



Universidad de Guayaquil

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROYECTO DE TITULACIÓN COMO REQUISITO PARA OPTAR EL

TÍTULO DE INGENIERÍA EN MARKETING Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL

TEMA:

ESTRATEGIA EN REDES SOCIALES PARA LA PREVENCIÓN O AFRONTAMIENTO
DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD DE
GUAYAQUIL.

AUTORA:

HERRERA CEDEÑO FANNY AUXILIADORA

TUTOR:

PhD. LOZADA NÚÑEZ DAYANA ILUMYT

GUAYAQUIL – ECUADOR

2020



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Estrategia en redes sociales para la prevención o afrontamiento del síndrome de <i>Burnout</i> en los docentes de la Universidad de Guayaquil	
AUTOR(ES)	Herrera Cedeño Fanny Auxiliadora	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Tutor: PhD. Lozada Núñez Dayana Ilumyt Revisor: PhD. Peñate Santana Yaimara	
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil	
UNIDAD/FACULTAD:	Facultad de Ciencias Administrativas	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial	
GRADO OBTENIDO:	Pre-Grado	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	Octubre/2020	No. DE PÁGINAS: 168
ÁREAS TEMÁTICAS:	Campo: Marketing Área: Marketing Digital Aspecto: Plan difusión	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Síndrome de Burnout, Estrés, Marketing Digital, Redes Sociales, Campaña de Difusión	
RESUMEN/ABSTRACT: El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal, proponer un plan de difusión en redes sociales sobre estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de <i>Burnout</i> en docentes de la Universidad de Guayaquil. La problemática actual se origina debido a la existencia de un nivel medio y la aparición de un porcentaje de docentes de las diferentes facultades en nivel alto de agotamiento emocional y despersonalización. Este resultado refleja la necesidad de difundir estrategias por medio de las redes sociales que ayuden al docente en la búsqueda de tratamientos, mecanismos de prevención o afrontamiento que provocan el desgaste profesional.		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: HERRERA CEDEÑO FANNY AUXILIADORA	Teléfono: 0981018107	E-mail: fanny.herrerac@ug.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Ab. Elizabeth Coronel Castillo	
	Teléfono: 04-259-6830	
	E-mail: elizabeth.coronelc@ug.edu.ec	



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN MARKETING Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

Guayaquil, 30 de septiembre 2020

CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Eco. Mauricio Villacreses Cobo
DIRECTOR DE LA CARRERA ING. MARKETING Y NEGOCIACIÓN
COMERCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Ciudad. –

De mis consideraciones:

Envío a Ud., el informe correspondiente a la tutoría realizada al trabajo de titulación, **“Estrategia en redes sociales para la prevención o afrontamiento del síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad de Guayaquil”** de la estudiante **Herrera Cedeño Fanny Auxiliadora**, indicando han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente.

- El trabajo es resultado de una investigación
- Los estudiantes demuestran conocimiento profesional integral
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento
- El nivel de argumentaciones es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente se adjunta el certificado de porcentaje y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, CERTIFICO, para los fines pertinentes que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,



Firmado digitalmente
 por DAYANA ILUMYT
 LOZADA NUNEZ
 Fecha: 2020.10.12
 18:31:26 -05'00'

PhD. Lozada Núñez Dayana Ilumyt

CI: 0960490258



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN MARKETING Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN**

CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado, **PhD. Lozada Núñez Dayana**, Tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación sido elaborado por **Herrera Cedeño Fanny Auxiliadora** con **C.C. No. 0924131642** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial**.

Se informa que el trabajo de titulación “**Estrategia en redes sociales para la prevención o afrontamiento del síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad de Guayaquil**” han sido orientados durante el periodo de ejecución en el programa anti-plagio “**URKUND**” quedando el **4%** de coincidencia.

URKUND	
Documento	TESIS-1-10-2020 SINDROME DE BURNOUT DEFINITIVA-URKUND.docx (D80730814)
Presentado	2020-10-05 06:30 (-05:00)
Presentado por	yaimara.penates@ug.edu.ec
Recibido	yaimara.penates.ug@analysis.orkund.com
Mensaje	Tesis Fanny-Burnout Mostrar el mensaje completo
	4% de estas 36 páginas, se componen de texto presente en 8 fuentes.



Firmado digitalmente
por DAYANA ILUMYT
LOZADA NUNEZ
Fecha: 2020.10.05
11:48:24 -05'00'

PhD. Lozada Núñez Dayana Ilumyt

CI: 0960490258



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN MARKETING Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

Guayaquil, 30 de septiembre 2020

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Habiendo sido nombrado, **PhD. Lozada Núñez Dayana Ilumyt**, tutor del trabajo de titulación “**Estrategia en redes sociales para la prevención o afrontamiento del síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad de Guayaquil**” elaborado por la egresada **Herrera Cedeño Fanny Auxiliadora con C.I. No. 0924131642** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial. Aseguro haber revisado el informe arrojado por el software de antiplagio “**URKUND**” y que todas las fuentes utilizadas detectadas por el mismo en el trabajo en mención se encuentran debidamente citada de acuerdo con las normas APA vigente, por lo tanto, la presente tesis es de su tutoría.



Firmado
digitalmente por
DAYANA ILUMYT
LOZADA NUNEZ
Fecha: 2020.10.12
18:32:26 -05'00'

PhD. Lozada Núñez Dayana Ilumyt

CI:0960490258



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN MARKETING Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

Guayaquil, 30 de septiembre del 2020

CERTIFICADO DE LICENCIA GRATUITA

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

Yo, **Herrera Cedeño Fanny Auxiliadora**, Con C.I. No. **0924131642**, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **Estrategia en redes sociales para la prevención o afrontamiento del síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad de Guayaquil**, son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

HERRERA CEDEÑO FANNY AUXILIADORA
C.I. No. 0924131642

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN MARKETING Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

Guayaquil, 30 de septiembre del 2020

CERTIFICADO DEL DOCUMENTO DEL DOCENTE TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación: **“Estrategia en redes sociales para la prevención o afrontamiento del síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad de Guayaquil”**, elaborado por **Herrera Cedeño Fanny Auxiliadora** Con C.I. No. **0924131642**, egresada de la carrera de **Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial**. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil previo a la obtención del título de Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial, me permitió **APROBAR** todas sus partes, luego de orientar, estudiar y revisar este trabajo.

Atentamente,



Firmado
digitalmente por
DAYANA ILUMYT
LOZADA NUNEZ
Fecha: 2020.10.12
18:33:23 -05'00'

PhD. Lozada Núñez Dayana Ilumyt

CI:0960490258

Dedicatoria

Dedico todo lo que he logrado a Dios por darme sabiduría, inteligencia y fuerzas para no decaer en ningún momento de mi vida, con su bendición he llegado a adquirir muchas experiencias que en mi vida laboral las pondré en práctica, gracias a Dios por cuidar de mis padres, esposo e hijo.

Todo lo que he obtenido se lo dedico a mis padres, quienes con su amor, apoyo y paciencia me han permitido llegar a cumplir un sueño más en mi vida, gracias por inculcarme ejemplo de valentía y esfuerzo, para no temer a las adversidades porque Dios está siempre conmigo.

A mi esposo Dr. Miguel Ángel Rivas Suqui, por su paciencia y apoyo durante este tiempo, por comprender mi ausencia de los momentos en familia, quien también es parte de este trabajo, sin su ayuda tampoco sería posible.

A mi amado hijo Mathias Miguel Rivas Herrera, en el que me he inspirado para seguir adelante y conseguir los objetivos de mi vida personal y profesional. A mis hermanas y hermano que de una u otra manera estaban pendiente de mí, estando lejos de casa, siempre han estado presente, dándome apoyo para seguir adelante.

A mi suegra por ser esa persona incondicional que me ha ayudado a lo largo del crecimiento de mi primogénito.

Dedico este trabajo a cada uno de los docentes que formaron parte de esta ardua labor con su paciencia y aprendizaje; especialmente a mi tutora de tesis Phd Dayana Ilumyt Lozada Núñez por guiarme y apoyarme en este proceso.

A mi querida Universidad porque gracias a ella, conocí a personas maravillosas que me ayudaron, me asesoraron en mi vida estudiantil y siempre estuvieron cuando lo necesitaba.

A mis compañeros de clases de mi querida carrera, cada uno de ellos forma parte de este éxito profesional.

Fanny Herrera C

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecerle a Dios por haberme dado la vida, a mis padres por ser ese apoyo incondicional, siempre brindándome lo mejor que pueden. Gracias por inculcarme buenos principios y valores, eso me ha permitido llegar hasta donde estoy. También agradezco a mi esposo e hijo y familiares por apoyarme y darme fuerza para llegar a esta meta anhelada. Por otra parte, también quiero agradecer infinitamente aquellas personas que de cualquier forma se hicieron presente con el inmenso apoyo que me supieron brindar. A mi tutora de tesis *PhD. Dayana Ilumyt Lozada Núñez* por sus pautas y ayuda en toda la trayectoria de la preparación de tesis. A mí querida Universidad, porque nos formó a lo largo de la carrera universitaria como profesionales dignos y capaces. A mis compañeros de clases que compartimos y pasamos tantas emociones como reírnos, enojarnos, trabajar en equipo, salir a comer, hacer amigos y disfrutar momentos inolvidables para mí. Agradezco mucho a Dios por permitirme haber conocido a personas maravillosas.

Fanny Herrera C

Índice General

Dedicatoria	VII
Agradecimiento	IX
Índice de tablas.....	XV
Introducción	18
Capítulo I. Planteamiento del problema	20
1.1. Planteamiento del problema	20
1.2. Formulación y sistematización del problema	23
1.2.1. Formulación del problema	23
1.2.2. Sistematización del problema	23
1.3. Objetivos.....	23
1.3.1. Objetivo General	23
1.3.2. Objetivos específicos	23
1.4. Hipótesis de investigación	24
1.5. Justificación	24
1.5.1. Justificación teórica	24
1.5.2. Justificación práctica	25
1.5.3. Justificación metodológica	26
1.6. Sistema de variables y operacionalización	28
Capítulo II. Marco teórico de la investigación	31
Introducción	31
2.1. Marketing.....	31
2.1.1. Marketing digital.....	32
2.1.2. ¿Qué es una red social?.....	33
2.1.3. Tipos de redes sociales.....	34
2.1.4. Redes sociales y la transformación de los medios de comunicación	37
2.1.5. Redes sociales y las campañas de difusión	38
2.2. El síndrome de Burnout y los factores que lo desencadenan en el ámbito laboral.....	39
2.2.1. Conceptualización del Burnout.....	39
2.2.2. Factores que influyen en la aparición del Burnout	40
2.2.3. Modelos explicativos del Burnout	41
2.2.4. Síntomas y consecuencias del Burnout	46
2.2.5. Antecedentes del estudio de Burnout en docentes universitarios	50
2.3. Estrategias de prevención o afrontamiento.....	51

	XI
2.3.1. Conceptualización de prevención o afrontamiento	52
2.3.2. Conceptualización de estrategias de prevención o afrontamiento	53
2.3.3. Teorías sobre los estilos y estrategias de prevención o afrontamiento	58
2.3.4. Antecedentes del estudio de estrategias de prevención o afrontamiento en docentes universitarios.....	59
2.4. Marco legal	60
2.4.1. Constitución	60
2.4.2. Ley Orgánica de Comunicación.....	61
2.4.3. Acuerdo Ministerial N° MDT del Ministerio del Trabajo-2018.....	62
2.4.4. Reglamento interno de Seguridad y Salud del Trabajo de la Universidad de Guayaquil.....	63
Capítulo III. Metodología de la investigación.....	66
Introducción	66
3.1. Método e instrumento de recopilación de información	67
3.2. Validación de los instrumentos de recolección de información	70
3.3. Población y muestra.....	70
3.4. Método de procesamiento de la información	72
Capítulo IV. Procesamiento de información	74
Introducción	74
4.1. Descripción de la muestra según las variables sociodemográficas	74
4.2. Descripción de la muestra según el perfil del docente	76
4.3. Descripción de la muestra según las variables síndrome de <i>Burnout</i>	78
4.4. Relación entre las variables: sociodemográficas y niveles de <i>Burnout</i>	81
4.4.1. Relación entre las variables: género y niveles de <i>Burnout</i>	81
4.4.2. Relación entre las variables: edad y niveles de <i>Burnout</i>	82
4.5. Relación entre las variables del perfil del docente y niveles de <i>Burnout</i>	85
4.5.1. Relación entre las variables: grado académico y niveles de <i>Burnout</i>	85
4.5.2. Relación entre las variables: tipo de contrato y niveles de <i>Burnout</i>	86
4.5.3. Relación entre las variables: dedicación de la jornada laboral y niveles de <i>Burnout</i>	87
4.5.4. Relación entre las variables: años de servicios y niveles de <i>Burnout</i>	88
Conclusiones parciales	91
Capítulo V. Propuesta de investigación	92
5.1. Título de la propuesta	92
5.2. Objetivos de la propuesta	92
5.2.1. Objetivo General	92

	<i>XII</i>
5.2.2. Objetivos específicos	92
5.3. Justificación	93
5.4. Fundamentación de la propuesta	94
5.4.1. Plan de difusión “Burnout; Sin Estrés”	95
5.4.2. Etapa 1: Sensibilización institucional.....	96
5.4.3. Etapa 2: Planificación.....	97
5.4.4. Detalles de Logo.....	98
5.4.5. Slogan “Prevenir y afrontar está en ti”	100
5.4.6. Etapa 3: Formatos y canales	100
5.5. Estructura del plan de contenido.....	101
5.5.1. Fase de auto-diagnóstico	101
5.5.2. Fases de divulgación de las estrategias de prevención y afrontamiento	102
5.6. Etapa 3: Desarrollo del contenido	109
5.6.1. Contenido de la fase de auto-diagnóstico.....	109
5.6.2. Contenido de la fase de divulgación de las estrategias de prevención o afrontamiento	113
5.7. Ejecución del Plan de Difusión	117
Conclusiones	122
Recomendaciones.....	123
Referencias Bibliográficas	124
Apéndices	133

Índice de Figuras

Figura 1. Modelo de Maslach.....	42
Figura 2. Modelo de Harrison.	44
Figura 3. Modelo de Thompson, Page y Cooper.....	45
Figura 4. Distribución de la muestra por género	75
Figura 5. Distribución de la muestra por edades	75
Figura 6. Distribución de la muestra por el estado civil.....	76
Figura 7. Distribución de la muestra por nivel de estudio	77
Figura 8. Distribución de la muestra por año de antigüedad.....	78
Figura 9. Comportamiento de las subescalas del Burnout en los docentes como académicos.	80
Figura 10. Comportamiento de las subescalas del Burnout en docentes como gestores o en el desempeño de actividades administrativas.....	80
Figura 11. Niveles de Burnout según el género	82
Figura 12. Niveles de Burnout según la edad.....	83
Figura 13. Niveles del Burnout según el estado civil.....	84
Figura 14. Niveles del Burnout según el grado académico	86
Figura 15. Niveles del Burnout según el tipo de contrato	87
Figura 16. Niveles del Burnout según la dedicación laboral.....	88
Figura 17. Niveles del Burnout según años de servicios.....	89
Figura 18. Grado de Burnout en los profesores en actividades académicas y de gestoría o administrativa	93
Figura 19. Etapas para el diseño del Plan de difusión en redes sociales “Burnout; Sin Estrés”	95
Figura 20. Afiche digital para divulgar las charlas de sensibilización sobre la importancia institucional de prevenir o afrontar el síndrome de Burnout.....	97
Figura 21. Imagotipo “Sin Estrés”.....	98
Figura 22. Formatos y canales de difusión.....	101
Figura 23. Estrategia de prevención individual y canal de distribución.....	103
Figura 24. Estrategia de prevención grupal, medios y canal de distribución	104
Figura 25. Estrategia de prevención colectiva, medios y canal de distribución.....	105
Figura 26. Estrategia de afrontamiento emocional, medios y canal de distribución	106
Figura 27. Estrategia de afrontamiento racional, medios y canal de distribución.....	107
Figura 28. Estrategia de afrontamiento por desapego, medios y canal de distribución	108

Figura 29. Medio de difusión Redes Sociales YouTube, Instagram, Facebook y WhatsApp	109
Figura 30. Post “¿Qué es el síndrome de Burnout?”	110
Figura 31. Post “Autodiagnóstico del Burnout”	111
Figura 32. Post “Síntomas que evidencian la presencia del síndrome de Burnout”	112
Figura 33. Post “Causas que provocan altos niveles de estrés laboral”	113
Figura 34. Post para la divulgación de estrategias de prevención a nivel individual “Ejercicio Físico”	114
Figura 35. Post para la difusión de estrategias de prevención a nivel individual “Hábitos de alimentación saludables y necesidades de descanso”	115
Figura 36. Post divulgación de las estrategias de prevención a nivel organizacional “Servicios de asesoramiento”	116
Figura 37. Post divulgación de las estrategias de afrontamiento relacional “Mensaje de Concientización”	117
Figura 38. Cronograma de difusión de contenido “Sin Estrés”	120

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	28
Tabla 2. Síntesis de las consecuencias	50
Tabla 3. Escala del síndrome de Burnout.....	68
Tabla 4. Ficha técnica de la investigación.....	72
Tabla 5. Tipo de contrato y dedicación laboral.....	77
Tabla 6. Categorización del MBI	78
Tabla 7. Niveles de desgaste profesional	79
Tabla 8. Prueba Chi-cuadrado para verificar la relación entre el género y niveles de Burnout	81
Tabla 9. Prueba Chi-cuadrado para verificar la relación entre la edad y niveles de Burnout .	82
Tabla 10. Prueba Chi-cuadrado para verificar la relación entre el estado civil y niveles de Burnout.....	84
Tabla 11. Prueba Chi-cuadrado para verificar la relación entre el grado de estudio y niveles de Burnout.....	85
Tabla 12. Prueba Chi-cuadrado para verificar la relación entre tipo de contrato y niveles de Burnout.....	86
Tabla 13. Prueba Chi-cuadrado para verificar la relación entre dedicación de la jornada laboral y niveles de Burnout.....	87
Tabla 14. Prueba Chi-cuadrado para verificar la relación entre tiempo de la jornada laboral y niveles de Burnout.....	89
Tabla 15. Coeficiente de correlación de Spearman: tiempo de servicio y niveles de Burnout	90

**Autora:**

Herrera Cedeño Fanny Auxiliadora

Tutor de Tesis:

Lozada Núñez Dayana Ilumyt

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal, proponer un plan de difusión en redes sociales sobre estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout* en docentes de la Universidad de Guayaquil. La problemática actual se origina debido a la existencia de un nivel medio y la aparición de un porcentaje de docentes de las diferentes facultades en nivel alto de agotamiento emocional y despersonalización. Esta investigación según su alcance es cuantitativa con un alcance descriptivo y correlacional. Los datos provienen de la consulta a fuentes secundarias y han sido obtenidos mediante un muestreo probabilístico y con carácter transversal, por los investigadores del proyecto al que tributa esta Tesis de Grado, “Incidencia del desgaste profesional (*Burnout*) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”. El procesamiento de los datos de una muestra de 305 docentes de la Universidad de Guayaquil demuestra la prevalencia de desgaste profesional y confirma la aceptación de forma parcial de las hipótesis que suponen una relación entre las variables sociodemográfica y del perfil del docente con los niveles de *Burnout*. Este resultado refleja la necesidad de difundir estrategias por medio de las redes sociales que ayuden al docente en la búsqueda de tratamientos, mecanismos de prevención o afrontamiento que puedan aliviar los síntomas y consecuencias que provocan el desgaste profesional.

Palabras Claves: *Síndrome de Burnout, Estrés, Marketing Digital, Redes Sociales, Campaña de Difusión*

**Autora:**

Herrera Cedeño Fanny Auxiliadora

Tutor de Tesis:

Lozada Núñez Dayana Ilumyt

Abstract

The main objective of this research work is to propose a dissemination plan in social networks about prevention or coping strategies of Burnout syndrome in teachers of the University of Guayaquil. The current problem originates due to the existence of a medium level and the appearance of a percentage of teachers from the different faculties at a high level of emotional exhaustion and depersonalization. This research according to its scope is quantitative with a descriptive and correlational scope. The data come from consulting secondary sources and have been obtained by means of a probabilistic and cross-sectional sampling, by the researchers of the project to which this Degree Thesis contributes, “Incidence of professional wear and tear (Burnout) in teachers of the University of Guayaquil and its relationship with the work environment”. The processing of data from a sample of 305 teachers from the University of Guayaquil demonstrates the prevalence of professional burnout and confirms the partial acceptance of the hypotheses that assume a relationship between the sociodemographic variables and the teacher's profile with the levels of burnout. This result reflects the need to disseminate strategies through social networks that help teachers in the search for treatments, prevention or coping mechanisms that can alleviate the symptoms and consequences that cause burnout.

Key Words: *Burnout Syndrome, Stress, Digital Marketing, Social Networks, Dissemination Campaign*

Introducción

El síndrome de *Burnout*, fue descrito por el psiquiatra Herbert Freudenberger en 1974, él lo define como un proceso paulatino, mediante el cual las personas pierden interés en su trabajo, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones que conducen incluso a la muerte; dicho síndrome en la actualidad se manifiesta en los diversos ámbitos profesionales, siendo éste uno de los que más les afecta a profesionales de la educación, entre ellos a los docentes de la Universidad de Guayaquil.

El *Burnout* ha llamado la atención de la academia y se han realizado diversas investigaciones con el objetivo de profundizar, en sus síntomas, causas y fases que caracterizan cambios de actitudes o conductas; y que implican, una intervención a nivel personal, grupal o institucional. Por ello, la presente investigación, destaca en la importancia de la propuesta de un plan de difusión de contenidos en las redes sociales de la institución; con el fin de mejorar la percepción, la autoevaluación y la capacidad de intervención frente al riesgo de un desgaste profesional. Este plan de difusión a nivel institucional se convierte a su vez, en una medida de prevención, que puede aminorar los efectos negativos de este riesgo psicosocial, antes o después de que los docentes presenten esta afección.

La investigación se estructura en cinco capítulos que se enuncian a continuación:

En el primer capítulo se exponen la estructura del diseño teórico de la investigación: argumentación de la problemática, la definición del objetivo general y específicos, planteamiento de hipótesis de investigación y la justificación teórica, práctica o metodológica del presente trabajo.

En el segundo capítulo se describe el marco teórico, conceptual y legal; es decir, los antecedentes de esta investigación. En este capítulo se realiza una exhaustiva revisión bibliográfica sobre el Marketing en redes sociales, el síndrome de *Burnout* y sus estrategias de

prevención o afrontamiento. Estos temas constituyen el sustento teórico que guían la propuesta de investigación que se realiza en la presente Tesis de Grado.

En el tercer capítulo se detalla la metodología de investigación que guía la propuesta de un plan de difusión de prevención o afrontamiento síndrome de *Burnout*. Por otro lado, se deciden los métodos de procesamiento de información que permitirán confirmar las hipótesis planteadas en el diseño teórico del estudio.

En el cuarto capítulo se procesan e interpretan los resultados obtenidos del estudio; es decir la descripción de los datos y la comprobación de las hipótesis de investigación.

Por último, en el quinto capítulo, se describe la propuesta de un plan de difusión en redes sociales, de las estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout*, en la Universidad de Guayaquil frente al estrés laboral. Este plan de difusión tiene se orienta a una audiencia conformada por docentes y autoridades de esta institución.

Capítulo I. Planteamiento del problema

«En cuestiones de ciencia, la autoridad de miles no vale más que el humilde razonamiento de un único individuo”

Galileo Galilei

Introducción

En este capítulo se describe la problemática que sustenta el desarrollo de esta investigación y se proponen los objetivos siguientes:

- Argumentar el planteamiento del problema de investigación
- Establecer los objetivos de la investigación.
- Diseñar un modelo teórico que permita identificar variables y relaciones que son de interés en el desarrollo de esta tesis.
- Argumentar la importancia del estudio desde la perspectiva práctica y metodológica.

1.1. Planteamiento del problema

El síndrome de *Burnout*, también llamado síndrome de “estar quemado” o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés profesional y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario. El trabajador experimenta fundamentalmente agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach y Jackson, 1981). Este síndrome, se presenta con frecuencia en el personal que tiene que pasar considerable tiempo en intensa relación con personas como clientes o usuarios de un servicio que provee la organización.

En este sentido, el *Burnout* constituye una manifestación de estrés que conduce al agotamiento de los recursos tanto emocionales como físicos, baja autoestima, cambio de actitudes en el lugar de trabajo, implicaciones para la salud y dudas sobre la capacidad para realizar correctamente las actividades asignadas dentro de su trabajo.

Hämmig (2017) indicó que la continua interacción trabajador-usuario provoca en los trabajadores estrés crónico que puede ser emocionalmente agotador y se corre el riesgo de presentar desgaste ocupacional. Por su parte, algunos autores señalan que, el síndrome *Burnout* se manifiesta cuando el individuo presenta estrategias de afrontamiento poco adaptativas con las que intenta hacer frente al estrés laboral y puede generarse no sólo al exceso de la carga laboral y de las inadecuadas estrategias para afrontarlo; sino también, debido a las relaciones con los colaboradores y clientes de la organización en donde el individuo está inserto y en gran medida, por sus relaciones con la organización donde labora (Gil-Monte, 2000).

La investigación realizada por Farfán (2009) a 7683 profesores de instituciones educativas privadas y públicas, identificó que un 37.9% de los participantes presentaban un bajo nivel de autonomía y estos profesionales tienen la percepción de no ser alentados por su organización en la toma de decisiones y a ser autosuficientes.

Por otro lado, Ilaja y Reyes (2016) destacaron que, en la docencia, la diversidad de rol exige el cumplimiento en actividades de docencia, investigación, tareas de vinculación, actividades administrativas y manejo de plataformas virtuales. Como consecuencia, se está generando una sobrecarga laboral que puede afectar la salud laboral de los docentes y lo expone al docente a una mayor extensión en las jornadas de trabajo.

El exceso de estrés por largo período de tiempo puede transformarse en *Burnout*, generando cansancio, tanto a nivel físico como emocional, ausentismo laboral y daño tanto a nivel individual como organizacional (Ahmad y Sfgan, 2016). En el caso de los docentes universitarios, se ha evidenciado que a partir de las exigencias de las diversas funciones que ejercen y las condiciones de trabajo a las que son sometidos, efectos negativos en su salud mental. (Caruso et al., 2014).

Se puede decir que, en la mayoría de los casos, los docentes realizan actividades relacionadas con la administración y gestión universitaria, así como la planificación, programación y docencia de sus materias en diferentes instituciones académicas. En definitiva, todas estas afecciones pueden convertirse en factores de riesgo susceptibles de causar un desgaste en su salud mental, con repercusiones no solo para los docentes, sino también para los alumnos a su cargo.

La vulnerabilidad frente al *Burnout* de los docentes en los docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el uso de una aplicación tecnológica es analizada en estudios previos (Rivadeneira, 2019). Esta investigación se centrará en analizar a través de los datos obtenidos de la consulta de fuentes secundaria, la persistencia de este síndrome en los docentes, para poner en evidencia la importancia de desarrollar estrategias de prevención o afrontamiento que permitan contrarrestar la presencia de esta enfermedad en el ámbito laboral de los docentes de esta institución.

Esta situación es de especial importancia cuando la normativa jurídica que regule este aspecto, en particular por el Ministerio de Trabajo en el Ecuador o de las Instituciones de Educación Superior no abarcan en todo su alcance esta problemática. Es necesario desarrollar acciones de prevención o afrontamiento de este síndrome para lograr un equilibrio entre el trabajo y la salud mental de los docentes universitarios en la institución objeto de estudio. Lo anterior constituye una problemática de investigación que amerita la aplicación de métodos científico.

1.2. Formulación y sistematización del problema

1.2.1. Formulación del problema

- ¿Cómo difundir por medio de las redes sociales digitales las estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad de Guayaquil?

1.2.2. Sistematización del problema

- ¿Cuál es la importancia de diagnosticar la presencia del síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad de Guayaquil?
- ¿El docente de la Universidad de Guayaquil identifica los elementos relacionados con el síndrome, que lo están afectando?
- ¿Cuál es la prevalencia del agotamiento profesional, autoestima profesional o la despersonalización en los docentes de la Universidad de Guayaquil?
- ¿Qué importancia tienen el desarrollo de estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome Burnout de los docentes de la Universidad de Guayaquil?
- ¿Cuáles son las estrategias de prevención o afrontamiento en situación de prevalencia del síndrome de Burnout, en los docentes de la Universidad de Guayaquil?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Proponer un plan de difusión en redes sociales de estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout* en docentes de la Universidad de Guayaquil.

1.3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la prevalencia del síndrome de *Burnout* en docentes de la Universidad de Guayaquil.

- Identificar la necesidad de que los docentes de la Universidad de Guayaquil conozcan las estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout*.
- Planificar los medios y contenidos que se van a difundir en redes sociales sobre las estrategias de prevención o afrontamiento de *Burnout* para los docentes de la Universidad de Guayaquil.

1.4. Hipótesis de investigación

- H1. Las variables demográficas, sexo, edad y estado civil están relacionadas con los niveles de *Burnout* que perciben los docentes de la Universidad de Guayaquil en su rol como profesor o académico.
- H2. Las variables profesionales, grado académico, tipos de contrato, dedicación laboral y años de docencia están relacionadas con los niveles de *Burnout* que perciben los docentes de la Universidad de Guayaquil en su rol como profesor o académico.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

La investigación realizada por Choy (2017) determinó que el nivel del síndrome de *Burnout* experimentado por docentes universitarios es extremadamente alto por el exceso de estrés laboral en relación a la carga trabajo, las diferencias existentes como consecuencia de las horas dedicadas a la docencia, el número de aulas asignadas y otras actividades laborales que generan diferencia entre ellos. Este autor indicó que esta situación se agrava aún más cuando se considera la diversidad de las subculturas de las diferentes áreas de la disciplina, lo que pueden desencadenar en una percepción distinta de la propia condición laboral entre los docentes de una misma universidad.

El tema abordado y las diversas perspectivas son el resultado de un gran número de estudios que profundizan sobre el síndrome de *Burnout*. Por otro lado, es importante indicar que en la actualidad se encuentra en fase de ejecución en la Universidad de Guayaquil, el proyecto “Incidencia del desgaste profesional (*Burnout*) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

Esta investigación se desarrolla desde la perspectiva de la comunicación integral en la mercadotecnia, se alinea al proyecto mencionado y se centra en la importancia de plan de difusión en redes sociales para evitar o afrontar el síndrome de *Burnout* en docentes de la Universidad de Guayaquil. A pesar de los aportes encontrados en la literatura, existen brechas de conocimiento, desde los que se orienta este estudio y los hallazgos o propuestas pueden ser de interés por su novedad para el ámbito académico.

1.5.2. Justificación práctica

Ecuador se encuentra en proceso de reducción de la brecha digital, fundamentalmente en aspectos de consumo y generación de contenido e información. En la actualidad, se cuenta con más del 80% de usuarios con acceso a Internet, entendiendo al acceso como posibilidad de conectarse en lugares públicos junto a suscripciones particulares, empresariales, educativas y familiares. El uso de Internet se concentra principalmente en redes sociales y videos antes que en noticias e información como se manifiesta en mayor grado en países en desarrollo (Del Alcázar, 2020). Las organizaciones hacen uso de las diferentes aplicaciones en internet para difundir contenidos digitales de interés para los usuarios *online*.

El objetivo de esta investigación es proponer un plan de difusión sobre los efectos que ocasiona el síndrome *Burnout* y las estrategias que contribuyen a su prevención o afrontamiento entre los docentes de la Universidad de Guayaquil. Esta propuesta es factible

de acuerdo a las condiciones tecnológicas que se han ido desarrollando en el país y la Universidad de Guayaquil.

La propuesta es una contribución práctica a la mejora de las condiciones laborales y la salud de los miembros de la comunidad académica. Los resultados o hallazgos de la investigación van a ser de utilidad para los entes de toma de decisiones y contribuyen a que en esta institución desde el ámbito de las políticas de recursos humanos y de comunicación se puedan emprender acciones que impacten de forma favorable en el clima laboral en la institución.

1.5.3. Justificación metodológica

El presente estudio tendrá un enfoque cuantitativo, según su alcance es descriptivo y correlacional. La metodología utilizada para obtener los datos es de corte transversal. Los datos fueron obtenidos mediante la consulta de fuentes de datos secundarios, recolectados en la etapa de trabajo de campo, del proyecto al que tributa esta Tesis de Grado, “Incidencia del desgaste profesional (*Burnout*) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

En segundo lugar, puede ser clasificada como de tipo proyectiva, debido a que su producto final involucra la propuesta de un plan de difusión sobre estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout*. Este tipo de investigación consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento con base en los resultados de un proceso investigativo (Córdova y Monsalve, 2011).

Este estudio espera identificar la posible prevalencia del síndrome de *Burnout* y si en la muestra estudiada se sostiene su relación con variables de tipo sociodemográfico, laborales

o del ámbito social. La revisión de la bibliografía ha revelado relaciones existentes entre diferentes variables y la aparición de este síndrome.

Dentro del proceso de investigación como método cuantitativo, la muestra es un subgrupo de toda la población de la que se recopilará información mediante muestreo probabilístico. La principal ventaja de la muestra probabilística es que se puede medir el tamaño del error en los pronósticos establecidos, con el principal objetivo de minimizarlas. La población que arrojó los datos que serán analizados en esta Tesis de Grado está integrada por docentes de la Universidad de Guayaquil que para el ciclo II 2018-2019, ascienden a la cantidad de 2910 entre titulares y contratados. Durante la fase de trabajo de campo del proyecto de investigación se realizó un censo de docentes y después de depurar los cuestionarios respondidos se calculó el error real.

Para el logro de los objetivos de esta investigación se requiere la aplicación de diversos métodos científicos, tanto teóricos como empíricos, que se enmarcan en la investigación cuantitativa no experimental. Entre los **métodos teóricos** que serán utilizados se encuentran:

- Análisis y síntesis de información: a partir de la revisión de la literatura especializada.
- Inductivo – deductivo: para modelar y establecer las hipótesis de investigación.
- Hipotético-deductivo: para comprobar de forma empírica en docentes de la Universidad de Guayaquil.

En segundo lugar, se requiere de la aplicación de **métodos empíricos** para el procesamiento de los datos proveniente de las fuentes secundarias consultadas y la comprobación de las hipótesis correlacionales planteadas en la investigación.

1.6. Sistema de variables y operacionalización

La operacionalización de las variables es un proceso que comprende la desintegración de los elementos que conforman la estructura de la hipótesis. El sistema de variables del estudio lo integra el síndrome de *Burnout* como variable dependiente y las variables sociodemográficas o vinculadas con la profesión como independientes (ver Tabla 1).

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Diagnosticar la prevalencia del síndrome de Burnout en docentes de la Universidad de Guayaquil.	Variable Síndrome de <i>Burnout</i> (dependiente)	Estrés que por lo general se presenta en personas que en su ámbito laboral que tiene relación directa con los clientes desencadenando así un “síndrome tridimensional” Maslach y Jackson (1981)	Despersonalización Agotamiento emocional Baja autoestima	22 indicadores modificados de la escala de Maslach y Jackson (1981)
	Variables sociodemográficas y vinculadas con la profesión (independientes)	Variables biológicas, socioculturales o de la profesión que están presentes en la población sujeta a estudio.		Sexo, edad y estado civil/ Grado académico, tipo de contrato, dedicación laboral y años de docencia

Este proceso tiene como objetivo lograr por parte del investigador una descomposición de variables en dimensiones y estas a su vez son traducidas en indicadores que permitan la observación directa y la medición (Espinoza, 2019). En esta investigación permite precisar los aspectos y elementos que se quieren cuantificar, conocer y registrar con el fin de llegar a conclusiones.

Conclusiones parciales

Las conclusiones que se pueden extraer de este capítulo son:

- La problemática que se centra en esta investigación es la necesidad de difundir por medio de las redes sociales digitales, estrategias de prevención o afrontamiento para combatir el síndrome de *Burnout* para los docentes en docentes de la Universidad de Guayaquil.
- En este estudio se propone un plan de difusión en redes sociales de estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout* con ayuda de las condiciones tecnológicas que se han ido desarrollando en el país hasta la actualidad, se proyecta lograr un equilibrio entre el trabajo y la salud mental de los docentes de la Universidad Guayaquil.
- La importancia teórica y la práctica del trabajo de investigación es abordar los aportes encontrados en la literatura académica, y otros estudios orientados a los mismos descubrimientos que ayuden a evidenciar lo que se desea proponer siendo de gran utilidad para futuras toma de decisiones.

Capítulo II. Marco teórico de la investigación

“Investigación es lo que hago cuando no sé lo que estoy haciendo”.

Wernher von Braun

Introducción

En este capítulo se realiza un análisis exhaustivo de la literatura académica sobre los principales ejes temáticos para el interés de esta investigación. El eje principal, contempla diferentes temas que constituyen el sustento teórico de esta investigación. Los objetivos de este capítulo son los siguientes:

- Definir conceptos, modelos y principales teorías de referencia.
- Describir algunos hallazgos encontrados en la literatura académica que demuestran las diferentes perspectivas teóricas para el análisis de las estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de Burnout en docentes universitarios.
- Describir la base legal de referencia en la que se enmarca la propuesta de una campaña de difusión de las estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de Burnout en docentes universitarios.

2.1. Marketing

El Marketing es un conjunto de estrategias y técnicas con el propósito de mejorar la comercialización de un producto servicio e implica el análisis de la gestión comercial de una organización para planear tácticas que permitan fidelizar a determinado mercado, y al mismo tiempo poder atraer nuevos.

A través de las diferentes estrategias, técnicas o herramientas de marketing en primera instancia; se toma en cuenta las necesidades del mercado objetivo, luego de esto el marketing busca las estrategias adecuadas para posicionar en la mente de los consumidores un producto o una marca, viéndose los resultados a corto o largo plazo. Kloter y Armstrong (2003)

definieron que "el marketing es un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes"(p. 5).

2.1.1. Marketing digital

El Marketing se ha integrado en las estrategias de las organizaciones hasta ser una parte fundamental. El Marketing Digital es el conjunto de estrategias direccionadas a la comunicación y comercialización electrónica de productos y servicios. Es una de las principales formas disponibles que las organizaciones puedan comunicarse con el público de forma directa, personalizada y en el momento adecuado. El término es usado para resumir las actividades de Marketing que realizan las organizaciones en los entornos *online*.

En la actualidad, mediante el uso de canales digitales, como blogs, sitios, motores de búsqueda, medios sociales, *emails* y otros, las organizaciones intentan establecer formas de comunicación efectivas con los clientes. Las organizaciones disponen de una herramienta eficiente en la proyección del mensaje que se desea generar, porque permite proyectar información en un mercado específico, ahorrar costos de proyección como el caso de la televisión, la cual limita su difusión por horarios, tiempo de permanencia en el área, sin asegurar que el mensaje lo puedan apreciar personas que estén interesados en el producto.

Selman (2017) definió que “el Marketing Digital es el conjunto de estrategias de mercadeo que ocurren en la Web y que busca algún tipo de conversión por parte del usuario” (p. 22). El Marketing Digital cumple una función muy importante porque se ha extendido en todas las organizaciones de manera empírica o profesional, con la finalidad de aplicar estrategias que ayuden a difundir la marca a corto o largo plazo (Andrade, 2016).

Existe una sociedad moderna en la que lo real y lo virtual, lo analógico y lo digital, conviven y se mezclan generando una nueva realidad. Andrade (2016) describió que el cambio a la era digital ha transformado al usuario, el cual está conectado en todo momento y en cualquier lugar. En ese novedoso universo emerge y se desarrolla el Marketing digital, desde esta perspectiva, el autor describió que en este enfoque se integran diversos conceptos, términos y herramientas tales como: Posicionamiento Orgánico, Marketing en Motores de Búsqueda y Redes Sociales; entre otras.

Las preferencias, gustos y tendencias determinan el comportamiento del usuario *online* y su relación con las múltiples marcas que se disputan el mercado digital. Las empresas conocen las estrategias que deben aplicar de acuerdo al público objetivo que los observa (Coloma, 2018). Por su parte, los consumidores se adaptan al proceso de innovación y asume un rol actividad interactuando con diversas aplicaciones dentro del ecosistema digital. El Marketing Digital tiene como objetivo satisfacer las necesidades de un mercado que recibe información de la Web gracias a las nuevas actualizaciones tecnológicas.

2.1.2. ¿Qué es una red social?

Una red social es una plataforma digital donde los usuarios conforman comunidades con diferentes individuos que pueden tener los mismos intereses, gustos, preferencias o diferentes actividades para relacionarse entre sí, ya sea por amistad, trabajo o un vínculo familiar, permitiendo la comunicación abierta entre ellos. Orihuela (2008) describió que “las redes sociales son servicios basados en la Web que permiten a sus usuarios relacionarse, compartir información, coordinar acciones y en general, mantenerse en contacto” (p. 18).

Lorales (1996) indicó que una red social es la unión en la Web de individuos, grupos, organizaciones, comunidades, sociedades globales, donde se vincula de manera personal o laboral para algún tema específico. Por su parte, Gallegos (2010) señaló que “una red social es

un conjunto de individuos que se encuentran relacionados entre sí por una plataforma digital” (p. 13).

Otros autores argumentaron lo siguiente:

Las redes sociales son los nuevos espacios virtuales en los que nos relacionamos y en los que construimos nuestra identidad digital, pero también funcionan a modo de sistema de filtro y de alerta en la medida en que permiten un ajuste del flujo de información que recibimos en función de nuestros intereses y de los intereses de aquellos en quienes confiamos. (Orihuela, 2008,p. 41).

Terrazas y Muñoz (2012) señalaron que las redes sociales son herramientas telemáticas de comunicación que tienen como base la Web, se organizan alrededor de perfiles personales o profesionales de los usuarios y tienen como objetivo conectar secuencialmente a los propietarios de dichos perfiles a través de categorías, grupos o etiquetas personales ligados a su propia persona o perfil profesional.

2.1.3. Tipos de redes sociales

Las redes sociales se establecen con un nuevo sistema de entretenimiento y también de información, elementos, recursos y características de los medios tradicionales, pero incorporan diferencia en su nivel de interacción a través de un modelo macro.

La evolución de las redes sociales apunta más hacia el medio de comunicación audiovisual y virtual que a las características de la prensa escrita. Éstas constituyen aplicaciones del desarrollado alcanzado por la Web 2.0 y el llamado *software* social. Este tipo de aplicación son plataformas de nuevos contenidos audiovisuales, interactivos, de videojuegos o de realidad virtual. Las redes sociales ayudan en gran medida la interacción con las demás personas en el mundo por medio de las diferentes plataformas digitales existentes hasta la actualidad.

Celaya (2008) describió a las “redes sociales como lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos” (p. 44).

Las redes sociales han marcado una historia como difusión masiva, debido a su proyección, alcance, características e impacto con sociedad hasta la actualidad. Son utilizadas tanto por individuos de manera personal o de manera corporativa, de esta forma permite lograr una comunicación dinámica e interactiva. En el transcurso de los años han surgido muchos tipos de redes sociales, que han aportado de manera positiva y negativa tanto en el ámbito social o general, como en el ámbito empresarial. A continuación, se describen los tipos de redes sociales existente de acuerdo a su utilidad, beneficios o perfiles de los clientes.

Las redes profesionales

Este tipo de redes sociales han ayudado a promover un valor agregado al permitir que los usuarios online desarrollen una amplia lista de contactos profesionales, tanto para intercambios comerciales como para interacción y búsquedas de oportunidades entre la comunidad.

Herrera (2012) indicó que los usuarios que se unen a estas redes incluyen una descripción de su hoja de vida, lo cual constituye el punto de partida en sus interacciones posteriores, todas estas plataformas cuentan con un buscador interno que nos permite rastrear la base de contactos por el nombre de la persona se busca o por el nombre de la empresa o universidad y a su vez pueden integrarse entre sí de acuerdo con sus expectativas, gustos y preferencias.

Redes sociales generalistas

Estas redes sociales son aquellas que reúnen a varios perfiles de usuarios sin una temática o concepto definido. En ellas, conviven diferentes intereses por parte de los usuarios para compartir alguna determinada información personal. Este tipo de redes sociales son espacios en la que participan perfiles de usuarios muy similares a las redes sociales profesionales, pero con la diferencia de ritmos de crecimiento distintos, marcados por generación de contactos y se ponen en contacto personas cercanas y no tan cercanas, para comunicarse, o bien para compartir música, videos, fotografías e información personal. Por ejemplo, “Tuenti obtuvo 2.843.000 visitantes en el 2007, Hi5 registraba 2.279.000, en tanto, *MySpace* y *Facebook* registraban cerca de 1.200.000 visitantes únicos al mes” (Herrera, 2012, p. 124).

El modelo de LinkedIn y Xing, como redes sociales generalistas se diferencia a las demás por la autenticidad de los perfiles publicados, ya que otras redes sociales generalistas cuentan con inmensidad de perfiles falsos y con casi nula revisión sobre los mismos (Celaya, 2008).

Redes sociales especializadas

Las redes sociales especializadas se destacan porque cada vez más se enfocan a una determinada segmentación, es decir, se adaptan a un usuario más concreto y exigente. Herrera (2012) destacó en “la aparición de redes sociales especializadas en una determinada actividad social económica, deportes, alimentos, música, fotografía, cine y turismo. Esto permite satisfacer una necesidad inherente del ser humano, las cuales han logrado atraer a grupos sociales interesados en estos temas” (p. 124).

2.1.4. Redes sociales y la transformación de los medios de comunicación

Las redes sociales representan a una de las necesidades básicas del ser humano, la comunicación entre personas, socializar y cubrir el sentimiento de pertenencia. El análisis y uso de estos datos marcan muchas veces la diferencia entre organizaciones. En este sentido, los medios digitales se apoderan de las situaciones llevando la información más rápido a determinados usuarios *online* y logran que los medios tradicionales sean menos vistos por las generaciones.

Los medios de comunicación tradicionales participan en un extendido y desafiante maratón de riesgos estratégicos. Primero, la competencia entre ellos y, después, la incursión de los nuevos medios digitales, incorporando nuevas formas y modelos basados en la colaboración y participación de los usuarios. Donde los consumidores se convierten en productores, de atención o generación de audiencia; sino también de información, comunicación y otros contenidos de ocio o conocimiento en los cuales deciden interactuar (Campos, 2008).

Herrera (2012) planteó que “La tecnología digital supone problemas para los departamentos de comunicación y marketing que trabajan en las estrategias de comunicación y marketing corporativo. Está claro que los usuarios han cambiado, la tecnología evoluciona muy rápido y las empresas no pueden quedarse rezagadas” (p. 102).

Los avances de las tecnologías de la información y de la comunicación han incorporado nuevas herramientas y formas de intermediación e interactividad que están reconfigurando el espacio mediático. “Esas relaciones y redes sociales o profesionales establecidas y desarrolladas a través de Internet sitúan a la sociedad ante una nueva fase” (Campos, 2008, p. 48). En el cambio de información que están realizando los medios de comunicación tradicionales y los medios digitales no sólo se está produciendo una simple

renovación, ni tan siquiera una transmutación como comúnmente se está queriendo entender. Como en todo proceso, están surgiendo nuevas propiedades que en el ámbito de la comunicación se relacionan con principios como la deslocalización, la imprevisión, la inmediatez o la interacción (Pantoja, 2011).

2.1.5. Redes sociales y las campañas de difusión

En la actualidad, la calidad del contenido digital que se quiere transmitir es un elemento determinante en una campaña de difusión por medio de las plataformas digitales. En este sentido, se debe asegurar, debido a que por muy excelente que sea la estrategia, si el contenido no es de calidad o no se difunde de forma correcta, no llegarán a alcanzarse los objetivos deseados.

Herrera (2012) indicó que los medios de difusión involucran tanto los medios tradicionales como los medios virtuales. En las redes sociales los usuarios *online* comparten contenidos digitales actualizados y se mantienen en constante comunicación, informados de manera rápida y precisa. Según este autor, “las redes sociales se han consolidado como herramientas de comunicación dentro de la sociedad, a través de las cuáles, tanto individuos como empresas, han logrado proyectar, informar, compartir y difundir información con públicos o grupos específicos” (p. 125).

Sánchez y Pinochet (2017) señalaron que las redes sociales aportan en la difusión de contenidos y en la búsqueda e información haciendo que la comunicación entre una o más persona sea más concreta. Sin embargo, las organizaciones aplican este tipo de difusión mediante estrategias donde no siempre obtienen los beneficios esperados.

Facebook parece ser un canal relevante para varias organizaciones, varias del sector gubernamental y otra del académico. Estas organizaciones aprovechan esta red social como medio de vinculación con el público. Por otro lado, la presencia en LinkedIn a nivel

institucional es prácticamente nula y no se aprecia que las mismas utilicen un perfil como canal de comunicación o aprovechen el soporte de esta red para la creación de grupos de información. (Sánchez y Pinochet, 2017, p.18).

2.2. El síndrome de Burnout y los factores que lo desencadenan en el ámbito laboral

El síndrome de *Burnout* de acuerdo a la literatura académica es un estado de agotamiento físico, mental y emocional, el cual es causado por el cansancio psíquico o estrés que surge por un clima laboral difícil; que se va generando progresivamente hasta desembocar, en muchas ocasiones, en un estado de incapacidad para continuar con el trabajo habitual. Este síndrome, suele aparecer en personas cuya profesión implica dedicación y entrega hacia terceros como son los profesionales de la educación, salud y asuntos sociales.

2.2.1. Conceptualización del Burnout

El síndrome de *Burnout*, nombrado también como síndrome de estar quemado, es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral, la cual llega a provocar daños físicos y mentalmente en los individuos. Uno de los primeros síntomas leve es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico, en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, pérdida del idealismo propio, acompañado de sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa. Esta enfermedad se vuelve grave cuando existe el abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas.

La definición del término Burnout proveniente de la expresión anglosajona “*Burnout Sindrom*” que traducida al español tiene como significado “estar quemado”, se ha utilizado para referirse al estrés laboral en un estado crónico, desarrollándose específicamente

en personas que pertenecen a instituciones laborales cuyo fin de la actividad es mantener una relación continua con los clientes (Vélez y Hernández, 2016, p.19).

Gil-Monte (2003) describió que, el síndrome *Burnout* es el proceso de deterioro de la salud mental y emocional por el exceso de trabajo, de los cuales los principales perjudicados son las personas que desempeñan labores con la atención a terceros como: los profesionales de organizaciones de voluntariado, sanitarios de servicios sociales y personal educativo.

Maslach y Jackson (1981) definieron “el síndrome *Burnout* o quemarse por el trabajo como un síndrome cuyos síntomas son bajos niveles de realización personal en el trabajo, altos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización” (p. 192). Por su parte, Martínez (2010) describió que, el síndrome de *Burnout* ha sido catalogado como la enfermedad del estrés laboral o también fatiga crónica donde sus causas y consecuencias son producidas por la carga laboral o también llamado exceso de trabajo.

El síndrome de *Burnout* es como una pérdida de responsabilidad profesional, desde lo psicosocial, sin señalar que la persona pueda tener problemas psiquiátricos; en aquellos con profesiones del servicio público, ya que esto demanda más emociones que terminan siendo difíciles de satisfacer, produciendo un sentimiento de fracaso personal. (Maslach y Jackson, 1981, p. 195).

2.2.2. Factores que influyen en la aparición del Burnout

Existen factores relevantes al momento de presentar síntomas del síndrome de *Burnout* en el cual se sabe que uno de los síntomas es el estrés laboral crónico, también se dice que es una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para las personas que laboran en una organización y se produce principalmente en el marco laboral de profesionales que tienen exceso de trabajo.

Esta situación provoca que se manifiesten varios factores que influyen en la aparición de este síndrome. Según Martínez (2010) los factores que más se han estudiado en el desarrollo del síndrome de *Burnout* son:

- **Factores laborales:** Las organizaciones o empresas deben establecer el trabajo y controlar el desarrollo del mismo. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones. Debe funcionar como un instructivo para los empleados y no como elemento de depresión. La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores.
- **Factores personales o sociales:** los problemas personales influyen en la aparición del síndrome de *Burnout*, desembocando en la pérdida de la confianza en sí mismos, hasta el punto que no pueden manejar con éxito su vida, atravesando momentos de crisis vitales, sin tener la capacidad de hacer frente a los cambios y acontecimientos que se dan a su alrededor. A la hora de relacionarse con los demás, pueden presentarse pensamientos o emociones como la vergüenza o el enfado, que dificultan que la persona tenga la vida social e íntima que desearía tener.

2.2.3. Modelos explicativos del Burnout

La causa del *Burnout* ha originado mucho debate a lo largo de los años, ya que se ha visto, como se ha atribuido causas muy diversas, diferente grado de importancia de variables, antecedentes y distintos factores implicados. Esto ha dado lugar al desarrollo de múltiples modelos explicativos.

- **Modelo explicativo de Maslach**

Este modelo explica que el síndrome *Burnout* es una experiencia crónica e individual de estrés en relación con el contexto organizacional, incluyendo cuatro características esenciales como: el cansancio emocional, la despersonalización, realización o baja autoestima y el desempeño laboral apareciendo en este orden se lo considera como una enfermedad psicológica por la sobrecarga laboral.

De acuerdo al estudio elaborado por Maslach, Rivadeneira (2019) señaló que el agotamiento emocional es una de las primeras fases que surgen en el síndrome de Burnout. El orden del modelo empieza con la presencia del agotamiento emocional, seguido de la despersonalización, la realización o baja autoestima; y finalmente la fase que se involucra en el desempeño laboral. (p. 41) (ver figura 1).

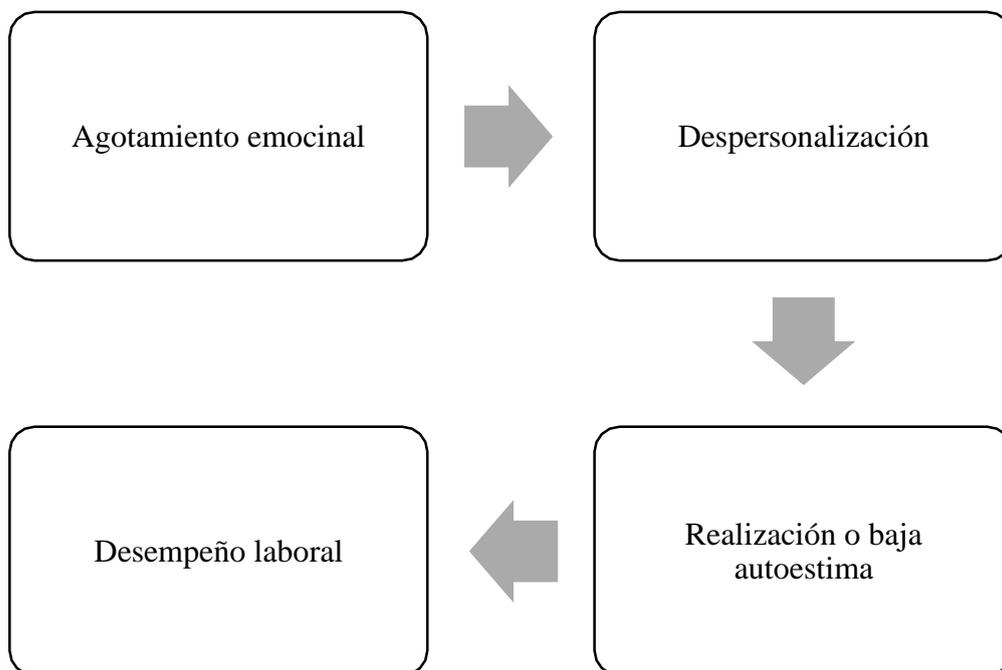


Figura 1. Modelo de Maslach.

Fuente: Rivadeneira (2019, p. 41).

- **Modelo explicativo de Harrison**

En este modelo se explica como el síndrome de *Burnout* es principalmente una función de la competencia percibida y la mayor motivación de los individuos es dar una mejor eficacia laboral. Los factores de ayuda aumentarán su efectividad, dando lugar a un aumento de los sentimientos de competencia social del individuo; sin embargo, los factores barrera reducirán los sentimientos de eficacia y consecuentemente los de competencia social dando lugar al síndrome *Burnout* al prolongarse en el tiempo.

El Modelo de Harrison se basa en la competencia y eficacia percibida para explicar que una gran parte de los profesionales tienen un grado alto de motivación para ayudar a los demás, pero ya en el lugar de trabajo habrá factores que serán de ayuda o de barrera que determinarán la eficacia del trabajador. En el caso que existan factores de ayuda junto con una alta motivación, los resultados serán beneficiosos; y aumentará la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social. Sin embargo, cuando hay factores de barrera, que dificultan el logro de metas en el contexto laboral, el sentimiento de autoeficacia disminuirá (Martínez 2010) (ver figura 2).

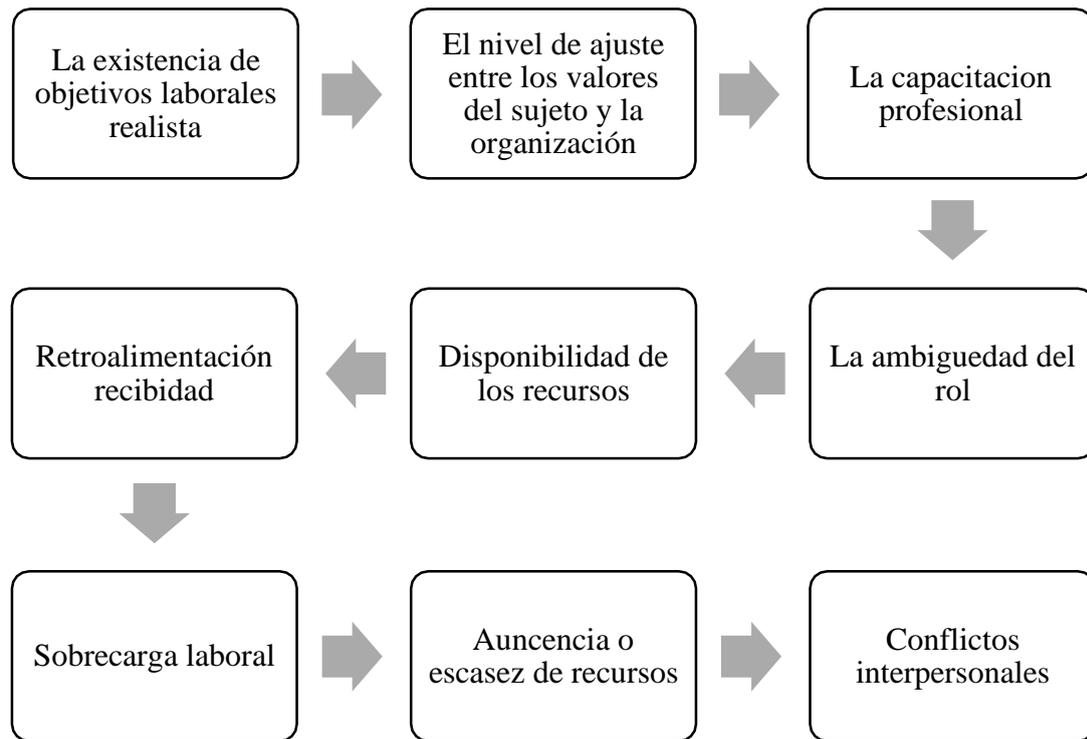


Figura 2. Modelo de Harrison.

Fuente Martínez (2010, p. 14).

- **Modelo explicativo de Thompson, Page y Cooper**

Este modelo describe como los trabajadores que tienen numerosos fracasos, que no logran alcanzar sus metas profesionales y tienen un elevado grado de autoconciencia de las diferencias percibidas entre las demandas y los recursos, tienden a resolver las dificultades retirándose mental o conductualmente de la situación problemática, lo que supone una forma de distanciamiento. Se presentan cuatro variables que dan lugar al síndrome de Burnout que son: las diferencias entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador, el nivel de autoconciencia del trabajador, sus expectativas de éxito y sus sentimientos de autoconfianza, indicando que en este proceso la autoeficacia ocupa un lugar esencial (ver figura 3).

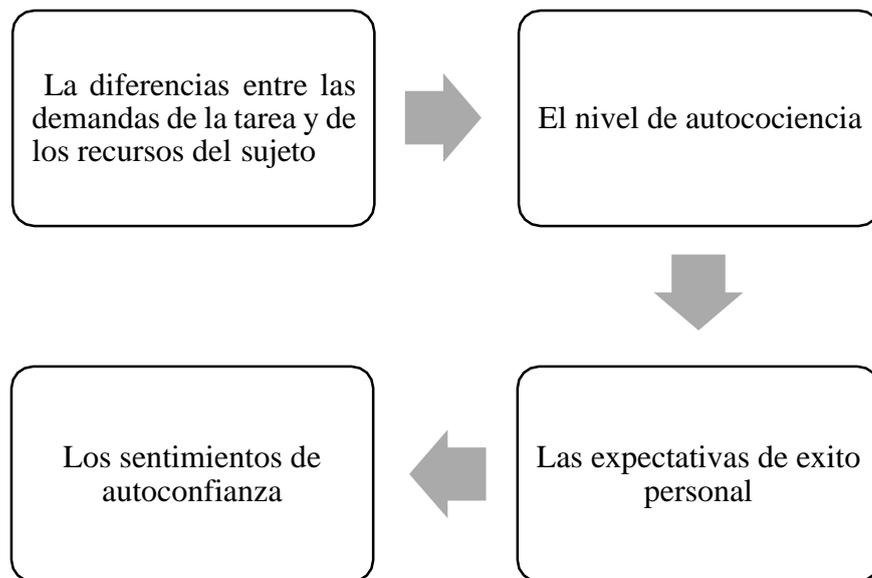


Figura 3. Modelo de Thompson, Page y Cooper.

Fuente: Martínez (2010, p. 15)

Según Martínez (2010) el modelo de Thompson, Page y Cooper afirmó que después de “consecutivos fracasos en la obtención de las metas laborales junto con altos niveles de autoconciencia, de las diferencias percibidas o adelantadas entre las demandas y recursos, se tiende a utilizar la estrategia de afrontamiento de retirada mental o conductual del entorno”(p. 15).

- **Modelo explicativo de Sahili**

En este modelo explicativo se argumentó que la demografía de personalidad y la desilusión se consideran para el síndrome de *Burnout*, la disminución de los niveles de energía y el estímulo que puedan llegar a excederse de las capacidades de resistencia. El organismo tiende a agotarse con el surgimiento de alteraciones psicósomáticas del cual surgen dos elementos fundamentales (Verdy, 2015).

- **Demografía de la personalidad:** es un estrés que presiona al organismo durante mucho tiempo y que se combina con varias fallas en la personalidad y diversos factores de riesgo.

- **La desilusión creciente que se tiene sobre la profesión ejercida:** proveniente principalmente de la falta de compromiso, poca satisfacción laboral y pérdida vocacional. En este contexto, el estrés crónico no sería una variable explicativa significativa per se del *Burnout*, sino que necesitaría ser combinada con el desencanto que sufre el sujeto sobre las tareas realizadas.

2.2.4. Síntomas y consecuencias del Burnout

Los síntomas del *Burnout* no aparecen constantemente y lo hacen con variaciones de intensidad. En las teorías adjuntas en este estudio se describen varios factores de cómo se manifiesta el síndrome de *Burnout* como son: cansancio emocional, despersonalización y la baja realización personal en el trabajo de un individuo.

El síndrome *Burnout* al pasar del tiempo ha afectado las relaciones laborales entre los individuos de los cuales encontramos varios enfoques: la perspectiva psicosocial y clínica. Yerobi (2012) indicó que “el enfoque psicosocial describe la interacción entre el entorno laboral y las personas. Mientras que, la parte clínica, profundiza en el estado al que se llega debido al estrés laboral y en los factores que provocan que se cree un estrés crónico” (p. 16).

La psicóloga Cristina Maslach, profesora de la Universidad de California, estudió las respuestas emocionales de profesionales que laboran con otras personas y consideró a los afectados de tener una sobrecarga emocional o síndrome de *Burnout*. Para medir el nivel de agotamiento profesional, ideó una escala conocida como (Escala de Maslach). Según Maslach (1971) existen algunos síntomas o manifestaciones que se manifiestan como resultado de la vulnerabilidad frente a este síndrome (p.66):

- Agotamiento emocional o bajo interés por lo realizado.
- Despersonalización o deshumanización, manifestado por actitudes negativas, insensibilidad y cinismo.

- Baja autoestima personal.
- Falta de realización personal con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional.
- Estrés, cansancio, dolor de cabeza y malestar general.
- Manifestaciones mentales: sentimientos de vacío, fracaso, agotamiento, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal.

La presencia del síndrome de desgaste profesional o síndrome de *Burnout* en las personas, genera reacciones transmitidas en forma de mediadores, si el sujeto se mantiene constantemente hostigado por diferentes individuos provenientes de esas situaciones, ocasionaría un desequilibrio en la adaptación de la persona al medio. Maslach et al. (2001) indicaron que los síntomas se pueden manifestar en cuatro grupos (p. 43):

1. **Conductuales:** destacan aquellas de la conducta de ausentismo laboral, alimentarias, incapacidad de relajarse, fármacos y alcohol, conductas de elevado riesgo, tabaquismo y abuso de drogas.
2. **Psicosomáticos:** alteraciones del sueño, cefaleas y migraña, alteraciones cardiovasculares, hipertensión, enfermedad coronaria, fatiga crónica, alteraciones gastrointestinales, dolor abdominal, colon irritable, úlcera duodenal, dolores musculares, alteraciones respiratorias, asma, alteraciones dermatológicas, alteraciones menstruales, y disfunciones sexuales, entre otros.
3. **Defensivos:** se caracterizan la fijación hacia actividades de poco interés y relevancia, con una actitud selectiva de los casos a su cargo, hay una tendencia a la ironía, las negaciones de sus emociones, existe una gran disposición a actividades extracurriculares como evasiva a su roll profesional, con el único propósito de mantenerse lo más ocupado posible, pero sin concentrarse en el trabajo.

- 4. Emocionales:** es cuando el profesional manifiesta distanciamiento expresivo a las personas a las que atiende como la impaciencia, las pretensiones de desatender el trabajo, la dificultad para concentrarse producto de la ansiedad, depresión, irritabilidad, falta de motivación, baja autoestima, alejamiento emocional, sentimientos de fracaso profesional y deseos de renunciar al trabajo.

Si estos síntomas se mantienen con el tiempo, dará lugar a efectos nocivos para el individuo que, visto desde la persona, afectarán su salud a través de alteraciones psicósomáticas y visto desde la organización, afectarán su desempeño laboral, causando diversas consecuencias. Estas consecuencias se clasifican en personales, familiares o laborales y se describen a continuación:

Consecuencias personales:

Golembiewski, Munzenrider, y Carter (1983) indicaron que las consecuencias personales de los afectados del síndrome de Burnout, pueden ser: los sentimientos y estados de agotamiento, tensión nerviosa, fatiga o problemas para levantarse. El síndrome de desgaste profesional se relaciona con el estrés en el trabajo y con los problemas de salud y esto se da por medio de la fuerza del estrés o situaciones estresantes sobre las emociones del individuo.

Viloria y Paredes (2003), señalaron que “las consecuencias personales se resumen en: el aislamiento social, la exaltación de actividades extralaborales y trastornos psíquicos” (p. 24), las cuales son las principales consecuencias que se presentan en los individuos, cuando aparece el síndrome de *Burnout*.

Consecuencias familiares:

Salas y Amoroso (2007) señalaron que cuando el individuo presenta o tiene el síndrome de desgaste profesional no comunica su situación acerca del problema a su familia, esto hace que este inconsciente y lleve su situación o estrés al hogar, aumentando más su problema y, ocasionando una enemistad familiar que va unida con el aislamiento social.

Las consecuencias familiares del desgaste profesional no terminan cuando el individuo decide abandonar su trabajo, ya que pasan a afectar su vida privada, pues al mostrarse irritable el individuo afectado comienza a trasladar los conflictos a los miembros de la familia. Otra consecuencia que influye significativamente en el problema, es la despersonalización del profesional no sólo en su ambiente laboral; sino también demostrando obstinación de los sentimientos, lo que a su vez origina que las relaciones familiares pasen a un segundo plano. Paredes (2001) indicó que “las consecuencias familiares se manifiestan por incomunicación, hostilidad y ruptura familiar” (p. 18).

Consecuencias laborales:

Peña (2016) describió que las consecuencias del trabajador dentro del ambiente laboral se deben a la falta de satisfacción laboral, el aumento de absentismo a su jornada laboral, el abandono del puesto de trabajo, la falta de interés e implicación en las funciones correspondientes y en las actividades llevadas a cabo en el lugar, aumento de los conflictos con los compañeros de trabajo, así como con los encargados y las personas que lo rodean en trabajo.

Viloria y Paredes (2003) plantearon que, “las consecuencias laborales en cuatro grupos: insatisfacción, deterioro del ambiente laboral, reconversión profesional y abandono de

la profesión” (p. 28). En la Tabla 2 se presenta un esquema donde están las principales consecuencias.

Tabla 2.

Síntesis de las consecuencias

Personales	Familiares	Laborales
<ul style="list-style-type: none"> • Aislamiento social • Exaltación de actividades extra laborales • Trastornos psíquicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Incomunicación • Hostilidad • Ruptura familiar 	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfacción • Deterioro del ambiente laboral • Reconversión profesional • Abandono de la profesión

2.2.5. Antecedentes del estudio de Burnout en docentes universitarios

Diversas investigaciones sobre síndrome *Burnout* han descrito a la situación laboral del docente, como una de las ocupaciones en donde este síntoma se presenta con más frecuencia de acuerdo a su carga laboral.

Según Martínez (2004) el síndrome Burnout se presenta con más frecuencia en los docentes porque su actividad académica, el cual integra muchos factores de sobrecarga de trabajo, disminución de la implicación personal en el mismo, el traslado o abandono de la profesión o deseos expresados de hacerlo, ausentismo laboral todo esto desemboca la presencia del agotamiento mental, cansancio físico, ansiedad, disminución de la autoestima, sentimientos de culpa, algunos tipos de neurosis y depresión.

Fernández (2010) señaló que la duración de agotamiento emocional evidencia una disminución en la salud mental, debido a la sobre carga de trabajo que tienen los individuos, y también por la mala comunicación con una o más personas en su medio laboral.

Breso y González (2015) describieron que el síndrome de *Burnout* es un trastorno de naturaleza psicosocial que estaría vinculado con las condiciones negativas, desagradables de la actividad y la organización laboral, lo cual, para efectos del ejercicio de la actividad docente, alteraría la calidad de la enseñanza y la relación del profesor con sus estudiantes.

Kalyva (2012) realizó un listado basado en los hallazgos de múltiples investigaciones, identificando los siguientes problemas causales: (p. 37).

- a) La estructura de clases más que la estructura organizacional de la institución, reflejada en problemas disciplinarios, heterogeneidad de clase y sobrecarga de trabajo.
- b) Diferencias individuales que afectan y determinan la vulnerabilidad de los docentes frente al estrés, como la edad y el sexo son los profesores más jóvenes y docentes mujeres quienes reportan mayores niveles de estrés.
- c) Factores relacionados a la organización y administración de la institución, como limitaciones de apoyo y recursos, capacitación inadecuada, cambios continuos en el plan de estudios y la legislación.

Según Jepson y Forest (2006), la presión en el medio laboral que poseen los docentes a la hora de entregar los trabajos, influye mucho la presión del tiempo en que deben ser entregados afectando de forma interna por su salud mental y externa por las relaciones con los demás colegas y el manejo de las clases con los estudiantes.

2.3. Estrategias de prevención o afrontamiento

Para poder enfrentar el síndrome de *Burnout* es fundamental tener presente los factores que influyen o condicionan su aparición y el concepto de prevención o afrontamiento.

2.3.1. Conceptualización de prevención o afrontamiento

¿Qué es prevención?

ONU (2015) describió que “la prevención es la adopción de medidas encaminadas a impedir que se produzcan deficiencias físicas, mentales y sensoriales (prevención primaria) o a impedir que las deficiencias, cuando se han producido, tengan consecuencias físicas, psicológicas y sociales negativas” (p. 66).

La prevención es la admisión de varias medidas predestinadas para impedir la aparición de las enfermedades, tales como la disminución los factores de riesgo, también ayuda a detener su avance y a mitigar sus consecuencias una vez determinadas sirven para proteger a personas y grupos en riesgo de agentes agresivos (Alvarenga, 2018).

Raffino (2020) clasificó dos tipos de prevención: proactiva y reactiva “la prevención proactiva se orienta a estrategias de acción que intentan prevenir la ocurrencia de factores de riesgo; la prevención reactiva tiene como objetivo la preparación del sujeto para reaccionar de forma efectiva ante una situación de peligro” (p. 17).

Según Rodríguez y Echemendía (2011) la prevención exige cambios a nivel psicológico, individual y social que involucran todos los mecanismos del proceso de cambio. Los cambios no ocurren de la misma manera en todas las personas ni en todos los entornos. Para algunos, la adquisición de conductas preventivas se hará de forma rápida y sencilla porque las propuestas son coherentes con su dinámica subjetiva y con su forma de vida.

De acuerdo a las teorías antes mencionadas se puede definir que la prevención es preparación con la que se busca evitar, de manera anticipada, un riesgo, un evento desfavorable o un acontecimiento que perjudique a uno o más individuos.

¿Qué es el afrontamiento?

Halsted et al. (1993) definieron que “El afrontamiento es entendido como un esfuerzo cognitivo y conductual orientado a manejar, reducir, minimizar, dominar o tolerar las

demandas externas e internas que aparecen y generan estrés” (p. 11). El afrontamiento son todas las acciones que realiza el individuo para combatir alguna molestia (Nieto, 2016).

García y Santamaría (2016) señalaron lo siguiente:

El afrontamiento es un proceso muy variable y dinámico en donde las estrategias utilizadas para manejar la alteración, tratar de aislar respuestas específicas a un acontecimiento que se vive con la complejidad del contexto vital, o asignar etiquetas de valor por ejemplo si es bueno o si es malo, a los comportamientos de respuesta que se describen colectivamente como afrontamiento al problema (p. 38).

De acuerdo a las teorías antes mencionadas se puede definir que el afrontamiento es un conjunto de esfuerzos conductuales y cognitivos que realiza el individuo para hacer frente a las situaciones estresantes, así como para reducir el estado de malestar que produce al tipo de problema.

2.3.2. Conceptualización de estrategias de prevención o afrontamiento

Desde la perspectiva de Gil-Monte y Peiró (1997), las estrategias de afrontamiento componen los esfuerzos, tanto conductuales como cognitivos que un individuo realiza para reducir, eliminar o poder sobrellevar los problemas ocasionados por el estrés. Por su parte Carver et al. (1989) describieron que el afrontamiento adquiere estrategias que van apareciendo, cuando el individuo va presentando síntomas graves del estrés, los cuales se describen a continuación:

- **Afrontamiento centrado en el problema:** se destaca por qué es un afrontamiento activo en donde la planificación influye en el alejamiento de actividades distractoras con la búsqueda del apoyo social.
- **Afrontamiento centrado en la emoción:** se refiere a la búsqueda de ayuda emocional y social, aceptando que se tiene un problema que no se lo puede sobrellevar de forma individual sino con el apoyo de más personas.

- **Evitación al afrontamiento:** consiste en evadir en la medida de lo posible la situación que está generando un problema o conflicto, buscando maneras de olvidar como pueden ser las drogas o momentos de distracción.

El primer afrontamiento que va centrado al problema o en hacer algo para cambiar el curso de la situación estresante; el segundo consiste en reducir o manejar el estrés emocional causado por la situación buscando ayuda en las demás personas; y el tercero que es la evitación, se refiere a las conductas de evasión de posibles problemas que afecten la salud de los individuos. Carver et al. (1989) asociaron quince técnicas o estrategias de afrontamiento:

1. **Afrontamiento Activo:** se refiere a las acciones directas llevadas a cabo por el sujeto para alterar la situación e intentar cambiarla. Dicho de otro modo, es un proceso activo de afrontamiento, lo cual implica un incremento del esfuerzo propio a fin de remover el estresor o mejorar sus efectos.
2. **Planificación:** es un modo de afrontamiento analítico y se refiere específicamente, a pensar en cómo afrontar un estresor, ideando estrategias de acción, pasos a seguir y buscando la mejor manera de manejar el problema.
3. **Búsqueda de apoyo social:** las personas pueden buscar apoyo social por dos medios: instrumental y emocional. Ambos son conceptualmente distintos, aunque, generalmente, se utilizan conjuntamente.
4. **Búsqueda de apoyo social instrumental:** implica la búsqueda de recursos humanos que le puedan dar al sujeto un apoyo instrumental para manejar el problema en forma de información, consejo, apoyo económico, etc. Esta estrategia corresponde al afrontamiento centrado en el problema.
5. **Búsqueda de apoyo social emocional:** engloba las acciones emprendidas por el sujeto para buscar en otras personas razones emocionales paliativas del estrés (el

cariño, la simpatía y la comprensión). Se trata de buscar apoyo afectivo, empatía y comprensión; y es un afrontamiento centrado en la emoción.

- 6. Supresión de actividades distractoras:** se refiere a aquellas conductas que permiten al sujeto centrarse en el acontecimiento estresante al que ha de enfrentar, y que al mismo tiempo evite otras actividades o pensamientos que lo distraigan. Significa dejar de lado otros proyectos, evitando la distracción y sobrellevando la situación estresante.
- 7. Religión:** se refiere a actividades pasivas, como rezar o centrarse en la religión, las cuales permiten al sujeto aceptar el acontecimiento estresante. La religión puede servir como una fuente de apoyo emocional, como vehículo para una reinterpretación positiva y como una técnica de afrontamiento activo.
- 8. Reinterpretación positiva:** engloba lo referente a aquellos aspectos de crecimiento personal que pueden derivarse de la experiencia de estrés. Esto significa que la persona reconstruye una situación estresante en términos positivos considerando esta técnica como un tipo de afrontamiento emocional, el cual maneja el estrés emocional más que afronta el estresor en sí.
- 9. Refrenar el afrontamiento:** describe los esfuerzos por demorar el momento adecuado para afrontar el problema y evitar que afecte al sujeto negativamente, al tener que tomar decisiones precipitadamente. Es esperar una oportunidad apropiada para actuar, manteniendo la misma actitud y no actuando apresuradamente. Este puede ser considerado un afrontamiento activo porque el comportamiento de la persona se concentra en sobrellevar efectivamente el estresor, pero también es una estrategia pasiva en el sentido que implica un no actuar.
- 10. Aceptación:** se refiere a la aceptación del problema la persona que acepta la realidad de una situación estresante parecería ser alguien interesado en sobrellevar la situación. La aceptación consiste en dos fases del proceso de afrontamiento; la aceptación de un

estresor como real, ocurre en la evaluación cognitiva primaria, y por otra parte la aceptación de la ausencia de una estrategia de afrontamiento, que es parte de la evaluación cognitiva secundaria.

- 11. Desahogarse o centrarse en las emociones:** alude a las respuestas emocionales asociadas a la situación estresante. Generalmente utilizan este tipo de estrategia los sujetos que visualizan el estresor como perdurable e inmodificable. Implica concentrarse en el estrés o las situaciones molestas que se están viviendo y exteriorizar estos sentimientos. Esta respuesta puede, a veces, ser funcional; sin embargo, concentrarse en estas emociones por largos períodos puede dificultar el ajuste a la realidad, además de distraer a las personas del afrontamiento activo de la situación estresante.
- 12. Negación:** el sujeto niega y evita el afrontamiento activo del suceso estresante y actúa, como si nada sucediera. A menudo se sugiere que la negación es útil para minimizar el estrés y facilitando el afrontamiento; sin embargo, se puede argumentar que la negación crea problemas adicionales, a menos que el estresor pueda ser realmente ignorado en cual se plantean que negar la realidad de los eventos hace que el evento se convierta en más serio y que el afrontamiento se haga más difícil de lo habitual.
- 13. Desconexión conductual:** hace referencia al empleo de acciones que evitan afrontar activamente la situación estresante. Lo cual reduce el esfuerzo propio para afrontar la situación, incluso el sujeto se rinde al intento de lograr metas en las cuales interfiere el estresor.
- 14. Desconexión mental:** la desconexión mental sucede mediante una amplia variedad de actividades distractoras, las cuales permiten al sujeto distraerse de la situación estresante. Estas actividades alternativas pueden ser soñar despierto, dormir, escapar por inmersión en la televisión, etc. Aunque desconectarse de una situación es, a veces,

una respuesta altamente adaptativa, a menudo impide un afrontamiento adecuado a ésta.

- 15. Humor:** sugiere al empleo del humor como estrategia distractora y distanciadora que ayuda a desdramatizar la situación.

Estrategias de prevención

Gil-Monte y Peiró (1997) indicaron que, no existe una técnica sencilla útil para prevenir o tratar eficazmente el síndrome de *Burnout*, sino que se utilizan modelos de intervención en los que se ejecutan varios elementos a los que se suman técnicas que se adhieren entre sí dirigido al individuo, grupos u organizaciones. De acuerdo a estos autores, las estrategias de prevención se pueden clasificar en:

- **Estrategias individuales:** que se dan a nivel de individuo y se pueden utilizar dos tipos de técnicas, fisiológicas y conductuales-cognitivas.
- **Estrategias grupales:** tienen como objetivo romper el aislamiento y mejorar los procesos de socialización. Se enfocan en promover la formación de habilidades sociales y apoyo personal, desde el nivel familiar, amigos o compañeros, grupos de apoyo y escucha, apoyo técnico y emocional, que inciden en la prevención y tratamiento del agotamiento ocasionado por el estrés.
- **Estrategias organizacionales:** muestra que para evitar el estrés laboral se requiere planes de carrera bien diseñados para reducir el impacto de las fuentes de estrés. Estos planes son un factor de motivación importante y las organizaciones deben prestar especial atención a cuestiones relacionadas con el tiempo como el tipo de jornada laboral, las fechas de finalización de los trabajos, aumentar participación de los trabajadores en los procesos de toma de decisiones, fomentando las redes de apoyo entre compañeros, el tiempo libre y el desarrollo personal o profesional.

Una de las soluciones más eficaces para prevenir el síndrome de *Burnout* es que el individuo se someta al establecimiento de cursos de formación destinados a aumentar la competencia psicosocial, los recursos emocionales como profesional y el fortalecimiento de la salud psicológica. Algunos de estos métodos aseguran y colaboran en la dinámica organizacional para evitar la presencia del *Burnout*.

2.3.3. Teorías sobre los estilos y estrategias de prevención o afrontamiento

Diferentes estudios que han venido realizándose sobre afrontamiento o prevención han llevado a conceptualizar tipos y dimensiones de la personalidad que han pasado a denominarse estilos y estrategias. Cassaretto et al. (2003) indicaron lo siguiente:

Los estilos de prevención son aquellas predisposiciones personales para hacer frente a diversas situaciones y son los que determinarán el uso de las mismas, así como su estabilidad temporal y situacional. Por su parte, las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos y específicos que se utilizan en cada contexto y pueden ser cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes (p. 28).

Estudios realizados por Frydenberg (1997) describieron que existen estrategias de afrontamiento agrupadas en tres estilos:

- El primero de estos estilos o llamado resolver el problema: comprenden en enfocarse en la resolución de problemas, la búsqueda y el éxito, invertir en amigos cercanos, encontrar membresía, enfocarse en lo positivo, encontrar distracciones relajantes, distracción física y mantenerse para sí mismo.
- El segundo estilo se denomina referencia a otros: este estilo pretende que el individuo busque apoyo social, espiritual y ayuda profesional para la solucionar sus problemas de estrés.

- El tercer estilo es el afrontamiento no productivo: en este estilo el individuo no se preocupa, luego de eso manifiesta que es mejor ignorar el problema para reducir la tensión, reservarlo para sí mismo después de esto autoinculparse.

De acuerdo la literatura académica se puede acotar sobre la importancia de profundizar en los diferentes estilos y estrategias de prevención o afrontamiento que permitan reducir la vulnerabilidad de los empleados frente al síndrome de *Burnout*.

2.3.4. Antecedentes del estudio de estrategias de prevención o afrontamiento en docentes universitarios.

Varios investigadores han sugerido diferentes enfoques terapéuticos, según su perspectiva, formando modelos psicoterapéuticos que sugieran tratamiento individual y grupal. Los especialistas en psicoterapia cognitiva- conductual sugieren técnicas para reducir el estrés. Por otro lado, los psicólogos sociales consideran necesario cambiar la estructura del trabajo y tomar medidas que faciliten el trabajo.

Los expertos dicen que es importante que las organizaciones se preocupen por las necesidades de los profesionales que allí laboran, y no solo por el bienestar del individuo; sino también por la organización. En el caso específico de la educación, los docentes se encuentran representados por los superiores, estos últimos deben atender sus necesidades y preocuparse por su bienestar.

Salas y Amoroso (2007) indicaron que para “seguir un programa de prevención y tratamiento para los docentes, se deben tomar medidas de intervención a nivel individual, nivel social y en el medio laboral” (p. 18). La investigación realizada por Pineda et al. (2013) concluye que, las instituciones educativas deberían realizar talleres terapéuticos de prevención o afrontamiento de estrés laboral, para capacitar a través de conferencias, seminarios u otras actividades que aborden cuestiones de autoestima, realización personal,

profesional y relaciones interpersonales, con el propósito de ayudar a crear un ambiente de trabajo adecuado y agradable para los profesionales. Según estos autores es necesario promover, la comunicación entre los mismos para evitar conflictos.

Es importante, que las organizaciones educativas incluyan normas, políticas o reglamentos laborales para proteger al docente del síndrome de *Burnout* y establezcan medidas de control y diagnóstico para apoyar a los docentes que denotan altos niveles de estrés laboral.

2.4. Marco legal

El marco legal es el que proporciona la base sobre la cual las instituciones u organizaciones construyen y determinan el alcance de la naturaleza de la participación política para una elección. y en particular los asuntos relacionados con la integridad de la misma. En él se encuentran regularmente un gran número de disposiciones y leyes regulatorias relacionadas entre sí. En esta investigación se describe los principales normativas legales y procedimentales que pueden determinar la propuesta de esta investigación. Esta normativa está determinada en primera instancia por la Constitución de la República del Ecuador.

2.4.1. Constitución

En la Constitución de la República del Ecuador, no existe un artículo vigente que incluya algo referente a la prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout*. Sin embargo, esta temática se relaciona con artículos que representan los derechos de los ciudadanos en lo que corresponde a la salud.

El artículo 23, numeral 20, se refiere a la salud como un derecho humano fundamental y atribuye al Estado el deber de reconocer y garantizar a las personas el derecho a una calidad

de vida que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, saneamiento ambiental (p. 16).

Por otro lado, el artículo 32 indica que la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos: el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado debe garantizar este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (p.19).

El artículo 42, dispone que el Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario, y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia (p.22).

2.4.2. Ley Orgánica de Comunicación

Ley Orgánica de Comunicación (2019) decretó en el artículo 22 el derecho a recibir información de relevancia pública veraz. Esta ley ampara todo acto de difundir información de manera libre y con un fin de bien público. En este sentido se establece que todas las personas tienen derecho a que la información de relevancia pública que reciben a través de los medios de comunicación sea verificada, contrastada, precisa y contextualizada. La verificación implica constatar que los hechos difundidos efectivamente hayan sucedido. La contrastación implica recoger y publicar, de forma equilibrada, las versiones de las personas involucradas

en los hechos narrados, salvo que cualquiera de ellas se haya negado a proporcionar su versión, de lo cual se dejará constancia expresa en la nota periodística (p.9).

De acuerdo a esta normativa, vigente en el Ecuador, la precisión implica recoger y publicar con exactitud los datos cuantitativos y cualitativos que se integran a la narración periodística de los hechos. Son datos cualitativos los nombres, parentesco, función, cargo, actividad o cualquier otro que establezca conexidad de las personas con los hechos narrados. Si no fuese posible verificar los datos cuantitativos o cualitativos, los primeros serán presentados como estimaciones y los segundos serán presentados como suposiciones.

2.4.3. Acuerdo Ministerial N° MDT del Ministerio del Trabajo-2018

El Acuerdo Ministerial N° MDT del Ministerio del Trabajo (2018) tiene como objetivo regular los procedimientos para la medición del clima laboral y cultura organizacional en las instituciones del Estado. Sin embargo, esta normativa excluye de su aplicación a las Universidades o Escuelas Públicas y a los docentes bajo la Ley Orgánica de Educación Superior. No obstante, se indica que para las instituciones exentas, que consideren oportuno realizar mediciones con la metodología indicada en este acuerdo Ministerial, deberán solicitarlo a la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional (p.32).

Este acuerdo destaca en su artículo 4, en la necesidad de realizar mediciones del clima laboral y la cultura organizacional. Por otro lado, en el artículo 17, destacan en los factores y subfactores del entorno del trabajo, los cuales están compuestos por las siguientes dimensiones: condiciones físicas y humanas, herramientas, instalaciones y equilibrio persona-trabajo. Esta última dimensión mide la percepción relacionada con la importancia por la vida personal de los colaboradores, al permitirles equilibrar su tiempo de trabajo con su entorno personal y familiar (p.12).

2.4.4. Reglamento interno de Seguridad y Salud del Trabajo de la Universidad de Guayaquil

El presente reglamento, que se encuentra vigente a partir del año 2019, regula las condiciones de seguridad de los trabajadores de la Universidad de Guayaquil y terceros en general; procurando salvaguardar la vida, la salud e integridad física mediante la prevención, reducción y control de los riesgos de accidentes. En el artículo 39 estipula que se deben desarrollar actividades complementarias a la vigilancia de la salud del personal en los ambientes de trabajo a través de la promoción y educación.

El Reglamento interno de Seguridad y Salud del Trabajo de esta institución destaca en su artículo 47 la necesidad de adoptar acciones de prevención del riesgo psicosocial y dispone que la Unidad Administrativa de Talento Humano ejercerá control con la finalidad de identificar situaciones que generan la sobrecarga o estrés en su personal haciendo énfasis en: horario de trabajo, rotación del personal, jornada nocturna, relaciones interpersonales y en general cualquier otro factor que genere tensiones a nivel individual o de grupos con la finalidad de solucionar dichas situaciones y con ello reducir la exposición a enfermedades laborales y(o) accidentes de trabajo.

A pesar de que la normativa vigente dispone los derechos del personal de la institución de desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno del ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar; no indica de forma explícita las medidas de control del estrés como un riesgo psicológico y la inclusión de programas de prevención o afrontamiento del *Burnout* como una enfermedad profesional en docentes, relacionada directamente con la actividad laboral que se realiza.

Conclusiones parciales

Las conclusiones que se pueden extraer de este capítulo son:

- El marketing es indispensable a la hora de elegir las estrategias de las organizaciones para garantizar el éxito de los objetivos propuestos, donde el marketing digital es un medio de comunicación o difusión de gran importancia para garantizar el éxito de los objetivos propuestos.
- Las redes sociales son herramientas de gran utilidad e importancia en la actualidad, no solo permiten comunicarse, sino que constituyen una de las principales vías de difusión para el desarrollo de estrategias de comunicación y sensibilización de una determinada organización.
- En la actualidad, se considera que los medios de difusión son relevantes para una organización porque generan un proceso interactivo, cambiante y dinámico. Es decir, los medios de difusión ya involucran tanto a los medios tradicionales como a las plataformas virtuales, entre los que destacan las redes sociales y diversos mecanismos de interacción con grupos de personas con el apoyo de la tecnología.
- Existen factores o dimensiones que constituyen manifestaciones y explican la vulnerabilidad de una persona de padecer el síndrome de *Burnout*, como son: cansancio emocional, despersonalización y la baja realización personal en el trabajo, por este motivo las consecuencias ocasionarían un desequilibrio en la adaptación de la persona al medio.
- El síndrome *Burnout*, se manifiesta a través del agotamiento emocional producido por el estrés laboral o personal, pero se puede ofrecer a las personas que sufren de este problema una serie de estrategias para afrontar o prevenir dichas situaciones, donde se pueda ir controlando las experiencias y consecuencias que produce el mismo.

- Se concluye que no existe por parte del gobierno ni de ninguna entidad pública un marco legal que regulen las estrategias que deben seguir las organizaciones para prevenir o afrontar el síndrome *Burnout*.

Capítulo III. Metodología de la investigación

*“La ciencia es el gran antídoto
contra el veneno del entusiasmo y la superstición.”*
Adam Smith

Introducción

La investigación realizada es de naturaleza cuantitativa y con un alcance descriptivo y correlacional. En el estudio se parte de la idea de analizar la vulnerabilidad de los docentes universitarios frente al síndrome de *Burnout*, se establecen los objetivos y preguntas de investigación, el desarrollo del marco conceptual o perspectiva teórica y se establecen hipótesis con sus respectivas variables. Los resultados que se esperan obtener buscan comprobar si existe relación entre las variables que se describen en la hipótesis de investigación.

Los datos provienen de la consulta a fuentes secundarias y han sido obtenidos por la etapa de trabajo de campo realizada por los investigadores del proyecto al que tributa esta Tesis de Grado, “Incidencia del desgaste profesional (*Burnout*) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”. Para la obtención de los datos se desarrolló un muestreo probabilístico. Rivadeneira (2019) indicó que el abordaje de la problemática planteada se realizó en un solo período de tiempo mediante una investigación de carácter transversal. Este tipo de diseño metodológico se considera como no experimental y se basa en la observación de los sujetos en un momento determinado y en su entorno real.

La investigación, según sus objetivos se clasifica como de tipo proyectiva debido a que se obtiene como producto final la propuesta de un plan de difusión sobre estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout*.

El objetivo de este capítulo es describir la metodología empleada para contrastar la relación que existe entre las variables sociodemográficas y vinculadas con la profesión,

dimensiones y los niveles del síndrome de *Burnout*. A continuación, se argumentan las etapas realizadas para el diseño de los métodos de recolección de información, las etapas del trabajo de campo y la selección de los métodos utilizados para el procesamiento de la información.

3.1. Método e instrumento de recopilación de información

En esta investigación se utilizan datos secundarios que fueron obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario estructurado por los investigadores del proyecto “Incidencia del desgaste profesional (*Burnout*) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral” (ver Apéndice 1).

En este apartado se describen las etapas que fueron desarrolladas para asegurar un diseño adecuado del método e instrumentos de recopilación de información. Rivadeneira (2019) planteó que el diseño del cuestionario se estructura mediante preguntas directas y cortas para lograr una mejor comprensión y rapidez en las respuestas. La encuesta se hizo llegar a través del correo electrónico a los docentes de la Universidad de Guayaquil y está compuesto por el consentimiento informado, 14 preguntas de tipo sociodemográfico y 22 ítems de la escala del síndrome de *Burnout*, mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1986) (ver tabla 3).

Tabla 3.*Escala del síndrome de Burnout*

Maslach Burnout Inventory (MBI)

- 1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
- 2.- Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
- 3.- Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que Enfrentarme con otro día de trabajo.
- 4.- Fácilmente comprendo cómo se sienten los alumnos.
- 5.- Creo que trato a los alumnos como si fuesen objetos impersonales.
- 6.- Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.
- 7.- Trato eficazmente los problemas de los alumnos.
- 8.- Siento que mi trabajo me está desgastando.
- 9.- Creo que estoy influyendo positivamente, con mi trabajo, en la vida de los demás.
- 10.- Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.
- 11.-Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
- 12.- Me siento muy activo.
- 13.- Me siento frustrado con mi trabajo.
- 14.- Creo que estoy trabajando demasiado.
- 15.- No me preocupa lo que les ocurra a mis alumnos.
- 16.- Trabajar directamente con los alumnos me produce estrés.
- 17.- Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis alumnos.
- 18.- Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis alumnos.
- 19.- He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.
- 20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
- 21.- En mi trabajo trato los problemas que se me presentan con mucha calma.
- 22.-Creo que mis alumnos me culpan de algunos de sus problemas.

Fuente: *Rivadeneira (2019).*

La escala anterior se modificó por los autores para diferenciar la medición de la actividad docente y administrativas que realizan los docentes (Rivadeneira, 2019). El instrumento de recolección de información consideró la versión original, el MBI (Maslach y

Jackson, 1981) y el uso de una escala tipo Likert con valores de cero (0) a seis (6) que puntúan de la siguiente manera: nunca 0; pocas veces al año 1; una vez al mes o menos 2; unas pocas veces al mes 3; una vez a la semana 4; pocas veces a la semana 5 y todos los días 6.

En relación a la medición del síndrome de *Burnout*, la escala está conformada por tres subescalas: agotamiento emocional, autoestima profesional y despersonalización.

Los ítems de la subescala de agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20) evalúan la sensación de falta de recursos emocionales. A mayor nivel de agotamiento emocional mayor grado de desgaste profesional.

Los ítems de la subescala de despersonalización (5, 10, 11, 15 y 22) se refieren a las actitudes negativas e insensibles del profesional hacia aquellos a los que dirige sus servicios. A mayor grado de despersonalización mayor nivel de desgaste profesional.

Los ítems de la subescala de autoestima profesional (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) describen los sentimientos de eficacia y rendimiento en el trabajo. A mayor nivel de autoestima profesional menor grado de desgaste profesional.

Finalmente, se totaliza el puntaje para cada subescala, de manera que se pueda establecer el grado de desgaste profesional según la tabla de los rangos de puntajes por grado de desgaste profesional relativas a docentes universitarios (Maslach y Jackson, 1986).

El cuestionario fue dividido en cuatro secciones según el tipo de variables investigadas y se ofrecen las instrucciones necesarias para lograr mayor claridad en las preguntas realizadas y minimizar la cantidad de cuestionarios rechazados por estar incompletos y con errores (Rivadeneira, 2019).

3.2. Validación de los instrumentos de recolección de información

Los datos que han sido utilizados desde la consulta a fuentes secundarias se obtienen de la aplicación de un instrumento de recopilación de información, en el que cada una de las escalas de medidas cumplen con propiedades psicométricas como la validez y fiabilidad.

Rivadeneira (2019) demostró las condiciones técnicas de los instrumentos aplicado. Estas condiciones han sido valoradas en este estudio, para efectos de asegurar la captación de información confiable, a partir de la aplicación de la encuesta del proyecto de investigación.

En una primera etapa, se envió el cuestionario a 6 investigadores y para ello se le determinó el coeficiente de competencia y se expuso a valoración el diseño del instrumento de recopilación de información y se expresan una valoración favorable en relación a la construcción de la escala (ver Apéndice 2). En segundo lugar, se demostró mediante análisis factorial exploratorio la fiabilidad de la escala utilizada. El análisis factorial exploratorio confirma un alfa de Cronbach superior a 0.7, acorde con el valor mínimo recomendado lo que demuestra la fiabilidad la escala de medida y se reproduce la estructura trifactorial del MBI en el grupo de docentes que conforman la muestra (Rivadeneira, 2019) (ver Apéndice 3).

Finalmente, podemos concluir sobre la fiabilidad y validez de las escalas de medidas y la factibilidad de utilizar los datos que provienen de la aplicación de este instrumento de recopilación de información.

3.3. Población y muestra

En la tabla 4 muestra la ficha técnica del estudio de donde provienen los datos que serán utilizados para el desarrollo de esta Tesis de Grado. La población objeto de estudio la integran los docentes de la Universidad de Guayaquil para el ciclo II 2018-2019, la cual asciende a la cantidad de 2910 entre titulares y contratados. Para la determinación de la

muestra se prefijó un error muestral de 6% para un nivel de confianza del 95% ($Z=1.96$) y $p=q=0.5$. El número de encuestas mínimo necesario para llevar a cabo la investigación propuesta es de 278 y se calcula con la expresión:

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

Donde:

N = Total de la población

$Z\alpha = 2$

$E = 0,06$

$1-\alpha = 0,9545$

$p=q = (0.50) \quad Z\alpha^2 pq = 1$

$$n = \frac{2910}{0,06^2 * (2910 - 1) + 1}$$

$$n = 278$$

El trabajo de campo se desarrolló durante los meses febrero de 2019 a junio de 2019. De un total de 2910 cuestionarios que fueron enviados se recibieron 305 respuestas válidas. Rivadeneira (2019) indicó que los cuestionarios fueron respondidos de acuerdo a la representatividad natural de la muestra. La muestra queda distribuida por el peso que le corresponde de la población objeto de estudio a las 18 facultades de la Universidad de Guayaquil (ver Apéndice 4). En este estudio se concluye sobre representatividad de los elementos de la muestra donde se controlan posibles sesgos que pueden limitar su representatividad.

Tabla 4.*Ficha técnica de la investigación*

Criterios	Respuestas
Universo	Docentes Universidad de Guayaquil
Ámbito geográfico	Ecuador
Sector de actividad	Educación Superior
Método de obtención de información	Cuestionario electrónico
Método de muestreo	Aleatorio estratificado con afijación proporcional
Número de cuestionarios enviados	2910
Error global de estimación	6%
Tamaño de la muestra mínima	278
Nivel de confianza	95
p=q	0,5
Tamaño de la muestra obtenida	305
Período de trabajo de campo	Febrero 2019- Junio2019

Fuente: *Rivadeneira (2019)*

3.4. Método de procesamiento de la información

Las técnicas de procesamiento y análisis de datos que se llevaron a cabo para efecto de este estudio se organizan en dos etapas; un análisis descriptivo, de manera que se describe la muestra y en la segunda etapa, se lleva a cabo el planteamiento inferencial, mediante un análisis correlacional, con el fin de contrastar las hipótesis planteadas y generalizar las conclusiones a la población.

En la primera etapa se presentarán los resultados en forma de porcentajes y se graficará a través de diagrama de barras simple o diagrama de sectores para variables cualitativas. En la segunda etapa se verificarán las hipótesis de investigación a través del procedimiento de tablas de contingencias, el cual permite cruzar variables categóricas. Para determinar el grado de relación existente entre las variables categóricas se utiliza como medida de asociación el Chi-cuadrado de Pearson.

Conclusiones parciales

En este capítulo se hace referencia al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. El enfoque utilizado es el cuantitativo y el diseño se centra en analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencia respecto a la inferencia del comportamiento de la población. Los argumentos expuestos se centran en los aspectos siguientes:

- En relación a la perspectiva y objetivos propuestos, la investigación es descriptiva y correlacional.
- Se considera además como una investigación de tipo proyectiva debido a que se obtiene como producto final la propuesta de un plan de difusión sobre estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout*.
- Los datos provienen de la consulta a fuentes secundarias; específicamente de la aplicación de los instrumentos de recopilación de información por investigadores del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (*Burnout*) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.
- Los instrumentos y escalas utilizadas para medir el síndrome de *Burnout* cumplen con las condiciones psicométricas de fiabilidad y validez.
- Para esta investigación se utilizarán métodos estadísticos descriptivos y correlacionales debido a que son apropiados para el procesamiento de información. Estos métodos permitirán verificar las hipótesis de investigación planteadas en la etapa de diseño teórico de esta Tesis de Grado.

Capítulo IV. Procesamiento de información

“Lo importante en la ciencia no es tanto obtener nuevos datos, sino descubrir nuevas formas de pensar sobre ellos”.

William Lawrence Bragg

Introducción

El presente capítulo describe los hallazgos encontrados en el análisis de los datos y la comprobación empírica de las hipótesis de investigación. En primer lugar, se hace referencia a la descripción de la muestra con sus principales características y se procede al análisis de las variables sociodemográfica, del perfil y vinculadas al síndrome de *Burnout*. Finalmente, se confirma la existencia de relaciones entre las variables sociodemográfica, del perfil del docente y los niveles de desgaste profesional.

4.1. Descripción de la muestra según las variables sociodemográficas

En este apartado se describen las características de la muestra para conocer el comportamiento de los datos de tipo sociodemográficos de los docentes de la Universidad de Guayaquil que participaron en el estudio.

En la muestra seleccionada durante el trabajo de campo, el 53,4% pertenecen al género femenino y el 46,6% masculino (ver figura 4). Desde la perspectiva de género, los datos confirman la inserción de la mujer a la educación universitaria en el Ecuador dentro de las políticas de equidad que se implementan en el país.

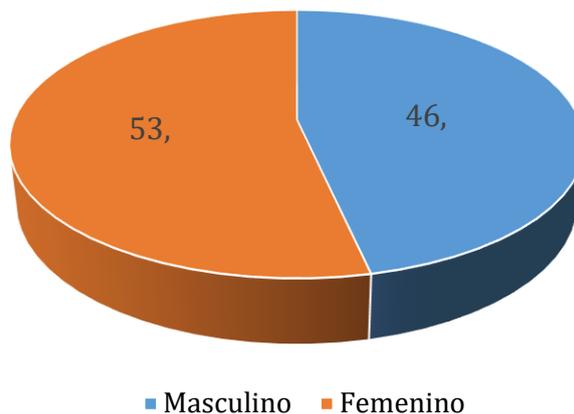


Figura 4. Distribución de la muestra por género.

En la figura 5 se observa la distribución de la muestra por rango de edades, el 30,82% se encuentra entre 41 y 50 años, un 28,85% entre 51 a 60 años, el 26,30% de 31 a 40 años, un 11,8% entre 61 a 70 años y tan solo un 2,3% en edades de 30 años o menos.

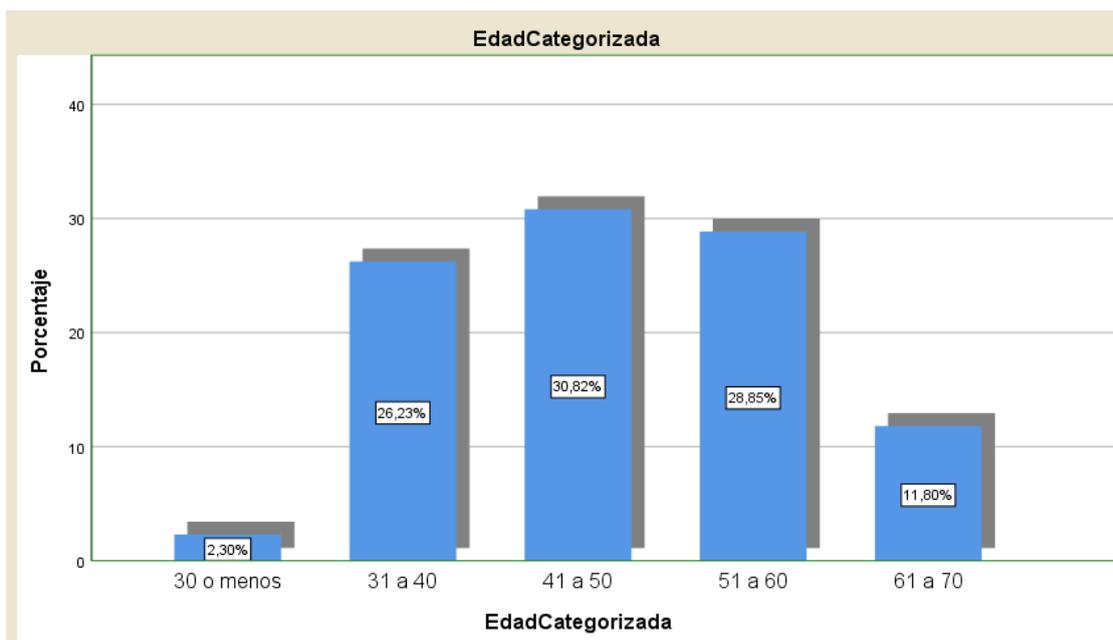


Figura 5. Distribución de la muestra por edades.

En cuanto al estado civil se observa que el 56,07% se encuentra casado, un 22,30% es soltero, un 16,07 es divorciado y solo 5,55% se encuentra en unión de hecho o es viudo (figura 6).

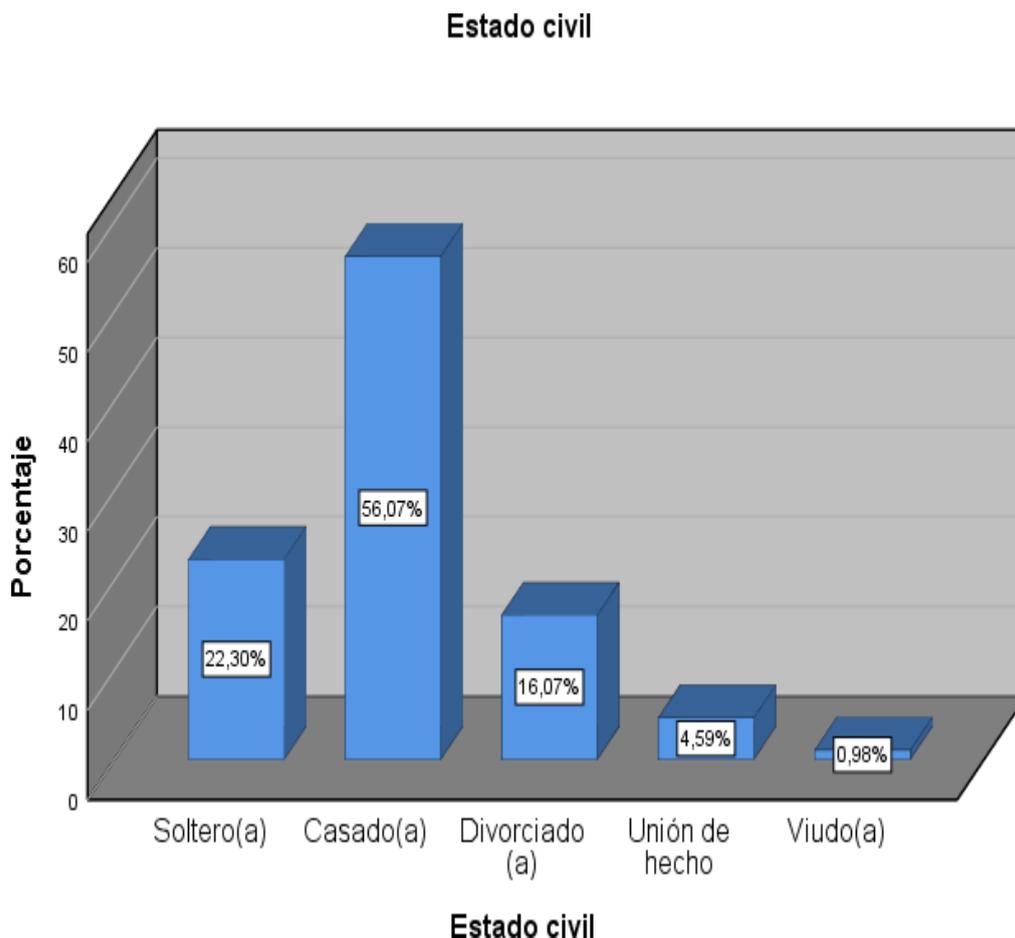


Figura 6. Distribución de la muestra por el estado civil.

4.2. Descripción de la muestra según el perfil del docente

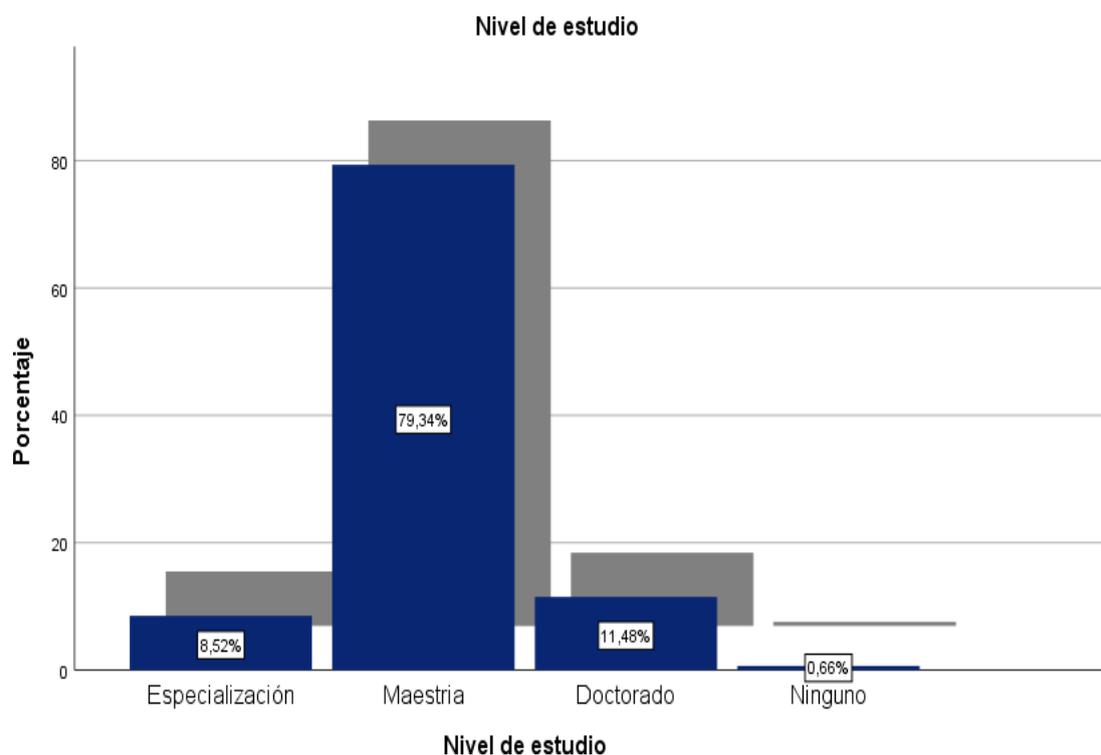
En el apartado se describen los datos del perfil profesional de los docentes de la Universidad de Guayaquil recopilados en el estudio de campo.

En la tabla 5 se observa que algo más del 50% de la muestra se compone de docentes contratados y el resto son funcionario de nombramiento. Por otro lado, se observa que el 76,72% se encuentra laborando a un régimen de tiempo completo, un 21,31% a medio tiempo y solo un 1,96 % tiempo parcial.

Tabla 5.*Tipo de contrato y dedicación laboral.*

Tipo de Contrato /Dedicación laboral	Medio tiempo	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	%
Contratados	44	108	2	154	59,41
Nombramiento	21	126	4	151	49,51
Total	65	234	6	6	100

En la figura 7 se representa la distribución de la muestra por tipo de estudio. Los datos reflejan que un 79,34% tienen maestría; 11,47% doctorado; 8,52% especialización y un 0,64% no han obtenido ningún grado académico.

**Figura 7.** Distribución de la muestra por nivel de estudio.

En la figura 8 se observa que el 35,08% de los docentes tienen de 1 a 10 años de servicios en la institución; 29,84% de 11 a 20 años; 18,69% de 21 a 30 años; 15,08% tienen de 31 a 40 años y tan solo un 1,31% de 41 a 50 años.

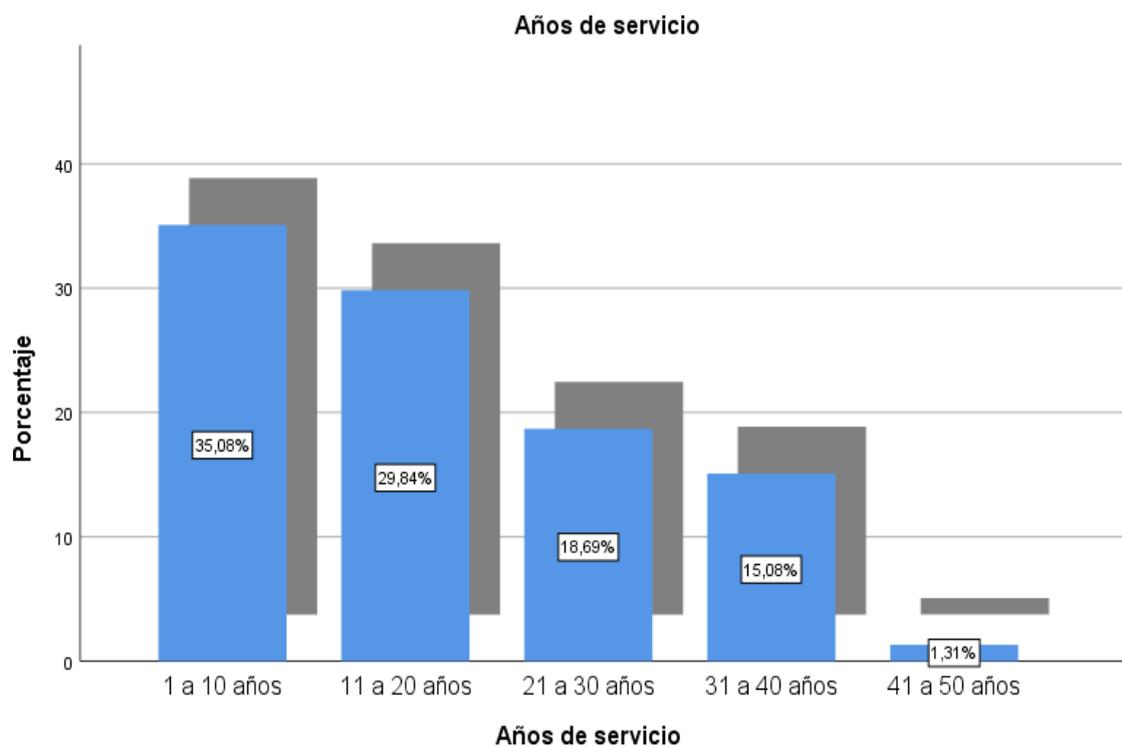


Figura 8. Distribución de la muestra por año de antigüedad.

4.3. Descripción de la muestra según las variables síndrome de Burnout

En este apartado se describe el grado de síndrome de *Burnout* como alto, medio y bajo. Para ello se seguirá la tabla patrón propuesta por Maslach y Jackson (1986) como referencia para el estudio en docentes universitarios de la Universidad de Guayaquil (ver tabla 6). Para determinar el grado de vulnerabilidad de los docentes frente al síndrome de *Burnout* en sus diferentes actividades profesionales se tomó como referencia los valores con que puntúan el MBI.

Tabla 6.

Categorización del MBI

Subescala MBI	Medio	Alto	Bajo
Despersonalización	≤ 2	3-8	≥ 9
Autoestima profesional	≤ 35	36-42	≥ 43
Agotamiento emocional	≤ 13	14-23	≥ 24

Fuente: Maslach y Jackson (1986)

En la tabla 7 se observa la prevalencia de niveles medio y alto de desgaste profesional en docentes de la Universidad de Guayaquil. El 63,34% de los docentes se encuentra ubicado en un nivel medio –alto de desgastes profesional en relación a sus funciones y responsabilidades en la docencia; por otro lado, un 70,5% se ubica en un nivel medio –alto de desgaste profesional en las funciones y responsabilidades que desempeña como gestor académico o administrativo.

Tabla 7.

Niveles de desgaste profesional.

Nivel de desgaste	Grado de Burnout-actividad académica	%	Grado de Burnout-actividad gestoría o administrativa	%
Bajo	112	36,7	90	29,5
Medio	170	55,8	183	60,0
Alto	23	7,54	32	10,5
Total	305	100	305	100

Los datos reflejan los niveles de despersonalización, agotamiento y baja autoestima en el docente frente a las demandas de sus responsabilidades como profesor (ver figura 9). Estos resultados confirman que el cansancio emocional y la despersonalización no se encuentran en valores extremos; sin embargo, se observa un progresivo surgimiento del desgaste. En un nivel medio –alto de agotamiento emocional se encuentran el 44,9% de los docentes de la muestra. En cuanto a la despersonalización, el 51,4% se encuentran en un nivel medio-alto. La autoestima profesional es la dimensión como menor afectación y refleja que el 67,9% se encuentra en un nivel alto, el 24,3% en un nivel medio y un 7,9% en un nivel bajo.

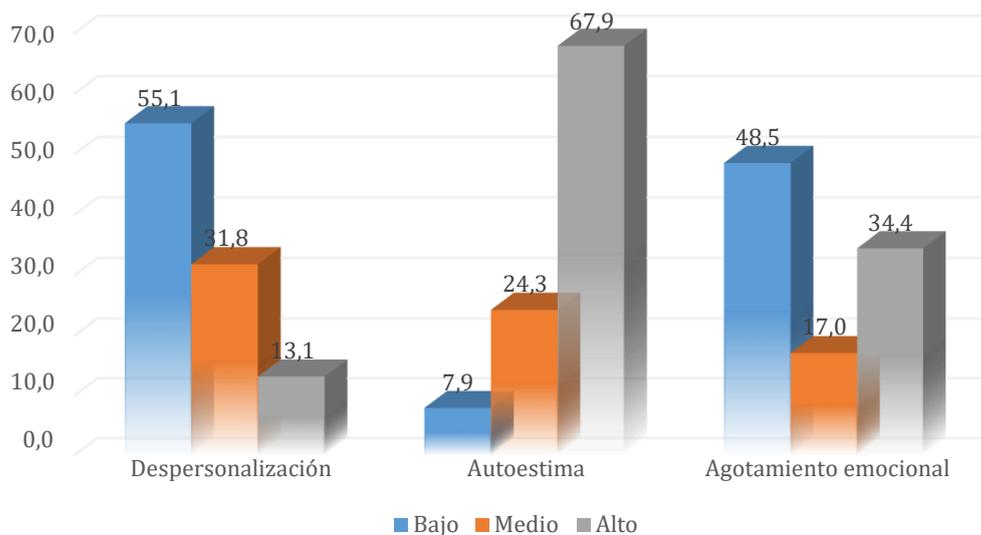


Figura 9. Comportamiento de las subescalas del *Burnout* en los docentes como académicos.

En la figura 10 se observa que persiste el comportamiento anterior frente a las demandas que impone el desarrollo de actividades de gestorías académicas o administrativas. El 53,1% de los docentes se encuentran en un nivel medio-alto de agotamiento emocional y el 48% de despersonalización. El 67,9% de los docentes indica un nivel alto de autoestima profesional, un 24,3% niveles medios y un 7,9% confirma afectaciones en esta dimensión.

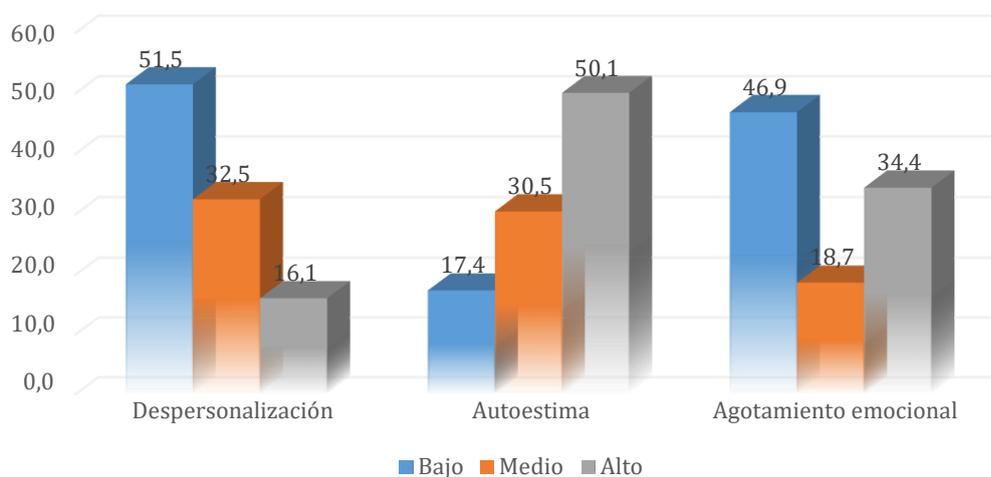


Figura 10. Comportamiento de las subescalas del *Burnout* en docentes como gestores o en el desempeño de actividades administrativas.

4.4. Relación entre las variables: sociodemográficas y niveles de Burnout

En este apartado, el interés se centra en estudiar una posible asociación entre las variables sociodemográficas y los niveles de *Burnout* de los docentes en su rol como profesores o académicos. El estudio inferencial se realiza cruzando las variables independientes, sexo, edad y estado civil con la variable dependiente niveles del síndrome de *Burnout*. Para determinar el grado de relación existente entre estas dos variables categóricas se utiliza como medida de asociación el Chi-cuadrado de Pearson.

4.4.1. Relación entre las variables: género y niveles de *Burnout*

El estadístico Chi-cuadrado de Pearson toma un valor de 2,237, con 2 grados de libertad (gl) y tiene asociada una probabilidad de 0,327. Estos resultados demuestran que esta probabilidad es mayor que 0,05 por lo que se decide aceptar la hipótesis de independencia y concluir que el sexo no está asociado con los niveles de Burnout (ver tabla 8). Lo anterior confirma que tanto en mujeres como hombres existe un predominio de un nivel medio-alto de desgaste profesional (ver figura 11).

Tabla 8.

Prueba Chi-cuadrado para verificar la relación entre el género y niveles de *Burnout*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,237 ^a	2	,327
Razón de verosimilitudes	2,261	2	,323
Asociación lineal por lineal	2,102	1	,147
N de casos válidos	305		

a.0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 10,71.

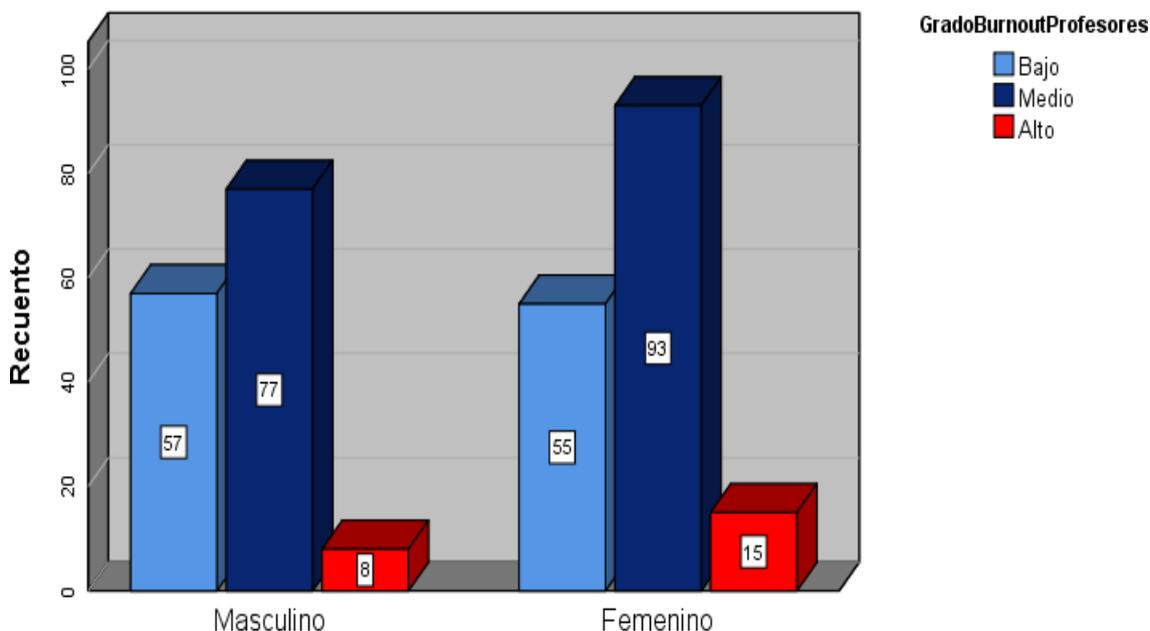


Figura 11. Niveles de *Burnout* según el género.

4.4.2. Relación entre las variables: edad y niveles de *Burnout*

En este apartado, luego de categorizar la variable edad, se concluye sobre el rechazo de la hipótesis de independencia; por lo tanto, las variables edad y niveles de *Burnout* están relacionadas (ver tabla 9). El estadístico Chi-cuadrado de Pearson toma un valor de 31,421, con 8 grados de libertad (gl) y tiene asociada una probabilidad de 0,00. En la figura 12 se representan los niveles de *Burnout* según la edad.

Tabla 9.

Prueba Chi-cuadrado para verificar la relación entre la edad y niveles de Burnout.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,421 ^a	8	,000
Razón de verosimilitudes	31,955	8	,000
Asociación lineal por lineal	25,652	1	,000
N de casos válidos	305		

a. 4 casillas (26,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es,53

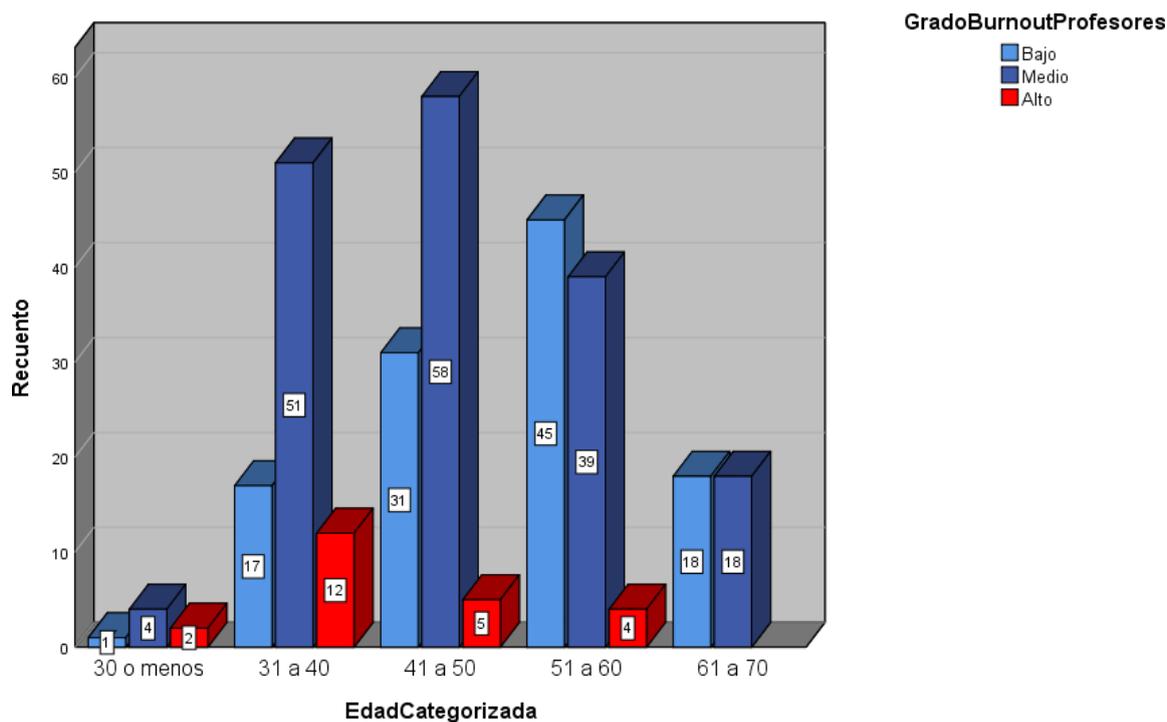


Figura 12. Niveles de *Burnout* según la edad.

La categoría en la que mayor diferencia se observa es el grupo de edad de 61 a 70 donde no se muestran niveles altos de desgaste profesional. En la categoría de 51 a 60 existe un predominio del nivel medio –bajo (95,4%) y en el resto de los rangos de edades prevalece un nivel medio –alto de desgaste profesional.

4.4.3 Relación entre las variables: estado civil y niveles de *Burnout*

En la tabla 10 se observa que el estadístico Chi-cuadrado de Pearson toma un valor de 15,412, con 8 grados de libertad (gl) y tiene asociada una probabilidad igual a 0,05. De acuerdo a estos resultados se decide rechazar la hipótesis de independencia y se concluye que las variables estado civil y niveles de *Burnout* están relacionadas.

Tabla 10.

Prueba Chi-cuadrado para verificar la relación entre el estado civil y niveles de Burnout.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,412 ^a	8	,050
Razón de verosimilitudes	16,541	8	,035
Asociación lineal por lineal	11,583	1	,001
N de casos válidos	305		

a. 5 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,23.

El grupo que mayor diferencia presenta es el de los casados, con un nivel medio-alto de desgaste profesional (63,74%), seguido de los solteros (73,5%). El nivel alto de presencia de desgaste es casi imperceptible para los divorciados (97,9%), los cuales denotan un mayor predominio en un nivel medio-alto. En las categorías viudos o en unión de hecho no se muestran niveles alto de desgastes profesional (ver figura 13).

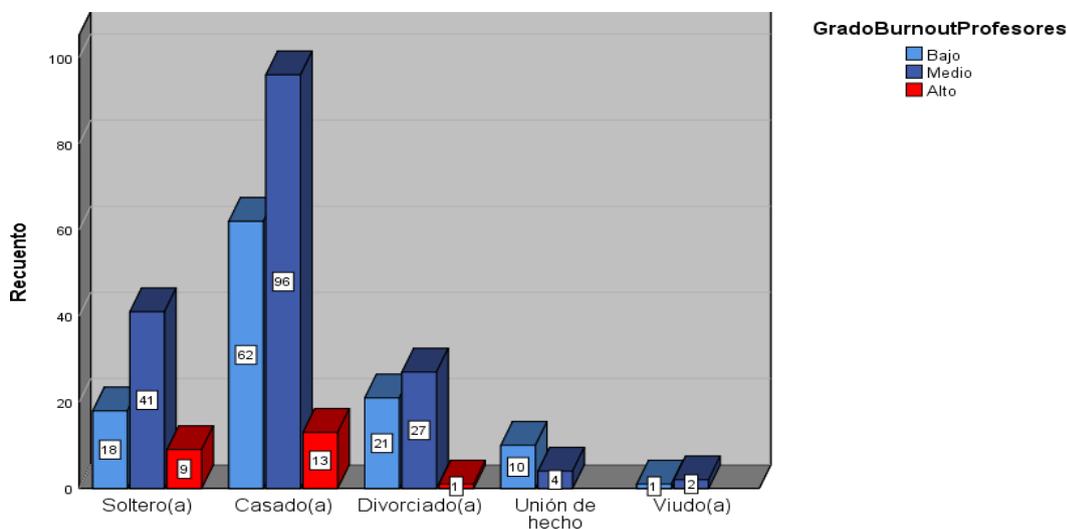


Figura 13. Niveles del *Burnout* según el estado civil.

Una vez realizado el análisis se puede observar que la relación del síndrome de *Burnout* con el género no resultó significativa. En la hipótesis planteada solo se acepta la relación entre los niveles de Burnout con la edad y el estado civil.

4.5. Relación entre las variables del perfil del docente y niveles de Burnout

A continuación, se analiza el supuesto planteado en el diseño metodológico de esta Tesis de Grado sobre la posible relación entre variables del perfil del docente, tales como: grado académico, año de antigüedad y tipo de contrato; y los niveles de desgaste profesional de los docentes de la Universidad de Guayaquil en su rol como profesores o académicos.

4.5.1. Relación entre las variables: grado académico y niveles de *Burnout*

Como se puede observar el estadístico Chi-cuadrado de Pearson toma un valor de 12,890, con 6 grados de libertad (gl) y tiene asociada una probabilidad menor a 0,05. De acuerdo a estos resultados se decide rechazar la hipótesis de independencia y se concluye que las variables grado de estudio y niveles de *Burnout* están relacionadas (ver tabla 11).

Tabla 11.

Prueba Chi-cuadrado para verificar la relación entre el grado de estudio y niveles de Burnout

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,890 ^a	6	,045
Razón de verosimilitudes	13,160	6	,041
Asociación lineal por lineal	10,161	1	,001
N de casos válidos	305		

a. 5 casillas (41,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,15.

El desgaste profesional a un nivel medio-alto persiste en docentes con grado académico de maestría (63,6%) y doctorado (77,1%). En los docentes con grado de especialización se observa un nivel medio- bajo (96,15%); y los que respondieron que no tienen grado académico de cuarto nivel se ubican en un nivel medio (figura 14).

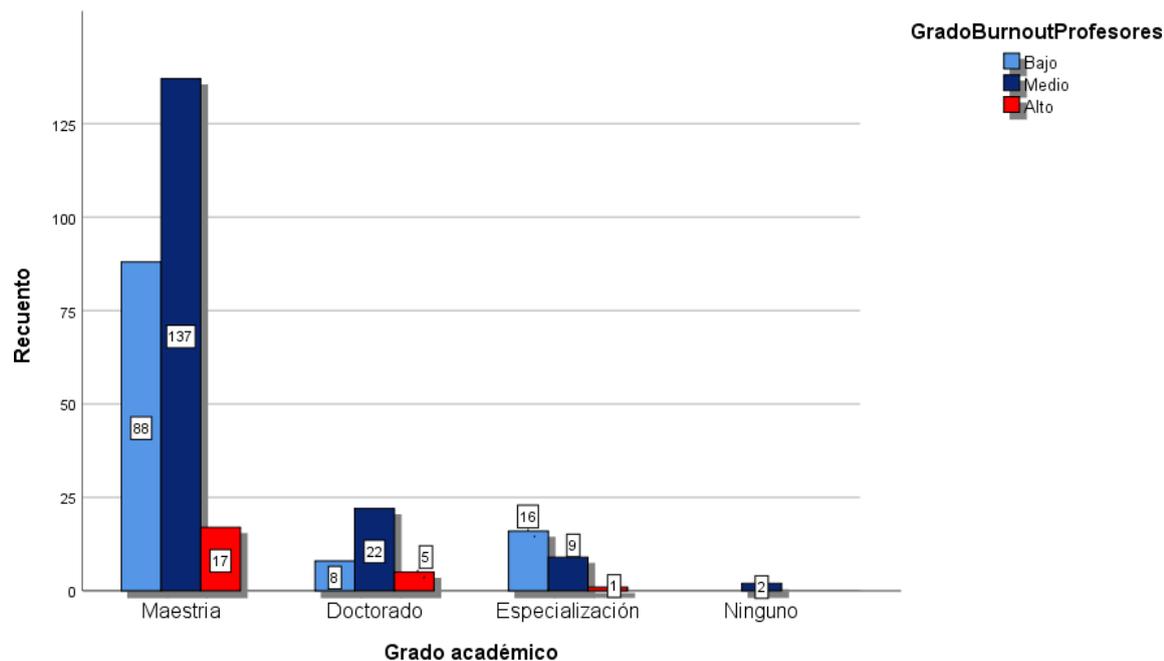


Figura 14. Niveles del *Burnout* según el grado académico.

4.5.2. Relación entre las variables: tipo de contrato y niveles de *Burnout*

Los resultados demuestran que no existe relación entre el tipo de contrato y niveles de *Burnout* (ver tabla 12). El estadístico Chi-cuadrado de Pearson toma un valor de 0,369, con 2 grados de libertad (gl) y tiene asociada una probabilidad de 0,832. En la figura 15 se observa que, tanto para los docentes de contrato como de nombramiento, se reflejan un nivel medio - alto de *Burnout*.

Tabla 12.

Prueba Chi-cuadrado para verificar la relación entre tipo de contrato y niveles de Burnout.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,369 ^a	2	,832
Razón de verosimilitudes	,369	2	,832
Asociación lineal por lineal	,316	1	,574
N de casos válidos	305		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 11,39.

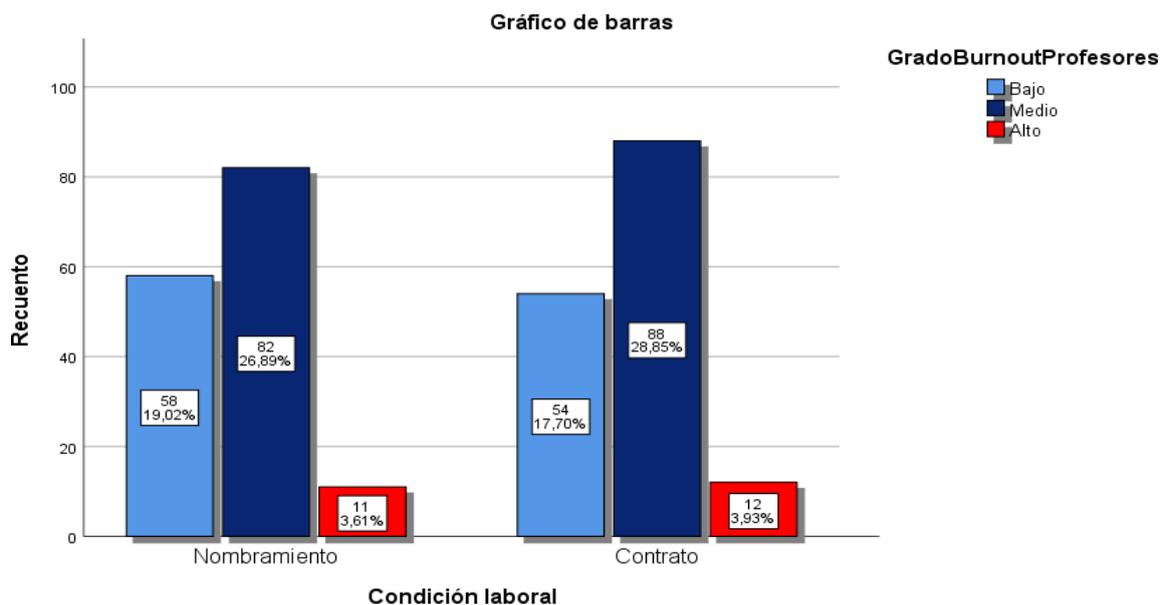


Figura 15. Niveles del *Burnout* según el tipo de contrato.

4.5.3. Relación entre las variables: dedicación de la jornada laboral y niveles de *Burnout*

En este apartado se comprueba la relación entre el tipo de contrato y los niveles de *Burnout* (ver tabla 13).

Tabla 13.

Prueba Chi-cuadrado para verificar la relación entre dedicación de la jornada laboral y niveles de Burnout.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,982 ^a	4	,041
Razón de verosimilitudes	11,701	4	,020
N de casos válidos	305		

4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,45.

El estadístico Chi-cuadrado de Pearson toma un valor de 9,982, con 4 grados de libertad (gl) y tiene asociada una probabilidad de 0,04. En la figura 16 se observa un desgaste profesional a un nivel medio-alto en los docentes a tiempo completo y medio-bajo para docentes a medio tiempo y tiempo parcial.

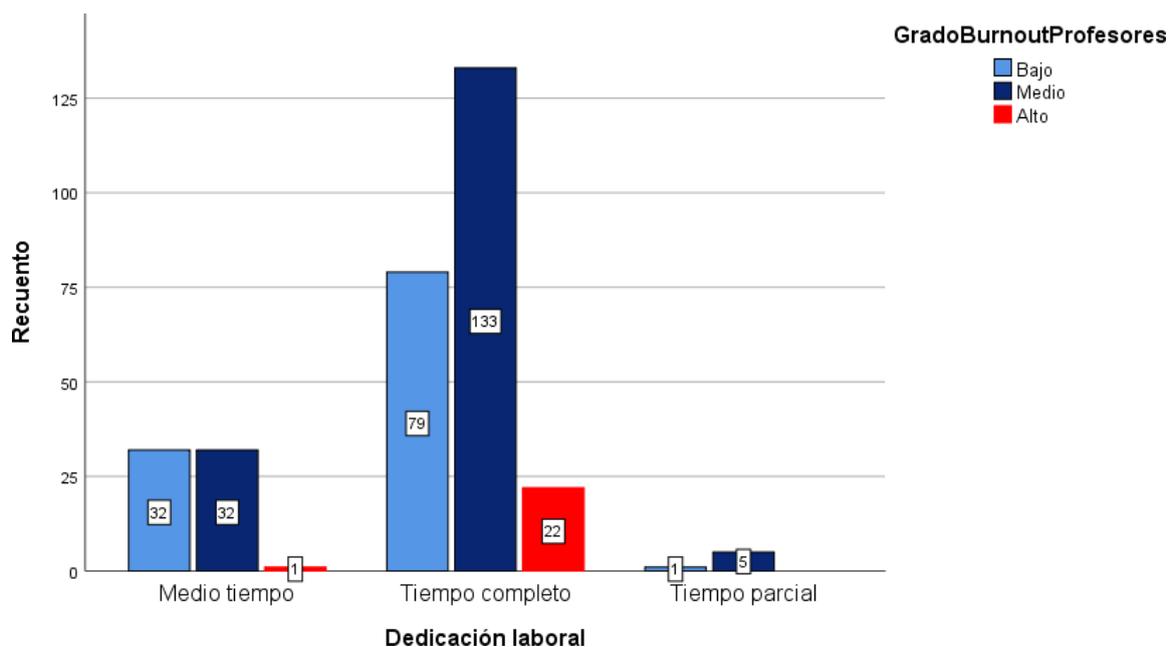


Figura 16. Niveles del *Burnout* según la dedicación laboral.

4.5.4. Relación entre las variables: años de servicios y niveles de *Burnout*

Finalmente, se confirma la relación entre los años de servicios y los niveles de *Burnout*. El estadístico Chi-cuadrado de Pearson toma un valor de 16,440, con 8 grados de libertad (gl) y una probabilidad de 0,036 (ver tabla 14). En la figura 17 se observa prevalencia de un nivel medio-alto en los docentes que se ubican en los rangos de 1 a 30 años de servicios y en la medida que se incrementan los años de servicios se refleja un nivel medio-bajo de desgaste profesional.

Tabla 14.

Prueba Chi-cuadrado para verificar la relación entre tiempo de la jornada laboral y niveles de Burnout.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,440 ^a	8	,036
Razón de verosimilitud	19,814	8	,011
Asociación lineal por lineal	10,890	1	,001

305

a. 5 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

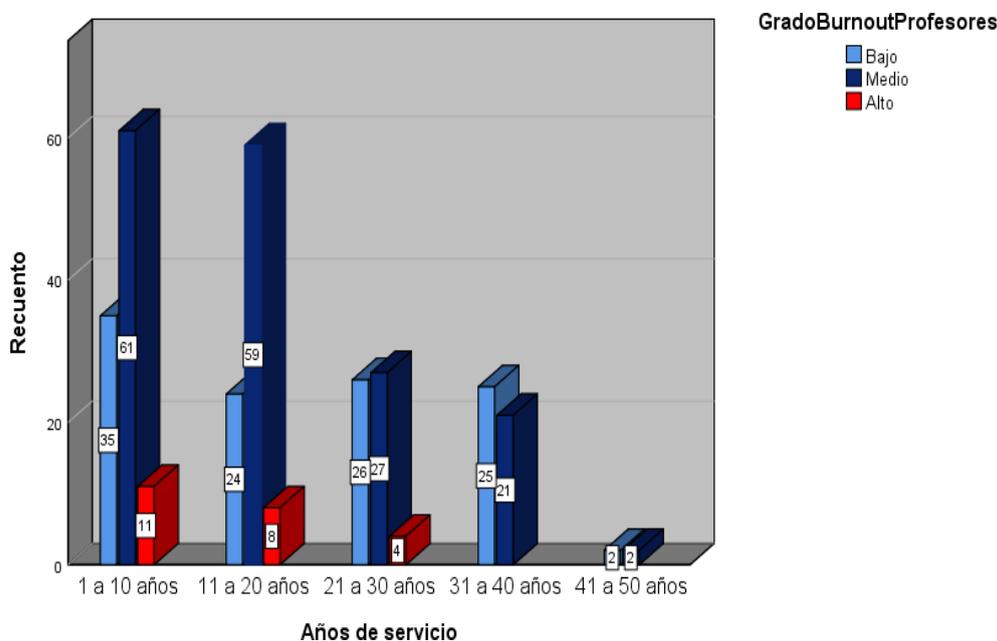


Figura 17. Niveles del *Burnout* según años de servicios.

El coeficiente de Spearman señala una magnitud de la relación débil (-0,172**), pero significativa a nivel poblacional. Lo anterior puede estar dado por la posible existencia de una relación no lineal. Esta relación es inversa, por lo que se confirman que en la medida que se incrementan los años de servicios, los docentes perciben en menor medida niveles altos de desgastes profesional (ver tabla 15).

Tabla 15.

Coefficiente de correlación de Spearman: tiempo de servicio y niveles de Burnout.

Correlaciones		Tiempo de servicios	Niveles de <i>Burnout</i>
Rho de Spearman	Tiempo de servicios	1,000	-,172**
	Coefficiente de correlación	.	,003
	Sig. (bilateral)		
	N	305	305
Niveles de <i>Burnout</i>	Tiempo de servicios	-,172**	1,000
	Coefficiente de correlación	,003	.
	Sig. (bilateral)		
	N	305	305

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo al análisis anterior se concluye sobre la aceptación de la relación entre: el grado académico, dedicación de la jornada laboral, años de servicio y niveles del síndrome de *Burnout*. Se rechaza la relación entre el tipo de contrato y los niveles de síndrome de *Burnout*.

Conclusiones parciales

En este capítulo se cumple el primero y segundo objetivo de la investigación y se confirman las hipótesis planteadas. Las conclusiones que se pueden extraer son:

- El 63,34% de los docentes se encuentra ubicado en un nivel medio –alto de desgastes profesional como docente; por otro lado, un 70,5% se ubica en un nivel medio –alto de desgaste profesional en las funciones y responsabilidades que desempeña como gestor académico o administrativo.
- Los docentes de la Universidad de Guayaquil, en su rol como docente o como gestor académico o administrativo, reflejan un nivel medio-alto de desgaste determinado por el agotamiento emocional y la despersonalización.
- El nivel de sobrecarga de trabajo se asocia con el síndrome de *Burnout* y esta relación puede afectar a la actividad docente y a las responsabilidades en las gestorías académicas y administrativas.
- Es confirmada parcialmente la hipótesis H1; las variables, sexo, edad y estado civil están relacionadas con los niveles de *Burnout* que perciben los docentes de la Universidad de Guayaquil, en su rol como profesor o académico. La relación entre el género y los niveles de *Burnout* no es significativa.
- Es confirmada parcialmente la hipótesis H2; las variables, grado académico, dedicación de la jornada laboral y años de servicios están relacionadas con los niveles de *Burnout* que perciben los docentes de la Universidad de Guayaquil, en su rol como profesor o académico. La relación entre tipo de contrato y los niveles de *Burnout* no es significativa.

Capítulo V. Propuesta de investigación

Plan de difusión *Burnout*; *Sin Estrés*

“No es el más fuerte; ni el más inteligente, ni el que sobrevive

sino el que se adapta a los cambios”

Charles Darwin

5.1. Título de la propuesta

Desarrollo de un plan de difusión mediante redes sociales para divulgar estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout* en los Docentes de la Universidad de Guayaquil.

5.2. Objetivos de la propuesta

5.2.1. Objetivo General

Proponer un plan de difusión orientado a la prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout* en los docentes de la Universidad de Guayaquil.

5.2.2. Objetivos específicos

- Diseñar un plan de difusión orientado a la prevención y afrontamiento del Síndrome de *Burnout*.
- Desarrollar un cronograma de difusión a realizarse mediante las Redes sociales dirigido prevenir y afrontar el Síndrome de *Burnout*.
- Sensibilizar mediante la difusión de información las autoridades y docentes sobre los riesgos que implica la vulnerabilidad frente al síndrome de *Burnout* y las estrategias de prevención o afrontamiento para su tratamiento.

5.3. Justificación

Según los datos analizados en esta investigación se demuestra que un alto porcentaje de docentes de la Universidad de Guayaquil poseen síndrome de *Burnout* en un nivel medio-alto. Esta vulnerabilidad es percibida como docentes (63,2%) y en las funciones que desempeñan como gestores académicos o en las actividades administrativas (70,5%) (ver figura 18).

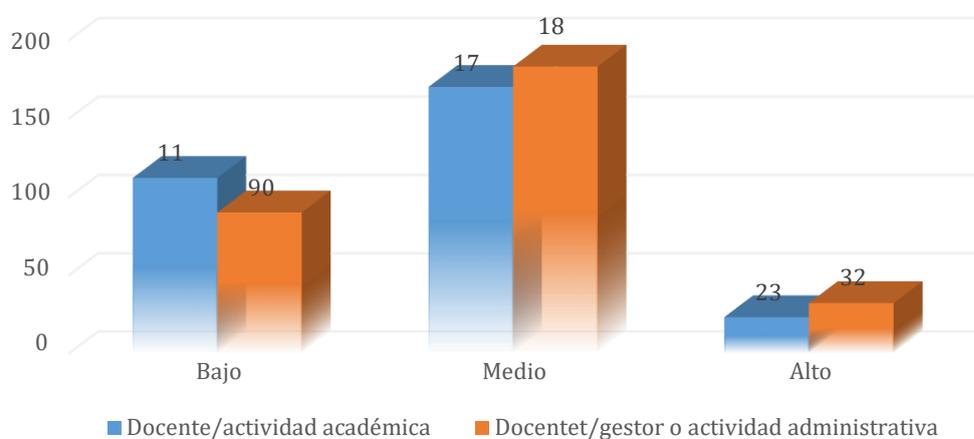


Figura 18. Grado de Burnout en los profesores en actividades académicas y de gestoría o administrativa.

Para encontrar solución a la problemática planteada se han analizado los datos que se derivan de la fuente secundaria consultada en esta investigación. Estos datos confirman la vulnerabilidad de los docentes frente al *Burnout*, lo cual puede estar relacionado con altos niveles de estrés en función del contenido de la actividad que desempeñan, la sobrecarga laboral y los plazos a los que están sujetos en el cumplimiento de sus funciones. Es importante desarrollar a nivel institucional acciones orientadas a la prevención o afrontamiento de esta enfermedad que se manifiesta con mucha frecuencia en el ámbito laboral de las Instituciones de Educación Superior.

Un plan de difusión de las estrategias de prevención o afrontamiento es una medida de intervención para disminuir los porcentajes en zonas intermedia y desfavorable que arroja la evaluación del *Burnout* como un factor de riesgo psicosocial que está presente en la Universidad de Guayaquil. Por otro lado, constituye a su vez una medida de prevención dirigida aquellos docentes que no manifestaron niveles preocupantes frente a este riesgo psicosocial en el momento en que se han desarrollado el proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (*Burnout*) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

La importancia del estudio es desarrollar un Plan de Difusión para que el docente de la Universidad de Guayaquil reconozca que los altos niveles de estrés pueden conllevar a padecer el Síndrome de *Burnout*. En la actualidad no existe un estudio que ayude a la difusión de las estrategias de prevención y afrontamiento, la cual los docentes tengan la facilidad de utilizar estas técnicas a nivel individual para afrontar este riesgo psicosocial.

5.4. Fundamentación de la propuesta

Esta propuesta se enmarca en el contexto laboral de los docentes de la Universidad de Guayaquil y la necesidad de difundir estrategias de prevención o afrontamiento debido a un nivel medio-alto de vulnerabilidad frente al síndrome de *Burnout*. Desde la perspectiva de la prevención se han dividido las estrategias en: individuales, grupales y colectivas. La propuesta también hace énfasis en diferentes estrategias tales como: afrontamiento emocional, racional, por desapego y evitativo.

Dicho plan de difusión se realizará en el mes de octubre del 2020 y culminará en el mes de marzo del 2021, esto quiere decir que, dentro de un periodo de 6 meses, se espera tener la aceptación y el alcance proyectado. La propuesta del plan de difusión de las estrategias de prevención o afrontamiento se estructura desde dos perspectivas: la difusión de

contenidos en las redes sociales que permitan a los docentes auto diagnosticarse sobre los síntomas del *Burnout* y la segunda fase; la difusión de contenidos sobre las herramientas de prevención y el afrontamiento de este síndrome.

5.4.1. Plan de difusión “Burnout; Sin Estrés”

Hay que tener en cuenta que un plan de difusión es la generación, planificación y gestión de distribución de contenido directamente enfocado para alcanzar un objetivo en particular, esto se correlaciona con cuatro puntos importantes para difundir información en las redes sociales.

En la figura 19 se muestran las etapas que comprende la propuesta “*Burnout*; Sin Estrés”: la sensibilización de las autoridades y el personal de la institución sobre su relevancia y necesidad, la planificación de la estrategia de generación de contenido, el desarrollo de los contenidos que serán difundidos; y, por último, una fase en la que se sugieren las acciones para la ejecución del plan y la medición de su impacto.



Figura 19. Etapas para el diseño del Plan de difusión en redes sociales “Burnout; Sin Estrés”.

5.4.2. Etapa 1: Sensibilización institucional

La sensibilización involucra a todos los actores que directa o indirectamente se encuentran afectados por este síndrome dentro de la Universidad de Guayaquil. Es recomendable, que los resultados que se proponen en cada etapa de este plan de difusión, sea revisada por el Departamento de Talento Humano, el médico de salud laboral de la institución, el Departamento de Comunicación y por expertos con el fin de analizar si contiene actividades que pueden ser puestas en marcha. De esta forma, ellos serán los encargados de ayudar a mejorar el plan, mediante sugerencias o cambios, contextualizados a las condiciones y necesidades de la institución.

En esta etapa se propone la realización de charlas, coordinadas y dirigidas al Departamento de Talento Humano de la Universidad y de las Facultades; donde se van a presentar los resultados que demuestran la alta vulnerabilidad de los docentes frente al síndrome. En una segunda fase, se realizarán charlas dirigida a docentes y autoridades de las unidades académicas con el objetivo de socializar los hallazgos encontrados en esta investigación.

Durante la etapa de sensibilización se pretende reducir la posible resistencia o barreras para la ejecución de las acciones propuestas en cada una de las etapas, considerando que este plan de difusión se propone como una acción integrada a la toma de decisiones de las autoridades de la Universidad de Guayaquil y en específico del Departamento de Talento Humano y Departamento de Comunicación. Por otro lado, con estas charlas dirigidas a la comunidad universitaria se dota a los docentes, empleados y autoridades de información sobre los aspectos que comúnmente originan el síndrome. La deficiente información sobre este tema, ocasiona la necesidad de una comunicación efectiva desde las etapas iniciales, lo cual puede mejorar los niveles de efectividad del plan de difusión durante su etapa de ejecución (ver figura 20).


 Universidad de Guayaquil

SÍNDROME DE BURNOUT

- ¿Qué es el síndrome de Burnout?
- ¿A quiénes les Afecta?
- Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad de Guayaquil.

¿Qué hacer?
 Estrés Laboral, Causas y Efectos, Síntomas, Consecuencias y Etapas.

www.ug.edu.ec






Figura 20. Afiche digital para divulgar las charlas de sensibilización sobre la importancia institucional de prevenir o afrontar el síndrome de *Burnout*.

5.4.3. Etapa 2: Planificación

En esta etapa se diseña el Logo que representa la imagen del plan de difusión, el contenido que va a ser difundido, el público objetivo y los medios en los que se van a difundir los contenidos. En todo plan de difusión de contenidos en redes se debe tener un objetivo claro, dicho objetivo es el que determina qué medios van a utilizarse; así como la inversión que se necesita y en general el tipo el tipo esfuerzo que debe realizarse.

5.4.4. Detalles de Logo

En figura se representa el Logo que representa la imagen de la propuesta del plan de difusión en redes sociales. (ver figura 21).



Figura 21. Imagotipo “Sin Estrés”

El Imagotipo diseñado, involucra un proceso directamente relacionado con el estrés en sus dos etapas; la primera etapa (parte gris), representa el estrés que involucra todas las actividades laborales en la que los docentes de la Universidad de Guayaquil, están involucrados, y los riesgos de adquirir el síndrome de *Burnout*; teniendo en cuenta que las diversas actividades y en especial, la sobrecarga laboral, puede llevar a un desequilibrio emocional, mental y físico. El color gris representa ese desánimo y desgaste que poseen los

profesionales que ya poseen este síndrome y que aún no reciben un tratamiento adecuado que los ayude a superar esta etapa de su salud mental.

Por otro lado, está el lado derecho del cerebro que representa la esencia del buen ánimo, alegría, felicidad y ganas de trabajar; mostrado con diversos colores que hacen relevancia a la vitalidad de una persona al tener equilibrada su vida profesional y vida personal; ambas etapas están simbolizadas con una figura, en forma de cerebro, que articula el proceso de aprendizaje y análisis sobre este tema por parte de los docentes de la Universidad de Guayaquil.

El nombre de este plan de difusión toma como iniciativa “Sin Estrés”, ya que mediante dicho plan se logrará informar a los docentes involucrados sobre los efectos negativos del estrés, pero además se les dotará de estrategias de comportamiento, destrezas y habilidades para enfrentar condiciones que puedan conducirlos hacia el desgaste profesional.

Los colores que se utilizarán en este plan de difusión son colores anti-estrés, es decir que motivan al cerebro a liberarse de la rutina cotidiana laboral en la que están involucrados cada uno de los docentes:

- **Naranja:** este color provoca seguridad de sí mismo generando un impacto visual de mente abierta.
- **Amarillo:** este color destaca a las personas como carismáticas, amigables, persuasivas, entusiastas y sociables.
- **Turquesa:** representa, relajante y tranquilizante, ayuda a las personas a comunicarse mejor, siendo sensibles y creativos.
- **Morado:** representa firmeza y la comunicación entre las personas que los rodean, y también influye en calmar los nervios.

- **Azul y Celeste:** reduce el estrés, genera confianza, tranquilidad, calma y orden no es un color visual, sino que también representa la experiencia.

5.4.5. Slogan “Prevenir y afrontar está en ti”

El Slogan del plan de difusión refleja la necesidad y responsabilidad de aceptar un problema y tener conciencia de la importancia de su prevención o afrontamiento. El hecho de que un docente perciba altos niveles de estrés laboral en una determinada situación es también función de los recursos del docente, es decir de si el docente piensa que tiene capacidad para afrontar la situación. Por ello es importante dotar al individuo información clara como herramientas para que pueda auto diagnosticarse y reaccionar frente a la posibilidad de caer en zona de riesgos o altos niveles de desgaste profesional, lo cual puede convertirse en un problema a largo plazo si no se busca la ayuda pertinente.

5.4.6. Etapa 3: Formatos y canales

Los formatos a emplearse para la difusión de contenidos son las diversas redes sociales en las que la institución se encuentra activa y que tienen un mayor nivel de audiencia. Entre los formatos a utilizar se propone los que permiten generar una interacción atractiva, como el JPG o formato de imagen. Este formato es de gran utilidad y se emplea para llamar la atención de quienes vean la publicación; otro de los formatos a emplearse es el MPG o MP4, estos formatos están enfocados a la generación de contenidos mediante videos, los cuales pueden ser cortos o largos y permiten una difusión más dinámica del contenido a publicar. En la utilización de estos formatos se tendrá en cuenta la capacidad que permiten cada uno de los canales para su utilización de forma efectiva.

La elección de los canales de comunicación es fundamental para poder llegar al público objetivo al cual se desea alcanzar. Es por ello la importancia de determinar cuál medio de comunicación tiene mayor alcance en relación a la audiencia. Los contenidos pueden ser difundidos en las siguientes redes sociales, donde la Universidad de Guayaquil

tiene presencia *online*: *Facebook*; *Instagram*; *Whatsapp*; y *YouTube*. Estas redes sociales son, además, las más utilizadas a nivel nacional y permiten alcanzar la audiencia planificada. La divulgación de los contenidos en estos canales permitirá informar a los docentes de la Universidad de Guayaquil sobre el *Burnout* y sus diferentes estrategias de prevención o afrontamiento (ver figura 22).



Figura 22. Formatos y canales de difusión

5.5. Estructura del plan de contenido

En la interacción entre contenido a difundir y medios se propone estructurar el plan en dos fases.

5.5.1. Fase de auto-diagnóstico

En esta fase se pretende que el docente reconozca que puede estar presentando el síndrome *Burnout* o que muestra varios síntomas del mismo. Esta información será comunicada por medio de las redes sociales en el mes de diciembre de 2020 y culminará en enero del 2021.

En el transcurso de los dos meses el docente va a recibir información que le permita identificar factores que comúnmente originan el *Burnout*, síntomas y consecuencias. La identificación de un mayor número de estresores puede estar relacionado con una mayor

percepción de encontrarse en zona de alta vulnerabilidad. Es importante difundir contenidos, en el que el individuo reconozca que no solo las situaciones estresantes pueden ser generadas desde el entorno laboral; sino también se manifiestan de las relaciones interpersonales y familiares.

5.5.2. Fases de divulgación de las estrategias de prevención y afrontamiento

En esta fase los contenidos que son difundidos se convierten en una información relevante para que el docente identifique las estrategias que le ayuden a prevenir o afrontar dicha enfermedad. Esta fase iniciará en el mes de febrero y finalizará en el mes de marzo del 2021. Dentro del plan de difusión se pretende dar a conocer las principales estrategias mencionadas a continuación:

- **Estrategias de prevención**

La prevención es la adopción de medidas encaminadas a impedir que se produzcan deficiencias físicas, mentales y sensoriales o consecuencias físicas, psicológicas y sociales negativa. Desde esta perspectiva se proponen la difusión de contenido basada en tres tipos de estrategias orientadas a los docentes que van a estar involucrados directamente en el manejo de situaciones de estrés.

- **Estrategias individuales**

Las estrategias de prevención a nivel individual se centran en el docente y se propone difundir contenidos donde se ofrezca información sobre técnico, fisiológico y conductuales-cognitivas. La red social *WhatsApp* puede ser utilizada como canal de comunicación directa con los docentes de la Universidad de Guayaquil. (ver figura 23).



Figura 23. Estrategia de prevención individual y canal de distribución.

- **Estrategias grupales**

El contenido que se va a difundir debe contribuir a la formación de habilidades y apoyo del entorno social al docente. El canal de distribución del contenido pueden ser *Facebook e Instagram*. Este tipo de redes sociales permite un mayor alcance del contenido sobre la prevención y tratamiento del agotamiento ocasionado por el estrés y poder llegar a todos los docentes de la Universidad de Guayaquil e incluso a su red de contactos. En estas estrategias de prevención se utilizarán imágenes por medio de estas plataformas digitales de forma grupal para que haya una mejor interacción entre los afectados. (ver figura 24).



Figura 24. Estrategia de prevención grupal, medios y canal de distribución.

- **Estrategias colectivas**

El contenido que será difundido en las redes sociales hace énfasis en la importancia de reducir el estrés laboral se requieren de acciones institucionales que reduzcan el impacto de las fuentes. Estas acciones son un factor de motivación importante y prestan especial atención; por ejemplo, a cuestiones relacionadas con el tiempo, el tipo de jornada laboral, el desarrollo de pausas activas durante el desarrollo de actividades laborales o el fomento de las redes de apoyo entre compañeros, el tiempo libre y el desarrollo personal o profesional.

El canal de distribución del contenido con un mayor nivel de audiencia es la red social Facebook, la cual permitirá distribuir no solo el contenido entre los docentes, sino también entre su red de contacto. En esta estrategia de prevención se utilizarán imágenes que serán difundidas por la red social Facebook de forma colectiva para que se logre una mejor interacción entre los afectados y su red de contacto (ver figura 25).



Figura 25. Estrategia de prevención colectiva, medios y canal de distribución.

Estrategias de afrontamiento

Las estrategias de afrontamiento se orientan a los profesionales que se encuentran en una zona de riesgo por su percepción de niveles medio o altos de estrés profesional. Estas estrategias se distinguen de acuerdo a la clasificación siguiente:

- **Estrategia de afrontamiento emocional**

La estrategia de afrontamiento emocional se refiere a la búsqueda de ayuda emocional y social, aceptando que se tiene un problema que no se lo puede sobrellevar de forma individual. En la difusión de este tipo de esta estrategia se propone utilizar la red social YouTube y se difundirán contenidos que ayuden a mejorar o atenuar los altos niveles de estrés laboral (ver figura 26).



Figura 26. Estrategia de afrontamiento emocional, medios y canal de distribución.

Estrategia de afrontamiento racional

El afrontamiento racional parte del hecho que es necesario generar una acción que ayude a resolver una problemática. El contenido del mensaje se centra en transmitir la necesidad de la solución de los niveles de estrés que percibe el docente. Mediante este tipo de estrategia se sugiere a la audiencia focalizar la acción directa y racional para solucionar las situaciones que generan estrés laboral.

El mensaje que se difunde se centra en la importancia de que el docente sea capaz de realizar una reevaluación positiva del contexto que describe un nivel medio-alto de vulnerabilidad frente al síndrome. El contenido se centra en una audiencia que necesita conocer sobre técnicas que le permitan reflexionar sobre la necesidad de crear un nuevo significado positivo a las situaciones que están generando altos niveles de estrés. Para la difusión de contenidos relacionados con una estrategia de afrontamiento racional se utilizarán videos e imágenes en diversas plataformas digitales tales como: Facebook, Instagram y YouTube (ver figura 27).



Figura 27. Estrategia de afrontamiento racional, medios y canal de distribución.

Estrategias de afrontamiento por desapego

Esta estrategia desarrolla capacidades en el individuo que le permiten liberarse emocionalmente del estrés laboral. Los profesionales deben generar un cambio de rutina que sea importante en su vida, logrando un equilibrio entre la actividad laboral y la distracción a través de otras actividades fuera del entorno laboral, por ejemplo; actividades sociales y distracción, deportivas, culturales, ocio y descanso.

La estrategia de desapego emocional atenúa el efecto perjudicial que el bajo control laboral puede tener el estrés sobre la salud física o psicológica que se percibe por el docente. Para la difusión de este tipo de estrategia se diseñan los contenidos en formatos de imagen o video y se pueden utilizar como canales de difusión redes sociales tales como: Facebook, Instagram y YouTube (ver figura 28).



Figura 28. Estrategia de afrontamiento por desapego, medios y canal de distribución.

Estrategias afrontamiento evitativo

La evitación emocional significa apartarse de los síntomas que pueden generar estrés laboral. En ocasiones los docentes tienen dificultad para autogestionar y autorregular estos síntomas, pero hay personas que manifiestan una clara respuesta evitativa frente a circunstancias o un contexto laboral estresante.

En una estrategia de afrontamiento evitativo, se desea generar escenarios de evasión de situaciones mediante la difusión de contenidos que contribuirán al desarrollo de esquemas mentales intencionales de respuesta, dirigidos a manejar las demandas internas y ambientales o los conflictos entre ellas, que ponen a prueba o exceden los recursos de la persona en el contexto laboral.

En la difusión de las estrategias afrontamiento evitativo se utilizarán videos e imágenes y un contenido que difunde herramientas o recursos que el docente puede desarrollar para hacer frente a demandas laborales, internas o de otra índole que generan altos niveles de estrés. Este contenido se va a difundir mediante plataformas digitales como *YouTube, Facebook, Instagram y WhatsApp* (ver figura 29).



Figura 29. Medio de difusión Redes Sociales YouTube, Instagram, Facebook y WhatsApp.

5.6. Etapa 3: Desarrollo del contenido

El plan de contenidos es el conjunto de información que se registra y documenta para su difusión a través de los diferentes canales de comunicación a continuación, se muestran algunos ejemplos de los contenidos que van hacer difundidos de acuerdo a la estructura planificada en la etapa anterior.

5.6.1. Contenido de la fase de auto-diagnóstico

En esta fase se pretende dar a conocer de manera general e informativa a todos los docentes de la Universidad de Guayaquil sobre el síndrome de *Burnout*, y se concientice sobre las consecuencias de este riesgo psicosocial vinculado a la actividad laboral que realiza. Dicha información se comenzará a difundir desde mes de octubre y finalizará en el mes de diciembre del 2020.

En esta fase se pretende dar a conocer con carácter informativo informativa con los siguientes temas a tratar: ¿Qué es el Síndrome de *Burnout*? ¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Cuáles son las principales consecuencias en la salud física y psicosocial de los docentes universitarios? (ver figura 30).





**¿QUÉ ES
EL ESTRÉS
LABORAL?**

El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo; generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral, personal y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente.

Para más Información:
 www.ug.edu.ec






Figura 30. Post “¿Qué es el síndrome de Burnout?”

En esta fase se pretende que el docente reconozca que puede estar en una zona de vulnerabilidad o de alto riesgo frente al síndrome *Burnout* o que muestra varios síntomas que pueden desencadenar en esta enfermedad profesional. Es aquí donde se puede plantear la necesidad de realizar actividades preventivas o de afrontamiento con la intención de disminuir el estrés laboral en los docentes; por otro lado, si el individuo reconoce que padece de este síndrome decidirá someterse a un tratamiento efectivo para atenuar el agotamiento profesional, la despersonalización o mejorar la autoestima. Esta información será comunicada por medio de las redes sociales en el mes de octubre de 2020. El contenido que se publicará

de forma progresiva debe captar la atención de la audiencia y dirigir la atención hacia la necesidad de conocer los principales síntomas que pudieran ubicar al docente en una zona de riesgos o de vulnerabilidad de desarrollar el síndrome de *Burnout* (ver figura 31).

Universidad de Guayaquil

¿Puedes
IDENTIFICAR
si tienes
SÍNDROME
de **BURNOUT?**

Sin Estrés
-Prevenir y afrontar esta en ti-

Para Más Información:

f WhatsApp Instagram YouTube

Figura 31. Post “Autodiagnóstico del Burnout”

El *post* que se representa a continuación en la figura 32, va a ser difundido por medio de las redes sociales. El contenido se centra en explicar de forma clara y concisa los síntomas que pueden alertar a un docente que se encuentra en una zona de riesgos o de vulnerabilidad frente al Síndrome de *Burnout*.



Figura 32. Post “Síntomas que evidencias la presencia del síndrome de Burnout”

El síndrome de *Burnout* es consecuencia de varias y complejas causas a nivel laboral. En ocasiones el docente desconoce el riesgo de sufrir este desequilibrio y las causas que lo provocan o no cuenta con todas las herramientas a nivel individual u organizacional para prevenir o afrontar el *Burnout*. Es importante señalar que las situaciones estresantes se generan no solo desde el entorno laboral, sino del ámbito personal. Las causas que se manifiestan de manera personal están vinculadas con las relaciones interpersonales y familiares. En este sentido, la figura 33 evidencia el contenido que será difundido en las redes sociales.



Figura 33. Post “Causas que provocan altos niveles de estrés laboral”

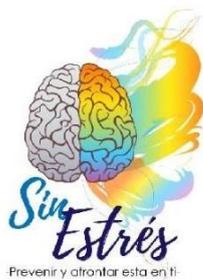
5.6.2. Contenido de la fase de divulgación de las estrategias de prevención o afrontamiento

Los docentes no siempre tienen toda la información para reconocer el estrés que padecen; sin embargo, pueden identificar la necesidad de involucrarse activamente en su autocontrol o prevención. Para ello deben aplicar técnicas de superación o prevención del estrés a nivel individual como, el ejercicio físico, de meditación o de respiración, tanto en el ámbito laboral mediante el desarrollo de pausas activas, como fuera de la jornada laboral. Estos contenidos se van a difundir como parte de las estrategias de prevención mediante las redes sociales (ver figura 34).



EJERCICIO

El ejercicio previene los problemas de salud, aumenta la fuerza, aumenta la energía y puede ayudar a reducir el estrés. También puede ayudar a mantener un peso corporal saludable y reducir el apetito.



Para Más Información:



Figura 34. Post para la divulgación de estrategias de prevención a nivel individual “Ejercicio Físico”

La alimentación adecuada y el descanso se integran a las estrategias de prevención a nivel individual que aminoran los efectos del estrés. En la propuesta se sugiere la difusión de contenidos informativos sobre la importancia de estas prácticas o hábitos de vida saludables (ver figura 35). Por otro lado, a nivel individual, la prevención se logra cuando los individuos se les motivan a evaluar o a reestructurar las situaciones estresantes para que dejen de serlo. En este sentido, el plan de difusión prevé el desarrollo de contenidos que serán distribuidos en la fase de ejecución.



Figura 35. Post para la difusión de estrategias de prevención a nivel individual “Hábitos de alimentación saludables y necesidades de descanso”

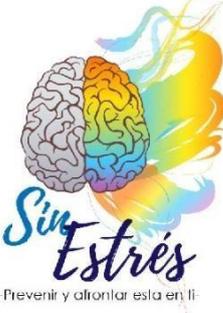
En el ámbito del desarrollo de estrategias de prevención a nivel institucional es importante la implementación de estrategias de prevención desde el Departamento de Talento Humano de la institución mediante un enfoque de “*Counselling*”. Por lo que el plan de contenidos se orienta a la difusión de los servicios que brinden asesores institucionales, para que todos los miembros de la comunidad universitaria puedan involucrarse en los intentos de reducir los niveles medios o altos de desgaste profesional (ver figura 36).




Universidad de Guayaquil

¡NO ESTAS SOLO!

Servicio de Asesoría para la prevención del Estrés Laboral.



Para Más Información:



Prevención del SÍNDROME de BURNOUT

Figura 36. Post divulgación de las estrategias de prevención a nivel organizacional “Servicios de asesoramiento”

Dentro de las estrategias de afrontamiento racional se pretende difundir la existencia de técnicas de resolución de problemas para ayudar a los docentes en la toma de decisiones antes sus problemas habituales. Estas técnicas tienen como objetivo dotar al docente de habilidades que le permitan identificar el problema, el análisis de alternativas posibles, la búsqueda de alternativa y la toma de decisiones sobre la solución más adecuada, lo cual implica que realice una evaluación por medio de su aprendizaje o la experiencia (ver figura 37).



Figura 37. Post divulgación de las estrategias de afrontamiento relacional “Mensaje de Concientización”

5.7. Ejecución del Plan de Difusión

En la figura 38 se representa las etapas del cronograma de ejecución del plan de difusión. En estas etapas, se planifican los temas, horarios y fechas de difusión de las estrategias de prevención o afrontamiento en las redes sociales institucionales. Este plan de difusión está dirigido a una audiencia, que la conforman docentes, autoridades y miembros de la comunidad académica de la Universidad de Guayaquil. El cronograma se proyecta para un

período de ejecución de 6 meses, comprendido entre el mes de octubre del 2020 hasta marzo del 2021.

El cronograma incluye el plan de contenido y las diferentes acciones que se van realizar durante la fase de difusión. La estructura del plan de difusión la integran: la fase de auto-diagnóstico y la de difusión de las estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout*.

Se detalla en el cronograma las 24 semanas que van hacer publicados los *post* y videos en las diferentes redes sociales en la que tiene presencia activa la Universidad de Guayaquil, tales como: *Facebook, Instagram, YouTube* y *WhatsApp* de acuerdo a los diversos horarios designados para lograr el alcance deseado.

Con el objetivo de estimar la efectividad del plan de difusión de las estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout* en la Universidad de Guayaquil, se establecen las siguientes medidas o indicadores:

- **Alcance**

El alcance del contenido proporcionará información sobre la cantidad usuarios que han llegado a ver y a visitar la página principal de la red social de la institución. Para evaluar el alcance se debe ver el crecimiento en el número de seguidores, el cual deberá ir aumentando cada vez que se realice una publicación. A mayor número de seguidores o *fans* más efectiva será la difusión y la repercusión del contenido.

- **Interacción**

La interacción o *engagement*, es uno de los indicadores más importantes para medir si las estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout* en redes sociales están siendo efectivas, porque nos ayudará a medir el número de comentarios, me gusta y

contenidos compartidos de cada publicación sobre el total de usuarios que han sido alcanzados. Las publicaciones con alcances grandes y poca interacción, indica que el contenido o el mensaje que se quiere dar a conocer no están bien estructurado. Por lo general, se establece que un *engagement* por encima del 1%. La tasa de conversión, se calcula como la suma de todas las interacciones dividido entre el total de usuarios alcanzados.

Finalmente, es importante analizar la relación costo-beneficio que implica la ejecución del plan de difusión. En el momento actual no existen medidas paliativas ni terapéuticas efectivas para hacer frente al estrés y el *Burnout* en los docentes de la Universidad de Guayaquil. La ejecución de la propuesta constituye una medida de intervención que puede contribuir a la reducción o moderación de los niveles de estrés, mejora del clima organizacional y del desempeño de los docentes de la institución. La Universidad de Guayaquil posee una Coordinación de Comunicación y el personal encargado de la administración de las redes sociales para la difusión del contenido de acuerdo al cronograma asignado bajo su previa aprobación. No es necesario incurrir en costos de contratación de un *Community Manager* ni en costos adicionales para la ejecución del plan.

CRONOGRAMA DE DIFUSIÓN DE CONTENIDO "SIN ESTRÉS"																										
FASES	TEMAS DE CONTENIDO	2020																2021								
		MES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
		SEMANA	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Auto-Diagnóstico	¿Qué es el Síndrome de Burnout?		1																							
	¿A quiénes afecta?			1																						
	¿Cuáles son los principales factores del Síndrome de Burnout?				1																					
	¿Cómo influye el síndrome en tu vida personal y profesional?					1																				
	Principales síntomas de la aparición del Síndrome de Burnout						1	1																		
	Consecuencias del Síndrome de Burnout								1	1																
	Sientes cansancio físico y mental											1														
	Casos de personas que poseen Síndrome de Burnout												1													
	Casos de personas que poseen Síndrome de Burnout													1												
	¿Puedes identificar si tienes Síndrome de Burnout?														1											
Prevención	Pasos para equilibrar las funciones y actividades que realizas																									
	¿Cómo adoptar un estilo asertivo con tus compañeros de trabajo?																									
	Charla en vivo "Prevenir antes que lamentar"																									
	Estilos de vida Saludable te ayuda a prevenir																									
Afrontamiento	Frases de Concientización "Altos niveles de estrés, arrebatan con tal eficiencia a la mente, la capacidad de actuar y razonar"																									
	Pasos para mejorar tu ambiente laboral																									
	Charla Online "No digas no puedo manejar mi estrés"																									
	Charla Online " Divide tus metas grandes en pequeños objetivos "																									
	Charla Online " Como afrontar el síndrome de Burnout"																									

Figura 38. Cronograma de difusión de contenido “Sin Estrés”

Conclusiones parciales

Las conclusiones que se pueden extraer de este capítulo son:

- En la actualidad, la Universidad de Guayaquil no cuenta con un programa de prevención o afrontamiento del síndrome *de Burnout*.
- Es necesario el desarrollo de un plan de difusión de las estrategias de prevención o afrontamiento del *Burnout*, en las redes sociales con presencia activa de la institución, tales como: *Facebook, Instragam, WhatsApp* y *YouTube*. Este plan constituye una medida de intervención, frente a este factor de riesgo psicosocial que está presente en los docentes de la Universidad de Guayaquil.
- El plan de difusión ha sido diseñado como un instrumento que debe articularse a las políticas de Seguridad y Salud del Trabajo y el accionar de forma coordinada entre los departamentos de Talento Humano y Comunicación de la Universidad de Guayaquil.

Conclusiones

Durante el desarrollo de esta Tesis de Grado, se han cumplido los objetivos que fueron planteados en la etapa de diseño teórico de esta investigación:

- La prevalencia del síndrome de *Burnout* ha sido confirmada en el Capítulo 4, mediante el procesamiento de información de datos secundarios, donde se observa un porcentaje significativo de docentes de la Universidad de Guayaquil que se ubican en un nivel medio-alto de desgaste profesional.
- En el apartado denominado Marco Legal del Capítulo 1 se observa que no existe en la Universidad de Guayaquil, un programa de prevención o afrontamiento del *Burnout*, como una enfermedad profesional; por otro lado, en el Capítulo 4 se demuestra la presencia de un nivel medio y la aparición de un nivel alto de sobrecarga laboral y despersonalización. Lo anterior demuestra la necesidad de que los docentes de la institución conozcan las estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout*.
- En el Capítulo 5, se aborda el objetivo específico 3 y se propone una línea base, que, de ser aprobada por la institución, permitirá difundir contenidos sobre las diferentes estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout*, dirigido a docentes de la Universidad de Guayaquil.

Recomendaciones

- Presentar el plan de difusión “Sin Estrés” a la Dirección de Talento Humano de la institución para su aprobación y ejecución, como una herramienta comunicacional, que contribuye a la difusión de estrategias de prevención o afrontamiento del síndrome de *Burnout* en los docentes de la Universidad.
- Esta investigación se trabajó con datos secundarios y sus conclusiones describen el comportamiento del desgaste profesional en el contexto en que se realizó el levantamiento de los datos. La Universidad Guayaquil, en los momentos actuales, se han visto obligada a cambiar de la modalidad de trabajo presencial a la no presencial; resulta oportuno replicar la medición de la toma de datos, para analizar los patrones de comportamiento del desgaste profesional en condiciones de teletrabajo.
- Futuras investigaciones podrían analizar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de *Burnout* en docentes de la Universidad de Guayaquil. El desarrollo de esta línea de investigación puede complementar los hallazgos y conclusiones que se presentan por este Trabajo de Titulación.

Referencias Bibliográficas

- Alvarenga, E. (2018). *Promoción de la Salud y Prevención de las enfermedades*. Revista *Salud y Prevención*, Volumen (10), 2-88.
https://www.salud.gob.sv/archivos/pdf/telesalud_2018_presentaciones/presentacion28062018/promocion-de-la-salud-y-prevencion-de-la-enfermedad.pdf
- Andrade, Y. (Enero de 2016). Estrategias de Marketing digital en la promoción de marca ciudad. *Redalyc.org*. Volumen (15), 1-45.
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20645903005.pdf>
- Andreasen, A. (2014). Marketing social: su definición y dominio. *Revista de Políticas Públicas y Marketing*, Volumen. (29), 108-114.
- Balseiro, L. (2010). *Síndrome de Burnout: Factor de riesgo laboral en el personal de enfermería*. Trillas .
- Breso, É., & González, O. (2015). Burnout en estudiantes universitarios. *Scielo*. Volumen (16), 1-34. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v32n3/v32n3a07.pdf>
- Campos, F. (2008). Las redes sociales trastocan los modelos de los medios de comunicación tradicionales. *Revista Latina de Comunicación Social*. *Redalyc.org*. Volumen 1/<https://www.redalyc.org/pdf/819/81912006023.pdf>
- Carver, C., Sheier, M. y Wiwntraub, J. (1989). *Assessing coping strategies: a theoretically based approach*. *Journal of personality and social psychology*. Works Staties.
https://www.researchgate.net/publication/20228888_Assessing_Coping_Strategies_A_Theoretically_Based_Approach

Cassaretto, M., Cecilia Chau, C., Oblitas, H., & Valdez, N. (2003). Estrés y Afrontamiento en estudiantes de psicología. *Dialnet*, XXI (2), 364-392.

<http://Dialnet-EstresYAfrontamientoEnEstudiantesDePsicologia-994031.pdf>

Celaya, J. (2008). *La Empresa en la WEB 2.0 Las Redes sociales y las nuevas formas de comunicación online en la estrategia empresarial.*

Choy, R. (2017). *Burnout y desempeño laboral en docentes de una carrera en una universidad de Lima Metropolitana.* Universidad Peruana Cayetano Heredia.

<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1011>

Coloma, P. (2018). *Estrategias de Marketing digital para promover la comercialización de productos de la microempresa Mami Brenda de las redes sociales.* Guayaquil: Universidad Guayaquil.

<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2408>

Constitución de la República del Ecuador. (2018). *Elementos Constitutivos del Estado.*

<https://www.cosede.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/03/constitucion-de-la-republica-del-ecuador.PDF>

Del Alcázar, J. (2020). *Estado Digital Ecuador 2020 – Estadísticas Medios y Redes Sociales.* Guayaquil: Formación Gerencial.

<https://blog.formaciongerencial.com/estadodigitalecuador2020/>

Espinoza, E. (2019). Las Variables Y Su Operacionalización En La Investigación Educativa. Segunda Parte. *ORCID*, 15(69).

<https://orcid.org/0000-0002-0537-4760>

- Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfan_mm.pdf
- Fernández, M. (2010). El estrés laboral en los peruanos: hallazgos recientes. *Teoría de la revisión psicológica*, 19 37,59.
- [researchgate.net/publication/281849602_Estres_laboral_en_los_peruanos_hallazgos_recientes_Work_stress_in_Peruvian_Recent_findings/link/55fb35ff08ae07629e07bb2c/download](https://www.researchgate.net/publication/281849602_Estres_laboral_en_los_peruanos_hallazgos_recientes_Work_stress_in_Peruvian_Recent_findings/link/55fb35ff08ae07629e07bb2c/download)
- Frydenberg, E. (1997). *Adolescent coping: Theoretical and research perspectives*. Routledge.
- <https://www.cambridge.org/core/journals/children-australia/article/adolescent-coping-theoretical-and-research-perspectives-erica-frydenberg-1997-routledge-london-new-york-233-pages/B49F2D05EF9555DC42474C87D7139F38>
- Gallegos, A. (2010). Estrategias de marketing digital. *Escuela de negocios. Redalyc.org*. Volumen (23), 1-54 <https://www.redalyc.org/pdf/206/20645903005.pdf>
- Gil-Monte, P. (2000). *Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*.
- Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, Volumen (2), 21-31.
- Gil-Monte, P. (2003). *El Síndrome de quemarse por el trabajo*.
- https://www.academia.edu/36693071/Gil_Monte_El_Sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo

Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse.*

Síntesis.

Golembiewski, R., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). *Phases of Progressive Burnout and their Work Site Covariants: Critical Issues in OD Research and Praxis.* Journal of Applied Behavioral Science; 19(4), 461-481.

Halsted, M. ..., Bennet, S., & Cunningham, W. (1993). Measuring Coping in Adolescents: An Application of the Ways of Coping Checklist. *Journal of Clinical Child Psychology*, 22(3) 337-344.

https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15374424jccp2203_4

Hämmig, O. (2017). *Health and well-being at work: The key role of supervisor support.* *SSM - Population Health*, 3(December 2016), 393–402. 393–402.

<https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2017.04.002>

Herrera, H. (2012). *Las Redes Sociales: Una nueva Herramienta de difusión.* Universidad de Costa Rica. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/about/contact>

Herrera, H. (2012). *Las Redes Sociales: Una nueva herramienta de difusión.* Universidad de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/about/contact>

Ilaja, B., & Reyes, C. (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología Volumen (33)*, 1-32. <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/6862/8375>

- Jepson, E., & Sarah, F. (2006). Individual contributory factors in teacher stress: the role of achievement striving and occupational commitment. *The British Journal of Educational Psychology*, (76) 183-197. doi:doi: 10.1348/000709905X37299.
- Kalyva, E. (2012). Stress in Greek Primary Schoolteachers Working Under Conditions of Financial Crisis. *Europe's Journal of Psychology*, 9(1).
doi:<https://doi.org/10.5964/ejop.v9i1.488>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*.
Pearson educación de México.
- Ley Orgánica de Comunicación . (2019). *Ley Orgánica de Comunicación* .
http://www.consejodecomunicacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/02/Ley_Organica_Comunicacion_reformada.pdf
- Lorales, C. (1996). La teoría de las Redes sociales. *Investigación en Psicología*. Universidad de Perú <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/6554>
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución Conceptual y Estado Actual de la cuestión. *Vivat Academia. Redalyc.org. Volumen* (19) 23-66.
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Martínez, J. (2004). *Estrés laboral : guía para empresarios y empleados*. Pearson Educación.
- Maslach, & Cristina. (1971). *Burnout: The cost of caring. Englewood Cliffs*. University of California, Berkeley.
<https://psychology.berkeley.edu/sites/default/files/cv/CV%202012.pdf>

Maslach, C. ..., Schaufeli, B., & Leiter, M. (2001). Job Burnout'. *Annual Review of Psychology*.

Scielo. Volumen (12), 24-99.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-244472017000100058

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). Maslach Burnout Inventory Manual. *Scielo. Volumen (6)* 1-

45. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059)

[24492017000100059](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059)

Nieto, F. (2016). El surge como propuesta e humanización en el cuidado. ENE. *Revista de*

Enfermería, (10), 3-66.

[https://enfermedadysalud/cuidadophp?script=sci_arttext&pid=S0718-](https://enfermedadysalud/cuidadophp?script=sci_arttext&pid=S0718-244920170001976578)

[244920170001976578](https://enfermedadysalud/cuidadophp?script=sci_arttext&pid=S0718-244920170001976578)

ONU. (2015). *Definición de Prevención*. <https://www.un.org/es/about-un/>

Orihuela, J. (2008). Al otro lado de la pantalla. *Nueva Revista*.

https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/2962/1/nueva_revista_08.pdf

País, E. (03 de 01 de 2017). El País

https://elpais.com/tecnologia/2017/01/03/actualidad/1483440318_216051.html

Pantoja, A. (2011). Los nuevos medios de comunicación social: las redes sociales. *Dialnet*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3309666>

Paredes, M. (2001). Caracterización Multivariante del Síndrome del Burnout en la plantilla

docente de la Universidad de Salamanca. *Dialnet. Volumen (2)* 6-54

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=12712>

- Peña, L. (2016). *Factores Y Efectos del Ausentismo Laboral en la empresa Aserias Paz del Río S.A.* Colombia: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1705/1/TGT-388.pdf>
- Pineda, M., Rivera, M., & Ríos, P. (2013). *Prevalencia y Factors influyentes del síndrome de Burnout en los docentes de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca* . Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Médicas .
- Raffino, M. (2020). *Concepto de prevención.*: Words Ag.
<https://www.healthgrades.com/physician/dr-maria-reffino-pereyra-36jsk>
- Rivadeneira, D. (2019). *Diseño de estrategia de Marketing Social para reducir el mal uso de WhatsApp en el ámbito laboral y el Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45875>
- Rivadeneira, D. (2019). *Diseño de estrategia de Marketing Social para reducir el mal uso de WhatsApp en el ámbito laboral y el Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45875>
- Rodríguez, M. M., & Echemendía, B. (2011). La prevención en salud: posibilidad y realidad. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología.Scielo.Volumen (32)*, 3-59.
<http://Scielo.sld.cu/pdf/hie/v49n1/hie15111.pdf>
- Salas, J., & Amoroso, R. (2007). *Plan de prevención y tratamiento frente al desgaste profesional en los docentes del preescolar*. Universidad de los Andes.

http://bdigital.ula.ve/storage/pdftesis/pregrado/tde_arquivos/3/tde-2008-11-05t17:03:13z-432/Publico/salasyenny.pdf

Salas, Z., & Amoroso, L. (2007). *Plan de prevencion y tratamiento frente al desgaste profesional en los docentes de preescolar*. Universidad de los Andes Facultad de Humanidades y Educación.

Sánchez, M., & Pinochet, G. (2017). El rol de las redes sociales virtuales en la difusión de información y conocimiento. *Universidad del Rosario*.

https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187247578006/187247578006_visor_jats.pdf

Santamaría García, J. M., & Santamaría Pérez, A. (2016). *Filosóficas para el estudio del cuidado : Evolución histórica del pensamiento*. Fudenedit.

Terrazas, A., & Muñoz, M. (2012). *Efectos educativos de las redes sociales en alumnos del Nivel Medio Superior en Chihuahua*. Tesis de Maestria.

<http://148.229.2.56/Documentos/Investigaciones%20uach%20apcam%20201>

Verdy, G. (2015). *Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal administrativo de la facultad de ciencias médicas de la universidad de Guayaquil*. Universidad Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26193/1/t-ug-dp-mice-009.pdf>

Viloria, H., & Paredes, M. y. (2003). Burnout en Profesores de Educación Física. *Física. Revista de Psicología del Deporte*, Volumen (2), 133-146.

<https://www.burnoutprofesores/physician/virola-reffino-paredes> 36jsk

Yerobi, C. (2012). *Identificación del burnout en profesionales de la salud y factores relacionados con este fenómeno en el Hospital General Provincial Docente Riobamba y en el Área de Salud n° 6 Guano-Penipe de la ciudad de Riobamba durante el período mayo-diciembre 2012*. Universidad Técnica Particular de Loja.

<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5289/3/>

Apéndices

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (*Burnout*) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

Estudio sobre los factores que determinan el síndrome del Burnout, el clima laboral y el uso del WhatsApp en el colectivo docente de la Universidad de Guayaquil (Proyectos FCI y Semillero)

* Required



El estudio pretende indagar sobre la problemática asociada con la prevalencia del desgaste profesional (síndrome de Burnout) y su relación con el clima laboral y el uso del WhatsApp desde la perspectiva del docente universitario. El mismo servirá como referente de dicha problemática en el Ecuador al llevarse a cabo en la universidad más grande del país. Si usted está de acuerdo con participar en este estudio, con la garantía que los resultados serán completamente confidenciales y su utilización con fines de investigación, por favor valide el consentimiento informado que se le presenta a continuación:

1. Estoy de acuerdo en participar en el presente estudio de manera voluntaria *

Mark only one oval.

Si

No

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (*Burnout*) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

2. Género *

Mark only one oval.

Femenino

Masculino

3. Edad en años *

4. Estado civil *

Check all that apply.

Soltero (a)

Casado (a)

Divorciado (a)

Unión de hecho

Viudo (a)

5. ¿Cuántos hijos tiene? *

Check all that apply.

0

1

2

3

4

5 o más

6. Docente con *

Check all that apply.

Contrato

Nombramiento

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (*Burnout*) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

7. Dedicación laboral *

Mark only one oval.

- Tiempo completo
- Medio tiempo
- Tiempo parcial

8. Estudios de 4to nivel (máximo alcanzado)

Mark only one oval.

- Ninguno
- Especialización
- Maestría
- Doctorado

9. Facultad

Mark only one oval.

- ARQUITECTURA Y URBANISMO
- CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
- CIENCIAS AGRARIAS
- CIENCIAS ECONOMICAS
- CIENCIAS MATEMATICAS Y FISICAS
- CIENCIAS MEDICAS
- CIENCIAS NATURALES
- CIENCIAS PARA EL DESARROLLO
- CIENCIAS PSICOLOGICAS
- CIENCIAS QUIMICAS
- COMUNICACIÓN SOCIAL
- FILOSOFIA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
- INGENIERIA INDUSTRIAL
- INGENIERIA QUIMICA
- JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
- ODONTOLOGÍA
- MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECCIA
- EDUCACIÓN FÍSICA, DEPORTES Y RECREACIÓN

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

10. Carrera

11. Tiempo en la profesión (años) *

12. ¿Realiza otra actividad laboral fuera de su jornada de trabajo ? *

Check all that apply.

- Ninguna
- Ejercicio de La profesión
- Docencia en otra institución
- Administrativo (a) UG

13. ¿Tiene usted responsabilidades de gestión universitaria?

Mark only one oval.

- Ninguna
- Autoridad
- Director
- Decano
- Vicedecano
- Director de carrera
- Coordinador
- Gestor

14. Antigüedad en la institución (años) *

15. Ingreso promedio mensual (no use decimales ni signos de puntuación)

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (*Burnout*) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

16. En mi función como administrativo o gestor MBI-1(A): Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. *

Mark only one oval.

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

17. En mi función como docente MBI-1(B): Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. *

Mark only one oval.

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

18. MBI-2: Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. *

Mark only one oval.

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

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (*Burnout*) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

19. MBI-3: Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. *

Mark only one oval.

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

20. En mi función como administrativo o gestor MBI-4(A): Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas. *

Mark only one oval.

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

21. En mi función como docente MBI-4(B): Fácilmente comprendo como se sienten los alumnos. *

Mark only one oval.

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

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

22. En mi función como administrativo o gestor MBI-5(A): Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales. *

Mark only one oval.

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

23. En mi función como docente MBI-5(B): Creo que trato a los alumnos como si fuesen objetos impersonales. *

Mark only one oval.

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

24. En mi función como administrativo o gestor MBI-6(A): Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo. *

Mark only one oval.

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

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

25. En mi función como docente MBI-6(B): Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. *

Mark only one oval.

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

26. En mi función como administrativo o gestor MBI-7(A): Trato muy eficazmente los problemas de las personas. *

Mark only one oval.

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

27. En mi función como docente MBI-7(B): Trato eficazmente los problemas de los alumnos. *

Mark only one oval.

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

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

28. MBI-8: Siento que mi trabajo me está desgastando. *

Mark only one oval.

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

29. MBI-9: Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás. *

Mark only one oval.

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

30. En mi función como administrativo o gestor MBI-10(A): Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. *

Mark only one oval.

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

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

31. En mi función como docente MBI-10(B): Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. *

Mark only one oval.

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

32. MBI-11: Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. *

Mark only one oval.

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

33. MBI-12: Me siento muy activo. *

Mark only one oval.

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

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

34. MBI-13: Me siento frustrado en mi trabajo. *

Mark only one oval.

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

35. MBI-14: Creo que estoy trabajando demasiado. *

Mark only one oval.

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

36. En mi función como administrativo o gestor MBI-15(A): No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio. *

Mark only one oval.

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

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

37. En mi función como docente MBI-15(B): No me preocupa lo que le ocurra a mis alumnos. *

Mark only one oval.

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

38. En mi función como administrativo o gestor MBI-16(A): Trabajar directamente con personas me produce estrés. *

Mark only one oval.

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

39. En mi función como docente MBI-16(B): Trabajar directamente con los alumnos me produce estrés. *

Mark only one oval.

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

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

40. En mi función como administrativo o gestor MBI-17(A): Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio. *

Mark only one oval.

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

41. En mi función como docente MBI-17(B): Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis alumnos. *

Mark only one oval.

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

42. En mi función como administrativo o gestor MBI-18(A): Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas. *

Mark only one oval.

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

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

43. En mi función como docente MBI-18(B): Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis alumnos. *

Mark only one oval.

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

44. MBI-19: He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión. *

Mark only one oval.

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

45. MBI-20: Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. *

Mark only one oval.

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

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

46. MBI-21: En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. *

Mark only one oval.

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

47. En mi función como administrativo o gestor MBI-22(A): Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas. *

Mark only one oval.

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

48. En mi función como docente MBI-22(B): Creo que mis alumnos me culpan de algunos de sus problemas. *

Mark only one oval.

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

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

Sobrecarga de trabajo.

En relación a su actividad laboral, seleccione la respuesta que usted considere adecuada, utilizando la siguiente escala:

49. ST1-Me siento ocupado o apurado. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo						

50. ST2-Me siento presionado. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo						

51. ST3-Siento que el número de peticiones, problemas o quejas que trato es más de lo esperado. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo						

52. ST4-Siento que la cantidad de trabajo que hago interfiere con la calidad de lo que hago. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo						

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

Uso de la aplicación WhatsApp.

WhatsApp es una de las aplicaciones tecnológicas que mayor uso se le atribuye en el ámbito de la comunicación digital. Seleccione la respuesta que usted considere adecuada utilizando la siguiente escala:

53. W1-Recibo o respondo mensajes en WhatsApp en el entorno laboral, de forma continua. *

Mark only one oval.

1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo					

54. W2-En el ámbito laboral me obligan a usar WhatsApp como una forma de comunicación. *

Mark only one oval.

1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo					

55. W3-No puedo dejar de charlar constantemente en WhatsApp, responder y compartir información en el entorno laboral. *

Mark only one oval.

1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo					

56. W4-Fuera de la jornada laboral, recibo y comparto en WhatsApp mensajes de trabajo, de forma continua. *

Mark only one oval.

1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo					

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

57. W5-El uso de WhatsApp me ha quitado el tiempo o la concentración necesaria para algún tipo trabajo. *

Mark only one oval.

1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo					

58. W6-Trabajando con una persona o con un grupo de personas he dejado de prestar atención por responder WhatsApp. *

Mark only one oval.

1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo					

59. W7-Los mensajes que he recibido o enviado en WhatsApp han provocado que surjan malentendidos en la comunicación laboral. *

Mark only one oval.

1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo					

60. W8-El uso de WhatsApp para enviar o recibir mensajes con contenido de trabajo, fuera de la jornada laboral, interrumpen mi actividad social, cultural, lúdica o de descanso. *

Mark only one oval.

1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo					

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

61. (CL1) En esta institución a veces no se sabe quién es el que decide.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
- (B) Relativamente de acuerdo
- (C) Relativamente en desacuerdo
- (D) Totalmente en desacuerdo

62. (CL2) Aquí se ha explicado el funcionamiento de la institución, quien tiene la autoridad y que debe hacer cada uno.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
- (B) Relativamente de acuerdo
- (C) Relativamente en desacuerdo
- (D) Totalmente en desacuerdo

63. (CL3) En esta institución hay que cumplir pocos tramites para hacer las cosas.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
- (B) Relativamente de acuerdo
- (C) Relativamente en desacuerdo
- (D) Totalmente en desacuerdo

64. (CL4) Las ideas nuevas no se toman en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y tramites por cumplir.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
- (B) Relativamente de acuerdo
- (C) Relativamente en desacuerdo
- (D) Totalmente en desacuerdo

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

65. (CL5) A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

66. (CL6) En esta institución a veces las personas no saben quien es su jefe.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

67. (CL7) En esta institución hay oportunidad de tener estatus.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

68. (CL8) En esta institución hay oportunidad de realizar algo que valga la pena.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

69. (CL9) En esta institución hay oportunidad para desarrollar poder y usarlo.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
- (B) Relativamente de acuerdo
- (C) Relativamente en desacuerdo
- (D) Totalmente en desacuerdo

70. (CL10) En esta institución se dan oportunidades para el crecimiento personal.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
- (B) Relativamente de acuerdo
- (C) Relativamente en desacuerdo
- (D) Totalmente en desacuerdo

71. (CL11) En esta institución existe oportunidad de hacer varias cosas diferentes.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
- (B) Relativamente de acuerdo
- (C) Relativamente en desacuerdo
- (D) Totalmente en desacuerdo

72. (CL12) En esta institución se da oportunidad para hacer trabajos desafiantes.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
- (B) Relativamente de acuerdo
- (C) Relativamente en desacuerdo
- (D) Totalmente en desacuerdo

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

73. (CL13) En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

74. (CL14) En esta institución las personas no se tienen confianza.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

75. (CL15) Cuesta mucho llegar a ser amigo de las personas que trabajan en esta institución.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

76. (CL16) En esta institución la mayoría de las personas son indiferentes hacia los demás.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

77. (CL17) Entre las personas de esta institución predomina un ambiente de amistad.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

78. (CL18) Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo cómodo y relajado.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

79. (CL19) Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

80. (CL20) La distribución de las personas y el material es apropiado para el trabajo que se realiza.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

81. (CL21) En esta institución el material de trabajo está al día.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

82. (CL22) La distribución del personal permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

83. (CL23) En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad apropiadas.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

84. (CL24) La Dirección piensa que si el personal esta contento, el trabajo va a mejorar por sí solo.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

85. (CL25) La Dirección se preocupa de los aspectos personales, de como se siente la gente, de sus problemas, etc.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

86. (CL26) Existen buenas relaciones humanas entre los directivos y el personal (profesores, administrativos, etc).

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

87. (CL27) La Dirección se preocupa por conocer las aspiraciones de las personas que trabajan en ella.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

88. (CL28) Los directivos son poco comprensivos cuando uno comete un error.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

89. (CL29) Las personas de esta institución están satisfechas de pertenecer a ella

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

90. (CL30) Las personas que trabajan en esta institución se esfuerzan bastante por surgir.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

91. (CL31) Las personas de la institución muestran interés por el trabajo que se realiza.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

92. (CL32) En esta institución la gente esta interesada y muy comprometida con su trabajo.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

93. (CL33) El personal que trabaja en esta institución busca la excelencia en su quehacer.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

94. (CL34) La gente se atiene a las normas de la institución.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

95. (CL35) Hasta donde yo me doy cuenta, existe lealtad a la institución.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

96. (CL36) En esta institución la mayoría de las personas están preocupadas por sus propios intereses.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

97. (CL37) En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

98. (CL38) En esta institución existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

99. (CL39) En esta institución mientras mejor se haga el trabajo, tanto mejor es el reconocimiento que se recibe.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

100. (CL40) En esta institución no hay suficiente reconocimiento por el trabajo bien hecho.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

101. (CL41) Existe la flexibilidad necesaria en la supervisión de las tareas

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

102. (CL42) La supervisión reconoce el trabajo bien hecho.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

103. (CL43) Los funcionarios se sienten libres para hablar abiertamente con quienes los supervisan, especialmente cuando tienen problemas.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

104. (CL44) La supervisión entrega información útil a las personas respecto de su desempeño laboral.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

105. (CL45) Los miembros de la institución saben lo que la supervisión espera de ellos.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
 (B) Relativamente de acuerdo
 (C) Relativamente en desacuerdo
 (D) Totalmente en desacuerdo

Apéndice 1. Cuestionario del proyecto de investigación “Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral”.

106. (CL46) En esta institución las personas pueden contar con la supervisión como respaldo.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
- (B) Relativamente de acuerdo
- (C) Relativamente en desacuerdo
- (D) Totalmente en desacuerdo

107. (CL47) La supervisión enfatiza las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución.

Mark only one oval.

- (A) Totalmente de acuerdo
- (B) Relativamente de acuerdo
- (C) Relativamente en desacuerdo
- (D) Totalmente en desacuerdo

Apéndice 2. Resultado de la consulta de validación del cuestionario y escala *síndrome de Burnout*

	Puntos de cortes				Suma	Promedio	N - Prom.
	MA	A	N	NA			
La escala de medida propuesta para medir el síndrome de Burnout contiene los ítems necesarios para garantizar su validez y fiabilidad.	0,43	3,49	3,49	3,49	10,90	2,73	0,03
La escala de medida propuesta para medir la sobrecarga de trabajo contiene los ítems necesarios para garantizar su validez y fiabilidad.	0,43	3,49	3,49	3,49	10,90	2,73	0,03
La escala de medida del mal uso de WhatsApp contiene los ítems necesarios para garantizar su validez y fiabilidad.	0,00	3,49	3,49	3,49	10,47	2,62	0,14
La encuesta muestra consistencia teórica y empírica que la hace un instrumento de recopilación de información efectivo para medir cada uno de los constructos propuestos en este estudio.	0,97	3,49	3,49	3,49	11,44	2,86	-0,10
La encuesta muestra consistencia teórica y empírica que la hace un instrumento con capacidad de medición para obtener los mismos resultados en investigaciones similares.	0,97	3,49	3,49	3,49	11,44	2,86	-0,10
Suma	2,80	17,45	17,45	17,45	55,15		
Punto de corte	0,56	3,49	3,49	3,49	11,03	2,76	=Prom Gen.

Fuente: Rivadeneira (2019)

Apéndice 3. Análisis factorial exploratorio del Síndrome de Burnout de docentes en relación a su actividad académica.

Indicador	Carga Factorial	Dimensiones	Variable	Cronbach's α	Varianza Explicada (%)
MBI-1	,812				
MBI-2	,829				
MBI-3	,823				
MBI-6	,696				
MBI-8	,882	Agotamiento			
MBI-13	,710	emocional			
MBI-14	,805				
MBI-16	,559				
MBI-20	,604				
MBI-5	,620				
MBI-10	,599				
MBI-11	,510	Despersonalización	Síndrome de	0,774	47,270
MBI-15	,454		Burnout		
MBI-22	,217				
MBI-4	,467				
MBI-7	,535				
MBI-9	,658				
MBI-12	,570	Baja autoestima			
MBI-17	,569				
MBI-18	,688				
MBI-19	,580				
MBI-21	,462				

Fuente: Rivadeneira (2019)

Apéndice 3. Análisis factorial exploratorio del Síndrome de Burnout de docentes en relación a su actividad de gestión académica o administrativa (continuación)

Indicador	Carga Factorial	Dimensiones	Variable	Cronbach's α	Varianza Explicada (%)
MBI-1	,772				
MBI-2	,825				
MBI-3	,824				
MBI-6	,642				
MBI-8	,871	Agotamiento			
MBI-13	,707	emocional			
MBI-14	,814				
MBI-16	,668				
MBI-20	,578				
MBI-5	,619				
MBI-10	,597		Síndrome de	0,791	49,799
MBI-11	,578	Despersonalización	Burnout		
MBI-15	476				
MBI-22	,398				
MBI-4	,657				
MBI-7	,806				
MBI-9	,308				
MBI-12	,244	Baja autoestima			
MBI-17	,736				
MBI-18	,781				
MBI-19	,336				
MBI-21	,124				

Fuente: Rivadeneira (2019)

Apéndice 4. Estratificación de la muestra por facultades mediante el método de estratificación con afijación proporcional

Estratos	Facultades	Total de docentes	Proporción	Muestra objetivo	Muestra real
1	Ciencias Médicas	706	0,242611684	74	53
2	Ciencias Administrativas	417	0,143298969	44	87
3	Filosofía	300	0,103092784	31	25
4	Matemáticas	213	0,073195876	22	16
5	Comunicación Social	203	0,06975945	21	25
6	Odontología	166	0,057044674	17	9
7	Jurisprudencia	160	0,054982818	17	11
8	Ingeniería Industrial	126	0,043298969	13	5
9	Ciencias Económicas	115	0,0395189	12	12
10	Ingeniería Química	103	0,035395189	11	9
11	Arquitectura	94	0,032302405	10	7
12	Ciencias Químicas	78	0,026804124	8	12
13	Ciencias Psicológicas	74	0,025429553	8	10
14	Ciencias Naturales	54	0,018556701	6	11
15	Educación Física	35	0,012027491	4	5
16	Veterinaria	32	0,010996564	3	3
17	Ciencias Agrarias	24	0,008247423	3	4
18	2	10	0,003436426	1	0

Fuente: Rivadeneira (2019)