



**TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA**

MDTH-OL-2015-B-  
2017-000

# **Desempeño laboral de los docentes de la carrera administración de empresas de una institución universitaria en Guayaquil**

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al  
título de:

**Magister en Dirección del Talento Humano**

Por la estudiante:

**Bélgica Beatriz CALLE ZUMBA**

Bajo la dirección de:

**Isabel Mercedes CÁRDENAS MONCAYO, MSc.**

Universidad Espíritu Santo  
Facultad de Postgrados  
Guayaquil - Ecuador  
Junio de 2017

## Desempeño laboral de los docentes de la carrera administración de empresas de una institución universitaria en Guayaquil

*Work performance of professors in business administration career of a university institution in Guayaquil*

Bélgica Beatriz Calle Zumba<sup>1</sup>  
Isabel Mercedes Cárdenas Moncayo<sup>2</sup>

### Resumen

El presente trabajo de investigación analiza el desempeño laboral de los profesores de la carrera de administración de empresas, tiene como objetivo determinar si los docentes presentan síntomas de estrés crónico o el Síndrome de Burnout (SB) debido a las labores cotidianas académicas y administrativas. Por consiguiente, este análisis plantea la hipótesis de un bajo desempeño laboral de los profesores a causa de este padecimiento, que repercute en la salud de las personas que están expuestas a tareas rutinarias y contacto personal, lo que origina un desgaste físico e intelectual, cansancio, agotamiento, etc. Por otro lado, se analiza si se cumple a la par con la docencia y todo lo que ello conlleva, versus las diferentes actividades administrativas y de la academia que la ley exige a las carreras y universidades del país. Para este estudio se aplicó una encuesta y se tabularon los resultados mediante el método no probabilístico a una muestra de 58 profesores, se analizó los resultados teniendo en cuenta edad, sexo, ingreso económico, nivel de estudios, estado civil, lugar de residencia, etc. A partir de los datos obtenidos se diseñan propuestas para lograr un mejor desempeño laboral de los docentes y el bienestar de la comunidad universitaria.

### Palabras clave:

Síndrome de Burnout, estrés, administración de empresas, desempeño laboral, academia.

### Abstract

The present work analyzes the work performance of the professors of the career of business administration, aims to determine if teachers present symptoms of chronic stress or Burnout Syndrome (SB) due to daily academic and administrative tasks. Therefore, this analysis raises the hypothesis of a low work performance of teachers due to these diseases, which affects the health of people who are exposed to routine tasks and personal contact, and which also results in physical and intellectual exhaustion, fatigue, etc. On the other hand, it is analyzed if faculty complies with the teaching and all that this entails, versus the different administrative and academic activities that the law requires to the careers and universities of the country. For this study a survey was applied and the results were tabulated by the non-probabilistic method to a sample of 58 teachers, the results were analyzed taking into account age, sex, economic income, level of education, marital status, place of residence, etc. Based on the data obtained, proposals have been designed to achieve a better work performance of teachers and the general welfare of the university community.

### Key words

Burnout Syndrome, Stress, Business Administration, job performance, academic.

### Clasificación JEL

### JEL Classification

M12

---

<sup>1</sup> Ingeniera Comercial, Universidad de Guayaquil – Ecuador. E-mail [bcallez@uees.edu.ec](mailto:bcallez@uees.edu.ec)

<sup>2</sup> Isabel Mercedes Cárdenas Moncayo. Profesora Universidad Espíritu Santo. Ecuador. E-mail: [isabelcardenas@uees.edu.ec](mailto:isabelcardenas@uees.edu.ec)

## **INTRODUCCIÓN**

La carrera de administración de empresas nace en el año 2008, siendo ésta la más grande de la sede Guayaquil, actualmente cuenta con 2050 estudiantes para el primer semestre del 2017, el 97% de los profesores son de dedicación a tiempo completo.

La carrera de administración de empresas, al igual que las demás carreras de las universidades de la ciudad de Guayaquil y del resto del país, ha pasado por el proceso de acreditación académica superior, de ahí el objeto de este estudio donde se observara el desempeño que han tenido los docentes de la carrera a lo largo de todo el tiempo que perduró el condicionamiento y posterior acreditación de la carrera y de la universidad en su conjunto, también se planteara las estrategias metodológicas que se adoptaron para llegar a la acreditación y mantenerse en ese estatus, así como también la carga de trabajo extracurricular que los docentes a tiempo completo tuvieron y tienen bajo su responsabilidad.

Si bien es cierto que la carrera y la universidad, acogió de forma ecuánime la disposición del ente regulador en el año 2012, inmediatamente las autoridades de la institución tomaron la decisión de trabajar de lleno en los ejes en los cuales la carrera tenía sus falencias, para en el lapso de dos años la carrera pueda obtener la certificación de acreditada por el CEAACES.

¿Cómo lo logro? Utilizo el mejor recurso que tenía, sus docentes, para ello la universidad contrato más personal académico con dedicación a tiempo completo y los que en ese momento estaban trabajando medio tiempo se les ofreció que entren de lleno a trabajar en la carrera, oferta que resulto ser muy atractiva para esos profesores.

Entre los ejes o indicadores que más puntuaba y la carrera había salido mal evaluada estaban altos índices de repitencia de materias por parte de los estudiantes, bajos índices de graduados, y deserción de estudiantes. Tampoco se estaba asignando tareas de vinculación como el de seguimiento a graduados no se conocía que pasaba luego de que un estudiante salía graduado de la universidad, etc.

No se producía proyectos de vinculación con la sociedad por ende no se generaba ningún acercamiento con las distintas asociaciones sin fines de lucro, por otro lado, la relación con las empresas comerciales había decrecido con el paso del tiempo y no se había tomado medidas para disipar esta creciente.

Otros de los aspectos mal evaluados fue el de no contar con un plan de mejora continua o el POA como se lo conoce actualmente. Estos fueron los principales y más importantes retos a cumplir por la carrera.

Hoy en día los resultados y todo el esfuerzo puesto en este proyecto de sacar adelante la carrera dieron sus frutos, luego de dos años la carrera de administración de empresas fue acreditada específicamente en el año 2015.

## **JUSTIFICACIÓN**

Los profesores son el pilar de la sociedad, a través de este grupo de profesionales se forman los líderes de las naciones. Ellos son los responsables de formar buenos cristianos y honrados ciudadanos, de ahí que el docente es la célula para la conformación de las universidades.

En estos tiempos donde todo está globalizado y tecnificado la labor de la docencia exige más de estos expertos y por ende de los centros de estudios superiores, atrás quedo que un docente solo se dedique a impartir su cátedra y calificar exámenes, hoy en día el profesor está en la obligación de prepararse académicamente, salir y ampliar sus conocimientos científicos para luego transmitir su aprendizaje y experiencia a sus alumnos.

## **OBJETIVO GENERAL**

Determinar si los docentes de la carrera de administración de empresas presentan síntomas de estrés crónico o el Síndrome de Burnout (SB) debido a las labores cotidianas académicas y administrativas.

- Para llegar a la comprobación de esta presunción, se analizará la información que se recabe del cuestionario MBI que mide aspectos de estrés y SB y con los datos obtenidos se comprobará su incidencia en estos escenarios.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Realizar una revisión teórica sobre el estrés, el SB y el desempeño laboral de los docentes de una Institución de Educación Superior.  
Se analizará los criterios de distintos autores para determinar las definiciones de cada aspecto y demostrar con argumentos el estudio.
2. Aplicar métodos y técnicas de investigación para identificar si los docentes sufren de SB y si esto influye en su desempeño laboral.

Se aplicará como instrumento de evaluación una batería de cuestionario con escalas que medirá diferentes rangos. Luego se utilizará el método no probabilístico para demostrar los resultados obtenidos.

3. Proponer acciones para disminuir los niveles de estrés que afectan el desempeño laboral de los docentes.

En la planificación de actividades administrativas y de acreditación, se rotará al personal docente para el cumplimiento de las mismas, previniendo con esta estrategia el agotamiento y el desgaste físico y mental de las tareas bajo su responsabilidad.

### **DEFINICIONES DE ESTRÉS**

Se define al estrés como la respuesta no específica proveniente de nuestro cuerpo ante el exceso de amenazas en nuestro entorno. El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta a toda la población y consiste en una secuencia de etapas que inicia cuando una persona siente que debe responder a una serie de exigencias ante las cuales debe adaptarse para resolverlas de manera eficiente de acuerdo con sus capacidades, este hecho inclusive, puede generar en el mismo una situación de tensión (Cañizares & Dominguez, 2012, pág. 14).

Entre los primeros se encuentra la sobrecarga de trabajo a la que el profesor está sometido y que se debe, principalmente a ciertas exigencias relacionadas, por ejemplo, con la indisciplina de los alumnos, atención a padres, realización de trabajo administrativo, falta de recursos, materiales, institucionales o de tiempo disponible (MARQUÉS PINTO, LIMA, & LOPES DA SILVA, 2005, pág. 127).

El estrés laboral vulnera tanto la productividad organizacional como la salud ocupacional, todas las empresas de bienes y servicios del mundo están llamadas a estudiar y reflexionar sobre esta situación y a participar en su solución, dado que casi todo trabajo, por lo general, posee estresores que deben prevenirse para evitar que la salud del trabajador se vea afectada en forma negativa (Cardona, 2010, p. 29).

El estrés permite estar activo y hacer frente a situaciones en las que se necesita el nivel de reacción necesario, de cual se deriva el distrés y el eustrés que son el estrés positivo y negativo.

El eustrés es el estrés positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada, se considera la sal de vida, ya que constituye con frecuencia una alternativa frente al aburrimiento o indiferencia,

proporciona una motivación y energía para enfrentar los obstáculos que podrían dañar la felicidad y autoestima (García & Andrade, 2010).

Según (Gumbau, Soria, & Silla, 2012, p. 313) considera al control como la clave del proceso de estrés, de manera que la mera exposición a estresores con control por parte del sujeto no tiene efectos adversos. Por otro lado, si la exposición a los estresores se realiza sin control por parte del sujeto se pueden producir efectos indeseados o nocivos para él.

Las consecuencias que el estrés laboral tiene sobre la salud pueden ocasionar un deterioro del sistema cardiovascular del individuo (Gil-Monte, Nuñez-Román, & Selva-Santoyo, 2006, pág. 227).

Es un síndrome que aparece en el personal que trabaja en íntimo contacto con otros seres humanos, relación que les exige una respuesta emocional continua (Martínez, Cabrera, Tapia, Suárez, & García, 2007, pág. 117).

### **DEFINICIONES Y ANTECEDENTES DEL BURNOUT**

El objeto de esta investigación es establecer o descubrir si los profesores de la carrera administración de empresas están padeciendo los síntomas del síndrome de burnout, considerado el desgaste emocional crónico en ambiente laboral y educativo.

La palabra burnout fue utilizada por primera vez en el ámbito psicológico por Herbert Freudenberger (1974) quien se percató que en la clínica en la que trabajaba los voluntarios no tenían el mismo rendimiento ni el mismo entusiasmo después de un año de servicio. Los voluntarios mostraban síntomas de ansiedad y depresión, así como agresividad en el trato a los pacientes. Freudenberger estudió dicho fenómeno dando como resultado la primera definición del síndrome de burnout, describiéndolo como el deterioro y cansancio excesivo progresivo unido a una ausencia drástica de energía. Este síndrome va acompañado a menudo de una pérdida de motivación que a lo largo del tiempo afecta las actitudes, modales y el comportamiento en general (Ramos, Martínez, & Miramontes, 2015, pág. 1172).

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo (Álvarez, 2011, pág. 1).

Del estrés crónico se determina el Burnout a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento (sensación de cansancio emocional), despersonalización (distanciamiento hacia las personas con las que se trabaja) y baja realización profesional (sensación de incompetencia en el trabajo) (Toscano, Hernández, & Salgado, 2010, pág. 41).

El síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico que se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios, por lo que existe un contacto directo con las personas a las que se destina la labor que se realiza (Ruiz & Ríos, 2004, pág. 140).

La manifestación de este síndrome en los profesores se hace evidente mediante el agotamiento de los recursos emocionales propios. Como consecuencia de todo ello, suele ser común la adopción de actitudes de distanciamiento frías y despersonalizadas hacia los estudiantes, entendiéndose esta conducta como un modo de afrontamiento al agotamiento experimentado (JIMÉNEZ, HERNÁNDEZ, & GUTIÉRREZ, 2000, pág. 152).

## **MARCO TEÓRICO**

### **Patrones de conducta en individuos con burnout**

El patrón conductual de este tipo de personas se caracteriza por tener autoestima baja, incapacidad, actitud pasiva, ausencia laboral y conducta agresiva. En la parte emocional se presenta desesperación e inconformidad en cualquier cosa, disminución de participación, insatisfacción, descontento, dificultad para dormir, dolores de cabeza y cansancio constante. Todos estos síntomas aparecen por el estrés negativo.

El enfoque psicosocial asume que burnout es un síndrome de Agotamiento emocional, Despersonalización y bajo Logro o realización personal en el trabajo. El tipo de conducta de afrontamiento es importante porque, además de servir para dominar las demandas de la situación de estrés, determina la forma en que se activa el organismo (Barona, 2003, pág. 146).

Una de las manifestaciones conductuales más relevantes que muestra la experiencia del estrés laboral en el docente es que éste se encuentra poco satisfecho con su trabajo (Sánchez & Clavería, PROFESORADO UNIVERSITARIO: ESTRÉS LABORAL FACTOR DE RIESGO DE SALUD, 2005, pág. 2).

Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el burnout ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo y el origen de un mayor número de accidentes y de ausentismo laboral (Beltrán; Moreno; Reyes, enero-junio de 2004, pág. 4).

La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al reciente hincapié que las instituciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados. Actualmente, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la institución. (Marrau, 2004).

El síndrome de quemarse por el trabajo se mantiene retenido y origina repercusiones en las demandas cotidianas del entorno, estos profesionales poseen alto agotamiento emocional, desarrollan una sensación de ya no poder más y tener baja realización profesional con su trabajo, aparece la despersonalización en donde se prefiere estar aislado de los entes de supervisión como directivos, jefes y estudiantes.

El bajo logro o realización personal o profesional es un sentimiento que surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima (Rionda & Mares, 2012, pág. 44).

Del recorrido histórico anterior se podría extraer, la conclusión, que el burnout sería consecuencia de eventos estresantes que disponen al individuo a padecerlo. Estos eventos podrán ser de carácter laboral, fundamentalmente, ya que la interacción que el individuo mantiene con los diversos condicionantes del trabajo son la clave para la aparición del burnout. Es necesaria la presencia de unas "interacciones humanas" trabajador-cliente, intensas y/o duraderas para que el síndrome aparezca (Carlin & Ruiz, 2010, págs. 171-172).

### **Entorno académico de labores universitarias**

Las condiciones en el ambiente laboral académico son variables, debido al horario de trabajo que cambia en cada periodo lectivo, situación que

obliga que el personal docente acuda a laborar en la mañana y tarde, tarde y noche o en la mañana y noche, si a esto se le añade la tensión por los continuos olvidos de las marcaciones de entradas, salidas, almuerzo y cena, poco a poco irán creando el estrés interno.

Las condiciones del trabajo, las exigencias excesivas del mismo, las expectativas del empleador, el clima organizacional y las propias características del profesional y su capacidad de ajuste a las situaciones estresantes, han contribuido a que el síndrome de burnout afecte cada vez a un mayor número de profesionales (Loli, Galicia, Alarcón, & Rudi, 2008, p. 94).

Estas preocupaciones tarde o temprano generan dolencias físicas. Gran parte de los colaboradores se ven involucrados con síntomas de dolores de cabeza, cuello y espalda.

La labor educativa en cualquier nivel incluye preparación de las clases, calificación de exámenes, entrega de notas, atención a los estudiantes, padres de los alumnos y las actividades administrativas, lo que provoca ciertos niveles moderados de estrés.

Tener y mantener un adecuado apoyo social es imprescindible para toda persona. El apoyo social puede actuar directamente como un efecto positivo sobre la salud (efecto principal directo) o como amortiguador (efecto "buffering"), reduciendo o frenando las manifestaciones fisiológicas que deterioran la salud (Beltrán, Baltaza, Moreno, & Santacruz, 2013, pág. 498).

El paradigma o enfoque clásico se ve limitado a considerar que las profesiones de riesgo involucraban situaciones de peligro con agentes de carácter físicos, químicos o biológicos. Sin embargo, las nuevas ciencias se han desarrollado con otras alternativas de análisis en las que se puede identificar la identidad de cada trabajo de acuerdo al tipo, carga y concepto laboral, horario de relación interpersonal, balance de la vida laboral y extra laboral y la cultura institucional.

La satisfacción laboral intrínseca aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relativos al contenido de la tarea (Moreno, Ríos, Canto, Martín, & Perles, 2010, pág. 257).

Dentro de las actividades de la docencia existen muchos factores dinámicos que repercuten en las condiciones de trabajo que pueden manifestarse en situaciones desagradables con las que lidiar, manifestando un ambiente nocivo para la salud mental. Si bien es cierto el estrés es la situación

positiva ante la adaptación de las amenazas, el des estrés es el cambio del fracaso de la adaptación donde el usuario presenta sentimientos negativos con una capacidad de respuesta no adecuada ante demandas no satisfechas, tomando como ejemplo una labor monótona hasta otra en donde se requiera excesivos conocimientos.

Es ahí donde se visualizan una serie de consecuencias físicas y psicológicas negativas sin que ningún organismo o experto pueda advertir al profesor.

La interrelación negativa entre las condiciones laborales y los factores humanos, pueden generar consecuencias nocivas, de los cuales se tiene tres aspectos detectados: el rendimiento en el trabajo, la satisfacción en el mismo y la salud del trabajador (Naranjo, 2011, p. 82).

Es importante mencionar que uno de los principales antecedentes del burnout es la sobrecarga de trabajo, además de otros factores tales como ambigüedad del rol, conflicto de rol, falta de autonomía y recompensas, entre otros (Pérez, 2013, pág. 447).

La experiencia de las emociones negativas se asocia con enfado, frustración, ansiedad, depresión, nerviosismo, que resultan del trabajo de clase. Cuando estos factores se van prolongando aparece el Síndrome de Burnout o del profesional quemado caracterizado principalmente por el cansancio físico, emocional y actitudinal.

En términos generales, desde la perspectiva psicosocial, en el plano laboral existe el consenso que el síndrome se caracteriza por ser insidioso, en el sentido de que se impregna poco a poco y va oscilando con intensidad variable en una misma persona (Domínguez, Hederich, & Sañudo, 2010, pág. 135).

Cuando se tiene este síntoma el rendimiento del proceso de enseñanza y aprendizaje se ve afectado, como también puede llevar a un rendimiento físico, mental y emocional no adecuado, se puede apreciar un desacoplamiento, emociones sedentarias difíciles de manejar, gran nivel de impotencia acompañado de desesperanza que no permite alcanzar los objetivos planteados, pérdida de motivación, ideales y esperanza, desprendimiento y depresión, daño emocional y falta de ánimo.

El continuo burnout-engagement abarca una variedad de reacciones que los empleados pueden tener hacia el entorno organizativo que va desde la indiferencia hasta el agotamiento, pasando por las

diferentes formas de burnout (Mukiur, 2012, pág. 225).

Contrario al burnout, se ha propuesto el concepto de engagement, el cual se caracteriza por sentimientos de vigor y compromiso ante los retos de la vida, y se constituye en la reacción más deseable ante las situaciones demandantes del entorno, ya que permite hacer frente a las mismas de forma satisfactoria (Rodríguez, 2010, pág. 8).

Se puede señalar que el Burnout es el tope del estrés crónico en donde la persona no puede diferenciar más allá de lo que puede percibir.

Con respecto a la relación entre personalidad resistente y síndrome de quemarse por el trabajo, si bien podemos concluir que, de forma global, estos dos constructos psicológicos se encuentran relacionados de forma significativa, hay que destacar la especial relevancia asociativa del factor compromiso, perteneciente al constructo de personalidad resistente, y la dimensión de cansancio emocional del síndrome de quemarse por el trabajo (Rísquez, Fernández, & Sánchez, 2011, pág. 77).

El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan de que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo. El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico, de conducta y manejo del estrés. (Villavicencio, 2013)

### **TAREAS COTIDIANAS QUE CAUSAN ESTRÉS EN LOS DOCENTES UNIVERSITARIOS**

El profesor está sometido a factores de riesgo psicosocial. Estos factores de orden psicológico o social abarcan situaciones de tipo laboral, familiar o personal; que inciden en la aparición y/o mantenimiento de diversas condiciones que afectan la salud mental del profesor. En ese sentido, la profesión docente está sometida a una serie de presiones internas y externas que mellan la salud del docente (Barrios, 2013, p. 54).

Todos los factores relacionados con la sobrecarga laboral están íntimamente relacionados con el cansancio emocional. Los trabajos administrativos

que cada vez más desarrollan el profesor y los conflictos de rol también provocan un aumento en los niveles de estrés y en los inicios de cuadros de burnout (CABRERA, 2004, pág. 603).

La dinámica de los factores que intervienen en un sistema organizacional induce entre otras cosas, la generación del desgaste laboral que restringe el desempeño del personal y, por ende, la consecución de las metas empresariales (León & García, 2013, pág. 20).

Generalmente, los docentes por si mismos no se dan cuenta de los niveles de estrés a los que están sometidos, pero si lo notan sus familiares y estudiantes, las reacciones de este estímulo van desde el desgaste físico y mental, a la tristeza, en algunos casos se observa reacciones agresivas y un grado alto de despersonalización acompañado de cinismo.

Los sujetos con bajo SB manifiestan mayores expectativas en éxito, autoeficacia y contingencia, y menores expectativas en indefensión y suerte, que los sujetos con alto SB. Los sujetos con bajo SB utilizan preferentemente estrategias de afrontamiento centradas en el problema y en menor medida estrategias centradas en la emoción, que los sujetos con alto SB (Hernández, Fernández, & Contador, 2006, pág. 157).

La manifestación de este síndrome en los profesores se hace evidente mediante el agotamiento de los recursos emocionales propios. Como consecuencia de todo ello, suele ser común la adopción de actitudes de distanciamiento frías y despersonalizadas hacia los estudiantes, entendiéndose esta conducta como un modo de afrontamiento al agotamiento experimentado (Jiménez, Hernández, & Gutiérrez, 2000, pág. 152).

Un ambiente laboral no apropiado puede perjudicar la salud de los trabajadores, es importante que las empresas dentro de su cultura organizacional implementen medidas de prevención en pro de sus colaboradores, logrando con esta iniciativa, organizaciones saludables en las que se tome en cuenta todos los riesgos que afectan el entorno laboral, en donde la profesión docente no es la excepción a la regla.

Los factores psicosociales en el ambiente laboral representan un conjunto de las apreciaciones y experiencias del trabajador en torno a su lugar de trabajo. Los factores psicosociales están relacionados con las condiciones y al medio ambiente de trabajo.

Otros factores psicosociales se refieren a las influencias económicas y sociales extrañas al lugar de trabajo pero que influyen en él. Referente a los factores personales del trabajador, así como sus capacidades y limitaciones de éste en relación con las exigencias de su trabajo parecen ser esenciales, así como el cumplimiento de sus necesidades y expectativas. (Coronado, 2015).

Según (Fernández, 2004, pág. 500) la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con baja autoestima profesional, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas.

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador, entre los factores desencadenantes del estrés laboral se encuentran: sobrecarga en el trabajo, relaciones interpersonales conflictivas, conflicto de roles, interferencia en el desempeño entre otros. (Barreto & Marilú, 2013).

Los profesores tienen acumulación de trabajo, en sus diversas labores, no siempre los grupos de estudiantes con que tratan poseen la misma homogeneidad.

Una persona que maneje niveles altos de ansiedad a nivel fisiológico mostrará por ejemplo dolores de cabeza, taquicardia, taquipnea entre otras problemáticas; una persona que maneje niveles de ansiedad altos a nivel cognitivo mostrará problemas de concentración, tendencia a preocuparse fácilmente, por citar algunas manifestaciones sintomáticas. Estas manifestaciones generarán sin una adecuada intervención problemas a nivel laboral, personal, etc. (Vinueza, 2016).

La preparación de exámenes luego las calificaciones de los mismos, los talleres, lecciones, investigaciones, foros y deberes, labores normales dentro la docencia hace que el docente experimente cierto grado de estrés, sobre todo porque para cada una de estas actividades cuenta con un tiempo límite.

Otro factor predominante es el número de estudiantes con los que el profesor tiene que tratar, pues la relación entre número de estudiantes en el aula y estrés es muy significativa, tomando en cuenta el comportamiento del grupo de alumnos y su tamaño.

El cansancio o agotamiento emocional, se caracteriza por la pérdida de atractivo, tedio y disgusto causado por las tareas que son propias de la labor a realizar, de forma que el trabajo pierde el atractivo y cualquier sentimiento de satisfacción que en un pasado pudo tener (Ferrel, Sierra, & Rodríguez, 2010, pág. 30).

La manifestación de este síndrome en los profesores se hace evidente mediante el agotamiento de los recursos emocionales propios. Como consecuencia de todo ello, suele ser común la adopción de actitudes de distanciamiento frías y despersonalizadas hacia los estudiantes, entendiéndose esta conducta como un modo de afrontamiento al agotamiento experimentado. (Jiménez, Hernández, & Guitérrez, 2000, pág. 152).

#### **Actividades académicas y administrativas que los docentes deben realizar dentro de su carga horaria en la carrera de administración de empresas:**

- Preparación de las clases, lecciones, revisión de deberes en el ambiente virtual, elaboración y calificaciones de exámenes, etc.
- Elaboración de proyectos de vinculación con la sociedad y las diferentes instituciones sin fines de lucro o agrupaciones gremiales y artesanales y con las organizaciones comerciales, cabe resaltar que esta actividad es permanente y constante, en pro de que los estudiantes puedan realizar sus extensiones sociales y pasantías pre profesional.
- Tareas de vinculación, en donde el profesor debe cumplir cierto número de horas acompañando a los estudiantes en la ejecución de proyectos, brindando tutorías y elaborando un artículo científico por cada proyecto culminado. Probablemente lo que genera un grado de malestar sea el que, en esta actividad no todos los estudiantes se encuentran en el proceso de inspección de sus labores en las empresas e instituciones asignadas, los profesores tutores de extensiones y pasantías deben salir del campus y regresar al puesto de trabajo.
- Horas de cátedra a las personas privadas de la libertad, las mismas que se imparten en el centro reclusorio de la ciudad de Guayaquil, este es quizás uno de los ejes que más puntúa en el plan de mejoras de ahí su importancia porque forma parte de un convenio de vinculación con la sociedad entre la universidad y el estado.



- Dentro de las tareas de vinculación con la sociedad también están las de formación continua, seguimiento a graduados, bolsa de trabajo, etc.
  - Plan de Mejoras - POA, ésta tal vez sea una de las actividades más estresantes para los académicos, porque se trata de cumplir informes e indicadores destinados para el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior – CEAACES (2011), ente que regula la acreditación de las carreras de las distintas universidades del país.
  - Horas de titulación, para cumplir con esta tarea se designa una comisión de profesores que se encargan de atender a los estudiantes de los últimos semestres, en lo relacionado a las diferentes modalidades de titulación.
  - Tutorías de los trabajos de titulación, de los estudiantes que han egresado y han terminado su malla curricular.
  - Tutorías de las distintas asignaturas, para ello cada docente con dedicación a tiempo completo, es responsable de cumplir con ciertas horas a la semana de clases a los estudiantes que deseen reforzar algún tema específico de las materias más importantes.
  - Horas de investigación, cada periodo lectivo se designa un grupo de profesores que se dedican a esta actividad, obteniendo réditos personales, para la carrera y la institución universitaria.
  - Reemplazos de compañeros que se encuentran en sus clases de doctorados, por enfermedad y/o permisos de maternidad, etc.
- formación continua, que no solo prepara a los docentes sino también al personal administrativo.
  - Mejoro sustancialmente los sueldos de los profesores a tiempo completo, medio tiempo y tiempo parcial.
  - Se les ofreció estabilidad laboral y la oportunidad de obtener becas para estudios de doctorados fuera del país, todo cubierto por la universidad.
  - Todos los años los profesores reciben el bono de vestimenta.
  - A los directores de carrera al final del año se les destina un incentivo remunerado por cumplimiento de las actividades académicas.
  - A los profesores y al personal administrativo anualmente se les asigna un incentivo institucional el cual es muy gratificante.
  - En el mes de diciembre la universidad en conjunto con la asociación de trabajadores entrega las canastas navideñas a todos sus colaboradores.
  - En los cumpleaños de todos los colaboradores la institución brinda tarjetas de crédito con un cupo límite como regalo de celebración.
  - La asociación de trabajadores regala a todos los colaboradores en su cumpleaños entradas al cine con combos de comida incluido.
  - Viajes institucionales los mismos que se realizan cada año y es cubierto por la universidad, la asociación de trabajadores y una mínima parte el empleado.

### **Propuestas de valor diseñadas para contrarrestar el estrés en los profesores con dedicación a tiempo completo de la carrera de administración de empresas**

Luego de la excelente labor realizada por parte de los profesores de la carrera administración de empresas y continuando a la par con las tareas de acreditación, la universidad por medio de la carrera en ningún momento descuido o se despreocupo de sus docentes, por el contrario, siempre trabajo en los diferentes aspectos, tales como:

- Empoderamiento de la cultura organizacional, para ello creo planes de capacitaciones dentro y fuera de la institución, se trabajó y se sigue trabajando ampliamente con las actividades de

- La fiesta de navidad, evento que lo organiza la institución en conjunto con la asociación de trabajadores, buscando la integración y el buen vivir de la comunidad universitaria.
- Agasajos por el día de la madre, del padre y fiesta infantil o tarde recreacional por el día del niño para los hijos pequeños de todos los colaboradores de la institución.
- Seguro de salud privado, exámenes médicos anuales y evaluación clínica a los colaboradores con el fin de detectar algún problema grave en la salud de sus empleados.

## METODOLOGÍA

### *Instrumentos*

Los instrumentos de evaluación que se emplearon estuvieron constituidos por una batería de cuestionario que incluyó:

- Cuestionario sociodemográfico
- Desempeño laboral
- Fuentes de presión en su trabajo
- Satisfacción laboral. ¿Cómo se siente en su trabajo?
- Influencia que tiene el ambiente organizacional sobre su comportamiento.

*Maslach Burnout Inventory- Educators Survey* (Maslach y Jackson, 1986), que corresponde a la versión destinada a evaluar a los profesionales de la educación. Mantiene la estructura trifactorial de la versión anterior y permanece también inalterada la denominación de las escalas; únicamente sustituye el término paciente por el de alumno (Rionda & Mares, 2012, pág. 46).

Se acudió a las diferentes salas de profesores para presentar la encuesta y solicitar la participación voluntaria de los mismos.

Cuando éstos aceptaban, se les repartía la batería de pruebas y, una vez contestadas, se recogía el instrumento. Se procesó la información obtenida conforme se fue recopilando, para correlacionar esta calificación con los puntajes obtenidos por los profesores en el MBI.

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22. Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Miravalles, págs. 1-5).

Para obtener el resultado de la encuesta se recurrió al método no probabilístico, con base a la cantidad pequeña de la muestra (58 profesores con dedicación a tiempo completo).

En algunas circunstancias los métodos estadísticos y epidemiológicos permiten resolver los problemas de representatividad aún en situaciones de muestreo no probabilístico, por ejemplo, los estudios de caso-control, donde los casos no son seleccionados aleatoriamente de la población. (Sonora, 2007).

Cabe señalar que el método no probabilístico es una técnica que recoge la muestra de un proceso, pero no ofrece a todos los encuestados de la población iguales oportunidades de ser escogidos.

Por lo general este método es utilizado cuando no se requiere cifras exactas de la representatividad estadística de los resultados.

## RESULTADOS

**Tabla 1: Características sociodemográficas del personal docente encuestado**

	Edad	media	40 años
		frecuencia	Porcentajes
<b>Sexo</b>	Masculino	17	29%
	Femenino	41	71%
		<b>58</b>	<b>100%</b>
<b>Zona Residencia</b>	Norte	10	17%
	Sur	8	14%
	Este	15	26%
	Oeste	12	21%
	Fuera de la ciudad	13	22%
	<b>58</b>	<b>100%</b>	
<b>Nivel socioeconómico</b>	Hasta \$2.000	56	97%
	Mayor \$3.000	2	3%
		<b>58</b>	<b>100%</b>
<b>Estado civil</b>	Soltero-a	3	5%
	Casado-a	55	95%
	Divorciado-a	0	0%
	Viudo-a	0	0%
	Unión libre	0	0%
	<b>58</b>	<b>100%</b>	
<b>Nivel de estudios</b>	Maestría	56	97%
	Doctorado	2	3%
		<b>58</b>	<b>100%</b>

Son muchos los estudios (Byrne, 1991; Maslach y Jackson, 1981; Schaw e Iwanicki, 1982a) que centran su atención en el análisis de variables demográficas y su relación con el estrés y el burnout. La mayoría de ellos encuentra pequeños porcentajes significativos de varianza en diversas subescalas que evalúan burnout, pero para gran

parte de estas variables encontramos resultados contradictorios entre los distintos autores; su abordaje rara vez es experimental, ni longitudinal (Cabrera J. A., 2004, pág. 600).

En el análisis de los resultados de la encuesta se ha tomado una muestra de 58 profesores con dedicación a tiempo completo de la carrera administración de empresas.

En las características sociodemográficas (Tabla 1) de los profesores encuestados se observa que la edad promedio de los mismos es de 40 años, en una muestra de 58 docentes.

Hay 17 hombres que representan el 29%. 41 mujeres que representan el 71%, en el lugar de residencia de los profesores tenemos que 10 viven en el norte que sería el 17%, 8 viven en el sur representando el 14%, 15 en el este con un 26% de representatividad, 12 en el oeste representa el 21% y 13 profesores viven fuera de la ciudad representando el 22%.

En nivel socioeconómico, 56 profesores perciben un sueldo de hasta \$2.000 siendo el 97% de la población encuestada y 2 docentes que tienen sueldos de más de \$3.000 dólares representan el 3%. El estado civil de los profesores, 3 son solteros que representan el 5% y 55 profesores están casados que representa el 95% de los encuestados. Por último, en nivel de estudios existen 56 profesores que tienen maestría en distintas especializaciones que una representatividad del 97% y 2 docentes con doctorados dando el 3% de los consultados.

**Tabla 2: Satisfacción laboral ¿Cómo se siente en su trabajo?**

Preguntas	Comunicación y el modo en que la información se transmite en su centro	Relaciones que tiene con otras personas en su trabajo	Impresión sobre la forma en que se le valora	Oportunidades actuales de desarrollo profesional	Nivel de seguridad y estabilidad en el puesto actual	Estilo de liderazgo de superiores y jefes	Modo en que se resuelven los conflictos	Grado en que su trabajo le permite lograr aspiraciones y ambiciones	Grado de flexibilidad y libertad que tiene en su trabajo
<b>Respuestas</b>	<b>PORCENTAJES</b>								
Totalmente insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Algo insatisfecho	0	0	0	0	0	43	72	0	12
Algo satisfecho	0	0	0	100	100	0	0	74	88
Muy satisfecho	0	78	59	0	0	57	28	26	0
Totalmente satisfecho	100	22	41	0	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Observando la satisfacción laboral y como se siente el colaborador en su puesto de trabajo (Tabla 2) la pregunta Comunicación y el modo en que la información se transmite en su centro, el 100% de los encuestados respondieron que están

totalmente satisfecho con la comunicación transmitida desde la dirección de carrera.

La pregunta Relaciones que tiene con otras personas en su trabajo, el 78% de encuestado contesto que está muy satisfecho con las

relaciones entre sus colegas y demás autoridades y el 22% de encuestados indica que se sienten totalmente satisfechos en las relaciones laborales con los compañeros docentes.

La pregunta Impresión sobre la forma en que se le valora, el 59% de consultados respondió que se sienten muy satisfechos en la forma que son considerados por la institución, mientras que el 41% indico que están totalmente satisfechos con el trato que reciben del director de carrera y la universidad.

La pregunta Oportunidades actuales de desarrollo profesional, el 100% de los docentes encuestados respondió que se sienten algo satisfechos con las oportunidades de promoción profesional en la carrera.

La pregunta Nivel de seguridad y estabilidad en el puesto actual, el 100% contestó que se encuentran algo satisfechos con la estabilidad laboral que les brinda la universidad.

En el estilo de liderazgo de superiores y jefes, el 43% argumento que están algo insatisfechos con el estilo de liderazgo del director de carrera y el 57% contestó que se sienten muy satisfechos con la dirección que ejerce su director de carrera.

En el Modo en que se resuelven los conflictos, el 72% indico que se sienten algo insatisfecho debido que dentro de la carrera están los jefes de áreas y ellos son los que se encargaran de las novedades académicas de su grupo de docentes.

**Tabla 3: Fuentes de presión en su trabajo**

Preguntas	Demasiado trabajo que hacer	Trabajar muchas horas al día	Realizar mismas actividades de forma rutinaria	Dificultad y complejidad de las tareas	Falta de promoción	Amenaza de despido inminente	Dirigir o supervisar el trabajo de otras personas	Trabajar con gente diferente	Llevarme trabajo a casa	No desconectar sobre temas del trabajo	Requerimientos incompatibles de dos o más personas	Tareas administrativas aburridas y excesiva burocracia	Compartir el trabajo y la responsabilidad con otros
Respuestas	PORCENTAJES												
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	22	24	0	0	17	0	12	0	0	0
Bastante en desacuerdo	0	0	0	78	76	0	0	26	0	0	0	0	19
Algo en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	100	18	100	0	0	0	81
Algo en acuerdo	0	0	0	0	0	100	0	12	0	88	100	0	0
Bastante de acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	100	0
Totalmente de acuerdo	100	100	100	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0
Totales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

En las escalas fuentes de presión en su trabajo (Tabla 3), las preguntas: Demasiado trabajo que hacer, Trabajar muchas horas al día y Realizar las mismas actividades de forma rutinaria, el 100% de los consultados indica que se sienten totalmente de acuerdo, todos creen que tienen mucha carga laboral dentro de sus tareas rutinarias.

En Dificultad y complejidad de las tareas, el 22% contestó que están totalmente en desacuerdo con las tareas asignadas debido a la dificultad y complejidad de las actividades y por la falta de tiempo, por otro lado, el 78% indico sentirse bastante en desacuerdo con las tareas a cumplir.

La pregunta Falta de promoción, el 24% contestó sentir totalmente en desacuerdo con las promociones del escalafón docente, mientras que el 76% indica que están bastante en desacuerdo con sus logros laborales.

Entre el Grado de flexibilidad y libertad que tiene en su trabajo, el 12% contestó que se sienten algo insatisfecho con los controles que ejerce la carrera en las actividades asignadas, mientras que un 88% respondió que se sienten algo satisfecho con la flexibilidad que le brinda su puesto de trabajo.

Mientras que el 28% dice estar muy satisfechos con la manera en que se resuelven los conflictos que se presentan.

Sobre el Grado en que su trabajo le permite lograr aspiraciones y ambiciones, el 74% afirmo que se sienten algo satisfecho con la consecución de sus logros profesionales y el 76% indica que se sienten muy insatisfecho por la forma en que se patrocinan las promociones o ascensos.

La escala de Amenaza de despido inminente, el 100% de los docentes encuestados respondió sentirse algo en acuerdo con este indicador, debido a la forma que son evaluados por los estudiantes y director de carrera cada fin de semestre, pero la universidad trata de garantizar los puestos de trabajo para cada profesor.

Las preguntas: Dirigir o supervisar el trabajo de otras personas, Llevarme trabajo a casa, el 100% de consultados dijo sentirse algo en desacuerdo, porque a nadie le gusta tener muchas responsabilidades a su cargo, pero la carrera consiente de esta disposición cuenta con los jefes de áreas que se encargan de supervisar y direccionar el trabajo de los profesores por área, en la escala de llevar trabajo a casa, la dirección sigue acciones para reducir al mínimo que los

docentes lleven trabajo a casa, para esto cada docente tiempo completo dentro de sus horas administrativas debe calificar deberes y exámenes en su despacho.

Trabajar con gente diferente es otra pregunta de la matriz y obtuvo el 17% de encuestados que indica sentirse totalmente en desacuerdo con la idea de trabajar con gente diferente, sea porque recién han ingresado a la carrera o docentes de otras sedes, el 26% están bastante en desacuerdo con trabajar con gente nueva, el 18% está algo en desacuerdo trabajar con gente nueva, el 12% argumenta estar algo en desacuerdo con trabajar con compañeros nuevos, el 17% dice estar bastante de acuerdo en trabajar con gente nueva y les brindan la mejor predisposición a estos compañeros y el 10% dice estar totalmente de acuerdo en trabajar con gente nueva.

En la pregunta de No desconectar sobre temas del trabajo, el 12% dice estar totalmente en desacuerdo con el hecho de que aun estando en casa siguen de una u otra manera conectados con

el trabajo, por otro lado, el 88% dice estar algo en acuerdo de seguir atendiendo y realizando tareas laborales en su hogar.

La pregunta Requerimientos incompatibles de dos o más personas, el 100% de los encuestados indico que se sienten algo en acuerdo, el conflicto se origina por los malos entendidos que se podría dar con las personas que se encargan del control de actividades.

En Compartir el trabajo y la responsabilidad con otros, el 19% respondió estar bastante en desacuerdo con esta disposición, mientras que el 81% dice estar algo en desacuerdo con el hecho de compartir responsabilidades de tareas con otros compañeros docentes.

Al igual que en cualquier centro de educación superior, los profesores consideran que tienen demasiado trabajo que hacer, también que trabajan demasiadas horas al día y que realizan actividades rutinarias.

**Tabla 4: Burnout**

Preguntas	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	Al final de la jornada me siento agotado	Me siento cansado cuando me levanto	El trabajo diario es realmente una tensión para mí	Me siento quemado por el trabajo	Solo deseo hacer mi trabajo y que nadie me moleste	Me he vuelto más cínico en mi trabajo	He ido perdiendo el interés por mi trabajo
<b>Respuestas</b>	<b>PORCENTAJES</b>							
Nunca	0	0	0	0	0	0	0	16
Algunas veces al año o menos	0	0	0	0	0	0	0	84
Una vez al mes o menos	0	0	0	0	0	0	0	0
Algunas veces al mes	0	0	0	0	0	0	12	0
Una vez por semana	0	0	0	0	0	0	16	0
Algunas veces por semana	0	0	0	0	0	0	0	0
Todos los días	100	100	100	100	100	100	72	0
<b>Totales</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

En el enunciado de Burnout (Tabla 4), en las escalas: Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado, Al final de la jornada me siento agotado, Me siento cansado cuando me levanto, El trabajo diario es realmente una tensión para mí, Me siento quemado por el trabajo, Solo deseo hacer mi trabajo y que nadie me moleste, el 100% de los encuestados contestaron sentirse así todos los días, por las múltiples tareas a cumplir en el trabajo a más de dedicar tiempo y esfuerzo personal con sus familias.

La pregunta Me he vuelto más cínico en mi trabajo, el 12% indica que se siente así algunas veces al mes, el 16% dice sentir así una vez por semana y el 72% dice que se siente de esa manera todos los días.

Los profesores manifiestan que a más de la docencia también deben cumplir con actividades de acreditación y la presión que ejercen los jefes de área y el director los estresa sobre manera, al punto de no cumplir a tiempo con la entrega de tareas o labores asignadas.

En la pregunta He ido perdiendo el interés por mi trabajo, el 16% indica que nunca ha perdido el interés por su trabajo y que la docencia es su vocación, mientras que el 84% contesto que algunas veces al año o menos, ha tenido esa sensación.

Tabla 5: Influencia que tiene el ambiente organizacional sobre su comportamiento

Preguntas	Se brinda información específica sobre responsabilidades	Información fácil de entender de requerimientos de trabajo	Se proporciona información para tener éxito	Se proporciona información precisa para hacer correcto el trabajo	La información es la misma sin importar la fuente	Empleados se les impide que tomen sus propias decisiones	Restricciones impiden que los empleados hagan las cosas	La libertad de los empleados por tomar decisiones es limitada	Procedimientos impiden que un empleado haga el trabajo a su modo	Otras personas limitan lo que un empleado puede hacer	Sus tareas son más importantes que las de otros puestos	Consecuencias si un empleado se desvía de lo que se espera de él
Respuestas	PORCENTAJES											
Totalmente en desacuerdo	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bastante en desacuerdo	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	2
Algo en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0
Algo en acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bastante de acuerdo	0	100	100	100	100	100	100	100	0	100	0	98
Totalmente de acuerdo	96	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Se observa que la Influencia que tiene el ambiente organizacional sobre su comportamiento (Tabla 5), la pregunta de Se brinda información específica sobre responsabilidades, el 2% indico estar totalmente en desacuerdo, otro 2% indico estar bastante en desacuerdo con las disposiciones dadas por sus jefes inmediatos, mientras que el 96% indico estar totalmente de acuerdo con las disposiciones y consideran que la información es clara y precisa. De las preguntas: Información fácil de entender de requerimientos de trabajo.

Se proporciona información para tener éxito, Se proporciona información precisa para hacer correcto el trabajo, La información es la misma sin importar la fuente, Empleados se les impide que tomen sus propias decisiones, Restricciones impiden que los empleados hagan las cosas, La libertad de los empleados por tomar decisiones es limitada, Otras personas limitan lo que un empleado puede hacer, las respuestas fueron contundentes del 100% de encuestados que indicaron que están bastante de acuerdo con cada una de estas interrogantes, porque si bien es cierto que la información llega clara y precisa, ellos encuentran muchas veces obstáculos para cumplir con sus actividades asignadas ya sea porque depende de otras personas para terminar su labor o porque simplemente no cuentan con autonomía para tomar sus propias decisiones y resolver de la mejor manera el inconveniente.

En la pregunta Procedimientos impiden que un empleado haga el trabajo a su modo, el 100% indico que existen muchas tareas repetitivas y eso hace que no se cumpla muchas veces con lo programado en la ejecución de una actividad. Respectivamente a Sus tareas son más importantes que las de otros puestos, el 100% contesto estar bastante en desacuerdo porque las responsabilidades son equitativas y cada labor o

esfuerzo es valioso y necesario en la consecución de un objetivo.

La pregunta Consecuencias si un empleado se desvía de lo que se espera de él, el 2% señalo que está bastante en desacuerdo que las disposiciones no se acatan y que se puede hacer caso omiso siempre, mientras que el 98% indico que está bastante de acuerdo con las sanciones que conlleva no acatar las recomendaciones dadas por el director de carrera para una estabilidad laboral perdurable.

El ambiente institucional es muy agradable, de esa forma lo perciben los docentes, existe mucha empatía entre compañeros sin importar a la dedicación que pertenezcan, es notable el grado de compañerismo y cooperación en las tareas administrativas o en la preparación de clases, lecciones y exámenes por áreas.

Mediante la observación y la aplicación de la encuesta para medir el grado de estrés en el que están inmersos los profesores de la carrera de administración de empresas de una institución universitaria en la ciudad de Guayaquil, se considera que el mismo se encuentra en nivel moderado, por lo tanto; el desempeño laboral de estos profesionales es eficiente.

Las tareas del plan de mejoras, las actividades de vinculación y las gestiones propias de la carrera como la docencia, titulación, horas de investigación, etc., son demandantes y hasta cierto grado estresantes por la cantidad de información que se sustenta, estas son cumplidas por los docentes con la mejor predisposición, porque ellos saben que su esfuerzo es retribuido, no solo con una fuente de trabajo segura y estable, sino también con incentivos y estímulos personales y profesionales.

Contrastando las definiciones y estudios del estrés laboral y el síndrome de burnout, se indica que ningún docente con dedicación a tiempo completo ha padecido o padece del síndrome de burnout. Los niveles de estrés que presentan los docentes son normales en los profesionales que están en contacto directo con alumnos de todos los semestres.

La institución se preocupa de la salud de sus colaboradores, por ello cada año realiza la campaña de exámenes ocupacionales, con el fin de detectar enfermedades y establecer tratamientos según sea el caso.

### **PROPUESTA DE ACCIONES PARA DISMINUIR LOS NIVELES DE ESTRÉS QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES**

#### ***Satisfacción laboral ¿Cómo se siente en su trabajo?***

- Los jefes de cada área en coordinación con la dirección del talento humano, efectuarán evaluaciones de desempeño laboral y luego se realizarán una apropiada retroalimentación encaminada a mejorar el cumplimiento de las tareas asignadas a cada docente.
- Para mejorar la satisfacción laboral de los profesores se reconocer el desempeño de sus responsabilidades y motivarlos con capacitaciones o charlas para reforzar la relación jefe – colaborador, lo que ayudara a una mejor comunicación laboral.

#### ***Fuentes de presión en su trabajo***

- Diseñar planes de prevención de estrés para los docentes que incluya coaching motivacional y/o actividades grupales de recreación.
- Aplicar estrategias organizacionales para mejorar el clima laboral y promover el apoyo social en el trabajo y sobre todo crear la cultura de que el docente se desconecte de su trabajo y todo lo que este conlleva cuando este en casa.
- Dedicar unos minutos de la jornada laboral para tomar una pausa activa.

#### ***Burnout***

- Realizar reuniones periódicas entre los docentes y las personas encargadas de ejercer control de las actividades, esta táctica tendrá un impacto significativo porque los profesores podrán exponer sus quejas e inconformidades y dar sugerencias y/o

consejos, que ayudaran a eliminar las tareas repetitivas y a alcanzar la consecución de objetivos. Esta disposición traerá más compañerismo y promoverá el bienestar institucional de la docencia.

- Buscar alternativas que bajen los índices de cansancio, agotamiento y malestar de los docentes, cuando le asignan tareas administrativas, una opción válida puede ser que en las fechas de preparación y toma de exámenes, los profesores tengan más tiempo para la entrega de sus informes y no caigan en observación por incumplimiento.

#### ***Influencia que tiene el ambiente organizacional sobre su comportamiento***

- Propiciar un acertado clima laboral para que los profesores desarrollen de la mejor manera sus habilidades académicas, lo que aumentara la productividad y la empatía con sus compañeros.
- Eliminar las barreras de comunicación, los jefes de área serán los encargados de generar entre sus pares la confianza teniendo presente que todos forman un equipo de trabajo y todos buscan alcanzar las mismas metas para la institución.
- Evitar los malos entendidos ya sea por murmuraciones o especulaciones esta mala práctica provocara rivalidades o hasta discriminación.
- Comunicar a los jefes la disponibilidad y estado de los recursos materiales, los cuales servirán para mejorar el entorno laboral.
- Favorecer continuamente la promoción del escalafón docente, de acuerdo a la antigüedad y al desempeño en la carrera.

### **CONCLUSIONES**

Entre los argumentos que podrían originar un bajo desempeño laboral en los docentes de la carrera de administración de empresas tales como: la sobrecarga laboral, la conducta de los estudiantes en clases, los conflictos con colegas, padres de familia y jefes, sumado a esto las tareas administrativas y su respectivo control por cumplirlas, ha hecho que los profesores sientan estrés y malestar por estas causas. Sin embargo, ante estos factores estresantes, se observa índices satisfactorios del clima laboral y buena predisposición a cumplir con las tareas asignadas,

no obstante en los resultados de la medición de burnout hay indicadores que demuestran estadios tempranos de este padecimiento.

Las estrategias implementadas y demostradas en este estudio sirven para reducir y prevenir el estrés y el desgaste físico y mental de los docentes por las labores cotidianas, las mismas que son la clave para que el desempeño laboral y la calidad académica no se vean afectadas, a pesar de la carga a la que están expuestos.

### **Bibliografía**

- Cabrera, Moriana, & Herruzo. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 603.
- Cañizares, & Domínguez. (2012). *Elaboración de un manual de manejo del estrés aplicable al personal del Rectorado de la Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Politécnica Salesiana.
- Cardona. (2010). ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍAS DE LA UNIVERSIDAD LIBRE DE PEREIRA. *CULTURA DEL CUIDADO ENFERMERÍA / VOL. 7 / No. 2*, 28-38.
- Carlin, M., & Ruiz, E. J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *anales de psicología 2010*, vol. 26, nº 1 (enero), 169-180.
- Coronado. (enero de 2015). *Repositorio Digital UPS*. Obtenido de Caracterización del impacto del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los mandos operativos del área comercial de la empresa CONECEL:  
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9024>
- Domínguez, C. C., Hederich, C., & Sañudo, J. E. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología Volumen 42 no. 1*, 131-146.
- Fernández, S. L. (2004). EL DESGASTE PROFESIONAL (SINDROME DE BURNOUT) EN LOS TRABAJADORES SOCIALES. *PORTULARIA 4*, Universidad de Huelva, 499-506.
- Ferrel, Sierra, & Rodríguez. (2010). Síndrome de desgaste profesional (Burnout) en médicos especialistas de un hospital Universitario, de la ciudad de Santa Martha, Colombia. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud - DUAZARY, JUNIO DE 2010*, Vol. 7 Nº 1, 29-40.
- García, & Andrade. (2010). *Repositorio Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de Diagnóstico del nivel de estrés y su incidencia en el desempeño laboral, en el personal administrativo del Hospital Regional Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca.
- Gil, Nuñez, & Selva. (2006). Relación entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) y Síntomas Cardiovasculares: Un Estudio en Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology - 2006*, Vol. 40, Num. 2, 227- 232.
- Gil; Peiró. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *anales de psicología vol. 15, nº 2*, 261-268.
- Gil-Monte, P. R., Nuñez-Román, E. M., & Selva-Santoyo, Y. (2006). Relación entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) y Síntomas Cardiovasculares: Un Estudio en Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology - 2006*, Vol. 40, Num. 2, 227- 232.
- Gumbau, Soria, S., & Silla, P. (2012). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología*, Vol. 30 (1-3), 30 años de Apuntes de Psicología, 311-321.
- Hernández, Fernández, R., & Contador. (2006). BURNOUT, EXPECTATIVAS DE CONTROL Y APRONTAMIENTO EN UN GRUPO DE FUNCIONARIOS DE PRISIONES. *Revista de psicopatología y Psicología Clínica Vol. 11, N.º 3*, 155-164.
- Jiménez, Hernández, & Gutiérrez. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - 2000 volumen 16 no. 2*, Págs. 151-171.
- Jiménez, Hernández, & Gutiérrez, G. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - 2000 volumen 16 no. 2*, Págs. 151-171.
- León, M. B., & García, R. I. (2013). MEDICIÓN DEL DESGASTE LABORAL EN EL RAMO COMERCIAL. *Revista ingeniería industrial 12 no. 2*, 19-28.
- Loli, Galicia, A., Alarcón, & Rudi. (2008). AGOTAMIENTO LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DE LIMA METROPOLITANA. *Revista de investigación en Psicología - vol. 11, n.º 2*, 93 - 119.
- Marqués, Lima, & Lopes. (2005). Fuentes de estrés, burnout y estrategias de coping en profesores portugueses. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 127.
- Marqués, Lima, & Lopes. (2005). Fuentes de estrés, burnout y estrategias de coping en profesores portugueses. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 127.
- Marrau. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles . *Fundamentos en Humanidades*, 54.
- Martínez, O. F., Cabrera, C. H., Tapia, A. M., Suárez, S. M., & García, B. G. (2007). Burnout en médicos residentes que realizan guardias en un servicio de urgencias. *emergencias*;19, 116-121.
- Moreno, Hernández, & Carvajal. (2009). El Burnout del Profesorado Universitario y las Intenciones de Abandono: Un Estudio Multi-Muestra. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Vol. 25, n.º 2*, 149-163.
- Moreno, Ríos, Canto, Martín, & Perles. (2010). Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, volumen 26, no. 3, 255-265.



- Mukiur, R. M. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 12, 2, 219-244.
- Naranjo, D. L. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública Volumen 2 Número1 Enero-Junio 2011*, 80-84.
- Pérez, J. P. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales* 29, 445-455.
- QUICENO, J. M., & ALPI, S. V. (2007). BURNOUT: SÍNDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO (SQT). *ACTA COLOMBIANA DE PSICOLOGÍA* 10 (2), 117-125.
- Ramos, Martínez, & Miramontes. (2015). ESTADO DEL ARTE Y RELEVANCIA DEL SÍNDROME BURNOUT CON ENFOQUE EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CD. JUÁREZ CHIHUAHUA. *Global Conference on Business and Finance Proceedings* ♦ Volume 10 ♦ Number 1, 1171-1176.
- Rionda, & Mares. (2012). Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual / Latin American Journal of Behavioral Medicine* vol. 2, núm. 1, agosto-enero, 2012, 43-50.
- Rísquez, Fernández, & Sánchez. (2011). Síndrome de quemarse por el trabajo, personalidad resistente y malestar psicológico en personal de enfermería. *anales de psicología*, 2011, vol. 27, nº 1 (enero), 71-79.
- Rodríguez. (2010). Burnout: un fenómeno creciente. *Psicología desde el Caribe*, núm. 26, julio-diciembre, 2010, vii-x.
- Referencias**
- Álvarez. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *CEGESTI* no. 160, 1-4.
- Barona, E. G. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *anales de psicología* vol. 19, nº 1 (junio), 145-158.
- Barreto, & Marilú. (2013). Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesores. *Memorias del II Congreso Binacional de Investigación, Ciencia y Tecnología de las Universidades*, 296.
- Barrios, W. L. (2013). Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación* Vol. XXII, N° 42, 53-76.
- Beltrán, Baltaza, Moreno, & Santacruz. (2013). Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara (México). *Salud Uninorte. Barranquilla (Col.)* 2013; 29 (3), 487-500.
- Beltrán; Moreno; Reyes. (enero-junio de 2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y Salud*, Vol. 14, 1: 79-87.
- Ruiz, C. O., & Ríos, F. L. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology* Vol. 4, Nº 1, 137-160.
- Sánchez, & Clavería. (2005). PROFESORADO UNIVERSITARIO: ESTRÉS LABORAL FACTOR DE RIESGO DE SALUD. *Enfermería Global* no. 6, 1-16.
- Sánchez, & Clavería. (2005). PROFESORADO UNIVERSITARIO: ESTRÉS LABORAL FACTOR DE RIESGO DE SALUD. *Enfermería Global* no. 6, 1-16.
- Sonora, U. d. (15 de abril de 2007). *Departamento de Matemáticas*. Obtenido de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf>
- Toscano, J. H., Hernández, L. T., & Salgado, M. M. (2010). Características demográficas y laborales asociadas al Síndrome de Burnout en profesionales de la salud. *Pensamiento Psicológico*, Volumen 8, No. 15, 39-52.
- Villavicencio. (2013). *Repositorio Digital UPS*. Obtenido de Elaboración de un manual para el manejo del estrés en el personal de ventas de la heladería Monte Bianco de la ciudad de Cuenca. Período: 2012-2013: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5127>
- Vinueza. (abril de 2016). *Repositorio Digital UPS*. Obtenido de Entrenamiento en uso de técnicas de gestión de stress y ansiedad en los trabajadores del sistema de protección a víctimas y testigos y otros implicados en el proceso penal, como medida preventiva ante el apareamiento del Síndrome del Burnout.: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/12452>
- Beltrán; Moreno; Reyes. (enero-junio de 2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y Salud*, Vol. 14, 1: 79-87.
- Cabrera, & Herruzo. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 603.
- CABRERA, M. E. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 603.
- Cabrera, Moriana, & Herruzo. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 603.
- Cañizares, & Dominguez. (2012). *Elaboración de un manual de manejo del estrés aplicable al personal del Rectorado de a Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Politécnica Salesiana.
- Cardona. (2010). ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍAS DE LA UNIVERSIDAD LIBRE DE PEREIRA. *CULTURA DEL CUIDADO ENFERMERÍA / VOL. 7 / No. 2*, 28-38.
- Carlin, M., & Ruiz, E. J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *anales de psicología* 2010, vol. 26, nº 1 (enero), 169-180.

- Coronado. (enero de 2015). *Repositorio Digital UPS*. Obtenido de Caracterización del impacto del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los mandos operativos del área comercial de la empresa CONECEL:  
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9024>
- Domínguez, C. C., Hederich, C., & Sañudo, J. E. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología Volumen 42 no. 1*, 131-146.
- Fernández, S. L. (2004). EL DESGASTE PROFESIONAL (SINDROME DE BURNOUT) EN LOS TRABAJADORES SOCIALES. *PORTULARIA 4, Universidad de Huelva*, 499-506.
- Ferrel, Sierra, & Rodríguez. (2010). Síndrome de desgaste profesional (Burnout) en médicos especialistas de un hospital Universitario, de la ciudad de Santa Martha, Colombia. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud - DUAZARY, JUNIO DE 2010, Vol. 7 N° 1*, 29-40.
- García, & Andrade. (2010). *Repositorio Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de Diagnóstico del nivel de estrés y su incidencia en el desempeño laboral, en el personal administrativo del Hospital Regional Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca.
- Gil, Nuñez, & Selva. (2006). Relación entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) y Síntomas Cardiovasculares: Un Estudio en Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology - 2006, Vol. 40, Num. 2*, 227- 232.
- Gil; Peiró. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *anales de psicología vol. 15, n° 2*, 261-268.
- Gil-Monte, P. R., Nuñez-Román, E. M., & Selva-Santoyo, Y. (2006). Relación entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) y Síntomas Cardiovasculares: Un Estudio en Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology - 2006, Vol. 40, Num. 2*, 227- 232.
- Gumbau, Soria, S., & Silla, P. (2012). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología, Vol. 30 (1-3), 30 años de Apuntes de Psicología*, 311-321.
- Hernández, Fernández, R., & Contador. (2006). BURNOUT, EXPECTATIVAS DE CONTROL Y APRONTAMIENTO EN UN GRUPO DE FUNCIONARIOS DE PRISIONES. *Revista de psicopatología y Psicología Clínica Vol. 11, N.º 3*, 155-164.
- Jiménez, Hernández, & Gutiérrez. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - 2000 volumen 16 no. 2*, Págs. 151-171.
- Jiménez, Hernández, & Gutiérrez, G. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - 2000 volumen 16 no. 2*, Págs. 151-171.
- León, M. B., & García, R. I. (2013). MEDICIÓN DEL DESGASTE LABORAL EN EL RAMO COMERCIAL. *Revista ingeniería industrial 12 no. 2*, 19-28.
- Loli, Galicia, A., Alarcón, & Rudi. (2008). AGOTAMIENTO LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DE LIMA METROPOLITANA. *Revista de investigación en Psicología - vol. 11, n.º 2*, 93 - 119.
- Marqués, Lima, & Lopes. (2005). Fuentes de estrés, burnout y estrategias de coping en profesores portugueses. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 127.
- Marqués, Lima, & Lopes. (2005). Fuentes de estrés, burnout y estrategias de coping en profesores portugueses. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 127.
- Marrau. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles . *Fundamentos en Humanidades*, 54.
- Martínez, O. F., Cabrera, C. H., Tapia, A. M., Suárez, S. M., & García, B. G. (2007). Burnout en médicos residentes que realizan guardias en un servicio de urgencias. *emergencias*;19, 116-121.
- Moreno, Hernández, & Carvajal. (2009). El Burnout del Profesorado Universitario y las Intenciones de Abandono: Un Estudio Multi-Muestra. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Vol. 25, n.º 2*, 149-163.
- Moreno, Ríos, Canto, Martín, & Perles. (2010). Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, volumen 26, no. 3*, 255-265.
- Mukiur, R. M. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional . *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 12, 2, 219-244.
- Naranjo, D. L. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial . *Revista CES Salud Pública Volumen 2 Número1 Enero-Junio 2011* , 80-84.
- Pérez, J. P. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales 29* , 445-455.
- QUICENO, J. M., & ALPI, S. V. (2007). BURNOUT: SÍNDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO (SQT). *ACTA COLOMBIANA DE PSICOLOGÍA 10 (2)*, 117-125.
- Ramos, Martínez, & Miramontes. (2015). ESTADO DEL ARTE Y RELEVANCIA DEL SÍNDROME BURNOUT CON ENFOQUE EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CD. JUÁREZ CHIHUAHUA. *Global Conference on Business and Finance Proceedings ♦ Volume 10 ♦ Number 1*, 1171-1176.
- Rionda, & Mares. (2012). Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual / Latin American Journal of Behavioral Medicine vol. 2, núm. 1, agosto-enero, 2012*, 43-50.
- Rísquez, Fernández, & Sánchez. (2011). Síndrome de quemarse por el trabajo, personalidad resistente y malestar psicológico en personal de enfermería. *anales de psicología, 2011, vol. 27, n° 1 (enero)*, 71-79.

- Rodríguez. (2010). Burnout: un fenómeno creciente. *Psicología desde el Caribe, núm. 26, julio-diciembre, 2010*, vii-x.
- Ruiz, C. O., & Ríos, F. L. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology Vol. 4, Nº 1*, 137-160.
- Sánchez, & Clavería. (2005). PROFESORADO UNIVERSITARIO: ESTRÉS LABORAL FACTOR DE RIESGO DE SALUD. *Enfermería Global no. 6*, 1-16.
- Sánchez, & Clavería. (2005). PROFESORADO UNIVERSITARIO: ESTRÉS LABORAL FACTOR DE RIESGO DE SALUD. *Enfermería Global no. 6*, 1-16.
- Sonora, U. d. (15 de abril de 2007). *Departamento de Matemáticas*. Obtenido de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf>
- Toscano, J. H., Hernández, L. T., & Salgado, M. M. (2010). Características demográficas y laborales asociadas al Síndrome de Burnout en profesionales de la salud. *Pensamiento Psicológico, Volumen 8, No. 15*, 39-52.
- Villavicencio. (2013). *Repositorio Digital UPS*. Obtenido de Elaboración de un manual para el manejo del estrés en el personal de ventas de la heladería Monte Bianco de la ciudad de Cuenca. Período: 2012-2013: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5127>
- Vinueza. (abril de 2016). *Repositorio Digital UPS*. Obtenido de Entrenamiento en uso de técnicas de gestión de stress y ansiedad en los trabajadores del sistema de protección a víctimas y testigos y otros implicados en el proceso penal, como medida preventiva ante el apareamiento del Síndrome del Burnout.: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/12452>

**Anexos:**

**Anexo 1: Encuesta aplicada a los profesores tiempo completo.**

**CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS Y SALUD LABORAL**

Solicitamos su colaboración en este estudio que busca analizar los factores de estrés de su trabajo y su influencia sobre la salud. Su participación es muy importante, le rogamos conteste con sinceridad. Este cuestionario es completamente anónimo y los datos solo tienen fines de investigación.

**¡Gracias por su colaboración y perdone las molestias!**

*INSTRUCCIONES PARA COMPLEMENTAR EL CUESTIONARIO*

A continuación, le presentamos una serie de preguntas acerca de su situación personal y laboral. Los datos serán usados de forma **confidencial** y solamente con fines de investigación, por ello rogamos que conteste con sinceridad.

Existen diversos tipos de respuestas. Rodee con un círculo la que mejor exprese su caso. Si se equivoca, tache con un aspa la respuesta equivocada y vuelva a marcar con un círculo la elegida.

**SATISFACCIÓN LABORAL. ¿Cómo se siente en su trabajo?**

Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Algo satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5	6

**ITEMS**

A1	La comunicación y el modo en que la información se transmite en su centro.	1	2	3	4	5	6
A2	Las relaciones que tiene con otras personas en su trabajo.	1	2	3	4	5	6
A3	Su impresión sobre la forma en que se le valora a Vd. y los trabajos que hace.	1	2	3	4	5	6
A4	Las oportunidades actuales de desarrollo profesional.	1	2	3	4	5	6
A5	El nivel de seguridad/estabilidad en su puesto de trabajo actual.	1	2	3	4	5	6
A6	El estilo de liderazgo que utilizan sus superiores y jefes.	1	2	3	4	5	6
A7	El modo en que se resuelven los conflictos en su trabajo.	1	2	3	4	5	6
A8	El grado en que su puesto de trabajo le permite lograr sus aspiraciones y ambiciones.	1	2	3	4	5	6
A9	El grado de flexibilidad y libertad que tiene en su trabajo.	1	2	3	4	5	6

**FUENTES DE PRESIÓN EN SU TRABAJO.**

**Las afirmaciones que siguen son generalmente fuentes potenciales de presión en el trabajo. Indique cuánto le afectan a usted.**

Siempre es una fuente de presión	6
Casi siempre es una fuente de presión	5
En bastantes ocasiones es una fuente de presión	4
En algunas ocasiones es una fuente de presión	3
En pocas ocasiones es una fuente de presión	2
No, en absoluto es una fuente de presión	1

**Desempeño laboral de los docentes de la carrera administración de empresas de una institución universitaria en Guayaquil**

BA1	Tener demasiado trabajo que hacer.	1	2	3	4	5	6
BA2	Tener que trabajar muchas horas al día.	1	2	3	4	5	6
BA3	Realizar siempre las mismas actividades de forma rutinaria	1	2	3	4	5	6
BA4	Mantenerse al día en relación con nuevas técnicas, ideas, tecnologías, innovaciones.	1	2	3	4	5	6
BA5	La dificultad y complejidad de las tareas que tengo que realizar en mi trabajo	1	2	3	4	5	6
BB1	Falta de promoción (estar trabajando en un nivel por debajo de mis capacidades).	1	2	3	4	5	6
BB2	Amenaza de despido inminente.	1	2	3	4	5	6
BB3	Ser infravalorado/a.	1	2	3	4	5	6
BB4	La ausencia de cualquier posibilidad de desarrollo de carrera.	1	2	3	4	5	6
BB5	La falta de reconocimiento social	1	2	3	4	5	6
BC1	Dirigir o supervisar el trabajo de otras personas.	1	2	3	4	5	6
BC2	Sentirme aislado/a. por mis compañeros o jefes.	1	2	3	4	5	6
BC3	Falta de apoyo y de ánimo por parte de los superiores.	1	2	3	4	5	6
BC4	Tener que trabajar con gente diferente a mí.	1	2	3	4	5	6
BC5	El comportamiento y actitudes de los compañeros	1	2	3	4	5	6
BD1	Llevarme trabajo a casa.	1	2	3	4	5	6
BD2	No ser capaz de desconectar sobre temas del trabajo en casa.	1	2	3	4	5	6
BD3	La vida familiar con una pareja que también intenta desarrollarse profesionalmente	1	2	3	4	5	6
BD4	Ausencia de estabilidad o seguridad en la vida familiar.	1	2	3	4	5	6
BD5	Tener que desarrollar su carrera a costa de la vida familiar.	1	2	3	4	5	6
BE1	Tener que hacer cosas que deberían ser hechas de forma diferente	1	2	3	4	5	6
BE2	Recibir tareas sin los recursos necesarios para cumplirlas	1	2	3	4	5	6
BE3	Recibir requerimientos incompatibles de dos o más personas	1	2	3	4	5	6
BE4	No contar con las suficientes políticas y directrices para hacer bien mi trabajo	1	2	3	4	5	6
BE5	Trabajar bajo directrices y órdenes imprecisas	1	2	3	4	5	6
BE6	No saber exactamente lo que se espera de mí	1	2	3	4	5	6
BF1	No se hacen consultas y hay falta de comunicación.	1	2	3	4	5	6
BF2	Existencia de discriminaciones y favoritismos.	1	2	3	4	5	6
BF3	Tareas administrativas aburridas y excesiva burocracia.	1	2	3	4	5	6
BF4	Falta de medios económicos u otros recursos para desempeñar mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
BF5	Compartir el trabajo y la responsabilidad con otros.	1	2	3	4	5	6

**BURNOUT.** Por favor, indique con qué frecuencia experimenta en su trabajo cada una de las experiencias que describimos a continuación. Utilice para ello la siguiente escala:

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

C1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	0	1	2	3	4	5	6
C2	Al final de la jornada me siento agotado.	0	1	2	3	4	5	6
C3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
C4	El trabajo diario es realmente una tensión para mí.	0	1	2	3	4	5	6
C5	Me siento "quemado" por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
C6	Pienso que puedo resolver con eficacia los problemas que me surgen en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
C7	Pienso que estoy haciendo una contribución significativa a los objetivos de esta organización.	0	1	2	3	4	5	6
C8	Creo que soy bueno en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
C9	Me siento estimulado cuando logro algo en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
C10	Creo que he logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
C11	Creo que tengo confianza en mí eficacia para alcanzar los objetivos.	0	1	2	3	4	5	6
C12	Sólo deseo hacer mi trabajo y que no me molesten.	0	1	2	3	4	5	6
C13	Creo que me he vuelto más cínico en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
C14	Dudo de la importancia de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
C15	Creo que desde que empecé en este puesto he ido perdiendo el interés por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
C16	Pienso que he perdido el entusiasmo por mi profesión.	0	1	2	3	4	5	6

**Desempeño laboral de los docentes de la carrera administración de empresas de una institución universitaria en Guayaquil**

Califique el grado de acuerdo con la influencia que tiene el ambiente organizacional sobre su comportamiento.

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6

	En este trabajo...						
FA1	se da información específica sobre las responsabilidades relacionadas con el trabajo	1	2	3	4	5	6
FA2	se da información fácil de entender sobre los requerimientos del trabajo	1	2	3	4	5	6
FA3	Se proporciona información clara acerca de lo que un empleado tiene que hacer para tener éxito.	1	2	3	4	5	6
FA4	Se proporciona información precisa a cada uno acerca de cómo hacer correctamente el trabajo.	1	2	3	4	5	6
FA5	a cada empleado se le dice exactamente lo que se espera de él/ella	1	2	3	4	5	6
FB1	Las diferentes fuentes de información de trabajo son siempre coherentes entre sí.	1	2	3	4	5	6
FB2	Todos los requerimientos son compatibles unos con otros.	1	2	3	4	5	6
FB3	Las instrucciones del supervisor se ajustan a las políticas oficiales de la empresa.	1	2	3	4	5	6
FB4	las ayudas informales se ajustan con las políticas oficiales de la empresa	1	2	3	4	5	6
FB5	La información es generalmente la misma sin importar quien la proporcione.	1	2	3	4	5	6
FC1	A los empleados se les impide que tomen sus propias decisiones.	1	2	3	4	5	6
FC2	Las restricciones impiden que los empleados hagan cosas por su propia cuenta.	1	2	3	4	5	6
FC3	La libertad de los empleados para tomar decisiones es limitada por otras personas.	1	2	3	4	5	6
FC4	los procedimientos impiden que un empleado haga el trabajo a su modo	1	2	3	4	5	6
FC5	Otras personas limitan lo que un empleado puede hacer.	1	2	3	4	5	6
FD1	Las decisiones de cada empleado tienen consecuencias extremadamente importantes para los demás.	1	2	3	4	5	6
FD2	Ocurren graves consecuencias cuando un empleado comete un error.	1	2	3	4	5	6
FD3	Se pone en riesgo a otras personas cuando un empleado actúa mal.	1	2	3	4	5	6
FD4	Sus tareas son más importantes que las de casi todos los otros puestos de trabajo.	1	2	3	4	5	6
FD5	Hay consecuencias si un empleado se desvía de lo que se espera de él.	1	2	3	4	5	6

Por favor, responda rodeando con un círculo las alternativas adecuadas o escribiendo las respuestas en los recuadros correspondientes:

**Sexo:** Hombre (1), Mujer (2)

**Edad:** \_\_\_\_\_ años.

**Estado Civil:** Casado (1), soltero (2), divorciado (3), separado (4), viudo (5), vive con su compañero/a (6)

**Si está casado o vive con su pareja**

¿Trabaja su pareja? A tiempo completo (1), A Tiempo Parcial (2), Ocasionalmente (3).

**Número de Hijos dependientes de Ud.:** \_\_\_\_\_

**Nivel académico alcanzado**

(1) Título Universitario de Grado Medio (Tecnólogo)

(2) Título Universitario Grado Superior

(3) Título de Maestría

(4) Título de doctorado

**Actualmente, está cursando algún estudio:** Si (1), No (2).

**¿Cuántos años de experiencia docente tiene?** \_\_\_\_\_ **Años.**

**Señale que tipo de jornada laboral tiene:**

Jornada en la mañana (1), Jornada de tarde-noche (2), Unas horas en la mañana y otras en la tarde-noche (3)

**Muchas Gracias por su colaboración.**