea. El *burnout* considerado como un agotamiento físico, emocional y mental, que ataca a cualquier tipo de profesional que involucre en sus labores situaciones demandantes durante su jornada laboral, que a la larga se convierten en problemas de salud crónicos. La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce desde el 2019 al *burnout* como una enfermedad que se deriva del estrés crónico propio del trabajo bajo diversos síntomas, y que no ha sido gestionado con éxito; se trata de una situación recurrente en nuestra sociedad en el campo laboral, lo cual significa que lo convierte en una condición inherente a la cotidianidad, donde la mayoría de la población es susceptible de padecerlo.

El libro que el lector tiene en sus manos presenta resultados concretos de investigación en diferentes ámbitos del mercado laboral de México, y en diversos momentos de desarrollo del fenómeno del *burnout*, por ello se podrán encontrar diversos diagnósticos, análisis de estrategias, metodologías y guías de interpretación, entre otras aportaciones en los ámbitos y niveles de afectación general, micro sociales, y también como efectos económicos de la pandemia por Covid19 y su relación con este síndrome, asimismo analizamos los factores sociodemográficos, especialmente, en docentes universitarios de diferentes instituciones.



**Gloria Mónica Martínez Aguilar** es Doctora en Ingeniería y Física Biomédica. Actualmente es profesora investigadora del área de Posgrado en la Universidad Tecnológica de Torreón, miembro del Sistema Nacional de Investigadores del Conahcyt, nivel I; cuenta con Reconocimiento al Perfil Deseable PRODEP. Es líder del Cuerpo Académico de Innovación, Desarrollo e Integración de Tecnologías.



**Gloria Cristina Palos Cerda** es Doctora por la Universidad Autónoma Coahuila en Administración y Alta Dirección. Es profesora bilingüe e investigadora de tiempo completo en la Academia de Administración y Gestión de la Universidad Politécnica de San Luis Potosí, asimismo, es miembro del Cuerpo Académico, consolidado, Desarrollo Local y Competitividad Empresarial y Candidata al Sistema Nacional de Investigadores del Conahcyt.



**Luisa René Dueñas Salmán** es Doctora en Ciencias y Humanidades para el Desarrollo Interdisciplinario por la Universidad Autónoma de México y la Universidad Autónoma de Coahuila. Actualmente es profesora investigadora de tiempo completo en la Universidad Politécnica de San Luis Potosí (UPSLP). Forma parte del Sistema Nacional de Investigadores del Conahcyt, nivel I.



**Yessica Mendiola García** es Máster en Lingüística aplicada a la enseñanza del inglés como lengua extranjera por la Universidad Internacional Iberoamericana (UNINI). Miembro investigador Estatal Junior del Sistema Estatal de Investigadores de Coahuila COEYCT. Pertenecer a la Red de Investigación Regional en Instituciones de Educación Superior.



Dimensions



DOI.ORG/10.52501/CC.144



**COMUNICACIÓN  
CIENTÍFICA** PUBLICACIONES  
ARBITRADAS

HUMANIDADES, SOCIALES Y CIENCIAS

[www.comunicacion-cientifica.com](http://www.comunicacion-cientifica.com)

ISBN: 978-607-59874-1-5



9 786075 987415