



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE PSICOLOGÍA GENERAL**

PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO

**TEMA:
EL BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD
DOCENTE**

Autor:

CHEVEZ OCAÑA MARIELA DENISSE

Acompañante:

MSC. JOHANA VERÓNICA ESPINEL GUADALUPE

Milagro, Septiembre 2017

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

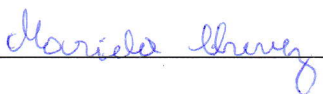
Presente.

Yo, **Chevez Ocaña Mariela Denisse** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación - Examen Complexivo, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta práctica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **“El Burnout y su Incidencia en la Productividad Docente”** del Grupo de Investigación **Análisis de Redes Sociales en Psicología y Educación** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social De Los Conocimientos, Creatividad E Innovación, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 15 días del mes de Septiembre del 2017



Firma del Estudiante (a)

Chevez Ocaña Mariela Denisse

CI: 0923786271

APROBACIÓN DEL ACOMPAÑANTE DE LA PROPUESTA PRÁCTICA

Yo, **Johana Verónica Espinel Guadalupe** en mi calidad de acompañante de la propuesta práctica del Examen Complexivo, modalidad presencial, elaborado por la estudiante **Chevez Ocaña Mariela Denisse**; cuyo tema es: **El Burnout y su Incidencia en la Productividad Docente**, que aporta a la Línea de Investigación **Estudios Biopsicosociales en Grupos Vulnerables de la Población** previo a la obtención del Grado de **Psicología General**; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen Complexivo de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 15 días del mes de Septiembre de 2017.



Msc. Johana Verónica Espinel Guadalupe

ACOMPAÑANTE

CC. 0913610945

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Msc. Espinel Guadalupe Johana Verónica

Msc. Aguilar Pita Diana Vicky

Msc. Miranda Vera Washington Rafael

Luego de realizar la revisión de la propuesta práctica del Examen Complexivo, previo a la obtención del título (o grado académico) de PSICOLOGÍA GENERAL presentado por la srta. CHEVEZ OCAÑA MARIELA DENISSE.

Con el título:

El Burnout y su Incidencia en la Productividad Docente

Otorga al presente la propuesta práctica del Examen Complexivo, las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[95]
DEFENSA ORAL	[5]
TOTAL	[100]
EQUIVALENTE	[100]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) Aprobado

Fecha: 15 de Septiembre del 2017.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	<u>Johana Espinel</u>	<u>Johana Espinel y.</u>
Vocal 1	<u>Diana Aguilar Pita</u>	<u>Diana Aguilar Pita</u>
Vocal 2	<u>Washington Miranda</u>	<u>Washington Miranda</u>

AGRADECIMIENTO

A mi tutora por toda la enseñanza y guía que sirvió de motivación para poder continuar con la última fase mi proceso de titulación.

A mi familia por el gran apoyo brindado tanto económico como emocional, durante toda mi formación profesional.

Mariela

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	2
APROBACIÓN DEL ACOMPAÑANTE DE LA PROPUESTA PRÁCTICA	3
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE GENERAL	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN.....	11
MARCO TEÓRICO	13
DESARROLLO.....	19
CONCLUSIONES.....	23
BIBLIOGRAFÍA	25

TEMA: “El Burnout y su Incidencia en la Productividad Docente”

RESUMEN

Se realizó para este estudio la búsqueda exhaustiva de información en bases de datos confiables entre ellas Scielo y Google Académico, para así poder analizar las variables que componen el tema a tratar dentro de la investigación de una manera efectiva, a continuación las teorías que se destacan dentro del estudio realizado y que más se apegaron al propósito del mismo son: como primer punto se exponen los trabajos realizados por Maslach (1996) quien postuló una definición trascendental del Síndrome de Burnout o también Síndrome del quemado en el trabajo en español y que además creó un instrumento o herramienta para medirlo, con una versión especializada netamente para el área de los educadores, luego damos a conocer la teoría de Mayo (1946) quien plantea un estudio relacionado a la productividad de las empresas y la influencia que las relaciones y la interacción social con las demás personas tienen sobre esta, dentro del contexto laboral. El objetivo primordial de este trabajo investigativo de tipo científico es constatar la influencia o incidencia que posee el Síndrome de Burnout como factor psicosocial con respecto a la productividad del profesional docente en la institución universitaria donde se desempeña. De acuerdo a las investigaciones exploradas se obtuvo como resultado que esta alteración psicológica del ámbito social-laboral tiene una incidencia innegable y significativa en numerosos aspectos del bienestar del docente universitario, tanto en el aspecto físico como psicológico destacando entre estos factores el desempeño y la productividad laboral. A pesar de constatar dicha relación, se evidenció así mismo, que no existe una variedad de teorías sobre productividad enfocadas específicamente al personal de las empresas y como este puede ser un gran aporte si posee

bienestar, en caso de desarrollarse más teorías sobre este tema a futuro, aportarían de forma positiva a las investigaciones que se realicen posteriormente.

PALABRAS CLAVE: Factor psicosocial, burnout, productividad, docente.

TITTLE: "Burnout and its Impact on Teaching Productivity"

ABSTRACT

For this study, the exhaustive search of information in reliable databases such as Scielo and Scholar Google was carried out, in order to analyze the variables that make up the subject to be treated within the research in an effective way, the theories in the study carried out that stand out and that were more attached to the purpose of the research are: Maslach (1996) who postulated a transcendental definition of Burnout Syndrome or also Síndrome del Quemado en el Trabajo in Spanish, and that also Created an instrument or tool to measure it, with a specialized version specifically for the area of educators, then it's introduced the theory of Mayo (1946) who presents a study related to the productivity of enterprises and the influence that relations and social interaction with other people have on this topic, within the labor context. The main objective of this scientific research work is to verify the influence or incidence that Burnout Syndrome has as a psychosocial factor with regard to the productivity of the teaching professionals in the university institution where their job is perform. According to the investigations explored, it was obtained that this psychological alteration of the social-labor sphere has an undeniable and significant incidence in many aspects of the university's teacher well-being, both in the physical and psychological aspect with emphasis between the factors of the performance and productivity labor. Despite this relationship between de variables, it was also evidenced that there is no a variety of productivity theories that are focused specifically in the company's personnel and how this can be a great contribution to the organization when having healthy workers, in case of the development of more theories based on this subject it would contribute in a positive way to the investigations that can be carried out later.

KEYWORDS: Psychosocial factor, Burnout, productivity, teacher.

INTRODUCCIÓN

Según Gil-Monte (2012) los factores psicosociales en relación al trabajo son un conjunto de diversas situaciones que se presentan en el ámbito laboral vinculadas a la gestión de las funciones, el cargo, las actividades realizadas, el ambiente en el que se encuentra el empleado y que influyen en el desenvolvimiento del trabajo y en la vitalidad de la persona.

En la actualidad las indagaciones demuestran la relación que existe entre un ambiente psicosocial negativo, el estrés en el trabajo y los accidentes laborales con la presencia de factores tanto emocionales como físicos que tienen que ver con el estrés, puede acrecentar la falta de concentración, errores de juicio o equivocaciones en las tareas diarias. Búsquedas indican también que afecciones a la salud mental como el burnout esta negativamente relacionado a las prácticas seguras de trabajo aumentando la posibilidad de accidentes. En una recopilación de listados nacionales de enfermedades laborales se puede encontrar la presencia del burnout tanto en Europa como en América. (OIT, 2016).

Los profesionales que se dedican a la educación es el grupo más vulnerable a presentar eventualmente problemas físicos y psicológicos que influyen negativamente en su salud, En Latinoamérica de acuerdo a estudios se han encontrado los parámetros primordiales que intervienen para que se presenten y predominen estos factores generando burnout: diversidad de actividades, carga excesiva de labores, trabajo bajo presión, condiciones de trabajo, remuneración injusta, entre otros. (Botero Álvarez, 2012).

En Ecuador en un estudio a 134 docentes universitarios de la ciudad de Quito donde se aplicó la prueba MBI-ED especializada para profesionales educativos arrojó como resultado lo siguiente: en la variable de agotamiento emocional obtuvo una puntuación de 26,06, en despersonalización se consiguió un 4,59, y en la última variable de realización personal un 39,5. En el resultado general sobre burnout se obtuvo de la muestra que un 31% no posee

nada de burnout, poco para un 28,4%, el 16,4% presenta un nivel medio, bastante para un 20,1%, y considerado como extremo un 3,7%. (Vilaret Serpa & Ortiz Imbaquingo, 2013).

En estadísticas presentadas por la OCDE se evidencia que la elevación de la desigualdad con respecto a las competencias o destrezas influye de manera negativa en la productividad del trabajo, una buena gestión del recurso humano en países de Europa como Italia y España sirve para potencializar el rendimiento laboral con una aproximación del 10% así, podría acercarse a la diferencia que poseen en cuanto a los Estados Unidos. (OCDE, 2015).

En América Latina y El Caribe existe una falta de atención a aspectos que forman parte del conjunto de la productividad entre ellos el capital humano, y esta falta se ha demostrado con la disminución del incremento de productividad laboral. (OIT, 2016).

En el Plan Nacional de Buen Vivir enmarcado en el periodo de 2013-2017, objetivo diez establece: que para encaminarse en una modificación de los estándares establecidos en cuando a productividad y economía que se mantienen, el crecimiento del capital humano es eje principal de remodelación del esquema productivo de nuestro territorio, para lo cual se necesita tener conocimiento sobre el rango académico de los profesionales y personas empleadas dentro del Ecuador con determinados requisitos que faciliten obtener las aptitudes deseadas en los diversos sectores del país, en el lapso de 2007 – 2012 las estadísticas mostraron que existen un 17% de sujetos que poseen estas características en relación a la totalidad de trabajadores en las industrias. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013).

El eje principal de este ensayo de tipo científico es establecer la relación entre el burnout como un factor psicosocial y como el mismo afecta la productividad del personal docente, a través de las teorías e investigaciones que se han desarrollado a medida que han surgido estos fenómenos y los posibles cambios que han tenido estos eventualmente.

MARCO TEÓRICO

Trabajadores relacionados con labores en las que tienen que desenvolverse o relacionarse con las demás personas como los que están ligados a servicios humanos o establecimientos educativos, cuando la interacción entre el trabajador y las personas con las que tiene que desenvolverse no es positiva y si esto sucede con frecuencia, el contexto puede generar estrés crónico como precedente para el Síndrome de Burnout. (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

De acuerdo a los autores Maslach et al., (1996) el Burnout es definido como un síndrome perteneciente al ámbito psicológico que se caracteriza por tres aspectos esenciales como: El agotamiento emocional, este sentimiento tiende a aumentar y, por lo tanto, el sujeto siente que no puede desenvolverse normalmente en su ambiente; La despersonalización, caracterizada por actitudes y sentimientos negativos hacia los demás; y la disminución de realización personal, referida al cambio en la percepción hacia sí mismo de forma negativa en relación a la interacción con el contexto; estas características están fuertemente enlazadas a individuos que laboran con otras personas.

Aunque se le otorga a Freudenberg las primeras definiciones sobre burnout a comienzos de los setenta, quien junto con sus colegas de trabajo estaban a cargo de tratar personas con adicciones, vivenciaron varios síntomas físicos y psíquicos que asociaron con el término, sin embargo, este autor tenía un enfoque netamente clínico sobre el Síndrome de Burnout, fue hasta unos años después que Maslach & Jackson postulan el Burnout desde una perspectiva psicosocial. (Juárez-García, Idrovo, Camacho-Ávila, & Placencia-Reyes, 2014).

A partir de las evidencias obtenidas se creó el MBI (Maslach Burnout Inventory, 1981) que mide en una estructura multidimensional: Realización personal, agotamiento emocional y despersonalización, dirigido en su primera versión a trabajadores que se relacionan con labores de servicios (MBI-HSS), aunque con investigaciones posteriores los autores llegaron

a la conclusión de que también ocurre en el área laboral educativa (MBI-ES) y demás profesiones (MBI-GS) para lo cual se modificó el test ajustándolo a las necesidades de cada ámbito. (Maslach, et al., 1996).

En esta investigación nos centraremos en el Maslach Burnout Educator Survey o traducido al español Inventario de Burnout para Educadores que tuvo su origen en 1996 en la segunda edición del Manual de MBI, el único cambio que obtuvo este modelo fue el de la palabra “paciente” por “estudiante” para poder adaptarlo al área educativa y para que así se obtuvieran mejores resultados, el resto de la prueba es muy similar a la primera edición que consiste básicamente en veintidós enunciados divididos por las tres dimensiones mencionadas anteriormente y que se puede desarrollar en aproximadamente 10 o 15 minutos. (Maslach, et al., 1996).

Luego de varios años el Síndrome de Burnout es traducido al español por Gil-Monte quien lo catalogó como “Síndrome de Quemarse por el Trabajo” así mismo su definición también fue traducida y de acuerdo a sus estudios postula dos perfiles para el síndrome, el primero que se relaciona a emociones y comportamientos asociados al estrés en el trabajo que se producen en un nivel no crónico que no afecta de una manera significativa y de esto se desprenden aspectos como desilusión laboral, desgaste emocional, sin la presencia de sentimientos ligados a la culpa, en el segundo perfil es ya un caso crónico que se vuelve clínico cuando ya se han desarrollado todos los síntomas del Síndrome y este si presenta culpa. (Díaz Bambula & Gómez, 2016).

Si nos enfocamos en la productividad, la Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo se apega a lo que se quiere demostrar con este ensayo, cómo un aspecto social puede intervenir en la conducta y sentimientos de los colaboradores de una organización alterando la manera

en la que se desarrollan en el lugar de trabajo y por consiguiente en los resultados o el producto que debe conseguir a partir de la ejecución de sus actividades. (Mayo, 1946).

Mayo (1946) conocido por sus investigaciones sobre las relaciones humanas, estuvo inmerso en estudios de la “Western Electric Company” en 1927 que duraron aproximadamente diez años, estos se centraron en las relaciones humanas asociadas a el desempeño y productividad de los trabajadores, se había realizado un experimento con anterioridad para determinar los causantes en la influencia de los resultados de producción de dicha empresa pero sin resultados veraces, más tarde, decidieron realizar un nuevo experimento el cual lideró Mayo aplicando las siguientes pruebas divididas en cuatro etapas:

El primer experimento consistía en observar cómo se afectaba la producción por el cambio en la intensidad de la iluminación, entonces, procedieron a dividir dos grupos de trabajadores el primero que mantuvo un mismo nivel de luz constante y en el segundo fueron variando la intensidad, como resultado de esta prueba se demostró que existían variables propias de la persona que influían en el desempeño y por ende en la productividad, más que las modificadas que se dieron en el ambiente.

En la segunda prueba se introdujo recesos para descansar, aperitivos y reducción de la jornada laboral en uno de los grupos, así mismo, el otro continuó con las condiciones normales, para posteriormente hacer una comparación entre ambos, donde se constató que el grupo donde se aplicaron estas modificaciones tuvo mejoras positivas en las relaciones hacia los demás, la motivación y satisfacción incrementó, ya que, había además cooperación grupal.

Para la tercera prueba se aplicaron entrevistas estructuradas para conocer la opinión o puntos de vista sobre las tareas que se desempeñaban, luego se realizaron de igual manera entrevistas pero esta vez no estructuradas para que el trabajador tuviera la oportunidad de

expresarse con libertad, con esto los investigadores se dieron cuenta de la formación de un grupo de trabajadores que se caracterizaba por fidelidad a los miembros de este, compromiso y que además contaba con alguien que los dirigía, a la compañía no le agradó este acontecimiento por lo que procedieron a aplicar la siguiente prueba.

La cuarta prueba se basó en la observación del grupo recientemente descubierto, es así como notaron que este tenía ciertos patrones ya establecidos que todos los miembros debían de seguir o cumplir, caso contrario, obtenían cierta clase de sanción social, el grupo además se organizaba para mejorar la producción en caso de que existiera alguna deficiencia o problema.

Las pruebas ejecutadas señalan que el bienestar de los trabajadores ha sido constante o ha tenido una mejora, aun cuando se han desenvuelto en un nivel exigente, los empleados no están seguros del motivo por el que su productividad ha aumentado notablemente, existe la hipótesis de que este aumento está vinculado, en cierto punto, con el ámbito de trabajo, debido a que, claramente se modificó de una forma positiva, entonces la percepción de su entorno cambió lo que les llevó a sentirse satisfechos no solo con las labores sino con lo que los rodeaba.

Los estudios realizados por Mayo comprobaron que el grupo por el que está rodeado o del que es parte el trabajador tiene una influencia notoria en cuanto al desempeño laboral; la productividad aumentó y el ausentismo disminuyó, en cuanto a la retribución monetaria si bien los autores tenían consciencia de que está ligada a la eficacia, constatan que no juega un papel determinante como la motivación y satisfacción del ambiente en donde se encuentra el sujeto.

Diversos autores concuerdan con Mayo en que el ser humano es fundamental dentro de la organización, y que mucho depende de él los resultados que se obtengan dentro de la misma,

es por ello, que al incluir al trabajador como fuerza potencializadora se le debe prestar una mayor relevancia, de la cual en el pasado carecía, y que no se le era reconocido. (Moreno Briceño & Godoy, 2012).

En conclusión las pruebas de Hawthorne llevadas a cabo en el lapso de aproximadamente diez años, se fundamentaron en la implementación de una serie de procesos que fueron comunicados a los trabajadores para ser ejecutados posteriormente y en donde se prestó atención fundamental a un factor que consideraron verdaderamente relevante dentro de la organización y que en cierto punto no era tomado en cuenta, el desenvolvimiento de la gente. (Hart, 2012).

En estudios posteriores investigadores que tomaron como referencia la teoría y estudios de Elton Mayo se centraron en el clima aboral y cómo este contribuye a los trabajadores relacionándolos de una manera más cercana con su contexto, entre estos autores se encuentra Likert quien en 1961 postula la correlación de la mejora del rendimiento que un clima laboral de soporte supone en el individuo. (Bernal González, Pedraza Melo, & Sánchez Limón, 2015).

De acuerdo con las teorías expuestas el factor social es fundamental y determinante en el comportamiento, un ambiente de trabajo en donde se hallan relaciones interpersonales positivas, basadas en la cooperación, unión, solidaridad, empatía, resultará como fuente de motivación y bienestar en el contexto laboral incrementando así la productividad y calidad del trabajo, por el contrario, si la interacción con los demás conlleva conflictos como un trato irrespetuoso, inequidad, desunión, no se obtendrá el mismo nivel de productividad, ya que, decrecerá.

En el área del personal docente, a parte de todas las funciones que tiene a su cargo, podemos resaltar el hecho de que como parte de su trabajo también debe relacionarse con una cantidad

extensa de estudiantes, que pueden incidir en ocasiones como desencadenante estresor, debido a que, dirigir y atender las necesidades educativas de cada uno de ellos puede ser desgastante para el profesional de área educativa.

DESARROLLO

La Psicología de la Salud Ocupacional o laboral se centra en el estudio de factores psicosociales relacionados a la vida del empleado, su principal meta para los individuos es que estos posean la capacidad de desempeñarse con eficacia, relacionarse con los demás, desenvolverse en su medio, al mismo tiempo que son reconocidos por sus esfuerzos, brindándoles la oportunidad de demostrar sus habilidades, aprendizajes y competencias, facilitando así la productividad, estabilidad y seguridad en el trabajo. (Gil-Monte, 2012).

Los establecimientos laborales propicios proveen una serie de beneficios para el trabajador entre ellos la prevención de afecciones psicológicas como físicas, el bienestar de las personas que conforman las organizaciones es una característica fundamental que sirve de impulso para mantener la economía familiar, la productividad y el crecimiento del individuo en general. (Organización Mundial de la Salud, 2014).

Los riesgos Psicosociales están ligados al contexto de trabajo los cuales incluyen desde aspectos tanto personales, relacionados al cargo, como interpersonales ligados al ambiente laboral, estos factores actúan con un efecto perjudicial para la salud biopsicosocial de la persona, ya que, la mayoría de ellos originan tensión (estrés) en el ámbito profesional. (Uribe Prado, 2015).

Según la OIT (2016), sostiene que el estrés es una alteración que se produce como reacción a una situación o situaciones en específico, que involucran la forma en que se perciben los requerimientos a ejecutar dentro de la organización, los suministros brindados y las aptitudes para afrontar las tareas diarias otorgadas, si hablamos de la relación del estrés hacia lo laboral, este puede ocasionarse cuando existe algún desajuste entre la persona, su cargo o su entorno.

El estrés está estrechamente relacionado con el Burnout o Síndrome del quemado en el trabajo, este término empezó a ser conocido a partir de los años 70 con Freudenberg, quien le adjudicó este nombre a una serie de síntomas tanto psíquicos como de comportamiento que influyen en el trabajo, eventualmente Maslach y Jackson propusieron una definición enfocada dentro de la psicología social y crearon el Inventario de Burnout para medir el síndrome. (Arquero & Donoso, 2013).

Entre las causas determinantes del Síndrome de Burnout, se ha encontrado que luego de aproximadamente veinte años de estudios en diversos países, existen seis variables predominantes, algunas de ellas ya mencionadas previamente como: Sobrecarga laboral, Falta de control con respecto a su cargo y funciones; carencia de recompensa o reconocimiento, relaciones conflictivas con compañeros, justicia o equidad laboral, y los valores, relacionados con la cultura y el clima laboral. (Maslach & Leiter, 2016).

En los efectos del Burnout más frecuentes se encuentran respuestas perjudiciales y abandono del trabajo que abarca renuncias, inasistencia, insatisfacción, carencia de responsabilidad laboral, cambio de personal. Para los trabajadores que a pesar de las malas circunstancias en su ambiente laboral permanecen en el los conlleva a ser menos productivos y por lo tanto a una calidad insuficiente en sus resultados. (Maslach et al., 2016).

Al hablar sobre burnout con respecto al personal docente universitario, se constata que este, se encuentra expuesto a numerosos aspectos intralaborales (clima, organización, relaciones interpersonales), personales (percepción, comportamiento, aptitudes) y sociodemográficos, los cuales, sirven de estímulo para producir estrés como un antecedente y posteriormente desencadenar el síndrome. (Rodríguez, Méndez Hinojosa, & González Ramírez, 2014)

Las investigaciones ejecutadas por Elton Mayo que tuvieron su inicio en 1927 en Western Electric Company demuestran lo fundamental de las relaciones entre las personas que forman

parte de un entorno laboral en conjunto con otros elementos como el contexto de trabajo, las emociones, el engagement (compromiso laboral) y los intereses del grupo del cual forman parte, como componentes que inciden en la productividad y bienestar de los trabajadores, y que, además integran el clima laboral. (Bernal González, Pedraza Melo, & Sánchez Limón, 2015).

Anteriormente no se tenía tanto en cuenta al ser humano como parte esencial de la organización, el personal encargado de administrar la producción daba primordialidad a la tecnología que poseía, y disponía al personal de acuerdo a las necesidades operativas de la maquinaria, no brindaban la importancia debida al estado o bienestar de la mano de obra, sino hasta que en realidad esto afectaba a la producción, en lugar de prevenir o anticipar posibles problemas. El grupo de investigación de Elton Mayo les demostró a los altos ejecutivos que la gestión equivocada del recurso humano puede repercutir en la productividad de igual manera que una falla en la maquinaria. (Hart, 2012).

Es así como se hace una relación conjuntamente con la motivación y los resultados obtenidos por los trabajadores, en la que la remuneración no implica una totalidad sobre ella, aquí se incluye la interacción social del sujeto como parte primordial y de la misma forma se comienza a ver al trabajador como un recurso importante dentro de la gestión de la empresa de la que es parte. (Zubiri Sáenz, 2013).

De acuerdo a las investigaciones encontradas podemos constatar la estrecha relación de las variables de estudio en este trabajo, ya que, varios autores coinciden en que el Burnout como un factor psicosocial que proviene del estrés influye con grandes consecuencias tanto en la salud física, como psicológica de la persona, afectando su comportamiento en general y por lo tanto dificultando el desempeño normal, evitando así que se consiga una productividad en

el nivel que personalmente se desearía lograr de acuerdo a las demandas o requisitos laborales atribuidos al mismo cargo.

Según autores lo inverso del síndrome de burnout sería el work engagement, debido a que este se caracteriza porque las personas tienen una percepción distinta de su trabajo y le dan a los conflictos un enfoque donde estos sirven para avanzar y mejorar, los empleados se sienten satisfechos y serenos con lo que les rodea, disfrutan de sus tareas diarias y esto los conlleva al crecimiento propio. (Montoya Zuluaga & Moreno Moreno, 2012).

Una estrategia que puede servir de apoyo para mejorar la condición del individuo en el trabajo se denomina “Job Crafting”, el cual consiste en que el trabajador intervenga en el desenvolvimiento de su cargo, es decir, que estos pueden realizar cambios o idear nuevas estrategias para realizar sus actividades, ya sea, mejorando, creando o modificándolas, lo que tiene como efecto una nueva perspectiva del sujeto hacia su entorno. (Bakker, Rodríguez-Muñoz, & Derks, 2012)

Como se ha explicado anteriormente la persona es más vulnerable a vivenciar el síndrome de burnout si está expuesto a estímulos que originan estrés constantemente, en otras investigaciones se sostiene que se pueden usar estrategias para el afrontamiento de este síndrome y que ayudarían a prevenir la aparición de esta afección, generando así un ambiente más favorecedor para las personas en el trabajo.

CONCLUSIONES

El Síndrome de Burnout comenzó a ser estudiado hace ya aproximadamente unos cuarenta años y tuvo su inicio en Estados Unidos a partir de 1982 con Maslach, cuenta con una amplitud variada de estudios realizados, en el mundo, en Latinoamérica, y el país donde se está realizando el presente estudio, los cuales han aumentado con el pasar de los años, no obstante, quedan todavía algunas áreas en donde se debe seguir recabando información sobre el tema para posteriormente intervenir o prevenir y evitar que alteración psicológica ocurra.

Mayo (1946) ya había llevado a cabo estudios con anterioridad sobre las repercusiones de un ambiente de trabajo poco favorable para los empleados y como afecta esto en el rendimiento en general, años después Maslach (1996) lo encuadra oficialmente como una alteración que se ocasiona debido al estrés crónico como resultado a una suma de todos los elementos negativos acumulados alrededor del trabajador.

Para Mayo (1946) las modificaciones en las condiciones de trabajo no juegan un papel fundamental que determina un comportamiento hacia la mejora o hacia la disminución del producto resultante del desenvolvimiento en el trabajo, según el autor, sino que son las relaciones interpersonales dentro del área laboral las que influyen de manera considerable sobre los individuos en el trabajo.

Se concluye confirmando la relación entre las variables de este estudio, ya que, a través del análisis, se verifica que el Síndrome de Burnout tiene una repercusión grave en el estado y bienestar general de los trabajadores sobre la productividad, y que la mayor influencia que determina la generación de este síndrome en los empleados son las relaciones interpersonales que cuando no se encuentran dentro de la armonía pueden llegar a ser un efecto fundamental desencadenante, postulado por los autores de las teorías indagadas (Mayo, 1946) y (Maslach, 1996).

La hipótesis planteada al principio de esta investigación, sobre la incidencia del burnout en la productividad docente queda corroborada con el estudio de la literatura abordada, además de tener, así mismo, el soporte de varios análisis valederos que han sido realizados por distintos autores, en diversos países durante la última década sobre temas similares, abarcando áreas que contribuyen al estudio de otros investigadores.

En cuanto a las indagaciones sobre la productividad del personal y la gestión de calidad sobre el mismo, sale a relucir, que deberían existir más estudios sobre este ámbito, debido a que, es ese mismo personal el que suma y contribuye de gran manera a la compañía a la que pertenece, por lo cual, debería de tener una mayor significancia y no dejar de lado el potencial que se puede obtener si se realiza una buena administración de las personas que forman parte de una organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Arquero, J. L., & Donoso, J. A. (2013). Docencia, investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad. *Revista de Contabilidad*, 94-105.
- Bakker, A. B., Rodríguez-Muñoz, A., & Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 66-72.
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 8-19.
- Botero Álvarez, C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 117-132.
- Díaz Bambula, F., & Gómez, I. C. (2016). La Investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latoniamérica entre 2000 y el 2010 . *Psicología desde el Caribe*, 113-131.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 237-241.
- Hart, C. (2012). Los experimentos de Hawthorne. *Revista Cubana de Salud Pública*, 156-167.
- Juárez-García, A., Idrovo, Á. J., Camacho-Ávila, A., & Placencia-Reyes, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud mental*, 159-176.

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research. *World Psychiatry*, 103-111.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). Maslach Burnout Inventory. En C. Maslach, S. E. Jackson, & M. P. Leiter, *Maslach Burnout Inventory* (Tercera ed., págs. 191-218). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Mayo, E. (1946). *The Humans Problems of Industrial Civilization*. Cambridge: Harvard University.
- Montoya Zuluaga, P. A., & Moreno Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 205-227.
- Moreno Briceño, F., & Godoy, E. (2012). El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor en las. *International Journal of Good Conscience*, 57-67.
- OCDE. (2015). El Futuro de la Productividad. *Nota conjunta de política del Departamento de Asuntos Económicos y de la Dirección de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 1-8. Obtenido de OECD.
- OIT. (2016). *Desarrollo productivo, formalización laboral y normas del trabajo*. Lima: Oficina Regional para América Latina y el Caribe.
- OIT. (2016). *ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto colectivo*. Turin: Centro Internacional de Formación de la OIT.
- Organización Mundial de la Salud. (Abril de 2014). *Protección de la salud de los trabajadores*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>

- Rodríguez, M. C., Méndez Hinojosa, L. M., & González Ramírez, M. T. (2014). Evaluación del Desempeño Docente, estrés y Burnout en Profesores Universitarios. *ctualidades Investigativas en Educación*, 1-22.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: El Conejo.
- Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico D.F.: El Manual Moderno.
- Vilaret Serpa, A., & Ortiz Imbaquingo, Á. (2013). Carga mental y Síndrome de Burnout en docentes a tiempo completo de una universidad de Quito. *Eídos*, 36-47.
- Zubiri Sáenz, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 193-196.