

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EDUCACIONAL
MÉRIDA-MÉRIDA

**VINCULACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT CON EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN DEL MUNICIPIO
LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA**

Lcda. Zambrano Rodríguez, Amaya Saraí 18.796.743

Tutora: Dra. Lidia F. Ruiz

Mérida, abril de 2026

Reconocimiento

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EDUCACIONAL
MÉRIDA-MÉRIDA

**VINCULACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT CON EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN DEL MUNICIPIO
LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA**

Trabajo especial de grado presentado para optar al título de Magíster en la
Maestría de Administración Educacional

Lcda. Zambrano Rodríguez, Amaya Saraí 18.796.743

Tutora: Dra. Lidia F. Ruiz

Mérida, abril de 2026

Reconocimiento

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
CONSEJO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EDUCACIONAL
MÉRIDA-MÉRIDA

APROBACION DEL TUTOR

En mi carácter de Tutora la Tesis presentada por la ciudadana AMAYA SARAÍ ZAMBRANO RODRÍGUEZ, titular de la cédula de identidad N°. V-18.796.743, para optar al Grado de Magíster Scientae en Administración Educacional, cuyo título es " VINCULACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA", considero que dicha Tesis reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Mérida a los 14 días del mes de marzo de 2026.



Dra. Lidia Florentina Ruiz
C.I. V- -3.939.006

Reconocimiento

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco profundamente a Dios por bendecir y guiar cada uno de mis pasos. Su presencia ha sido mi fortaleza constante, otorgándome las herramientas necesarias para alcanzar esta meta; con Él todo es posible, sin Él nada lo sería.

A mi amada madre, quien, aunque no está físicamente a mi lado, sigue siendo un pilar esencial en mi vida. Desde el cielo ilumina mi camino y ha contribuido espiritualmente a cada logro alcanzado. Gracias por enseñarme el valor de la perseverancia, el amor por lo que hacemos y por sembrar en mí principios que hoy se reflejan en este logro que también te pertenece. Te amo, mi ángel en el cielo.

A mi padre, ejemplo de apoyo incondicional, quien ha estado presente en mis caídas y mis avances, recordándome siempre que soy valiosa y que puedo con todo. Gracias, papá, por tu confianza, tus palabras de aliento y tu compañía en este proceso. Este logro también es tuyo.

A mi hermana Mariana, por su compañía, cariño y apoyo inquebrantable durante este proceso de formación. Gracias por tanto y por siempre estar mi bebé de amor.

A mi amiga Deisy, por siempre ser mi compañera y cómplice en cada proyecto y en cada nuevo objetivo, una segunda meta cumplida y siempre de la mano. Vamos por más.

A la ilustre Universidad de Los Andes, por abrirme sus puertas una vez más y ofrecerme las mejores oportunidades para crecer personal y profesionalmente.

A la doctora Lidia Ruiz, por su orientación, compromiso, paciencia y valiosas enseñanzas, que hicieron posible la culminación de este trabajo con éxito.

Finalmente, a todos con quienes compartí durante esta etapa de formación. Gracias por inspirarme y reafirmar mi vocación docente. Cada uno de ustedes ha contribuido a este hermoso camino para ser una mejor y capacitada profesional.

Reconocimiento

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a todas aquellas personas que han creído en la educación como un acto de responsabilidad, compromiso y transformación. A quienes, desde la administración educacional, han comprendido que gestionar una institución no es solo organizar recursos, sino también acompañar sueños, fortalecer esperanzas y abrir caminos para que otros puedan crecer.

A los directivos, docentes y líderes que, con su ejemplo, me enseñaron que la verdadera administración se ejerce con ética, sensibilidad y visión humana. A ellos, que me inspiraron a entender que cada decisión tomada dentro de una escuela impacta vidas, moldea futuros y deja huellas que perduran más allá del tiempo.

Dedico esta investigación a todos los profesionales de la educación que día a día luchan por mantener instituciones activas, armoniosas y capaces de responder a las necesidades de sus comunidades. Su esfuerzo silencioso y constante ha sido motor de motivación y la razón por la que reafirmo mi vocación en esta área.

Y, finalmente, la dedico a mí misma, por no renunciar, por confiar en mis capacidades y permitirme avanzar con firmeza hacia la construcción de una visión y misión más humana, más justa y más comprometida con el bienestar de quienes aprenden y enseñan.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen	i
Introducción	ii
 CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Objetivos	6
1.2.1 Objetivo general	6
1.2.2 Objetivos específicos	6
1.3 Justificación	7
 CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la investigación.....	9
2.1.1 Antecedentes regionales	9
2.1.2 Antecedentes nacionales	11
2.1.3 Antecedentes internacionales.....	13
2.2 Fundamentación teórica	16
2.2.1 Gerencia y liderazgo	16
2.2.2 Síndrome de Burnout.....	20
2.2.3 Emociones, relaciones interpersonales y habilidades sociales.....	22
2.2.4 Clima organizacional	26
2.2.5 Relación entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional	27
2.3 Basamento legal.	28

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	30
3.2 Población y muestra	32
3.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	33
3.3.1 Entrevista estructurada	33
3.3.2 Cuestionario de Burnout	33
3.3.3 Escala de estimación	33
3.3.4 Observación directa.....	34

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Sistema de categorías y subcategorías de análisis.....	34
4.2 Diagnóstico sobre la presencia del Síndrome de Burnout	36
4.3 Análisis e interpretación de los resultados	37
4.4 Triangulación de los resultados	104

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	106
5.2 Recomendaciones	108
Referencias bibliográficas	110
Anexos	113

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EDUCACIONAL
MÉRIDA-MÉRIDA

**VINCULACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT CON EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN DEL MUNICIPIO
LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA**

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito analizar la vinculación del Síndrome de Burnout con el clima organizacional de una institución educativa ubicada en la parroquia Domingo Peña del Municipio Libertador del estado Mérida. El estudio surge ante la necesidad de comprender cómo el desgaste profesional presente en el personal puede afectar el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y el funcionamiento institucional. Desde el punto de vista teórico, la investigación se sustentó en aportes relacionados con la gerencia educativa, el liderazgo y el clima organizacional, así como en el estudio del Síndrome de Burnout, entendido como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Asimismo, se consideraron elementos vinculados con la gestión emocional, las habilidades sociales y la comunicación institucional, aspectos esenciales para mantener un ambiente laboral saludable y favorecer el desempeño del personal. En el aspecto metodológico, el estudio se desarrolló mediante un enfoque orientado al análisis del fenómeno en el contexto educativo. Para la recolección de datos se emplearon técnicas e instrumentos como entrevistas estructuradas, cuestionarios para medir el Síndrome de Burnout, escalas de estimación y la observación directa, lo que permitió conocer la percepción del personal sobre su entorno laboral y los niveles de desgaste profesional presentes en la institución. Los resultados evidenciaron la presencia de indicadores asociados al estrés laboral, tales como cansancio emocional, disminución de la motivación, dificultades en las relaciones interpersonales y debilidades en la comunicación organizacional. Estos factores influyen negativamente en el clima institucional y afectan el bienestar del personal.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, clima organizacional, liderazgo educativo, relaciones interpersonales, motivación laboral.

INTRODUCCIÓN

En el contexto educativo contemporáneo, las instituciones enfrentan múltiples desafíos derivados de las exigencias sociales, los cambios pedagógicos y las demandas laborales asociadas al ejercicio docente. Estos escenarios, caracterizados por altos niveles de estrés, presión administrativa y dinámicas organizacionales complejas, han conducido a un incremento en fenómenos vinculados al desgaste profesional, entre los cuales destaca el Síndrome de Burnout. Este, entendido como una respuesta al estrés laboral crónico, se manifiesta principalmente a través del agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal, afectando de manera significativa el desempeño y el bienestar de los trabajadores.

La relevancia de estudiar el Burnout radica en sus efectos directos sobre el clima organizacional, entendido como la percepción colectiva que poseen los miembros de una institución acerca de su ambiente de trabajo, la calidad de las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo y las condiciones laborales. Cuando el personal experimenta niveles elevados de estrés y agotamiento, la organización puede deteriorarse, promoviendo ambientes poco saludables, disminución del compromiso, baja motivación y un rendimiento institucional insuficiente.

En las instituciones educativas, estas problemáticas adquieren mayor importancia debido a la función social que cumple el personal y la asociación que su bienestar tiene sobre las relaciones interpersonales y habilidades sociales. Un clima organizacional deteriorado no solo afecta el funcionamiento administrativo, sino que también repercute en la calidad educativa y en la estabilidad emocional del personal.

En este sentido, la presente investigación tiene como propósito determinar la asociación del Síndrome de Burnout en el clima organizacional de una institución educativa ubicada en el Municipio Libertador, Parroquia Domingo Peña del estado Mérida. Para ello, se evalúan los niveles del síndrome en el personal y se examinan las relaciones existentes entre el desgaste profesional y los elementos que

conforman el clima institucional. Asimismo, se plantean recomendaciones orientadas a promover ambientes laborales saludables que favorezcan el bienestar de los trabajadores y contribuyan al fortalecimiento de la calidad educativa.

Este estudio adquiere pertinencia al ofrecer una mirada integral sobre la salud emocional del personal y su vínculo con las dinámicas organizacionales, aportando elementos teóricos y prácticos que pueden servir de base para futuras intervenciones y para la toma de decisiones dentro del ámbito educativo.

La presente investigación se organiza en cinco capítulos que permiten abordar de manera integral el fenómeno de estudio, garantizando coherencia metodológica y claridad expositiva.

En el Capítulo I, titulado El Problema, se expone el contexto general y específico que da origen a la investigación. Allí se desarrolla el planteamiento del problema, donde se describen las situaciones, necesidades o vacíos que justifican el estudio, así como los objetivos generales y específicos que orientan su desarrollo.

El Capítulo II corresponde al Marco Teórico, apartado en el cual se presentan los fundamentos conceptuales y referenciales que sustentan la investigación. Este capítulo integra los antecedentes de estudios relevantes tanto regionales, nacionales como internacionales, la fundamentación teórica que explica las categorías o variables centrales, junto con el basamento legal que respalda y contextualiza el tema desde la normativa vigente. Este marco permite establecer las bases científicas necesarias para comprender la problemática y orientar el análisis posterior.

En el Capítulo III se desarrolla el Marco Metodológico, donde se describe el tipo y diseño de investigación seleccionado, así como la población y la muestra que conforman el estudio. Se detallan igualmente las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos, junto con los procedimientos aplicados para garantizar la validez, confiabilidad y rigurosidad científica del proceso investigativo.

El Capítulo IV aborda el Análisis e Interpretación de los Resultados. En este se presenta el diagnóstico derivado de los datos obtenidos, seguido del análisis e interpretación de los mismos en relación con los objetivos planteados y el marco teórico establecido. Asimismo, se incluye la triangulación de la información recolectada mediante diferentes técnicas o fuentes, lo cual permite fortalecer la validez de los hallazgos y ofrecer una visión más completa del problema investigado.

Finalmente, en el Capítulo V se presentan las Conclusiones y Recomendaciones, donde se sintetizan los aportes más relevantes del estudio, destacando las implicaciones prácticas y teóricas de los resultados. Las recomendaciones se orientan a la mejora o atención del problema identificado, planteando acciones viables y fundamentadas.

La investigación culmina con la sección de Referencias, que reúne todas las fuentes consultadas siguiendo las normas académicas correspondientes, y los Anexos, donde se incorporan instrumentos, gráficos, documentos y demás materiales que complementan el trabajo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

I.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gerencia de una organización educativa es fundamental para que la institución funcione eficazmente y cumpla con los objetivos educativos. En este ámbito, las responsabilidades van más allá de la gestión administrativa pues, se incluye la toma de decisiones estratégicas para mejorar la calidad de la educación y el bienestar del personal, requiere habilidades de liderazgo sólidas, así como una comprensión profunda de los desafíos y las oportunidades en el campo de la instrucción.

Por consiguiente, un líder educativo es quien marca la dirección de la organización, comunica una visión clara y motiva al personal para trabajar hacia las metas compartidas. Se puede inferir que el enfoque estratégico, la colaboración y la participación activa de la comunidad educativa son esenciales para el éxito en este rol. Con base en lo descrito anteriormente, una buena dirección institucional no solo se enfoca en la gestión administrativa y académica, sino que también integra la educación emocional como un pilar fundamental para el desarrollo integral de la comunidad educativa. Como bien la define Bisquerra (2000) esta se trata de: “un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable del desarrollo cognitivo, constituyendo ambos los elementos esenciales del desarrollo de la personalidad integral” (p. 243).

Un liderazgo educativo que prioriza la inteligencia emocional, fomenta un clima escolar positivo, mejora la motivación y el bienestar del equipo, así como fortalece las relaciones interpersonales dentro de la institución. Al comprender y gestionar las emociones de manera positiva, se pueden tomar decisiones más acertadas, resolver conflictos de manera asertiva y promover un entorno de aprendizaje basado en la empatía y la colaboración. De esta manera, la dirección

educativa y la educación emocional se complementan, generando espacios educativos donde el desarrollo académico y el bienestar emocional van de la mano.

La vivencia de situaciones problema con respecto a la relación de las emociones en el campo laboral, ha hecho que surjan expectativas con respecto a estos temas ya que, se evidencia que por la forma de dirigir en las comunidades educativas desde diferentes enfoques y estilos de liderazgo pueden presentarse síntomas que apuntan al padecimiento del Síndrome de Burnout.

En las últimas décadas, el ámbito educativo ha experimentado profundas transformaciones que han incrementado las exigencias laborales del personal que labora en instancias de índole educativa. Las demandas pedagógicas, administrativas y sociales que recaen sobre las instituciones han generado contextos de trabajo cada vez más complejos, caracterizados por sobrecarga de funciones, limitaciones de recursos y presiones institucionales constantes. En este escenario, diversos estudios han señalado la creciente presencia del Síndrome de Burnout, entendido como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta a través del agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal.

En el contexto de las organizaciones educativas, este fenómeno adquiere especial relevancia debido a que el bienestar emocional del personal influye directamente en la calidad del clima organizacional, en consecuencia, en el funcionamiento institucional y en el proceso educativo. Autores como Likert (1961), Goleman (2000) y Stringer (2001), destacan que el liderazgo directivo y el clima organizacional constituyen factores determinantes en la motivación, el desempeño laboral y la calidad de las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones. En este sentido, el estilo de gestión y la capacidad de los líderes educativos para promover ambientes de trabajo saludables inciden significativamente en la satisfacción laboral y en el bienestar emocional del personal.

La investigadora del presente estudio en una institución educativa pública ubicada en el Municipio Libertador del estado Mérida, observa la presencia de manifestaciones asociadas al desgaste profesional en el personal que allí labora.

En las situaciones presenciadas destacan el cansancio físico, emocional y mental, acompañadas de actitudes de desánimo, apatía y disminución de la motivación hacia las actividades laborales. Estas manifestaciones se relacionan con factores como la sobrecarga de responsabilidades, la multiplicidad de tareas asignadas, las exigencias institucionales permanentes y la escasez de recursos materiales y didácticos, condiciones que dificultan el adecuado desempeño profesional.

A estas circunstancias se suman percepciones de escaso acompañamiento institucional, limitado reconocimiento al esfuerzo realizado, inestabilidad laboral y presión por cumplir metas en contextos adversos, lo que genera sentimientos de frustración, desvalorización e insatisfacción laboral. Tales condiciones favorecen la aparición de síntomas asociados al Síndrome de Burnout y afectan de manera directa las relaciones interpersonales, la comunicación organizacional y el clima laboral dentro de la institución.

Esta problemática se sustenta en un diagnóstico preliminar, cuyo propósito fue identificar indicios relacionados con la presencia del Síndrome de Burnout en el personal de la institución. Los resultados de dicho diagnóstico evidenciaron signos como apatía al asumir responsabilidades, dificultades en las relaciones interpersonales, actitudes de distanciamiento emocional y debilidades en la gestión de las emociones, así como limitaciones en el desarrollo de habilidades sociales necesarias para la convivencia organizacional. Estos hallazgos permiten inferir la posible presencia de niveles significativos de desgaste profesional que impactan negativamente en el clima organizacional.

La importancia de abordar esta problemática radica en que el Síndrome de Burnout no solo afecta la salud emocional y psicológica de los trabajadores, sino que también incide en el desempeño laboral, la productividad, la calidad de la enseñanza y la dinámica institucional. Un personal afectado por altos niveles de estrés y desgaste profesional puede experimentar disminución en su compromiso laboral, pérdida de creatividad, dificultades para el trabajo en equipo y deterioro de las relaciones interpersonales, lo cual repercute directamente en la calidad del servicio educativo ofrecido por la institución.

De no atenderse esta situación, las consecuencias pueden manifestarse en mayores niveles de ausentismo laboral, incremento de permisos médicos, abandono del puesto de trabajo, deterioro del clima organizacional y debilitamiento del sentido de pertenencia institucional. Asimismo, un ambiente laboral marcado por la desmotivación y el agotamiento emocional puede afectar la convivencia escolar, limitar la colaboración entre los miembros de la comunidad educativa y obstaculizar el logro de los objetivos institucionales.

En este sentido, la gestión emocional y el liderazgo educativo se convierten en elementos clave para la prevención y el manejo del Síndrome de Burnout. Bisquerra (2000) plantea que la educación emocional constituye un proceso permanente orientado al desarrollo integral de la persona, al complementar el desarrollo cognitivo con el fortalecimiento de las competencias emocionales. Desde esta perspectiva, una dirección institucional que incorpore principios de inteligencia emocional puede favorecer la construcción de ambientes laborales más saludables, caracterizados por la empatía, la comunicación efectiva y la colaboración.

Por tanto, el presente estudio se orienta a analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional en una institución educativa pública del Municipio Libertador del Estado Mérida, con el propósito de evidenciar como las manifestaciones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal influyen en la dinámica laboral y en las relaciones interpersonales del personal.

Cabe destacar que la investigación se centra específicamente en examinar la presencia del Síndrome de Burnout en el personal de la institución y su vinculación con el clima organizacional, así como en proponer recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión emocional y el bienestar laboral. No obstante, el estudio no aborda otros factores externos al ámbito institucional, tales como políticas educativas nacionales, condiciones socioeconómicas generales del sistema educativo o variables personales de carácter clínico relacionadas con la salud mental de los trabajadores.

Desde la perspectiva de la autora, hablar de Burnout hoy, significa reconocer que ser partícipe en un contexto educativo, implica una gran carga emocional, administrativa y pedagógica, y que es fundamental incorporar nuevas estrategias de autocuidado, apoyo institucional y gestión del estrés para garantizar una enseñanza de calidad sin descuidar la salud mental. De esta manera, el abordaje del Burnout representa una visión más innovadora de la educación, donde el bienestar emocional también es considerado un pilar esencial del proceso educativo.

En función de lo expuesto, surgen las siguientes interrogantes de investigación:

- ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout presente en el personal de una institución educativa pública ubicada en el Municipio Libertador del Estado Mérida?
- ¿Cuáles son los aspectos que caracterizan el clima organizacional en una institución educativa pública, ubicada en el municipio Libertador, parroquia Domingo Peña del estado Mérida?
- ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional dentro de la institución educativa?
- ¿Qué recomendaciones pueden proponerse para el manejo de las emociones y el fortalecimiento del clima organizacional?

Estas interrogantes orientan la investigación hacia la comprensión de una problemática que afecta no solo el bienestar del personal educativo, sino también la calidad de los procesos formativos que se desarrollan en las instituciones escolares. Por lo que se plantean los siguientes objetivos:

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional en una institución educativa pública ubicada en el municipio Libertador del estado Mérida.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de Síndrome de Burnout en el personal de la institución educativa.
- Determinar las características del clima organizacional presentes en la institución.
- Analizar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional.
- Proponer recomendaciones orientadas al fortalecimiento del clima organizacional y la disminución del Burnout.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El Síndrome de Burnout ha sido ampliamente estudiado en diversas áreas profesionales, especialmente en aquellas vinculadas con la prestación de servicios y la atención directa a otras personas, debido a que este tipo de actividades implica una elevada demanda emocional, psicológica y laboral. Dentro de estas profesiones, el ámbito educativo ha adquirido especial relevancia en la investigación científica, puesto que diversos estudios han evidenciado que los docentes y trabajadores educativos se encuentran entre los grupos más vulnerables al desgaste profesional derivando el estrés crónico en el trabajo.

Aporte educativo

Esta investigación resulta pertinente porque permite reflexionar sobre la importancia de promover entornos laborales saludables dentro de las instituciones educativas. La identificación temprana de factores asociados al desgaste profesional contribuye a la implementación de políticas y estrategias que favorezcan el bienestar integral del personal, fortaleciendo así la calidad de la enseñanza, el compromiso institucional y el desarrollo de un clima organizacional positivo.

Aporte desde el punto de vista teórico

La investigación aporta al fortalecimiento del conocimiento existente sobre el Síndrome de Burnout en el contexto educativo, permitiendo profundizar en la comprensión de sus manifestaciones, relaciones y consecuencias en el personal de las instituciones educativas. Asimismo, contribuye a enriquecer el debate académico relacionado con la salud ocupacional y el bienestar laboral en el ámbito educativo, integrando aportes conceptuales de autores que han estudiado el fenómeno del desgaste profesional en organizaciones educativas.

Aporte práctico

Los resultados del estudio permitirán identificar la presencia y el nivel de Burnout en el personal de la institución educativa objeto de estudio, lo cual facilitará la

formulación de estrategias preventivas y acciones de intervención orientadas a mejorar las condiciones laborales, fortalecer el bienestar emocional de los trabajadores y promover un ambiente organizacional más saludable. Esto resulta fundamental para optimizar el desempeño laboral y favorecer una mejor calidad del servicio educativo.

Aporte metodológico

La investigación ofrece un referente para futuros estudios relacionados con el Síndrome de Burnout en el ámbito educativo, ya que proporciona un proceso sistemático de análisis, evaluación e interpretación de este fenómeno en el contexto institucional. De esta manera, el estudio puede servir como base para investigaciones posteriores que busquen ampliar o profundizar el análisis del desgaste laboral en el sector educativo.

Aporte social

Abordar el Síndrome de Burnout en los profesionales de la educación adquiere gran relevancia, dado que el bienestar de los trabajadores educativos incide directamente en la calidad de las relaciones laborales, el clima organizacional y el funcionamiento de las instituciones educativas. Cuando los profesionales experimentan altos niveles de agotamiento emocional, no solo se afecta su salud física y mental, sino también la dinámica institucional y la calidad de los procesos educativos que se desarrollan dentro de la organización.

En consecuencia, el presente estudio se justifica por la necesidad de generar conocimiento científico que permita comprender la incidencia del Síndrome de Burnout en el personal educativo y, al mismo tiempo, aportar herramientas que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y el funcionamiento de las instituciones educativas bajo un clima organizacional positivo y armónico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes de una investigación facilitan la creación de un vínculo entre estudios anteriores y actuales, brindando una visión histórica y de desarrollo del saber en el área. En esencia, la parte de antecedentes no solo coloca el problema de investigación en un marco más amplio, sino que también destaca la relevancia y la necesidad de seguir profundizando en el campo de estudio. Tras la revisión de trabajos previos, vinculados con el tema de investigación y acceder a distintas bases de datos en línea como *TESEO*, *Tesis Doctorales en Red*, *Dialnet*, *Cervantes Virtual* y *Docta Complutense*, no se logró obtener estudios actualizados que permitiera servir de marco referencial, lo que sin duda convierte al presente trabajo en un aporte pionero del conocimiento en la materia.

REGIONALES

Espinoza y Alcántara (2024), investigadores vinculados a la Universidad de Los Andes (ULA), realizaron un estudio titulado “*Síndrome de Burnout en docentes de educación media general en Venezuela*”, con el propósito de evaluar los niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout presentes en docentes que laboran en instituciones educativas de educación media general. La investigación se orientó a comprender cómo las condiciones laborales del entorno educativo pueden influir en el desgaste profesional de los docentes y afectar su bienestar psicológico y desempeño laboral.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, transversal y no experimental, lo que permitió analizar la situación del Burnout docente en un momento determinado sin manipular las variables de estudio. Para la recolección de información se empleó el Maslach Burnout Inventory (MBI), instrumento ampliamente utilizado para medir el Síndrome de Burnout a través de tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional,

despersonalización y realización personal. Dicho instrumento fue aplicado a una muestra de 35 docentes pertenecientes a instituciones de educación media general, permitiendo evaluar el nivel de desgaste profesional asociado a las exigencias del trabajo docente.

Los resultados evidenciaron diferencias en los niveles de Burnout según el tipo de institución educativa, observándose variaciones en las dimensiones evaluadas. En particular, algunos docentes presentaron niveles moderados y altos de agotamiento emocional, lo cual refleja el cansancio psicológico producido por la carga laboral y las demandas del proceso educativo. Asimismo, se identificaron manifestaciones de despersonalización, caracterizadas por actitudes de distanciamiento emocional o trato impersonal hacia los estudiantes, así como niveles variables de realización personal, dimensión relacionada con la percepción de competencia y satisfacción en el ejercicio de la profesión docente.

Soto Meza, Soto Meza y Méndez Vergaray (2022) realizaron un estudio orientado a *analizar los factores desencadenantes del estrés docente y su relación con el Síndrome de Burnout en el contexto de la educación a distancia durante la pandemia por COVID-19*. La investigación surgió ante la necesidad de comprender cómo los cambios abruptos en las modalidades educativas, especialmente la transición hacia la enseñanza virtual, influyeron en las condiciones laborales y emocionales del profesorado.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de tipo documental, basado en la revisión sistemática de literatura científica publicada entre los años 2020 y 2022, período caracterizado por la implementación masiva de la educación remota en diferentes países. Para la búsqueda y selección de información se utilizaron bases de datos académicas de alto impacto como Scopus y EBSCO, empleando descriptores relacionados con la temática, tales como estrés docente, Síndrome de Burnout, educación a distancia, docencia virtual y COVID-19. A partir del proceso de búsqueda, depuración y selección de fuentes, se analizaron 54 artículos científicos, los cuales aportaron información relevante sobre las condiciones laborales del profesorado durante el contexto pandémico.

Los resultados del análisis permitieron identificar diversos factores estresores que influyen significativamente en el desarrollo del Síndrome de Burnout en los docentes. Entre los principales factores se destacaron la sobrecarga laboral derivada de la adaptación repentina a la enseñanza virtual, el escaso manejo de conflictos en entornos educativos digitales, el limitado conocimiento y dominio de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), así como la falta de apoyo institucional y emocional por parte de las organizaciones educativas. Asimismo, se evidenciaron dificultades en la planificación y gestión del aula virtual, problemas de conectividad, presión por cumplir con las exigencias académicas y la necesidad de atender simultáneamente responsabilidades familiares y laborales, lo cual incrementó los niveles de estrés en el profesorado.

En este sentido, los autores señalan que la combinación de estos factores generó condiciones propicias para el desarrollo del agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal, dimensiones características del Síndrome de Burnout.

NACIONALES

Torres y Brizuela (2020) realizaron un estudio titulado *“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Recursos Humanos de INSALUD”*, desarrollado en la ciudad de Valencia, Venezuela. La investigación tuvo como objetivo analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos Humanos de la Fundación Instituto Carabobeño para la Salud (INSALUD), con el propósito adicional de proponer lineamientos organizacionales que contribuyan a mejorar tanto el clima laboral como el rendimiento del personal.

Metodológicamente, el estudio se enmarcó dentro de un enfoque cuantitativo, con un diseño transaccional correlacional–causal, apoyado en una investigación de campo con base documental. Para la recolección de datos se aplicaron cuestionarios estructurados al personal que labora en la Dirección General de Recursos Humanos, lo que permitió obtener información sobre la percepción de los trabajadores respecto a las condiciones del ambiente laboral y su relación en el

desempeño de sus funciones. Los resultados evidenciaron que el clima organizacional constituye un factor determinante en el desempeño laboral, destacándose variables como la comunicación interna, el estilo de liderazgo, la motivación laboral, las relaciones interpersonales y las condiciones del entorno de trabajo. Asimismo, se observó que cuando estas dimensiones se desarrollan de manera adecuada, se favorece un ambiente laboral positivo que incrementa la eficiencia, compromiso y productividad de los trabajadores.

Tellechea, Carpio y Valdés (2025), desarrollaron el estudio titulado “*Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes universitarios en Cumaná, Venezuela*”, con el propósito de analizar la incidencia del clima organizacional en los niveles de satisfacción laboral del profesorado universitario. La investigación se centró en comprender cómo las condiciones del ambiente laboral dentro de las instituciones de educación superior influyen en la percepción, motivación y bienestar de los docentes en el ejercicio de sus funciones académicas.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio se apoyó en modelos teóricos sobre clima organizacional y satisfacción laboral, a partir de los cuales se diseñó un procedimiento metodológico estructurado en cuatro fases. En las dos primeras fases se realizó el diagnóstico individual de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, permitiendo identificar las características del ambiente de trabajo y el nivel de satisfacción del profesorado. Posteriormente, en la tercera fase se estableció la correlación entre ambas variables, con el fin de determinar la relación existente entre el entorno organizacional y la percepción laboral de los docentes. Finalmente, en la cuarta fase se elaboró una propuesta de intervención orientada a mejorar las condiciones del clima organizacional en el contexto universitario.

Los resultados de la investigación evidenciaron que existe una relación significativa entre un clima organizacional favorable y los niveles de satisfacción laboral del profesorado, lo que repercute positivamente en aspectos como la motivación, el compromiso institucional, el sentido de pertenencia y la calidad del desempeño académico. Asimismo, se destacó que variables como la comunicación

organizacional, el liderazgo institucional, el trabajo colaborativo y las condiciones laborales influyen directamente en la percepción que los docentes tienen de su ambiente de trabajo.

En este sentido, los autores concluyen que la mejora del clima organizacional constituye un factor clave para fortalecer la satisfacción laboral del personal docente, lo que a su vez contribuye a optimizar el desempeño académico y la calidad de los procesos educativos en las instituciones universitarias. Además, señalan que el procedimiento metodológico propuesto puede ser replicable en otros contextos educativos, permitiendo diagnosticar las condiciones del clima organizacional y diseñar estrategias institucionales orientadas al bienestar y desarrollo profesional del profesorado

INTERNACIONALES

Ayllón, Villacís y Castro (2025). Un antecedente relevante para la presente investigación es el estudio desarrollado durante el período lectivo 2024-2025 en una Unidad Educativa del Distrito 09D05 de la ciudad de Guayaquil, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional en el personal docente. La investigación se planteó con el propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad emocional de los docentes mediante la implementación de talleres de fortalecimiento profesional y personal.

El estudio se sustentó en una metodología de diseño no experimental, de tipo transversal y con enfoque mixto, lo que permitió integrar el análisis cuantitativo y cualitativo del fenómeno. Para la evaluación del Síndrome de Burnout se aplicó el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), mientras que el clima organizacional fue analizado a través de sesiones de grupo focal, facilitando la comprensión de las percepciones y experiencias del personal docente dentro de la institución.

Los resultados obtenidos evidenciaron que el 37 % de los docentes presentaba manifestaciones significativas del Síndrome de Burnout, reflejadas en elevados niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Estas condiciones impactaron de manera negativa tanto en el desempeño

laboral como en las relaciones interpersonales dentro del contexto educativo. Asimismo, aunque se identificó una comunicación interna relativamente adecuada, se detectaron debilidades en aspectos vinculados con la convivencia institucional, la motivación y el liderazgo, lo cual limitaba el trabajo colaborativo y el fortalecimiento del equipo docente.

A partir de estos hallazgos, la investigación propuso el diseño e implementación de talleres orientados al fortalecimiento de la autoestima, la toma de decisiones y la resolución de conflictos, como estrategias para mitigar los efectos del Síndrome de Burnout y promover un clima organizacional más favorable. Este antecedente resulta pertinente para la presente tesis, ya que evidencia la estrecha relación entre el bienestar emocional del docente y el clima institucional, además de resaltar la importancia de acciones preventivas e interventivas en contextos educativos similares.

Murillo Martínez y Murillo Vaca (2024) desarrollaron una investigación titulada *“Clima organizacional y su incidencia en el Síndrome de Burnout en docentes de la Universidad Técnica de Machala”*, con el propósito de determinar la relación existente entre el clima organizacional y la presencia del Síndrome de Burnout en el personal docente universitario. El estudio parte de la premisa de que las condiciones del entorno laboral, las relaciones interpersonales dentro de la organización y los estilos de gestión institucional influyen de manera significativa en el bienestar emocional y el desempeño profesional de los docentes.

La investigación se sustentó en un enfoque epistemológico positivista, apoyado en una metodología cuantitativa de alcance correlacional, lo que permitió analizar la relación entre las variables clima organizacional y Síndrome de Burnout. Asimismo, se empleó un diseño no experimental de corte transversal, mediante el cual se recolectaron los datos en un único momento del tiempo, sin manipulación de las variables de estudio. Este diseño permitió obtener una visión general del estado del clima organizacional y su relación con el nivel de desgaste profesional en el contexto universitario.

Para la recolección de la información se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), uno de los instrumentos más utilizados a nivel internacional para evaluar el Síndrome de Burnout. Dicho instrumento está conformado por 22 ítems con escala tipo Likert de siete niveles, cuyos valores oscilan entre 0 (nunca) y 6 (todos los días), permitiendo medir tres dimensiones fundamentales del Burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. La población y muestra estuvo integrada por 46 docentes pertenecientes a la Universidad Técnica de Machala (UTMACH), quienes participaron en el estudio durante el mes de julio del año 2024.

Los resultados obtenidos evidenciaron la presencia de niveles elevados de Síndrome de Burnout en el profesorado, observándose manifestaciones importantes en las dimensiones evaluadas. En particular, se identificaron niveles significativos de agotamiento emocional, asociados a la carga laboral y a las exigencias académicas propias de la labor docente universitaria. De igual manera, se analizaron las variables de despersonalización, relacionada con el distanciamiento emocional hacia estudiantes y colegas, y realización personal, vinculada con la percepción de logro y satisfacción profesional en el ejercicio de la docencia.

A partir del análisis de los resultados, los autores concluyen que el clima organizacional desempeña un papel fundamental en el bienestar laboral del cuerpo docente, ya que un ambiente de trabajo caracterizado por una comunicación efectiva, liderazgo participativo, reconocimiento institucional y condiciones laborales adecuadas puede contribuir a reducir los niveles de estrés y desgaste profesional. En consecuencia, se destaca la necesidad de implementar estrategias institucionales orientadas a fortalecer el clima organizacional, tales como programas de apoyo al docente, acciones de reconocimiento profesional, espacios de participación y políticas de bienestar laboral, con el fin de prevenir el Síndrome de Burnout y promover un ambiente de trabajo saludable dentro de las instituciones de educación superior.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El marco teórico constituye una parte esencial de cualquier investigación académica y sirve como cimiento al estudio que se pretende realizar. Este marco proporciona una base conceptual y contextual que orienta y delimita la investigación, fundamentándola en teorías, conceptos y antecedentes relevantes que han sido previamente establecidos en la literatura. Al establecer un marco teórico sólido, el investigador puede clarificar las variables y las relaciones que se investigarán, ofrecer una perspectiva crítica sobre el tema, y situar su trabajo dentro del contexto más amplio del campo de estudio.

2.2.1 Gerencia y liderazgo

La gerencia, según Megginson (2001), se puede definir como “el poder trabajar con personas para determinar, interpretar y alcanzar los objetivos organizacionales, desempeñando las funciones de planeación, organización, dirección y control”.

La gerencia, también conocida como gestión o administración, se refiere al proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva. Es el conjunto de actividades y funciones que los líderes y supervisores llevan a cabo para coordinar los esfuerzos de los miembros de la organización y lograr resultados satisfactorios.

La gerencia de una institución educativa es el proceso a través del cual se orienta y conduce la labor docente y administrativa de la escuela y sus relaciones con el entorno (Manes, 1999), con miras a "conseguir los objetivos institucionales mediante el trabajo de todos los miembros de la comunidad educativa" (Amarate, 2000: 11) a fin de ofrecer un servicio de calidad, "y coordinar las distintas tareas y funciones de los miembros hacia la consecución de sus proyectos comunes" (Álvarez, 1988:23). Para ejercer la dirección de la escuela se debe contar con un perfil profesional de competencias, que debe ser evaluado minuciosamente para lograr cumplir con los objetivos propuestos para quien ejercerá este rol.

Partiendo de estos conceptos, la gerencia educativa se avoca a la administración y dirección eficaz de las instituciones educativas, como escuelas, colegios, universidades, y otros centros de formación. La gerencia educativa es esencial para garantizar que las instituciones funcionen de manera eficiente y cumplan con sus objetivos educativos. Este proceso se ve influenciado por el tipo de liderazgo que practique el gerente, entendiendo que: “El liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas” (Gómez, 2002). Para Davis & Newstrom (2003), el liderazgo es el proceso de lograr influir sobre los demás con trabajo en equipo, con el propósito de que trabajen con entusiasmo en el logro de sus objetivos. Payeras (2004), lo explica como un grupo de formas de comportamiento que el líder usa como herramienta para influir sobre el actuar de los individuos y equipos.

En resumen, el liderazgo se refiere a la capacidad de una persona para influir en guiar y dirigir a otros hacia el logro de metas y objetivos comunes, desempeña un papel crucial en una variedad de contextos, incluyendo organizaciones, equipos, comunidades y otras áreas de la vida. Existen varios tipos de liderazgo, cada uno con sus propias características y enfoques. Entre estos podemos conceptualizar:

Liderazgo transformacional: inspira y motiva a su equipo al comunicar una visión convincente del futuro. Fomentan la creatividad, la innovación y el crecimiento personal de los miembros del equipo. Suelen ser modelos a seguir y generan un ambiente positivo que impulsa el rendimiento.

Liderazgo transaccional: establece claras expectativas y recompensas para el cumplimiento de tareas y metas. Utiliza un enfoque de "dar y recibir" para motivar a los miembros del equipo. Esto puede incluir recompensas tangibles como bonificaciones o ascensos.

Liderazgo autocrático: toma de decisiones de manera unilateral y ejerce un control total sobre el equipo. Las decisiones se basan en la autoridad del líder, y la comunicación tiende a ser de arriba hacia abajo. Aunque este estilo puede ser eficaz en situaciones de crisis, puede resultar en la falta de participación y motivación del equipo.

Liderazgo democrático: fomenta la participación activa de los miembros del equipo en la toma de decisiones. Valora la opinión de todos y busca el consenso en asuntos importantes. Este estilo puede llevar a un mayor compromiso y creatividad en el equipo.

Liderazgo Laissez-Faire: otorga a los miembros del equipo una gran autonomía y libertad para tomar decisiones y llevar a cabo sus tareas. Este estilo funciona mejor cuando los miembros del equipo son altamente competentes y autodirigidos.

Liderazgo situacional: adapta su estilo de liderazgo según la situación y las necesidades del equipo en un momento dado. Pueden ser autocráticos en situaciones de crisis y democráticos en situaciones menos urgentes.

Liderazgo carismático: tiene una fuerte presencia y carisma personal. Inspira a los demás a través de su entusiasmo y visión y puede generar seguidores leales. Sin embargo, este estilo puede ser riesgoso si se abusa de él, ya que puede llevar a la adhesión ciega.

Liderazgo servidor: el líder se considera a sí mismo como un servidor de los demás y pone las necesidades y el bienestar del equipo por encima de los suyos propios. Fomenta un ambiente de colaboración y apoyo.

Liderazgo adaptativo: reconoce que el entorno está en constante cambio y se adapta rápidamente a nuevas circunstancias, desafíos y oportunidades.

Liderazgo ético: se adhiere a principios morales y valores en la toma de decisiones y la gestión de equipos. Promueve la integridad y la responsabilidad.

En el ámbito educativo el liderazgo está relacionado con la forma en que los directores escolares, supervisores educativos y otros miembros del personal administrativo y docente, ejercen relación para promover el éxito académico, el desarrollo personal y el bienestar de los estudiantes, así como para mejorar el funcionamiento general de las instituciones educativas. Los líderes en este campo tienen la capacidad de inspirar, motivar y guiar a otros hacia el logro de una visión compartida de excelencia educativa y equidad para todos los estudiantes y personal que labora en las instituciones.

Es relevante destacar que no existe un estilo de liderazgo único que sea apropiado en todas las situaciones, los líderes efectivos suelen ser flexibles y adaptan su enfoque según las circunstancias y las necesidades de su equipo. Además, algunos líderes pueden combinar elementos de varios estilos de liderazgo para lograr los mejores resultados. Para que haya un liderazgo efectivo, es importante tomar en cuenta los niveles de control de emociones que hay en el equipo, así como tratar de visualizar el nivel de agotamiento y apatía que hay entre ellos, siendo esto parte del conocimiento en cuanto a educación emocional se tiene.

De esta manera, la comunicación efectiva no solo mejora el desempeño y la satisfacción laboral, sino que también contribuye al bienestar emocional de los trabajadores, promoviendo un ambiente de trabajo más equilibrado y motivador.

El Síndrome de Burnout, también conocido como el síndrome de desgaste profesional o "estar quemado", ha sido objeto de estudio por diversos autores que han contribuido a su comprensión desde diferentes perspectivas:

El concepto de Burnout comenzó a emplearse a partir de 1977, luego de la presentación de Maslach en una convención de la Asociación Americana de Psicología, donde definió este síndrome como el agotamiento profesional que afecta a quienes laboran en distintos ámbitos de servicios humanos, manteniendo un contacto continuo con los beneficiarios, en especial el personal sanitario y el cuerpo docente. Este trastorno representa una reacción extrema al estrés persistente generado en el entorno laboral, con consecuencias no solo a nivel individual, sino también en el ámbito organizacional y social.

Desde la década de los ochenta, las investigaciones sobre el Burnout han seguido en aumento, aunque fue hacia finales de los años noventa cuando se alcanzaron consensos fundamentales respecto a su definición, estudio, estrategias de intervención e incluso métodos de prevención.

Christina Maslach y Susan Jackson (1981): Describieron el Burnout como una reacción inapropiada al agotamiento laboral persistente, distinguido por tres aspectos fundamentales:

- **Fatiga emocional:** Percepción de estar mentalmente cansado y sin energías que incluyen las emociones, para enfrentar las exigencias laborales.
- **Desvinculación interpersonal:** Se evidenciaron actitudes frías o distantes hacia quienes reciben el servicio o atención, abordándolos de manera impersonal.
 - **Insatisfacción profesional:** Sensación de ineficacia y falta de éxito en el desempeño laboral por no haber motivación constante.

2.2.2 Síndrome de Burnout

La Organización Mundial de la Salud (OMS), reconoce el Burnout como un fenómeno ocupacional, no una enfermedad, resultante del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por agotamiento, cinismo o sentimientos negativos hacia el trabajo y eficacia profesional reducida.

Estas definiciones coinciden en que el Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, especialmente en profesiones que implican una alta carga emocional, como la docencia, la medicina y el trabajo social. Comprender estas perspectivas es esencial para desarrollar estrategias efectivas de prevención e intervención.

La relación entre el Síndrome de Burnout y la gestión de emociones es un tema de creciente interés, especialmente en contextos laborales como el educativo, donde la exigencia emocional es alta. Se presentan ciertos factores que influyen y relacionan estos conceptos de forma intrínseca como, por ejemplo:

El procesamiento emocional limitado: Ya que las personas con Síndrome de Burnout no logran gestionar bien sus emociones, lo que impide que manejen adecuadamente el estrés laboral. Esto puede generar una acumulación interna de tensiones, facilitando el desarrollo de Burnout.

La despersonalización y desconexión emocional, pues la alexitimia favorece actitudes frías o distantes, similares a la despersonalización, uno de los pilares del Burnout. En docentes, puede manifestarse como indiferencia hacia estudiantes o el entorno escolar.

La dificultad para pedir ayuda o auto cuidarse ya que, al no identificar su malestar emocional, los docentes con rasgos de desgaste pueden no buscar ayuda ni aplicar estrategias de autocuidado, esto prolonga la exposición al estrés, agravando el agotamiento.

Cuando es menor la regulación emocional va a ser mayor la vulnerabilidad, pues las emociones actúan como señales internas para el autocuidado. Sin esta guía emocional, los individuos están más expuestos a sobrecargarse sin notarlo a tiempo.

El Síndrome de Burnout, según el modelo propuesto por Maslach y Jackson (1981), se compone de tres dimensiones principales, que permiten evaluar el grado de desgaste profesional que experimenta una persona, especialmente en contextos laborales de alta demanda emocional, como el educativo o sanitario.

1. Cansancio Emocional (CE): Se refiere a la sensación de estar emocionalmente exhausto y sin energía para enfrentar las demandas del trabajo. Es la dimensión central del síndrome y la primera en manifestarse. El individuo siente que ya no puede dar más de sí a nivel afectivo o psicológico. Se caracteriza por sentirse fatigado al comenzar la jornada laboral, sentirse "quemado" por el trabajo o pensar que ya no puede seguir atendiendo a otros.

2. Despersonalización (DP): Consiste en el desarrollo de actitudes negativas, frías o distantes hacia las personas con las que se trabaja (por ejemplo, estudiantes o pacientes). Es un mecanismo de defensa frente al agotamiento emocional. Se manifiesta como cinismo, pérdida de empatía, trato impersonal o indiferente. En docentes, por ejemplo, puede observarse en la forma en que se distancian emocionalmente de sus alumnos o muestran indiferencia ante sus necesidades.

3. Baja realización personal (RP) o reducción de la autoeficacia personal: Se refiere a una sensación de ineficacia, frustración y baja autoestima profesional. La persona percibe que no está logrando los objetivos del trabajo, pierde el sentido de logro y competencia. En el ámbito educativo, puede reflejarse

en la creencia de que no se está enseñando bien, que los estudiantes no aprenden o que el esfuerzo no tiene asociación.

Estas tres dimensiones interactúan entre sí y, cuando están presentes en niveles elevados (excepto en la realización personal, que se mide a la inversa), configuran un cuadro completo de Síndrome de Burnout. Las intervenciones eficaces deben abordar cada una de estas dimensiones para mejorar el bienestar individual y el clima organizacional.

El Síndrome de Burnout no surge de una sola emoción, sino de un conjunto de emociones negativas que se van acumulando progresivamente como respuesta a estrés laboral crónico, especialmente en profesiones que requieren un fuerte compromiso emocional, como la docencia, la medicina o el trabajo social. Entre estas conseguimos: estrés persistente, ansiedad, frustración, tristeza o desánimo, ira o irritabilidad, apatía y agotamiento emocional. El Burnout parte de estas emociones, las cuales, mantenidas en el tiempo y sin mecanismos adecuados de afrontamiento, van generando un deterioro progresivo del bienestar personal y del desempeño laboral.

2.2.3 Emociones, relaciones interpersonales y habilidades sociales

En el ámbito educativo, específicamente en el personal, se pueden observar la expresión de las siguientes emociones:

- **Empatía:** Los participantes pueden experimentar empatía al comprender y compartir los sentimientos y experiencias.
- **Frustración:** Cuando se enfrentan desafíos en los espacios de trabajo, como la falta de participación, compromiso o la falta de recursos.
- **Preocupación:** Preocuparse por el bienestar y el éxito es una emoción cotidiana entre las personas, especialmente cuando enfrentan dificultades académicas o personales.
- **Cansancio:** La fatiga es una emoción común debido a las demandas físicas y emocionales del trabajo.

- **Ansiedad:** Es una emoción común en el entorno educativo, especialmente al enfrentarse a situaciones de evaluación.

Las emociones, ya sean positivas o negativas, tienen un impacto significativo en el clima organizacional. Para promover un clima organizacional saludable y productivo, es importante que los líderes y gerentes de la organización fomenten emociones positivas y gestionen adecuadamente las emociones negativas. Esto puede incluir la promoción de un ambiente de trabajo positivo, el fomento de la comunicación abierta y el apoyo emocional a los empleados que enfrentan desafíos.

Las emociones son fundamentales para la calidad y el funcionamiento de nuestras relaciones interpersonales, son habilidades clave para construir y mantener relaciones significativas y satisfactorias. Por lo tanto, al hacer referencia a este tipo de vínculos los definimos como, las conexiones que establecemos con otras personas a lo largo de nuestras vidas; éstas pueden variar desde informales y superficiales hasta vínculos más íntimos y significativos.

Tomando la definición de Méndez y Ryszard (2005), las relaciones interpersonales son un aspecto vital y de primera importancia para la vida humana, ya que en ellas los sujetos encuentran la satisfacción de sus necesidades y el desarrollo de sus potencialidades.

Las interacciones con los demás proporcionan un contexto fundamental para el crecimiento personal, emocional y social de cada individuo. A través de estas relaciones, las personas satisfacen necesidades básicas como la conexión emocional, el apoyo social y la pertenencia a un grupo. Además, ofrecen oportunidades para el aprendizaje, la reflexión y el desarrollo de habilidades de comunicación, resolución de conflictos y empatía. Al interactuar con una variedad de personas en diferentes contextos, los individuos amplían su comprensión del mundo y de sí mismos, lo que contribuye a su crecimiento personal y al desarrollo de su identidad.

La calidad de nuestras relaciones está estrechamente relacionada con nuestra salud emocional, ya que las conexiones significativas con los demás nos brindan apoyo emocional, nos ayudan a enfrentar el estrés y nos proporcionan un sentido de pertenencia y propósito.

Por otra parte, aprendemos de nuestros padres las habilidades sociales y comunicativas como primer modelo para las relaciones interpersonales y de nuestra vida social futura en cualquier ámbito: familiar, social o laboral. (Lera, citado en Revilla, 2017). Absolutamente, aprendemos una gran cantidad de habilidades sociales y comunicativas de nuestros padres y cuidadores desde una edad temprana. Estas habilidades se adquieren de manera natural a través de la observación, la imitación y la interacción directa con ellos; al proporcionar ejemplos, enseñanza directa, refuerzo, retroalimentación y oportunidades de práctica nos inician como individuos para navegar por el mundo social y establecer relaciones satisfactorias a lo largo de la vida.

En el ámbito educativo, este tipo de conexiones o vínculos, así como la participación y la cohesión de los miembros de la organización y el respaldo de los directivos al personal a su cargo, son cruciales. En la mayoría de los entornos laborales, se espera que el personal de la institución trabaje en equipo para lograr objetivos comunes y que las relaciones interpersonales sólidas faciliten la colaboración efectiva, el intercambio de ideas y la resolución de problemas, mediante una comunicación clara y abierta para fomentar la comprensión mutua, previniendo malentendidos y promoviendo un ambiente de trabajo saludable. Cuando el personal de la institución se lleva bien entre sí, se siente más motivado, comprometido y satisfecho en su trabajo lo cual aumenta la moral y la productividad.

Para que este proceso se dé de forma efectiva es importante que como personas desarrollemos habilidades sociales, que se definen como un conjunto de comportamientos, actitudes y capacidades que nos permiten interactuar efectivamente con otras personas en una variedad de situaciones sociales. Estas

habilidades son fundamentales para establecer y mantener relaciones saludables y satisfactorias. Entre estas podemos mencionar:

- **Comunicación verbal:** Que es la capacidad de expresarse claramente a través del lenguaje oral, incluye habilidades como hablar de manera clara y coherente, escuchar activamente a los demás, hacer preguntas pertinentes y expresar ideas y opiniones de manera respetuosa.

- **Comunicación no verbal:** Juega un papel significativo en nuestras interacciones sociales, pues incluye el lenguaje corporal, las expresiones faciales, el contacto visual, el tono de voz y los gestos. La capacidad de leer y comprender las señales no verbales de los demás, así como de transmitir nuestras propias emociones y actitudes de manera efectiva, es esencial para una comunicación exitosa.

- **Resolución de conflictos:** Estos son inevitables en cualquier relación, pero la habilidad para resolverlos de manera constructiva es relevante. Esto incluye la capacidad de comunicarse de manera asertiva, buscar soluciones mutuamente satisfactorias y manejar las emociones de manera efectiva durante situaciones conflictivas.

- **Asertividad:** Que significa expresar deseos, opiniones y necesidades de manera clara y respetuosa, sin ser agresivo ni pasivo. Implica defender los derechos personales mientras se respeta los de los demás y encontrar un equilibrio.

- **Habilidades de escucha:** La capacidad de escuchar activamente a los demás es fundamental para una comunicación efectiva. Esto implica prestar atención plena, mostrar interés genuino en lo que están diciendo, hacer preguntas de seguimiento y resumir lo que han dicho para demostrar comprensión.

- **Habilidades de manejo emocional:** Ser capaz de reconocer, comprender y manejar nuestras propias emociones, esto incluye la capacidad de regularlas, manejar el estrés y la ansiedad, y expresar nuestras emociones de manera apropiada en diferentes situaciones sociales.

Estas son solo algunas de las habilidades sociales más importantes, pero hay muchas otras, como la capacidad de establecer límites saludables, mostrar gratitud

y cortesía, y adaptarse a diferentes situaciones sociales. Practicar y desarrollar estas habilidades puede mejorar significativamente nuestras relaciones interpersonales y nuestra calidad de vida en general.

Las emociones que se manifiestan en las relaciones interpersonales, las habilidades sociales y el clima organizacional están estrechamente relacionados y se influyen mutuamente de varias maneras, pues son la base para la creación y el mantenimiento de un ambiente laboral positivo. Fomentar el desarrollo de estas capacidades sociales entre el personal educativo puede mejorar significativamente la cultura organizacional, aumentar la satisfacción laboral y contribuir al éxito de los objetivos de la organización.

2.2.4 Clima organizacional

Por otra parte, el manejo asertivo y responsable de las emociones llevará a mejorar los vacíos que se sienten en el clima organizacional de la institución u organización donde participamos. Álvarez (1993) define el clima organizacional como “el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento y, por lo tanto, en su creatividad y productividad”.

Chiavenato (2000) precisa que “el concepto de clima organizacional expresa la relación del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes” (p. 74).

Partiendo de estos enfoques, se refiere al ambiente psicológico y emocional en una organización, que incluye la percepción colectiva de los empleados sobre el entorno laboral, las relaciones interpersonales, las políticas y prácticas de la empresa, y la cultura corporativa en general. Es un factor importante para la

satisfacción, el compromiso y el desempeño de los empleados. Un clima organizacional positivo está relacionado con una mayor retención de empleados, una mayor productividad y un mejor rendimiento general de la organización. Por otro lado, un clima negativo puede llevar a un alto nivel de rotación de empleados, absentismo y bajo rendimiento.

El clima organizacional se basa en los lineamientos y el tipo de dirección que ejerza el líder, así como en las estrategias que utiliza para que este se mantenga en armonía aun habiendo diferentes puntos de vista y de gestionar las funciones por parte de los participantes de la organización.

2.2.5 Relación entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional

La relación entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional es directa y profundamente significativa, especialmente en contextos laborales como el educativo. El clima organizacional se refiere a la percepción colectiva de los trabajadores sobre su entorno laboral incluyendo aspectos como la comunicación, el liderazgo, el apoyo entre colegas, la equidad y el reconocimiento y este influye de manera crucial en el bienestar psicológico de los empleados. La falta de habilidades emocionales entre los líderes y los miembros del equipo puede contribuir a una cultura organizacional tóxica. Esto puede manifestarse en comportamientos como la falta de empatía, el favoritismo, la micro gestión y el acoso laboral, lo que puede tener un impacto negativo en el bienestar y la moral, así como en la reputación de la organización. Las emociones no gestionadas pueden nublar el juicio y dificultar la evaluación objetiva de las situaciones, lo que puede conducir a decisiones no favorables y a una toma de riesgos inadecuada.

Un clima organizacional marcado por la falta de habilidades emocionales puede resultar en una disminución de la satisfacción laboral, el compromiso y la calidad del trabajo institucional, lo que puede afectar la competitividad y el reconocimiento de la organización. Por lo tanto, es importante que las organizaciones inviertan en el desarrollo de habilidades emocionales entre sus líderes y miembros para promover un ambiente de trabajo saludable, productivo y satisfactorio.

2.3 Basamento Legal

Para sustentar legalmente el presente estudio, se cita en primer lugar la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la cual, en el artículo 103 hace mención al derecho que tiene cada ciudadano a recibir una educación integral y de calidad. En el artículo 104, expresa que los docentes deben poseer una credibilidad comprobada tanto en el ámbito moral como en el académico. Asimismo, dicho artículo señala que el Estado es garante de su formación permanente y de las condiciones necesarias para asegurar la estabilidad en el ejercicio de su profesión. De estos artículos que señala la Constitución vigente, se resalta la relevancia y la necesidad de disponer de docentes capaces de brindar una educación de calidad acorde con el nivel que enseñan, en concordancia con lo que expresa la Ley Orgánica de Educación (2009), cuando en su artículo 2, numeral 6, literal h, hace referencia a la obligación que tiene el estado de garantizar, supervisar y controlar la idoneidad académica de todos los profesionales que ejerzan la docencia. Es de vital importancia, que los docentes tengan una reconocida capacidad académica, lográndose siempre y cuando haya un equilibrio emocional claramente comprobado.

En cuanto al ámbito de la salud, que es un aspecto estrechamente vinculado al Síndrome de Burnout, la carta magna, en su artículo 83, la reconoce como un derecho fundamental. Asimismo, establece que el Estado debe promover el bienestar colectivo y señala que cada ciudadano tiene el deber de participar en la promoción y protección de la salud como parte esencial del derecho a la vida.

De igual manera, se incorpora como fundamento jurídico la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), cuyo objetivo es garantizar óptimas condiciones de seguridad, salud y bienestar en los espacios laborales. Esta normativa reconoce explícitamente la protección de la salud física y mental de los trabajadores y establece la obligación de los empleadores de implementar medidas preventivas que reduzcan los riesgos psicosociales derivados de la actividad laboral. En este sentido, la LOPCYMAT adquiere especial relevancia para el presente estudio, ya que el Síndrome de Burnout constituye una

manifestación de desgaste emocional asociada a factores laborales, cuya prevención, atención y notificación se enmarcan dentro de dicha legislación.

Complementariamente, se considera el Reglamento Parcial de la LOPCYMAT, establecido mediante el Decreto N.º 5.078, el cual desarrolla los procedimientos y lineamientos necesarios para la aplicación efectiva de la ley. Este reglamento amplía las disposiciones relativas a la promoción del bienestar físico, mental y social de los trabajadores, y determina la obligación de identificar, evaluar y controlar los factores de riesgos presentes en el ambiente laboral, incluidos aquellos de naturaleza psicosocial. Su incorporación respalda la pertinencia de analizar las condiciones laborales que pudieran favorecer la aparición de síntomas asociados al Síndrome de Burnout en los trabajadores, así como la necesidad de implementar programas preventivos y de vigilancia de la salud en el trabajo.

Asimismo, se integra la Norma Técnica del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-04-2023), la cual establece los lineamientos para la elaboración, implementación y seguimiento del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (PSST) en todas las entidades laborales del país. Esta norma exige que los programas contemplen la identificación y valoración de riesgos, incluyendo los psicosociales, y promuevan acciones dirigidas a garantizar el bienestar integral de los trabajadores. Su relevancia para este estudio radica en que establece la obligatoriedad de incorporar estrategias de prevención, formación y atención relacionadas con la salud mental laboral, lo cual abarca directamente el abordaje institucional del Síndrome de Burnout.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Es una sección fundamental de cualquier investigación que describe y justifica los métodos y técnicas que se utilizarán para llevar a cabo el estudio, proporcionando una guía detallada sobre cómo se realizará la investigación, cuyo título es “Relación del Síndrome de Burnout en el clima organizacional en una institución del Municipio Libertador del Estado Mérida”. El propósito de dicha investigación es: Determinar la relación del Síndrome de Burnout en el clima organizacional de una institución educativa del Municipio Libertador, parroquia Domingo Peña del Estado Mérida.

3.1 Tipo y diseño de la investigación.

El estudio es de tipo descriptivo con alcance relacional, debido a que se caracterizan las variables Síndrome de Burnout y clima organizacional, y se analiza la relación existente entre ambas sin establecer causalidad. Según Hernández Sampieri, los estudios correlacionales “tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93). Por lo tanto, la investigación relacional o correlacional tiene como objetivo principal analizar el grado de relación existente entre dos o más variables dentro de un contexto determinado, sin que el investigador manipule dichas variables. Con base en esto, la finalidad de la investigación que se está llevando a cabo se centra en encontrar las posibles relaciones entre el Síndrome de Burnout en el personal que labora en una institución del casco central del Municipio Libertador del Estado Mérida y el clima organizacional. El diseño es no experimental, de campo y transeccional, dado que los datos fueron recolectados directamente en el contexto natural, en un solo momento temporal, sin manipulación de variables

En este tipo de investigación, se utilizan técnicas como la observación, encuestas, cuestionarios, escalas Likert, entrevistas, entre otras, para recopilar información sobre el fenómeno en cuestión. Los resultados obtenidos se presentan

de manera descriptiva, utilizando estadísticas básicas como promedios, frecuencias, porcentajes, entre otros.

La institución cuenta con una población de 39 integrantes, representados por 15 docentes, tanto de aula como especialistas, 2 personal administrativo, 2 directivos y 20 obreros. Para el trabajo en cuestión se utilizará una muestra de 15 participantes, tomando en cuenta las diferentes funciones laborales.

Para ello, el método a seguir será la observación participante, que "implica la participación activa del investigador en la vida cotidiana de los sujetos estudiados, compartiendo sus experiencias y perspectivas, con el fin de obtener una comprensión profunda y holística del fenómeno en cuestión" (Becker, 1958). Siguiendo la idea, el investigador se involucra activamente en el entorno y las actividades de los sujetos que está estudiando. Para lograr los objetivos planteados: Identificar el nivel de Síndrome de Burnout en el personal de la institución educativa. Determinar las características del clima organizacional presentes en la institución. Analizar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional. Proponer recomendaciones orientadas al fortalecimiento del clima organizacional y la disminución del Burnout. Para la consolidación de los objetivos se sugiere la aplicación del *cuestionario Burnout (Maslach y Jackson, 1981)*, una escala de estimación, así como una entrevista de preguntas cerradas avocadas a obtener respuestas sobre las interrogantes y propósitos de la investigación.

El estudio se enmarca en un enfoque mixto (cuantitativo–cualitativo), dado que integra técnicas de recolección y análisis de datos tanto numéricos como interpretativos, lo cual permite una comprensión más amplia e integral del fenómeno investigado. Desde la perspectiva cuantitativa, se busca medir el nivel de presencia del Síndrome de Burnout y describir las características del clima organizacional mediante la aplicación de instrumentos estandarizados, cuyos resultados serán organizados y analizados a través de procedimientos estadísticos como frecuencias y porcentajes. Por su parte, el enfoque cualitativo se incorpora a través de la observación participante y la entrevista, permitiendo profundizar en las percepciones, experiencias y dinámicas interpersonales del personal dentro del

contexto institucional. En este sentido, los resultados cuantitativos serán complementados e interpretados a la luz de la información cualitativa obtenida, favoreciendo un proceso de triangulación que fortalece la validez del estudio. Al respecto, Hernández Sampieri señala que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer patrones de comportamiento. En consecuencia, la integración de ambos enfoques resulta pertinente, ya que no solo permite describir y analizar el grado de presencia del Síndrome de Burnout en el personal de la institución educativa, sino también comprender su relación con el clima organizacional desde una perspectiva más contextualizada y profunda.

De acuerdo con el momento en que se recolecta la información, el presente estudio se considera prospectivo, ya que los datos serán obtenidos directamente en el momento en que se desarrolla la investigación, a través de la aplicación de instrumentos como la escala Likert de Maslach, entrevistas y escalas de estimación al personal que labora en la institución educativa.

Un estudio prospectivo se caracteriza por analizar un fenómeno en el tiempo presente, recopilando información directamente de los sujetos participantes para conocer la situación actual del problema investigado. En este sentido, la investigación permitirá identificar las manifestaciones del Síndrome de Burnout en el personal educativo en el momento en que se realiza el estudio, sin recurrir a registros o datos históricos previos. Por lo tanto, el carácter prospectivo de la investigación facilita obtener información actualizada sobre el estado emocional y laboral de los trabajadores de la institución, lo que permitirá comprender de manera más precisa la presencia del Síndrome de Burnout y su posible relación en el clima organizacional.

3.2 Población y muestra

La población del estudio estuvo conformada por un total de 39 personas pertenecientes a la institución educativa seleccionada para realizar la investigación. A partir de esta población, se determinó una muestra intencionada de 15 participantes, elegida en función de criterios de pertinencia relacionados con los

objetivos de la investigación. Esta muestra permitió acceder a información relevante y representativa sobre las condiciones laborales y emocionales del personal, facilitando el análisis del síndrome de Burnout y su incidencia en el clima organizacional del entorno educativo. Aunque no abarca la totalidad de la población, la selección de estos 15 sujetos proporcionó datos suficientes y significativos para la comprensión del fenómeno estudiado.

3.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se emplearon diversas técnicas de recolección de datos con el propósito de obtener información válida, confiable y pertinente para el análisis del Síndrome de Burnout en el contexto educativo y su relación en el clima organizacional.

3.3.1 Entrevista estructurada: diseñada para profundizar en las percepciones, experiencias y manifestaciones subjetivas asociadas a las condiciones laborales y emocionales del personal.

3.3.2 Cuestionario Burnout, se utilizó la aplicación de este instrumento estandarizado, específicamente dirigido a evaluar indicadores de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Esta técnica permitió recopilar datos cuantificables sobre la presencia y nivel de Burnout en los participantes.

3.3.3 Escala de estimación: esta técnica de recolección de datos permitió medir el grado de intensidad, frecuencia o presencia de una característica, conducta o percepción en los participantes. A través de esta herramienta, los participantes valoraron determinados enunciados utilizando rangos numéricos, lo que facilita la cuantificación de aspectos subjetivos como actitudes, emociones o niveles de satisfacción. En el contexto investigativo, la escala de estimación se emplea para obtener información estructurada, comparable y susceptible de análisis estadístico.

3.3.4 La observación directa: como método complementario para identificar elementos del entorno educativo que pudieran influir en la aparición del fenómeno estudiado.

En conjunto, estas técnicas facilitaron una comprensión integral del problema y aportaron solidez al proceso investigativo. Los datos cuantitativos fueron analizados mediante estadística descriptiva (frecuencias y porcentajes), mientras que los datos cualitativos fueron interpretados a través del análisis de contenido.

Asimismo, se aplicó la triangulación de la información, integrando los resultados obtenidos por los distintos instrumentos con el fin de fortalecer la validez del estudio.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO IV.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Sistema de categorías y subcategorías de análisis

El sistema categorizado utilizado en la investigación se fundamenta en el modelo conceptual del Síndrome de Burnout propuesto por Maslach y Jackson, el cual identifica tres dimensiones principales: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. A partir de este referente teórico se estructuraron las categorías y subcategorías que guiaron el análisis de los datos recolectados.

Esquema del sistema categorizado.

Categoría central:

Síndrome de Burnout en el personal educativo.

Síndrome de Burnout

|— Agotamiento emocional

| Fatiga física y psicológica

| Sensación de sobrecarga laboral

| Disminución de la energía para el trabajo

|— Despersonalización

| Distanciamiento emocional

| Actitudes impersonales hacia compañeros

| Desvinculación afectiva con el entorno laboral

|— Realización personal

| Percepción de logro profesional

- └ Satisfacción con el trabajo realizado
- └ Reconocimiento y valoración institucional

Categoría	Subcategorías	Indicadores
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Fatiga física, cansancio psicológico, sensación de sobrecarga laboral
	Despersonalización	Distanciamiento emocional, trato impersonal, apatía hacia el entorno laboral
	Realización personal	Percepción de logro, satisfacción profesional, reconocimiento institucional

Fuente: Elaboración propia (2026).

4.2 Diagnóstico sobre la presencia del Síndrome de Burnout

El análisis de la información recolectada a partir de una muestra conformada por 15 participantes pertenecientes a la institución educativa objeto de estudio permitió identificar la presencia significativa de diversos indicadores asociados al Síndrome de Burnout. Los datos obtenidos evidencian patrones consistentes de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, lo cual constituye un elemento de preocupación y justifica la pertinencia del estudio del fenómeno dentro del contexto institucional.

Se constató la presencia de niveles elevados de agotamiento emocional, manifestados en expresiones recurrentes de fatiga física y psicológica tanto al inicio como al final de la jornada laboral. Durante las interacciones sostenidas con los participantes se identificaron manifestaciones relacionadas con la dificultad para recuperar energía, la percepción de una carga laboral excesiva y la sensación de no contar con los recursos necesarios para afrontar las exigencias del trabajo educativo. Esta dimensión se configura como el componente más crítico del síndrome, evidenciando un desgaste progresivo que impacta negativamente en la motivación y el compromiso profesional.

Asimismo, se identificaron signos de despersonalización, reflejados en actitudes de distanciamiento afectivo frente a compañeros de trabajo y responsabilidades institucionales. Algunos participantes manifestaron haber desarrollado una percepción más impersonal respecto a determinados miembros de la comunidad educativa, lo cual coincide con los patrones descritos en la literatura científica sobre Burnout, donde el individuo adopta mecanismos de defensa emocional ante situaciones prolongadas de estrés laboral.

En relación con la realización personal, los resultados muestran una disminución moderada en la percepción de eficacia y satisfacción profesional. Algunos participantes expresaron que sus esfuerzos no siempre se reflejan en resultados visibles ni en el reconocimiento esperado por parte de la institución. Esta percepción se acompaña de sentimientos de frustración y dudas respecto a la efectividad del desempeño profesional.

De manera general, los hallazgos obtenidos permiten identificar la presencia de factores de riesgo psicosocial, tales como la sobrecarga laboral, la ambigüedad en la definición de funciones, la limitada disponibilidad de recursos institucionales y ciertas tensiones en la dinámica comunicativa interna. Estas condiciones configuran un escenario organizacional que puede favorecer el desarrollo y la intensificación del Síndrome de Burnout.

En consecuencia, la presencia de estos indicadores ratifica la relevancia del problema investigado, evidenciando la necesidad de generar estrategias institucionales orientadas a mejorar el bienestar del personal educativo, fortalecer el clima organizacional y prevenir el desgaste profesional.

4.3 Análisis e interpretación de los resultados

El análisis e interpretación de los resultados constituye una fase fundamental del proceso investigativo, ya que permite explicar el significado de los datos obtenidos y relacionarlos con el marco teórico que sustenta el estudio. En este sentido, los resultados derivados de la aplicación de los instrumentos de recolección

de información fueron examinados con el propósito de dar respuesta a las preguntas de investigación y contrastar los supuestos planteados.

Los hallazgos obtenidos permiten identificar patrones y tendencias significativas con la relación del Síndrome de Burnout en el desempeño del personal educativo, evidenciando la importancia de considerar los factores emocionales y organizacionales que inciden en el bienestar laboral.

Asimismo, los resultados obtenidos poseen un carácter práctico, ya que aportan información relevante para la toma de decisiones institucionales orientadas a la mejora del ambiente laboral y al fortalecimiento de estrategias de prevención del desgaste profesional.

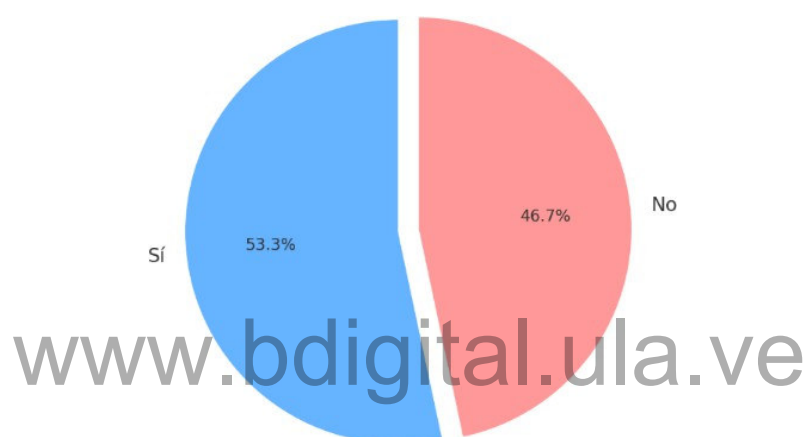
www.bdigital.ula.ve

Instrumento: Entrevista.

Población: 15 participantes.

Ítem 1: Síndrome de Burnout

Gráfico 1. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre si se siente física o mentalmente agotado al terminar su jornada. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.



Fuente: Elaboración propia (2025).

Resultados:

Si: 8

No: 7

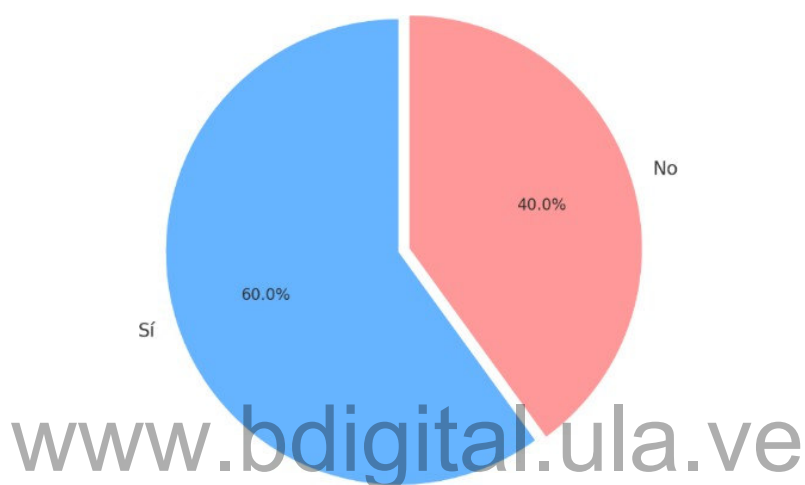
Interpretación: El 53,3% (n=8) de los participantes indicó que, si conoce el Síndrome de Burnout, lo cual evidencia que una proporción considerable de los encuestados no posee un nivel adecuado de familiarización con el concepto de Burnout. Esta limitación en el conocimiento puede obstaculizar la identificación temprana del síndrome, así como la implementación oportuna de estrategias preventivas que contribuyan a mitigar sus efectos en el ámbito laboral.

Gráfico 2. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre la expresión de emociones como la alegría, el enojo y la frustración. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 9

No: 6



Fuente: Elaboración propia (2025).

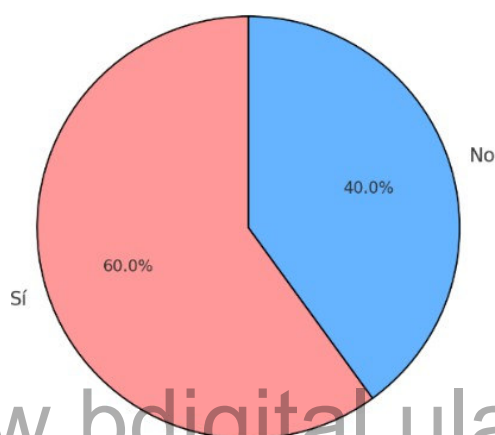
Interpretación: El 60% (n=9) de los participantes indicó que, si expresa sus emociones, lo que constituye un resultado positivo. No obstante, el hecho de que un número considerable de participantes no exprese sus emociones representa un factor de riesgo, ya que esta situación puede contribuir al desgaste emocional. La falta de expresión emocional dificulta la liberación de tensiones acumuladas durante la jornada laboral, lo cual puede incrementar la vulnerabilidad al agotamiento.

Gráfico 3. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre el sentimiento de confusión sobre sus emociones (alegría, enojo, frustración). Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 9

No: 6



www.bdigital.ula.ve

Fuente: Elaboración propia (2025).

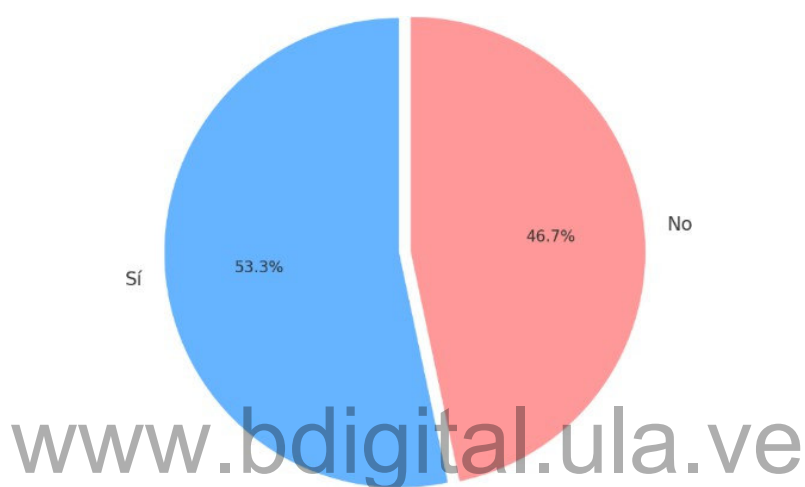
Interpretación: El 60% (n=9), indicador que apunta a que una mayoría evidente experimenta confusión emocional. Este es un síntoma significativo del Síndrome de Burnout, ya que refleja que hay dificultades para el reconocimiento y procesamiento emocional.

Gráfico 4. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre la identificación de las emociones (alegría, enojo, frustración). Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 8

No: 7



Fuente: Elaboración propia (2025).

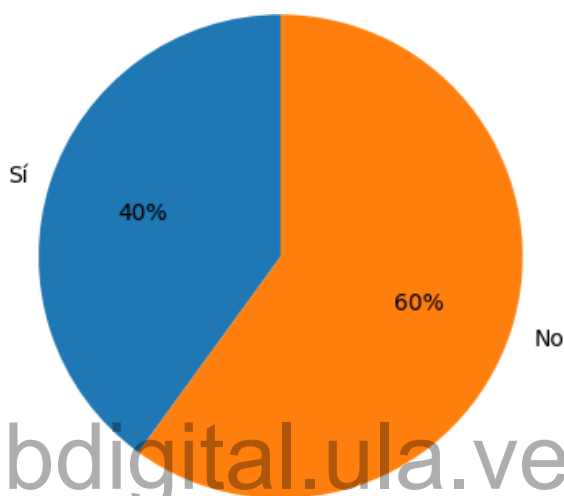
Interpretación: El 53.3% (n=8), respondieron que sí, lo que evidencia una limitada conciencia emocional individual. Esta situación resulta preocupante, dado que el reconocimiento de las propias emociones constituye un componente esencial para la autorregulación y para el manejo adecuado del estrés en el contexto laboral.

Gráfico 5. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre la identificación de emociones (alegría, enojo, frustración) en sus compañeros. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 6

No: 9



Fuente: Elaboración propia (2025).

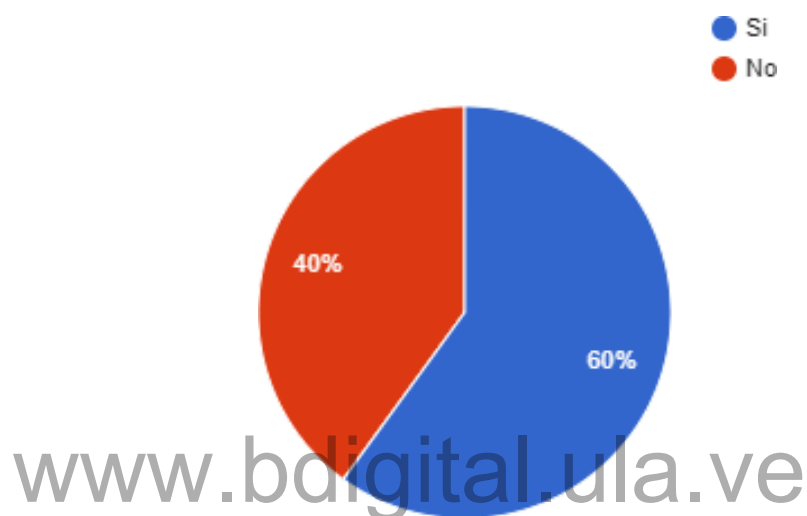
Interpretación: El 40% (n=6) dio una respuesta afirmativa a la interrogante, lo que sugiere que hay dificultades para percibir el estado emocional de los demás, lo cual afecta negativamente la empatía, la comunicación y el clima interpersonal en el entorno evaluado.

Gráfico 6. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre la influencia positiva o negativa de las emociones en sus decisiones. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 9

No: 6



Fuente: Elaboración propia (2025).

Interpretación: El 60% de la muestra ($n=9$) respondió de forma afirmativa, lo que confirma que las emociones desempeñan un papel relevante en la toma de decisiones. Este aspecto puede constituir tanto una fortaleza como una debilidad, dependiendo del nivel de inteligencia emocional que posean los participantes y de su capacidad para regular adecuadamente sus respuestas emocionales en situaciones laborales.

Conclusión: Los resultados evidencian que una parte importante de los participantes desconoce qué es el Síndrome de Burnout, lo cual podría limitar la identificación temprana de señales de agotamiento emocional y estrés crónico en el trabajo. Asimismo, se observa una inclinación significativa que apunta a no expresar ni identificar emociones, tanto personales como en los demás, lo que indica una baja inteligencia emocional interpersonal e intrapersonal.

Un número considerable de personas reconoce que las emociones influyen en la toma de sus decisiones, pero causa curiosidad que muchas de ellas presentan confusión emocional o no logran identificarlas con claridad, lo que puede llevar a una respuesta poco consciente o impulsiva.

Estas condiciones representan vulnerabilidad para el bienestar emocional del personal, afectando así la productividad, el clima laboral y aumenta la posibilidad de desarrollar síntomas asociados al Síndrome de Burnout. Se hace necesario tomar en cuenta acciones formativas en inteligencia emocional, autocuidado y manejo del estrés, así como actividades de sensibilización sobre el Burnout, para prevenir su aparición y promover un entorno laboral saludable y resiliente.

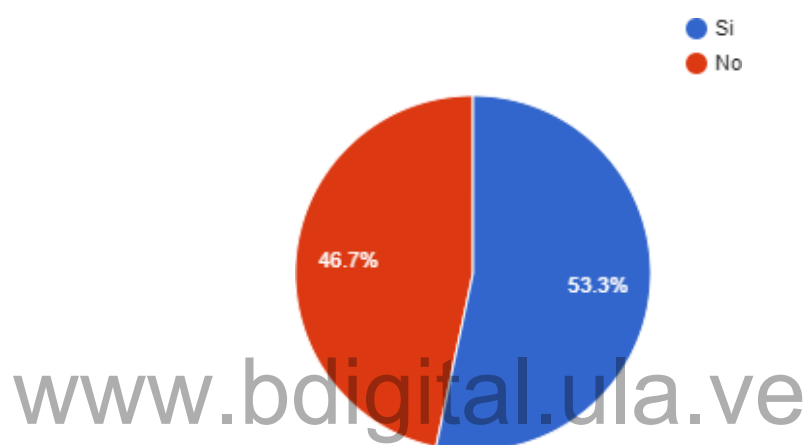
Ítem 2: EMOCIONES

Gráfico 1. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre si ha sentido ansiedad durante la jornada laboral. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 8

No: 7



Fuente: Elaboración propia (2025).

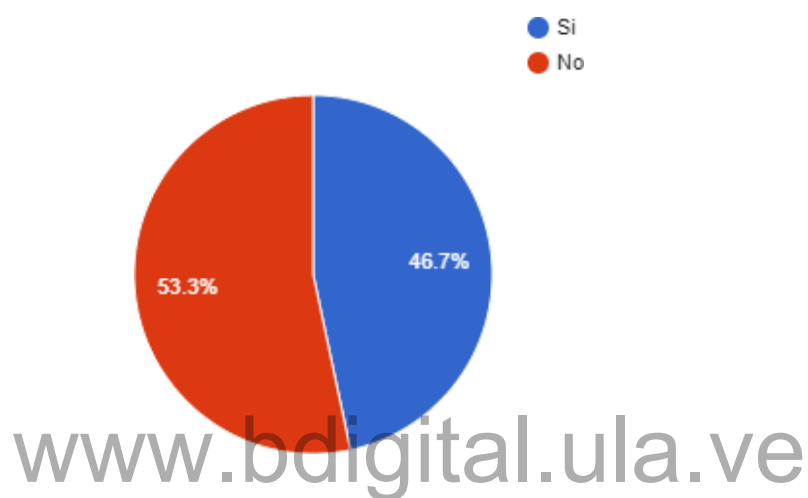
Interpretación: El 53.3% (n=8) de los encuestados, ha experimentado ansiedad durante la jornada de trabajo. Esto sugiere la presencia de un nivel moderado de estrés laboral, lo cual impacta el bienestar emocional y desempeño si no se gestiona adecuadamente.

Gráfico 2. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre su motivación para la asistencia diaria a su lugar de trabajo. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 7

No: 8



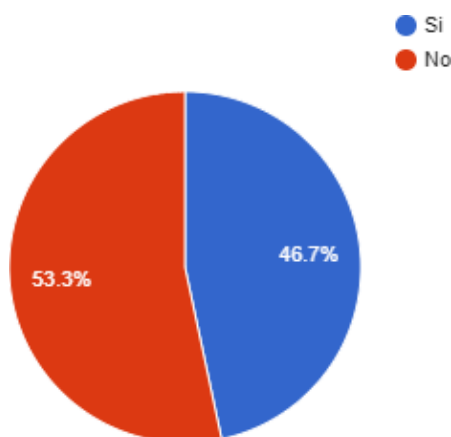
Fuente: Elaboración propia (2025).

Interpretación: El 53.3% de la muestra ($n=8$) expresa desanimo para asistir diariamente a sus labores, sin embargo, no es muy significativa en comparación con aquellos que, si la tienen, lo cual refleja un margen de insatisfacción laboral, fatiga emocional o una falta de reconocimiento en el entorno laboral.

Gráfico 3. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre mantener la calma al enfrentar situaciones de estrés en el trabajo. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025. Resultados:

Si: 7

No: 8



www.bdigital.ula.ve

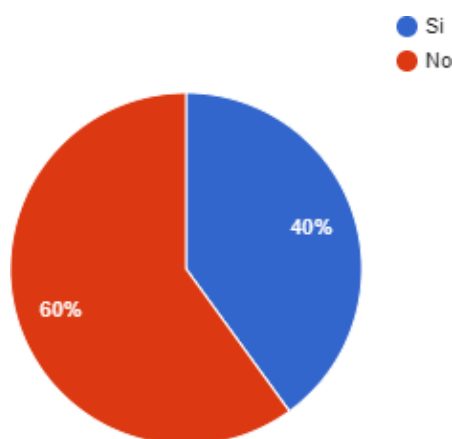
Fuente: Elaboración propia (2025).

Interpretación: Un 53.3% (n=8) de los participantes considera que no logra mantener la calma ante el estrés, esto es indicador de que hay necesidad de mejorar la gestión emocional y el manejo de conflictos en el entorno laboral.

Gráfico 4. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre la aceptación positiva de las críticas constructivas. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.Resultados:

Si: 6

No: 9



www.bdigital.ula.ve

Fuente: Elaboración propia (2025).

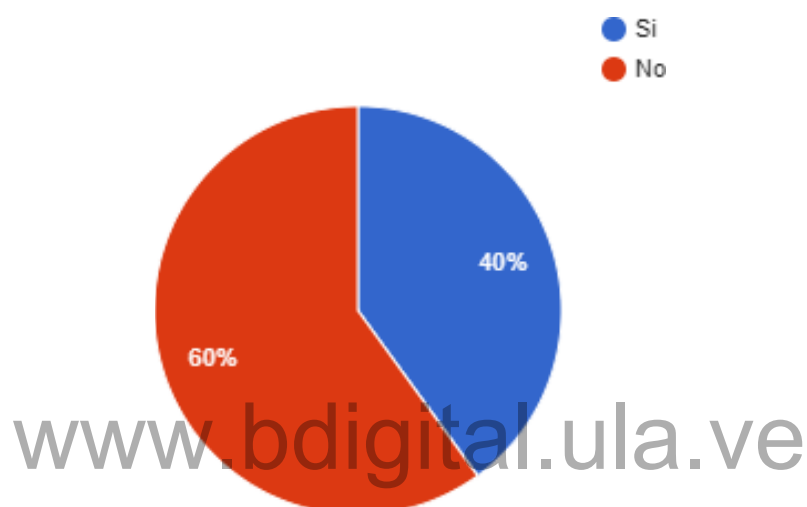
Interpretación: El 60% (n=9) de los participantes, no acepta bien las críticas, lo que apunta a que hay dificultades en la autorregulación emocional, autoestima profesional o en el clima laboral donde estas críticas se manifiestan.

Gráfico 5. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre el entendimiento de las emociones (alegría, enojo, frustración) propias. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 6

No: 9



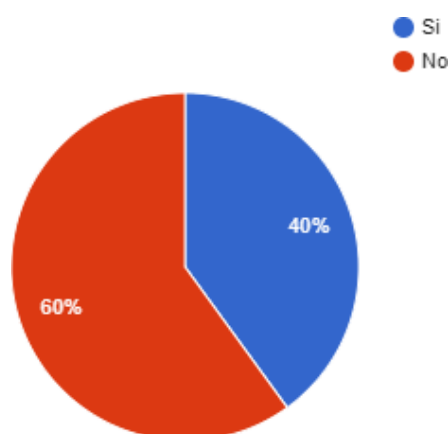
Fuente: Elaboración propia (2025).

Interpretación: El 60% (n=9) de la muestra, tiene dificultades para comprender sus propias emociones, lo que afecta directamente la salud emocional y las relaciones interpersonales con respecto a la toma de decisiones.

Gráfico 6. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre la reflexión sobre sus reacciones emocionales. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.Resultados:

Si: 6

No: 9



www.bdigital.ula.ve

Fuente: Elaboración propia (2025).

Interpretación: El 60% (n=9), no hace un ejercicio consciente de reflexión sobre sus reacciones emocionales. Esta falta de concienciase traduce en un obstáculo para el desarrollo de la inteligencia emocional.

Conclusión: La mayoría de los encuestados evidenció altos niveles de ansiedad y una limitada conciencia emocional, así como dificultades para aceptar críticas y bajos niveles de motivación. Estos resultados contrastan con el modelo de inteligencia emocional propuesto por Goleman (1995), quien sostiene que competencias como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales constituyen pilares fundamentales para un funcionamiento personal y profesional óptimo. En este sentido, la falta de gestión emocional identificada en los participantes refleja deficiencias en varias de estas competencias, especialmente en la autoconciencia y la autorregulación, las cuales son esenciales para enfrentar eficazmente situaciones de estrés y tomar decisiones equilibradas.

La ausencia de recursos para manejar la presión laboral y la limitada capacidad para regular las emociones incrementan la vulnerabilidad ante escenarios de tensión, lo que repercute negativamente tanto en el rendimiento individual como en el clima organizacional. De acuerdo con Goleman, profesionales que no han desarrollado adecuadamente estas habilidades tienden a experimentar mayores niveles de agotamiento, conflictos interpersonales y menor capacidad de adaptación.

Por lo tanto, resulta imprescindible implementar estrategias orientadas al fortalecimiento de las habilidades emocionales, favorecer la aceptación de críticas constructivas y potenciar la motivación intrínseca, aspectos que, en conjunto, promoverían un entorno laboral más saludable y productivo.

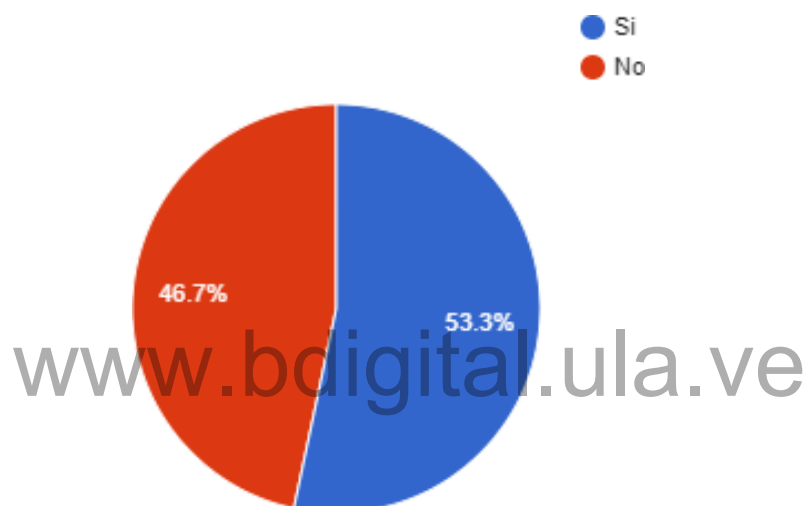
Ítem 3: HABILIDADES SOCIALES.

Gráfico 1. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre iniciar conversaciones fácilmente. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 8

No: 7



Fuente: Elaboración propia (2025).

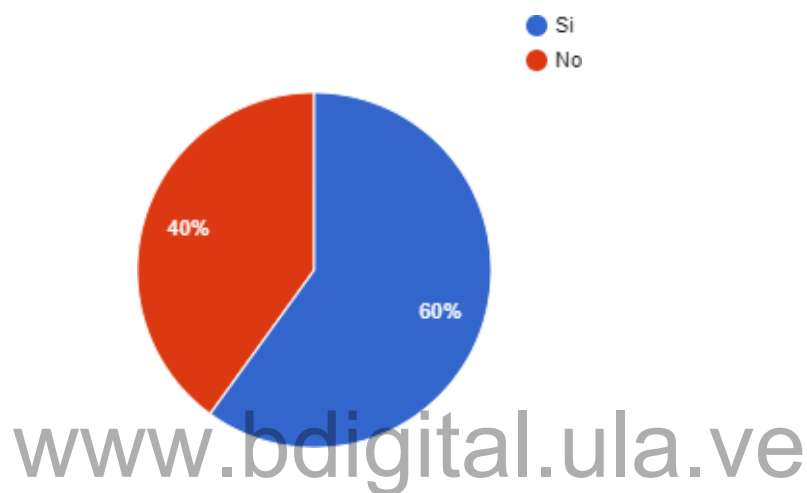
Interpretación: El 53.3% de los participantes manifiestan que tienen una iniciativa social básica, por su parte una proporción similar evidencia dificultad para comenzar conversaciones, lo cual puede ser el reflejo de la inseguridad o la baja confianza en sí mismos cuando se encuentran en entornos sociales.

Gráfico 2. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre hacer preguntas para demostrar interés en lo que dice la otra persona. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 9

No: 6



Fuente: Elaboración propia (2025).

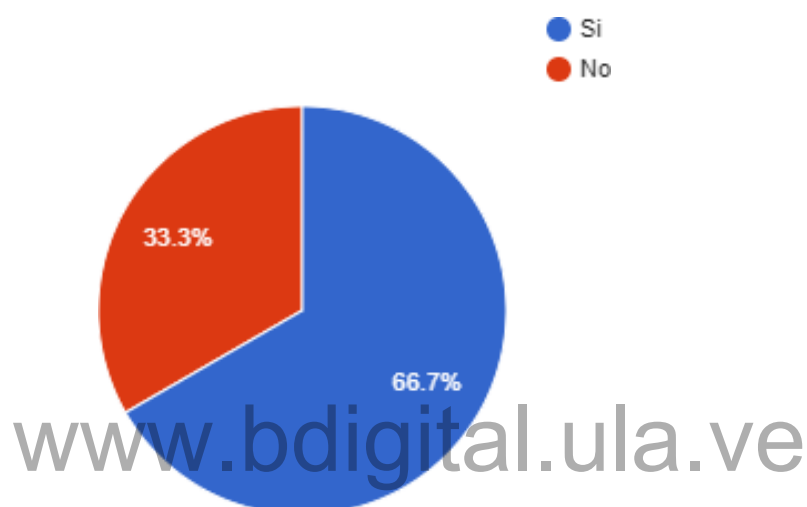
Interpretación: El 60% de los participantes, muestra habilidades de escucha activa, lo que suma en aspectos como la empatía y las relaciones interpersonales positivas; aunado a esto, una minoría considerable podría mejorar la atención e interés en la comunicación con otros.

Gráfico 3. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre creer tener una buena relación con sus compañeros. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 10

No: 5



Fuente: Elaboración propia (2025).

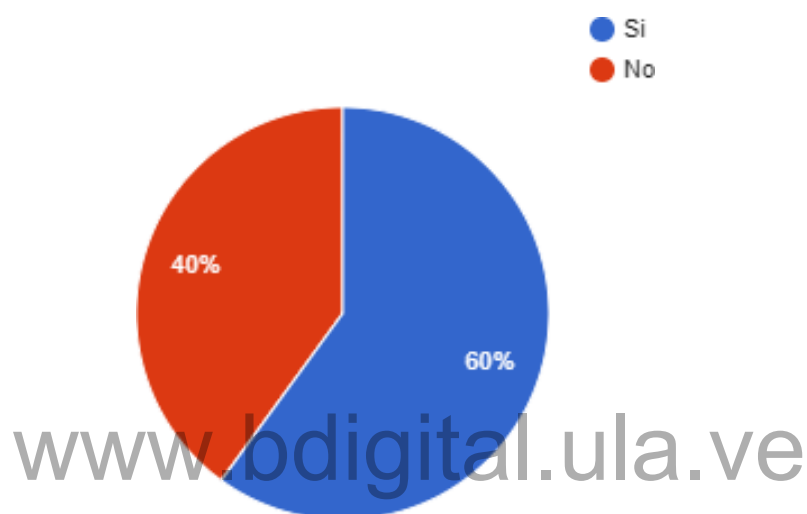
Interpretación: El 66.7% de respuestas afirmativas, demuestran la predominancia de la percepción de que se mantienen relaciones laborales saludables, aunque un grupo de cinco evaluados no se siente plenamente integrado, lo que afecta el trabajo colaborativo.

Gráfico 5. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre la facilidad de poder comunicar sus sentimientos sin sentir vergüenza. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 9

No: 6



Fuente: Elaboración propia (2025).

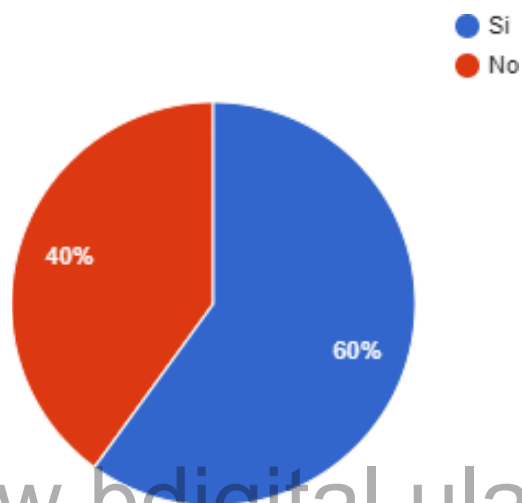
Interpretación: El 60% de los participantes, tiene la capacidad de poder expresar sus emociones, siendo esto esencial en la inteligencia emocional; sin embargo, una parte (6) significativa aún experimenta retraimiento al comunicar lo que siente, lo que limita el bienestar emocional.

Gráfico 5. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre sentirse parte del equipo. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 9

No: 6



www.bdigital.ula.ve

Fuente: Elaboración propia (2025).

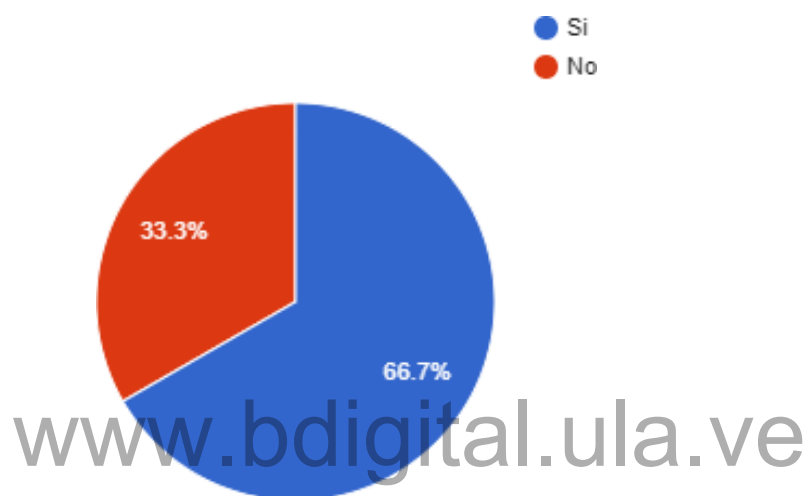
Interpretación: Aunque el 60% de la muestra se siente incluido, un grupo de seis participantes no se percibe como perteneciente al equipo de trabajo, lo cual puede indicar dificultades de integración o liderazgo dentro del grupo.

Gráfico 6. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre la preocupación por los problemas de los demás y tratar de ayudar con lo que esté a su alcance. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 10

No: 5



Fuente: Elaboración propia (2025).

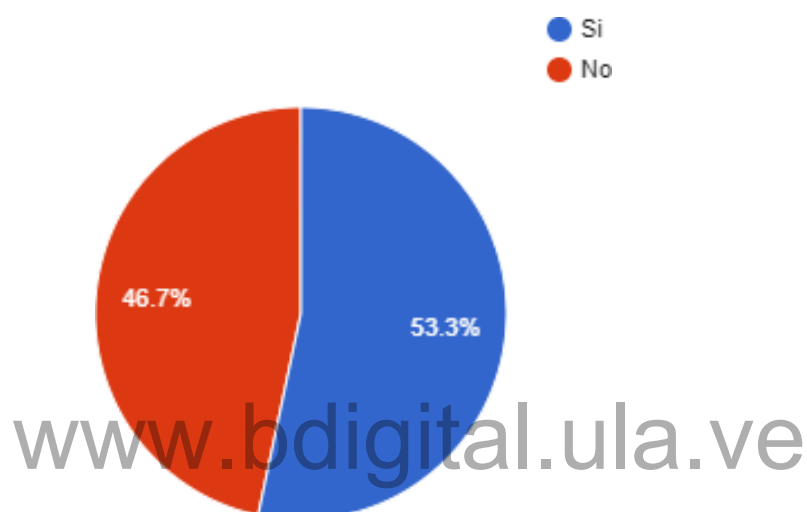
Interpretación: Con un 66.7%, se evidencia que existe una tendencia positiva hacia la empatía y el apoyo mutuo, lo que conlleva al fortalecimiento del clima organizacional. Sin embargo, hay una tercera parte que demuestra poca disposición a la ayuda, posiblemente por sobrecarga emocional o indiferencia.

Gráfico 7. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre el sentir que su opinión es valorada y tomada en cuenta. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 8

No: 7



Fuente: Elaboración propia (2025).

Interpretación: Un 53.3% de los participantes se siente escuchado y respetado, mientras que los siete restantes perciben poca consideración hacia sus ideas, lo que genera desmotivación y desconexión del equipo de trabajo.

Conclusión: Los resultados obtenidos reflejan un nivel medio en el manejo de las habilidades sociales por parte de los participantes. Si bien se evidencian fortalezas en aspectos como la comunicación emocional, las relaciones interpersonales positivas y la empatía, también se observan áreas susceptibles de mejora, particularmente en la validación de opiniones, el sentido de pertenencia y la libre expresión de sentimientos.

Al contrastar estos hallazgos con lo planteado por Méndez y Ryszard (2005), se pudo una discrepancia significativa. Ambos autores sostienen que las habilidades sociales constituyen un conjunto integrado de conductas aprendidas que permiten establecer relaciones satisfactorias, resolver conflictos y favorecer la cohesión grupal. Méndez destaca que la validación de las opiniones y la participación activa son esenciales para fortalecer la pertenencia dentro de un colectivo, mientras que Ryszard subraya la importancia de la expresión auténtica de emociones como base de la interacción social efectiva.

En este sentido, las limitaciones encontradas en los participantes muestran un desarrollo parcial de estas competencias, lo cual se traduce en relaciones laborales que, aunque funcionales, carecen de la profundidad y estabilidad que deberían caracterizar interacciones socialmente competentes según la teoría. Esto evidencia la necesidad de implementar programas institucionales orientados al fortalecimiento de las habilidades blandas, así como iniciativas de integración y espacios de diálogo que promuevan vínculos más sólidos, mayor cohesión y un entorno de trabajo más colaborativo. Las habilidades sociales tienen relación con el bienestar psicológico, autoestima, empatía, inteligencia emocional, desenvolvimiento, así como la toma de decisiones oportunamente, todas estas actividades permiten a las personas desenvolverse en un determinado contexto de forma acertada. Las habilidades sociales son aspectos importantes en el desarrollo del ser humano ya que sirven para enfrentar y afrontar las adversidades ya sea a nivel personal, académico, familiar, laboral o social (Ángeles, 2016).

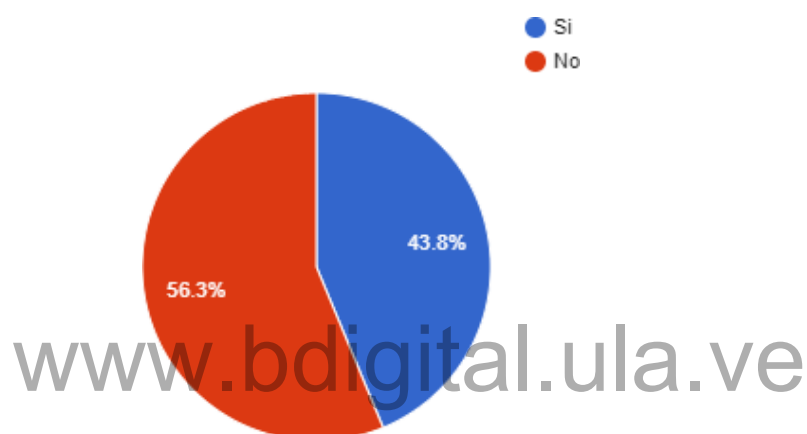
Ítem 4: RELACIONES INTERPERSONALES

Gráfico 1. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre la seguridad que siente compartiendo información personal con sus compañeros de trabajo. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 7

No: 9



Fuente: Elaboración propia (2025).

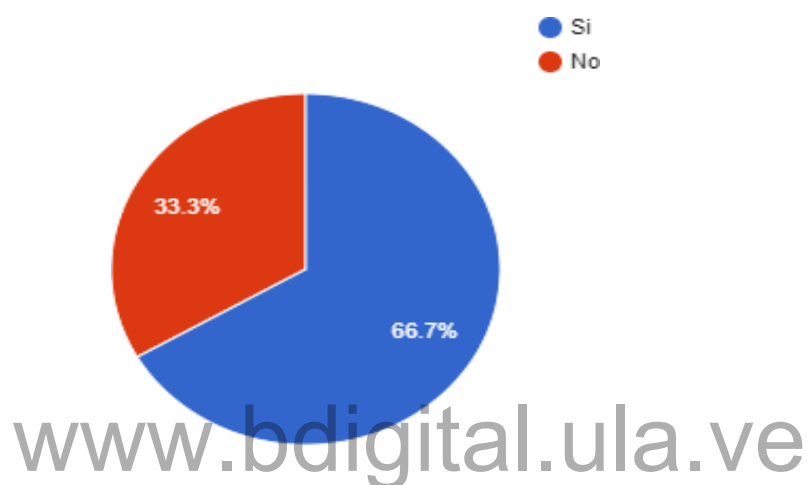
Interpretación: El 56.3% de la muestra, no se siente a gusto al compartir datos personales, lo que indica un bajo nivel de confianza entre individuos. Es posible que existan obstáculos emocionales o miedo a ser juzgado dentro del grupo.

Gráfico 2. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre la resolución de conflictos de manera constructiva y pacífica. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Resultados:

Si: 10

No: 5



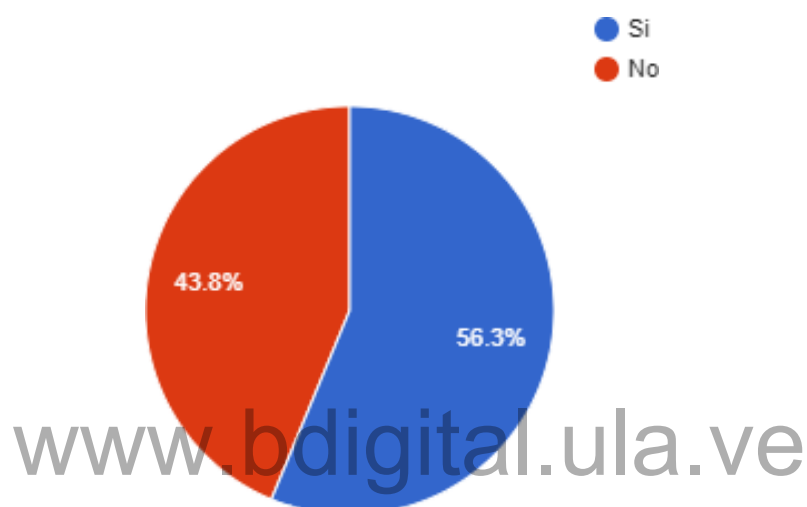
Fuente: Elaboración propia (2025).

Interpretación: El 66.7% de los participantes, demuestra que tiene habilidades para la resolución pacífica de conflictos, lo cual es positivo. Sin embargo, hay una proporción de cinco participantes que aún tiene dificultades, lo que indica que hay áreas que deben mejorar en cuanto a gestión emocional y comunicación asertiva.

Gráfico 3. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre la aceptación de los demás tal y como son sin hacer el intento de cambiarlos. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Si: 9

No: 7



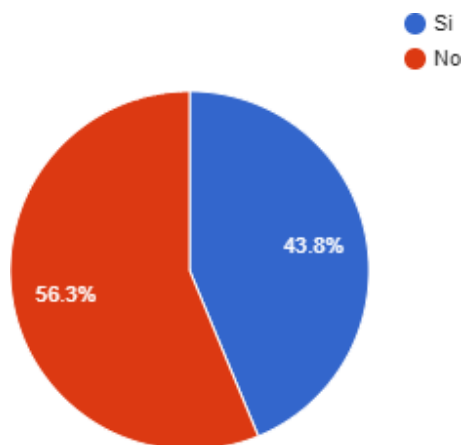
Fuente: Elaboración propia (2025).

Interpretación: El 56.3% y 43.8% evidencia tendencia entre aceptación y resistencia siendo de forma equilibrada. Esto podría estar vinculado con juicios o expectativas individuales dentro del equipo, lo que puede perjudicar la armonía de grupo.

Gráfico 4. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre el mantener una comunicación abierta y honesta con las personas cercanas. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Si: 7

No: 9



www.bdigital.ula.ve

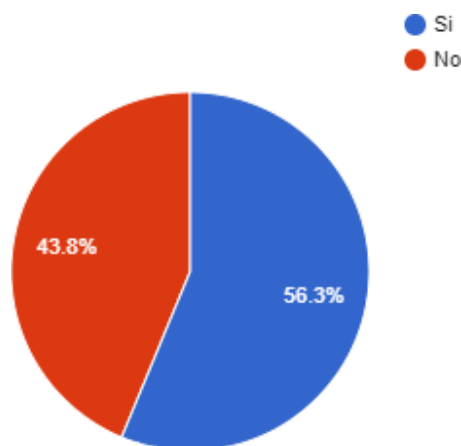
Fuente: Elaboración propia (2025).

Interpretación: El 56.3% asegura que no tiene una comunicación franca y abierta con los individuos cercanos en la institución. Esto podría ser visto como una señal de debilidad en la dinámica de comunicación y relación, lo cual podría tener una asociación en áreas como el clima laboral o institucional, la confianza entre el personal, la efectividad en el trabajo y el bienestar emocional. Por otro lado, el grupo minoritario correspondiente al 43.8% que sostiene una comunicación honesta y abierta es un elemento positivo dentro de la institución y demuestra resiliencia, ya que puede favorecer la colaboración en equipo, la cooperación y la solución constructiva de conflictos.

Gráfico 5. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre la demostración de empatía y compasión en las relaciones laborales. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Si: 9

No: 7



www.bdigital.ula.ve

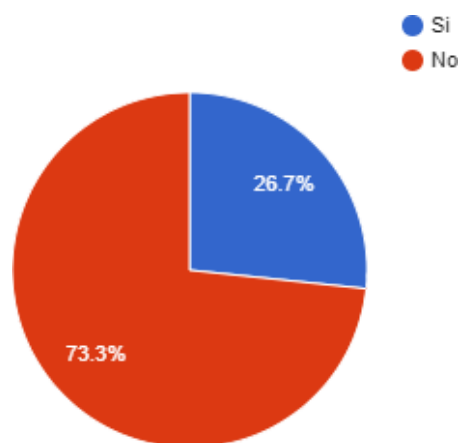
Fuente: Elaboración propia (2025).

Interpretación: El 56.3% afirma que la empatía y la compasión son predominantes en sus interacciones laborales, lo que es un punto positivo del clima organizacional, estas capacidades promueven el apoyo mutuo, la confianza y la colaboración. Este grupo es un recurso valioso para el establecimiento de relaciones laborales más humanas y satisfactorias. Sin embargo, una porción significativa del 43.8% indica que no muestran estas características. Esto hace una diferencia importante en las habilidades socioemocionales en el interior de la institución, lo que podría resultar en: relaciones más distantes o frías entre el personal, dificultad para resolver conflictos de forma constructiva, estar propensos a la desmotivación o sensación de falta de respaldo.

Gráfico 6. Conocimiento del personal de una institución educativa pública sobre el apoyo en el trabajo diariamente. Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2025.

Si:4

No: 11



www.bdigital.ula.ve

Fuente: Elaboración propia (2025).

Interpretación: Según los resultados, se evidencia una falta significativa en el apoyo que recibe la mayoría del personal, lo que afecta el ambiente laboral, la salud emocional y el rendimiento. Abordar esta situación no solo posibilitaría evitar consecuencias adversas como la falta de ánimo o el agotamiento, sino también fomentar la productividad, el compromiso y la motivación en la organización educativa.

Conclusión: Los resultados revelan debilidades en la confianza, comunicación abierta y percepción de apoyo dentro del grupo. Aunque hay fortalezas en la resolución de conflictos y en la empatía, el clima interpersonal parece frágil, y sería recomendable implementar actividades orientadas a fortalecer la cohesión grupal, la confianza y el sentido de pertenencia.

Como afirma Paredes (2017, p. 23), “las relaciones interpersonales componen un conjunto de juicios para alcanzar el conocimiento de las personas en la organización, ya que mediante los acercamientos que formen entre ellas, gestionarán la compensación de las necesidades de relacionarse socialmente; entre más satisfacción generen, mejor podrán ayudar competentemente con los objetivos planteados por la organización”.

www.bdigital.ula.ve

Análisis de resultados

Técnica: Observación directa.

Instrumento: Escala de estimación.

Población: 15 participantes.

1. Síndrome de Burnout

Los datos obtenidos a través de la observación participante y la aplicación del instrumento evidencian la presencia de indicadores asociados al Síndrome de Burnout, particularmente en las dimensiones de agotamiento emocional y dificultades en la autorregulación emocional. Se identifican manifestaciones como confusión en el reconocimiento de emociones, baja disposición para la expresión emocional y tendencia a evitar el abordaje de estados afectivos propios y ajenos. Estos hallazgos sugieren limitaciones en las competencias emocionales del personal, lo cual puede estar vinculado a la exposición sostenida a factores estresores en el entorno laboral.

Asimismo, se observan respuestas emocionales intensas sin una clara identificación de su origen, lo que podría indicar debilidades en los mecanismos de afrontamiento. Desde el enfoque cualitativo, las conductas observadas y los discursos recogidos refuerzan la idea de una vivencia emocional poco elaborada, que impacta en la dinámica laboral cotidiana.

Conclusión:

En función de los resultados, se evidencia la presencia de rasgos compatibles con el Síndrome de Burnout en una parte de la muestra estudiada, especialmente en lo referido al agotamiento emocional y la limitada gestión de las emociones. Esta condición incide negativamente tanto en el bienestar individual como en la calidad de las interacciones laborales, pudiendo afectar así el desempeño y la cohesión del equipo. No obstante, es importante señalar que, dado el carácter descriptivo-relacional del estudio, estos hallazgos permiten identificar asociaciones, más no establecer relaciones de causalidad.

2. Habilidades Sociales

Tomando en cuenta, el análisis de las dimensiones establecidas para las habilidades sociales, se revela un comportamiento heterogéneo dentro de la institución. Desde el componente cuantitativo, se identifican valoraciones moderadas a bajas en aspectos como comunicación efectiva, confianza interpersonal y apoyo organizacional. Estos resultados se complementan, desde el enfoque cualitativo, con percepciones que evidencian barreras en la comunicación vertical (entre personal y directivos) y horizontal (entre compañeros), así como limitaciones en la colaboración y el trabajo en equipo.

Adicionalmente, la percepción de rotación de personal y la insatisfacción con los roles laborales emergen como factores que pueden incidir en la dinámica social institucional y por ende en la armonía del clima organizacional. No obstante, se reconocen elementos positivos, como la existencia de oportunidades de capacitación, que constituyen recursos potenciales para el fortalecimiento de las competencias sociales.

Al contrastar estos hallazgos con los planteamientos de Méndez (2005) y Ryszard (2005), se observa una disconformidad con los principios teóricos que destacan la importancia de la comunicación abierta, la confianza mutua, la claridad de roles y el sentido de pertenencia como bases para el desarrollo de habilidades sociales efectivas.

Conclusión:

Los resultados indican que el desarrollo de las habilidades sociales en la institución se encuentra en un nivel medio-bajo, con debilidades significativas en la comunicación, la confianza y la cooperación. Estas limitaciones afectan el clima organizacional y el compromiso del personal. A pesar de ello, la presencia de espacios de formación representa una oportunidad estratégica para el fortalecimiento de estas competencias. Por ello, se requiere la implementación de acciones orientadas a mejorar la interacción social y consolidar relaciones laborales más efectivas.

3. Relaciones Interpersonales

Interpretación: En relación con las interacciones entre el personal, los datos reflejan una dinámica caracterizada por niveles básicos de cordialidad, pero con limitaciones en la profundidad y calidad de las relaciones. La observación participante evidencia una baja disposición al intercambio de información y recursos, lo que sugiere la presencia de barreras asociadas a la desconfianza o a una débil cohesión grupal.

Desde la perspectiva cualitativa, se identifican conductas que denotan poca empatía y una limitada consideración hacia las necesidades emocionales entre compañeros, lo cual incide en la construcción de vínculos laborales sólidos. Estos resultados se articulan con los hallazgos previos relacionados con el déficit en habilidades sociales y posibles manifestaciones de agotamiento emocional.

Conclusión:

Las relaciones interpersonales dentro de la institución presentan debilidades que afectan el trabajo colaborativo y la integración del equipo. La limitada confianza y la baja empatía restringen la generación de redes de apoyo, fundamentales para el funcionamiento organizacional. En consecuencia y en concordancia con lo anteriormente descrito, se hace necesario promover estrategias que fortalezcan la cohesión grupal, la comunicación asertiva y la cultura de colaboración, en concordancia con los objetivos de mejora del clima organizacional.

Instrumento de observación para analizar el Síndrome de Burnout y cómo influye el mismo en el clima organizacional del ámbito educativo

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

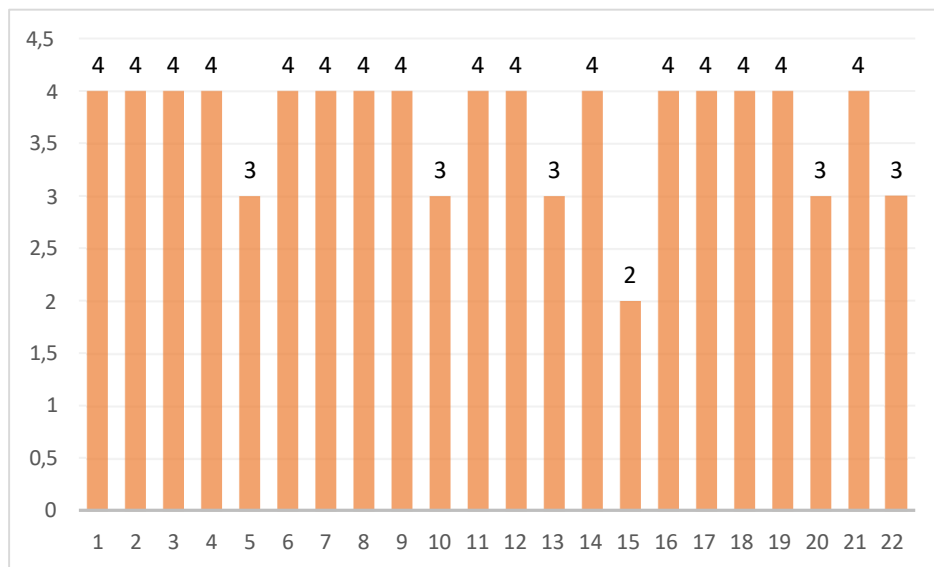
3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	6
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	6
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	4
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	5
6	Siento que trabajar todo el día con otras personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	6
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	3
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	6
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	5
10	Me he vuelto insensible con la gente desde que estoy en el ámbito educativo.	4
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	4
14	Creo que trabajo demasiado.	6
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	5
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	6
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	6
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	4
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	5
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	6



Fuente: Elaboración propia 2025.

Interpretación: Las respuestas dadas por el participante No. 1 demuestran que existe un alto agotamiento emocional ya que el mayor número de frecuencia se encuentra, de acuerdo a la escala, en el número 6 que califica como que **se presenta durante todo el año**. Seguido por una moderada despersonalización entendida como **una falta de interés** a las acciones que se dan dentro de la institución, lo que indica un nivel significativo de Burnout. Sin embargo, la realización personal traducida como **la ayuda que se da a los demás** integrantes que conforman la institución se mantiene relativamente alta, lo que podría actuar como un factor protector frente al desgaste total. Lo que sugiere que aun cuando la persona está emocionalmente agotada y presenta desapego, conserva el sentido de la eficacia y logro profesional. Estas características inducen a pensar que el Síndrome de Burnout se está haciendo presente.

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

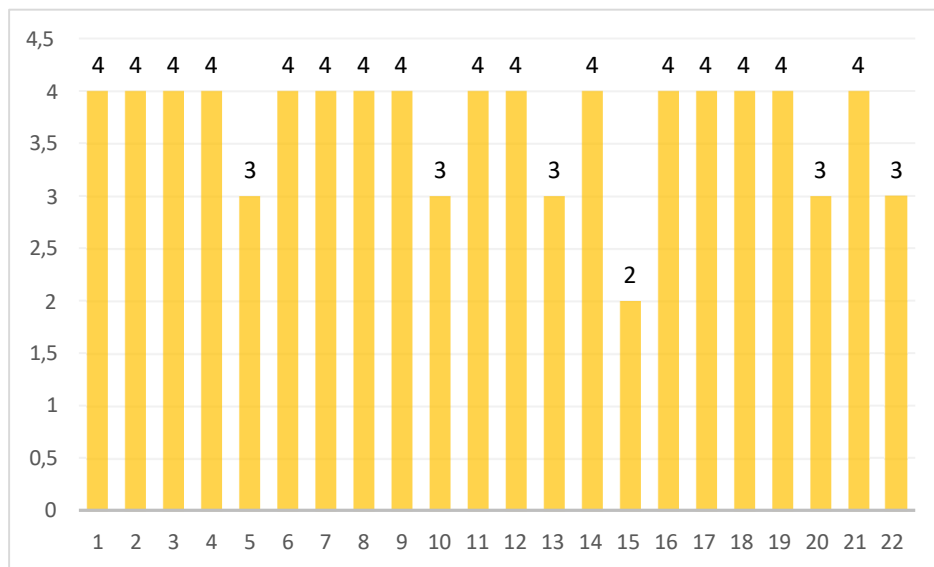
3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	5
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	6
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	5
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	6
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	4
6	Siento que trabajar todo el día con otras personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	5
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	5
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	6
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que estoy en el ámbito educativo.	4
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	5
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	6
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	5
14	Creo que trabajo demasiado.	6
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	4
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	5
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	6
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	5
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	6
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	5
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	6



Fuente: Elaboración propia 2025.

Interpretación: En cuanto a las respuestas dadas por el participante No. 2, se evidencia un alto agotamiento emocional pues **siente fatiga constante, estrés y sobrecarga laboral**. También se observa una moderada despersonalización, ya que hay cierta **distancia emocional hacia los compañeros**, pero no es alarmante. En lo que refiere a la realización personal, se mantiene un **sentido de logro, motivación y eficacia profesional**. Estos resultados reflejan un Burnout parcial o activo, donde la persona está emocionalmente desgastada, pero su motivación y efectividad profesional se mantienen. Esto es común en profesionales comprometidos que siguen siendo productivos a pesar de la fatiga.

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

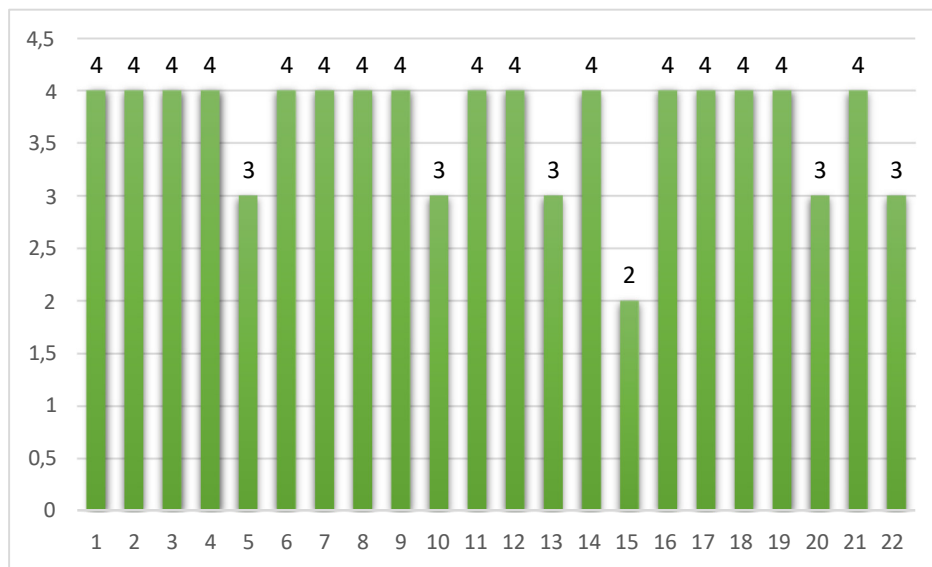
3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	6
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	6
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	6
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	5
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	6
6	Siento que trabajar todo el día con otras personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	6
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	5
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	6
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	5
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que estoy en el ámbito educativo.	5
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	6
14	Creo que trabajo demasiado.	6
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	5
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	6
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	6
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	5
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	6
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	6



Fuente: Elaboración propia 2025.

Interpretación: Las respuestas dadas por el participante No. 3, manifiestan un agotamiento emocional alto, la persona experimenta un **desgaste intenso y estrés constante**. Lo que hace referencia a la despersonalización apunta a que es moderada-alta pues hay un **distanciamiento emocional y cierta insensibilidad hacia los demás**, lo que puede afectar las relaciones laborales. Si se habla de la realización personal, conserva un sentido de logro, motivación y eficacia profesional, lo que puede ser un factor positivo frente al Burnout total. Este perfil refleja la presencia del síndrome en un nivel significativo o avanzado, caracterizado por alto agotamiento emocional y cierta despersonalización, pero con realización personal elevada, este patrón es típico de profesionales altamente comprometidos que **“resisten” el Burnout mediante su sentido de logro y eficacia**.

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

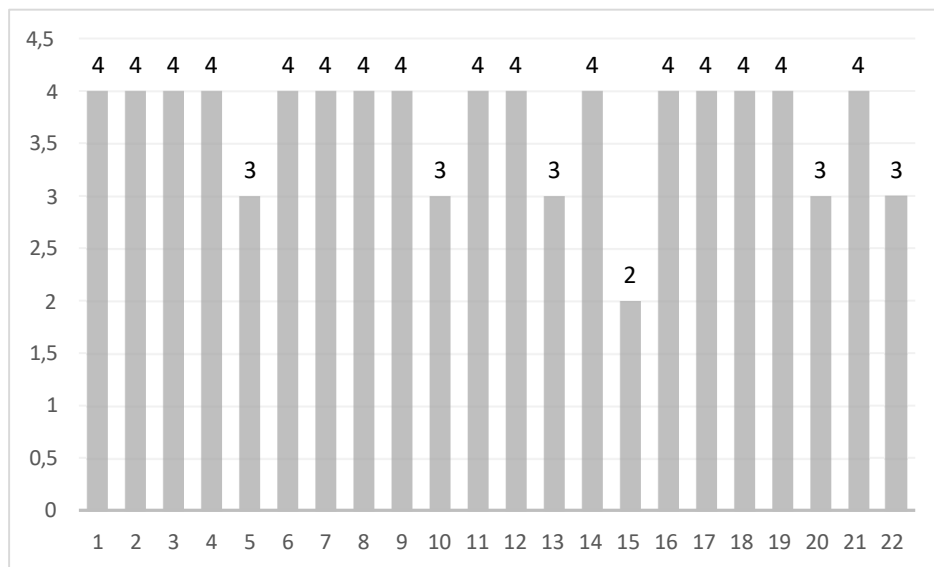
3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	6
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	5
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	4
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	4
6	Siento que trabajar todo el día con otras personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	6
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	5
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	5
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	6
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que estoy en el ámbito educativo.	3
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	4
14	Creo que trabajo demasiado.	6
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	3
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	5
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	6
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	5
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	5
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	4



Fuente: Elaboración propia 2025.

Interpretación: El participante No. 4 a través de sus respuestas refleja un agotamiento emocional elevado, **la persona siente fatiga, estrés y sobrecarga en varias áreas de su trabajo**. También muestra una despersonalización moderada pues existe **cierta distancia emocional hacia los compañeros**, aunque no muy intensa. En lo que se relaciona con la realización personal, mantiene un sentido de logro, motivación y eficacia profesional. El síndrome objeto de estudio de esta investigación, se presenta de forma parcial, caracterizado por **agotamiento emocional alto, moderada despersonalización y alta realización personal**. La persona sigue siendo competente y efectiva, pero el estrés constante podría afectar su bienestar si no se aplican estrategias de manejo adecuadas.

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

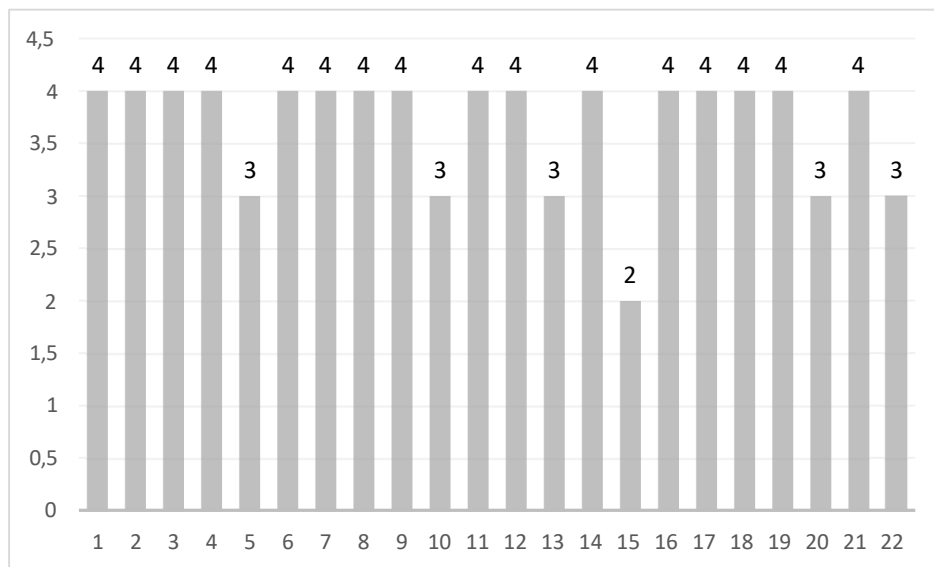
3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	6
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	6
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	5
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	4
6	Siento que trabajar todo el día con otras personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	6
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	5
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	6
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	6
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que estoy en el ámbito educativo.	3
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	5
14	Creo que trabajo demasiado.	6
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	4
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	5
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	6
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	5
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	6
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	5



Fuente: Elaboración propia 2025.

Interpretación: Para este participante No. 5, el agotamiento emocional es elevado, la persona **percibe un trabajo demandante y estresante**. Los niveles de despersonalización son moderados, ya que existe cierta **distancia emocional hacia los compañeros, pero no intensa**. Mantiene un sentido de logro, eficacia y motivación profesional. Las respuestas del participante se caracterizan por un alto agotamiento emocional, despersonalización moderada y una alta realización personal. La persona sigue siendo efectiva y comprometida, pero el estrés constante podría afectar su bienestar si no se aplican estrategias de manejo y prevención que el Síndrome de Burnout toma en consideración para detenerlo.

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

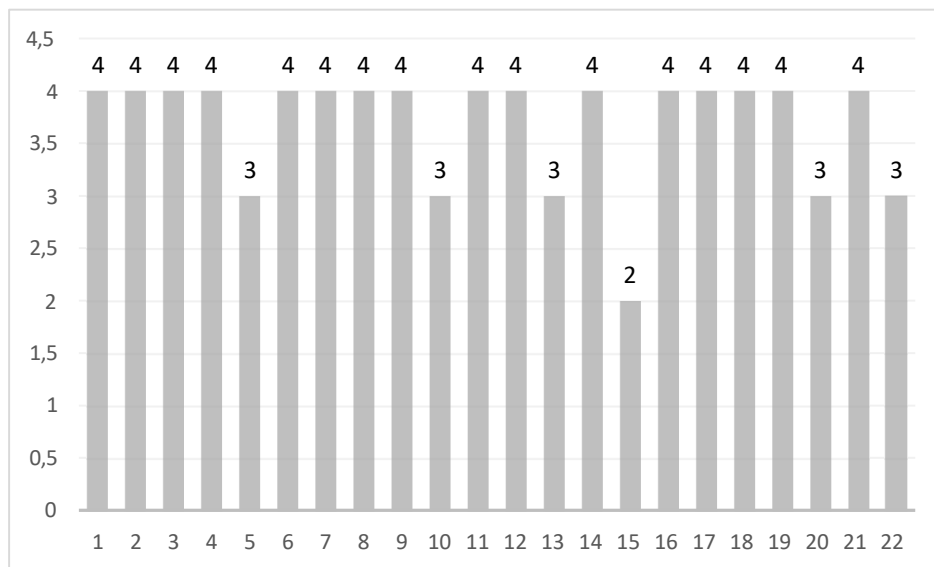
3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	4
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	5
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	4
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	4
6	Siento que trabajar todo el día con otras personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	5
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	4
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	5
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	5
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que estoy en el ámbito educativo.	3
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	5
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	4
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	4
14	Creo que trabajo demasiado.	5
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	3
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	5
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	4
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	4
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	5
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	5
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	4



Fuente: Elaboración propia 2025.

Interpretación: El participante No. 6 percibe **fatiga y estrés laboral, pero no extremo**. Mantiene **contacto funcional con los compañeros y no muestra desapego fuerte**. Se muestra competente y motivado, aunque no de manera muy intensa. En estas respuestas se aprecia el síndrome en un nivel leve a moderado, caracterizado por agotamiento emocional, **despersonalización baja-moderada** y **realización personal moderada**. La persona mantiene eficacia y motivación, lo que sugiere que aún puede manejar las demandas del trabajo, pero podrían implementarse estrategias para evitar que el síndrome avance.

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

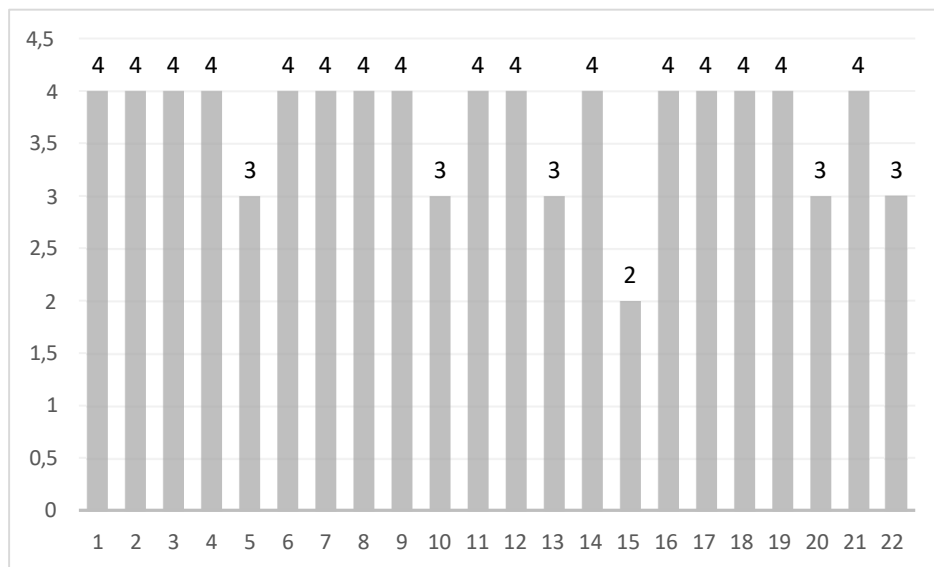
3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	5
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	5
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	4
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	4
6	Siento que trabajar todo el día con otras personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	5
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	4
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	5
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	5
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que estoy en el ámbito educativo.	3
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	5
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	4
14	Creo que trabajo demasiado.	5
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	3
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	5
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	4
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	5
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	5
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	5
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	4



Fuente: Elaboración propia 2025.

Interpretación: El participante No. 7 percibe **fatiga y estrés laboral pero aun así mantiene relaciones funcionales y no hay desapego fuerte**. Se mantiene competente y motivado en su trabajo, aunque con puntuaciones no máximas. Este perfil refleja un nivel leve a moderado, **caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización baja-moderada y realización personal moderada**. La persona mantiene efectividad y compromiso, pero puede beneficiarse de estrategias preventivas para minimizar la presencia del Síndrome de Burnout.

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

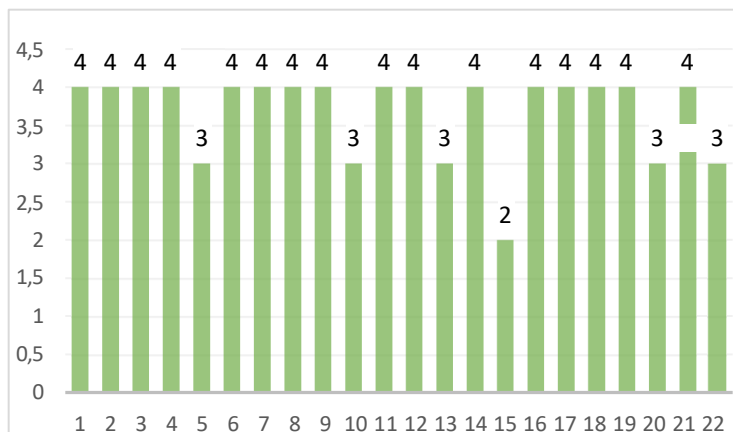
3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	4
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	4
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	6
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	3
6	Siento que trabajar todo el día con otras personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	5
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	4
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	5
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	5
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que estoy en el ámbito educativo.	2
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	4
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	4
14	Creo que trabajo demasiado.	5
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	3
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	4
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	4
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	6
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	3
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	5



Fuente: Elaboración propia 2025.

Interpretación: Según las respuestas dadas por el participante No. 8, se deja entrever la existencia de **estrés, fatiga y estar al límite de sus capacidades en algunos aspectos**. Mantiene relaciones funcionales con los compañeros y poca sensibilidad. Se percibe competente y motivado en varias áreas, aunque con ciertas limitaciones. El perfil del participante se caracteriza por la **presencia de agotamiento, baja despersonalización y realización personal moderada**. Sin embargo, la persona mantiene motivación y eficacia, pero en algunas áreas muestra vulnerabilidad ante el estrés.

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

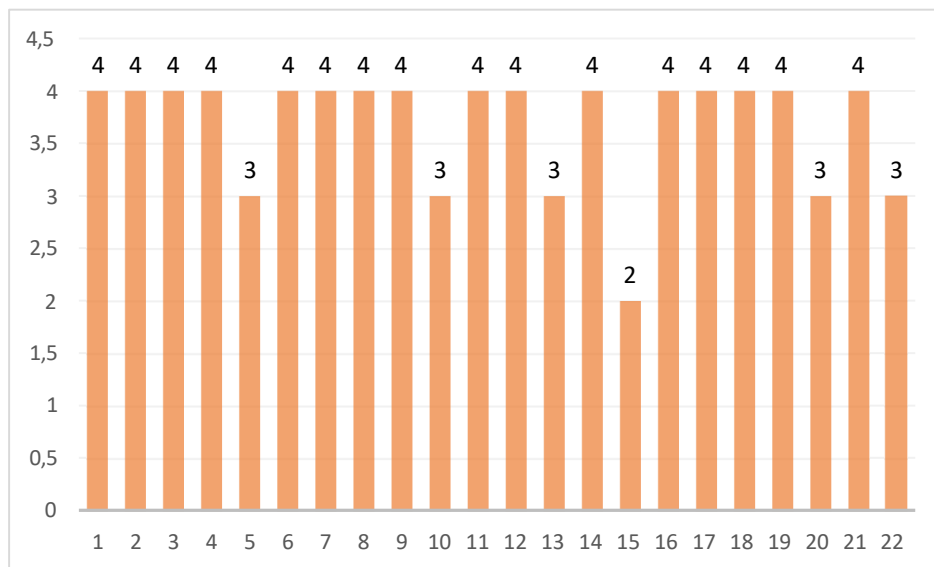
3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	1
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	1
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	1
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	6
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	1
6	Siento que trabajar todo el día con otras personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	2
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	1
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	6
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que estoy en el ámbito educativo.	0
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	1
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	3
14	Creo que trabajo demasiado.	2
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	0
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	1
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	6
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	6
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	0
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	5
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	0



Fuente: Elaboración propia 2025.

Interpretación: Respecto a las respuestas dadas por el participante No. 9, se concluye que este no percibe **fatiga ni estrés laboral**. Mantiene **relaciones empáticas y cercanas con sus compañeros**, así como la motivación, eficacia y logros importantes en su trabajo siempre están presentes. Tomando en cuenta lo antes descrito, el **bajo agotamiento emocional, baja despersonalización y alta realización personal** son los aspectos que caracterizan al participante encuestado, además de un estado laboral saludable, motivador y con buenas relaciones interpersonales.

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

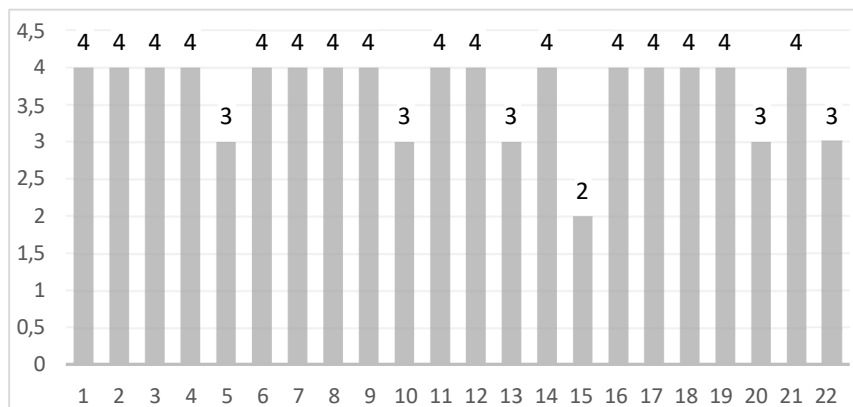
3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	6
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	6
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	5
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	4
6	Siento que trabajar todo el día con otras personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	6
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	5
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	6
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	6
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que estoy en el ámbito educativo.	3
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	5
14	Creo que trabajo demasiado.	6
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	4
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	5
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	5
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	6
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	5
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	4



Fuente: Elaboración propia 2025.

Interpretación: Tomando en cuenta las respuestas dadas por el participante No.10, la **fatiga intensa y alta carga de estrés laboral son los aspectos más relevantes**, aun así, mantiene contacto funcional con los compañeros, aunque con cierta distancia emocional. La motivación, eficacia y logros son importantes en su trabajo. El alto agotamiento emocional, la despersonalización moderada y alta realización personal, son elementos que permiten que la persona experimente eficacia y motivación, pero el estrés intenso puede afectar su bienestar si no se aplican estrategias idóneas para evitar que se profundice el Síndrome de Burnout.

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

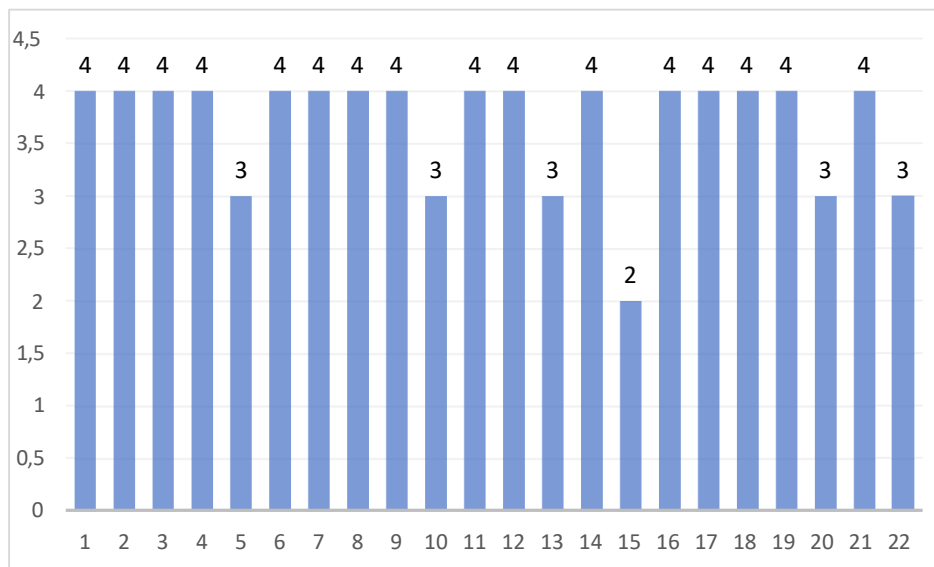
3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	5
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	5
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	4
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	4
6	Siento que trabajar todo el día con otras personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	5
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	4
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	5
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	5
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que estoy en el ámbito educativo.	3
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	5
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	4
14	Creo que trabajo demasiado.	5
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	3
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	5
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	5
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	5
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	4
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	4
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	5



Fuente: Elaboración propia 2025.

Interpretación: En relación con las respuestas dadas por el participante No.11, **se percibe fatiga y estrés laboral, pero no extremo**. Además, mantiene **contacto funcional con compañeros, pero con ligera distancia emocional** y se muestra **competente y motivado en varias áreas**. Aun cuando hay un leve a moderado agotamiento emocional, despersonalización moderada y realización personal moderada-alta, la persona sigue manteniendo motivación y ánimo para ejercer sus funciones, pero algunas áreas muestran signos de desgaste laboral.

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

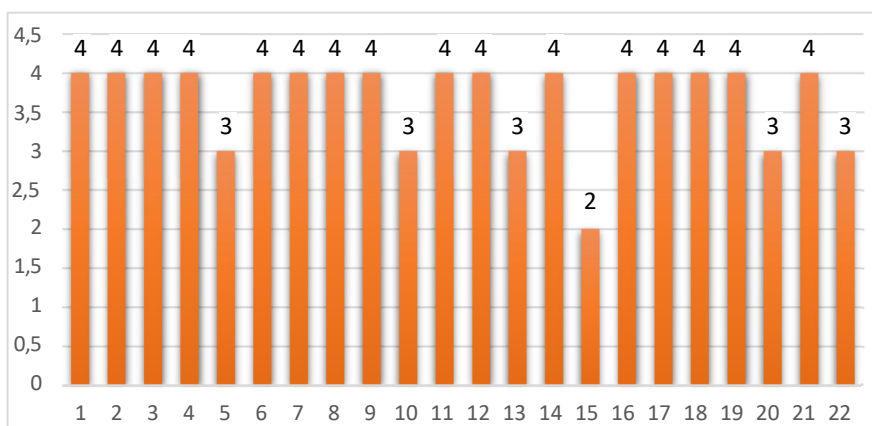
3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	6
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	6
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	2
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	2
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	5
6	Siento que trabajar todo el día con otras personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	3
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	2
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	6
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	3
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que estoy en el ámbito educativo.	5
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	4
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	6
14	Creo que trabajo demasiado.	6
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	4
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	2
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	1
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	3
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	5
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	2
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	5



Fuente: Elaboración propia 2025.

Interpretación: El participante No.12 pone de manifiesto que experimenta **sobrecarga, estrés intenso y frustración en su trabajo**. Se observa, también, cierta **distancia emocional y desapego** respecto a sus compañeros. Asimismo, se evidencia poco **compromiso y motivación** en su quehacer diario, con **limitada sensación de logro laboral**. Es importante destacar, que el agotamiento emocional, la despersonalización y baja realización personal es significativa. Este patrón indica un riesgo de alta asociación negativa en el bienestar y desempeño laboral, requiriendo estrategias de intervención para prevenir un deterioro prolongado.

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

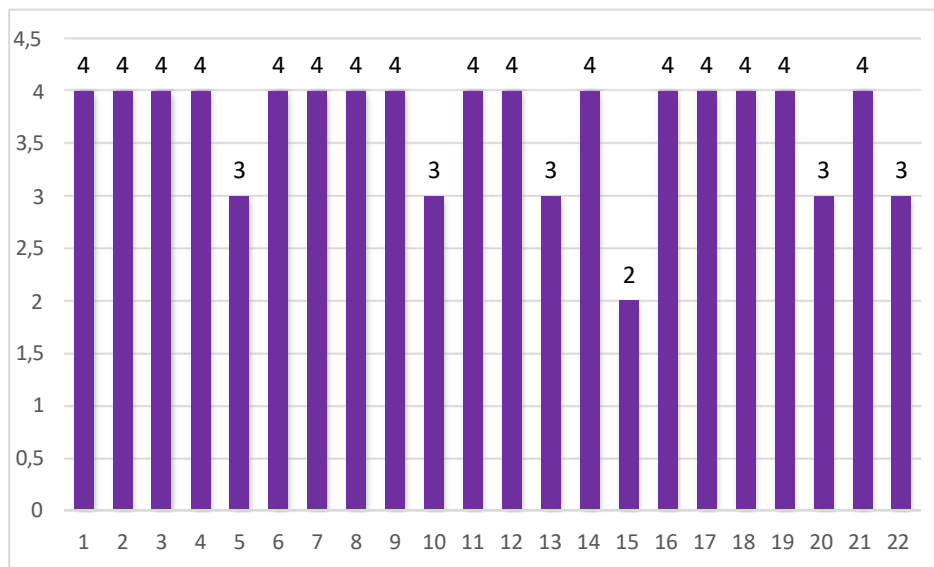
3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	6
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	6
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	5
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	5
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	5
6	Siento que trabajar todo el día con otras personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	6
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	5
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	6
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	6
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que estoy en el ámbito educativo.	4
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	5
14	Creo que trabajo demasiado.	6
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	5
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	6
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	5
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	5
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	5
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	6



Fuente: Elaboración propia 2025.

Interpretación: En relación con las respuestas dadas por el participante No. 13 **la sobrecarga, la fatiga y estrés es intenso en el trabajo**. Además, existe cierta distancia emocional con los compañeros, aunque no significativa y mantiene la motivación y el sentido de logro laboral. El alto agotamiento emocional, la despersonalización moderada-alta y la alta realización personal reflejan que continúa siendo una persona eficaz y motivada, pero su nivel de estrés indica riesgo de afectación si no se aplican estrategias de manejo para que el síndrome no se acentúe.

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

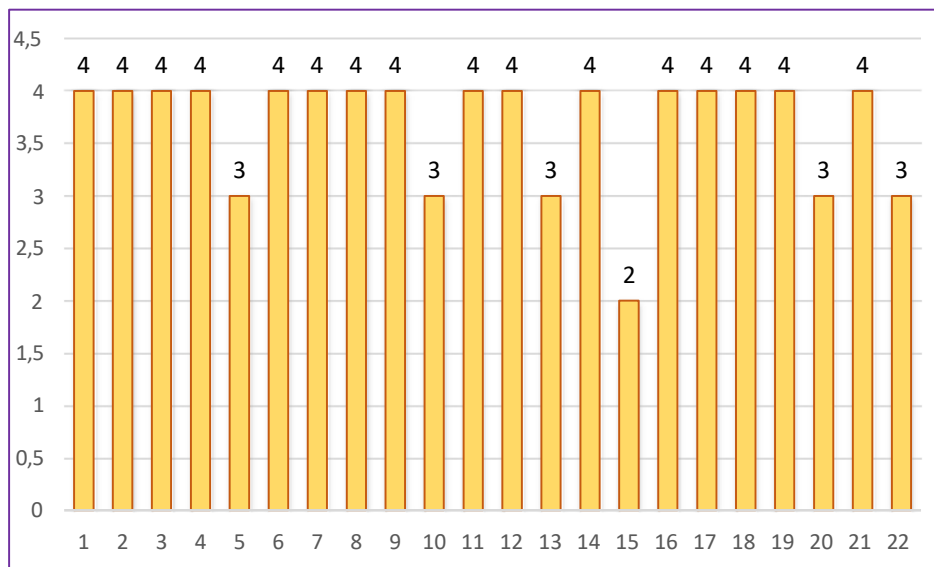
3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	4
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	4
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	6
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	3
6	Siento que trabajar todo el día con otras personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	5
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	4
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	5
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	5
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que estoy en el ámbito educativo.	2
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	4
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	4
14	Creo que trabajo demasiado.	5
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	3
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	4
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	4
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	6
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	3
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	5



Fuente: Elaboración propia 2025.

Interpretación: Analizando las respuestas aportadas por el participante No. 14, este experimenta un nivel de **fatiga y estrés importante**, especialmente en el contacto directo con personas. Mantiene relaciones funcionales con los compañeros, aunque con distancia emocional y percibe eficacia y motivación, pero en aquellas áreas que podrían mejorarse. Por lo tanto, se ve caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y realización personal moderada; es decir, que el estrés y la carga laboral son factores de riesgo que podrían afectar su bienestar si persisten.

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

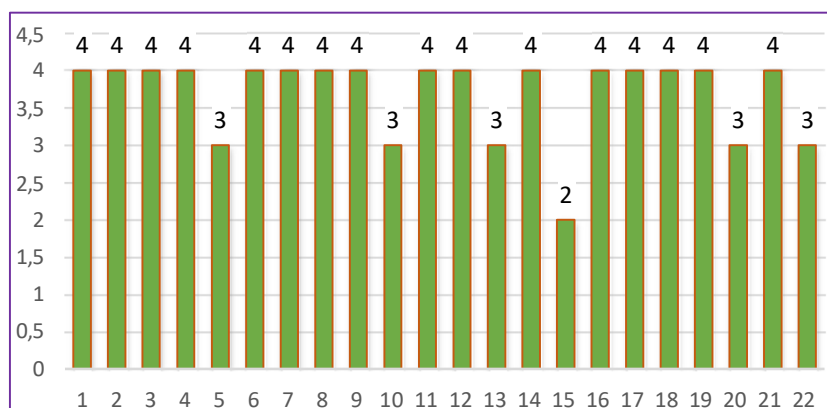
3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	4
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	4
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	4
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	4
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	3
6	Siento que trabajar todo el día con otras personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	4
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	4
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	4
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	4
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que estoy en el ámbito educativo.	3
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	4
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	4
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	3
14	Creo que trabajo demasiado.	4
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	2
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	4
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	4
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	4
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	4
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	3
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	4
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	3



Fuente: Elaboración propia 2025.

Interpretación: El participante No. 15, expresa en sus respuestas **fatiga y estrés laboral, pero no en extremo**. Mantiene relaciones positivas con los compañeros, con poca distancia emocional. La motivación y la eficacia laboral es equilibrada, pero refleja agotamiento emocional moderado, despersonalización baja y realización personal moderada. La persona mantiene bienestar y eficacia en su trabajo, aunque hay presencia de fatiga que podría requerir seguimiento.

www.bdigital.ula.ve

Conclusión general: El análisis integral de las respuestas de los quince participantes revela un panorama diversificado respecto a la presencia del Síndrome de Burnout dentro del contexto laboral estudiado. En términos generales, se identifican tres grandes tendencias: un grupo con Burnout significativo o avanzado, un segundo grupo con Burnout parcial o moderado, y un tercer grupo reducido que presenta baja afectación y condiciones laborales saludables.

En el primer grupo, conformado por varios participantes que reportan altos niveles de agotamiento emocional acompañados de despersonalización moderada o elevada, se evidencia un desgaste laboral profundo que afecta su bienestar y desempeño. A pesar de que muchos de ellos conservan una alta percepción de realización personal, este componente actúa principalmente como un factor protector que no logra contrarrestar completamente el impacto del estrés acumulado. Este patrón coincide con perfiles descritos en la literatura, en los cuales la sobrecarga emocional sostenida coexiste con un fuerte compromiso profesional, situación que incrementa el riesgo de deterioro si no se aplican medidas de intervención oportunas.

En segundo lugar, se observa también a un grupo de participantes con niveles moderados de agotamiento emocional y despersonalización, que mantienen un sentido adecuado de eficacia y motivación en el ámbito laboral. En estos casos, el síndrome se manifiesta de forma parcial, sin llegar a comprometer de manera severa la funcionalidad del trabajador. Sin embargo, la presencia de fatiga, estrés y ciertas señales de distanciamiento emocional representan factores de riesgo que podrían evolucionar hacia formas más severas del síndrome si no se implementan estrategias de prevención, acompañamiento y autocuidado.

Finalmente, un número limitado de participantes muestra bajo agotamiento emocional, escasa despersonalización y alta realización personal, lo cual indica estados laborales saludables y adecuados niveles de bienestar psicológico. Estos participantes representan un contraste relevante respecto al resto, ya que su perfil evidencia condiciones favorables en términos de clima organizacional, manejo del estrés y satisfacción personal con el desempeño.

En resumen, los resultados permiten concluir que una proporción importante de los participantes presenta señales claras del Síndrome de Burnout en distintos niveles de intensidad. El agotamiento emocional se posiciona como la dimensión más afectada, seguido por niveles variables de despersonalización, mientras que la realización personal aparece como el componente más preservado en la mayoría de los casos. Este escenario destaca la necesidad de desarrollar políticas institucionales orientadas a la promoción del bienestar laboral, la gestión adecuada de la carga de trabajo y la implementación de programas de prevención e intervención que permitan reducir el impacto del estrés crónico y fortalecer los recursos personales y profesionales de los empleados.

Al contrastar los hallazgos obtenidos en el análisis de los quince participantes con la concepción teórica de Maslach (1981), se observa una correspondencia significativa entre las dimensiones propuestas y los patrones identificados en la muestra. Maslach define el Síndrome de Burnout como un fenómeno tridimensional compuesto por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, cuya interacción determina el nivel de afectación del trabajador. En este sentido, la conclusión general confirma la presencia y coexistencia de estas tres dimensiones, aunque con particularidades que enriquecen la discusión teórica.

En términos generales, los resultados obtenidos validan la concepción de Maslach al demostrar que las tres dimensiones del Burnout interactúan entre sí y se presentan con diferentes niveles de intensidad en los participantes. Sin embargo, el análisis también muestra que la realización personal puede mantenerse elevada aun cuando existe agotamiento emocional significativo, lo que evidencia un patrón híbrido donde la motivación y el compromiso profesional se preservan como mecanismos de resistencia. Este matiz complementa y amplía la teoría, sugiriendo que la vivencia del Burnout no siempre implica una disminución uniforme de las tres dimensiones, sino que puede manifestarse de manera heterogénea dependiendo de los recursos personales y el contexto laboral específico.

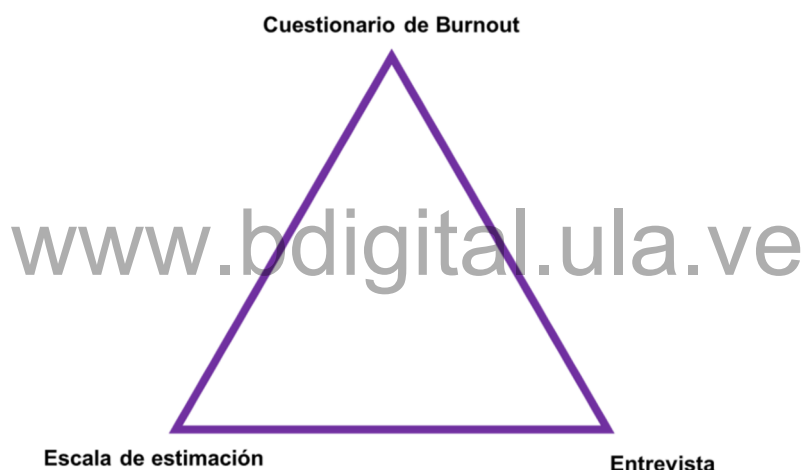
En conclusión, la concepción de Maslach se confirma como un marco teórico pertinente y sólido para interpretar los resultados, pero los hallazgos de este estudio

también aportan matices que permiten comprender mejor la complejidad del Burnout, especialmente en contextos donde la vocación, la responsabilidad y el compromiso profesional continúan siendo altos a pesar del desgaste emocional.

www.bdigital.ula.ve

4.3 Triangulación de resultados

A partir del análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante los instrumentos aplicados, se desarrolló un proceso de triangulación de datos que integró la información proveniente de la entrevista estructurada, la observación participante y el cuestionario de Burnout (Maslach y Jackson). Este procedimiento permitió contrastar los hallazgos cuantitativos y cualitativos, no solo con el propósito de describir las variables estudiadas, sino de analizar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional, en correspondencia con el tercer objetivo específico de la investigación.



En este sentido, los resultados evidencian que existe una relación directa entre el nivel de desgaste emocional del personal y las condiciones del clima organizacional. Específicamente, se identificó que los participantes con mayores dificultades en el reconocimiento, comprensión y regulación de sus emociones (indicadores intrínsecamente asociados al agotamiento emocional) presentan simultáneamente debilidades en las habilidades sociales, la comunicación y la calidad de las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral.

Asimismo, la presencia de estados de ansiedad, baja tolerancia al estrés y limitada autorregulación emocional se vincula con un clima organizacional caracterizado por deficiencias en la confianza, el apoyo entre compañeros y la colaboración grupal, lo cual repercute negativamente en la dinámica institucional. Estos hallazgos permiten establecer que el Burnout no solo afecta el bienestar individual, sino que incide de manera significativa en la percepción y construcción de un ambiente laboral sano y armonioso.

Por otra parte, aunque se identifican fortalezas en algunas competencias sociales, tales como la disposición al diálogo, la integración grupal y la cooperación, estas no resultan suficientes para contrarrestar las debilidades en el manejo emocional, lo que limita la consolidación de un clima organizacional saludable.

En conclusión, la triangulación de los datos confirma que, a mayor presencia de indicadores del Síndrome de Burnout, mayores son las dificultades en el clima organizacional, evidenciadas en problemas de comunicación, disminución del trabajo en equipo y debilitamiento de las relaciones interpersonales. De esta manera, se da cumplimiento al objetivo de analizar la relación entre ambas variables dentro del contexto educativo estudiado.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

El análisis de los resultados obtenidos permitió dar respuesta a las interrogantes planteadas para alcanzar los propósitos en la investigación, evidenciando una serie de aspectos relevantes relacionados con el Síndrome de Burnout y el clima organizacional dentro de la institución educativa estudiada.

En primer lugar, se identificó que el personal presenta un limitado conocimiento acerca del Síndrome de Burnout, lo cual dificulta su reconocimiento temprano y la adopción de medidas preventivas para evitar el desgaste profesional. Esta situación representa un obstáculo significativo para el manejo oportuno del agotamiento emocional y del estrés laboral crónico, ya que la falta de información impide que los trabajadores identifiquen los síntomas iniciales asociados al síndrome. Como consecuencia, el problema puede intensificarse progresivamente, generando efectos negativos tanto en el bienestar individual del personal como en el funcionamiento de la organización educativa. Estos hallazgos coinciden con los planteamientos de Maslach, quien señala que el Burnout constituye una respuesta prolongada ante estresores emocionales e interpersonales presentes en el ámbito laboral, manifestándose en agotamiento emocional, despersonalización y disminución del sentido de realización personal. En este sentido, se pudo constatar que el desgaste emocional del personal representa un factor que puede incidir negativamente en su desempeño laboral y en su percepción del ambiente de trabajo.

Asimismo, se constató que la falta de expresión emocional dentro del entorno laboral afecta tanto el desempeño como la satisfacción laboral del personal. Cuando los trabajadores no se sienten en libertad de expresar sus emociones o preocupaciones, tienden a acumular tensiones internas que pueden derivar en

estrés, ansiedad y desgaste psicológico. Esta situación limita la comunicación auténtica entre compañeros y superiores, deteriora las relaciones interpersonales y dificulta el trabajo colaborativo, lo que repercute en la productividad y en el compromiso con la institución. Aunque no se establecen relaciones causales, sí se identifica una vinculación importante entre ambas variables, lo que resalta la necesidad de intervención institucional.

Finalmente, a partir de los hallazgos obtenidos, se reconoce la necesidad de implementar estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento del bienestar emocional y al mejoramiento del clima organizacional. Entre estas acciones destacan programas de formación en gestión emocional, manejo del estrés y autocuidado, así como la creación de espacios de diálogo, integración grupal y fortalecimiento de habilidades socioemocionales como la empatía, la comunicación efectiva y la resolución de conflictos. Estas iniciativas no solo contribuirían al desarrollo del personal docente y administrativo, sino también a la construcción de un entorno laboral más saludable, participativo y colaborativo.

En síntesis, abordar de manera integral el manejo de las emociones y el Síndrome de Burnout dentro de la institución educativa permitirá fortalecer el clima organizacional, mejorar las relaciones interpersonales y promover un ambiente laboral más equilibrado y resiliente, favoreciendo tanto el bienestar del personal como la calidad del desempeño institucional.

5.2 Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos y considerando los fundamentos teóricos que sustentan la investigación, se plantean las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer el bienestar del personal y mejorar el clima organizacional dentro de la institución educativa.

En primer lugar, se recomienda implementar programas de formación y sensibilización en inteligencia emocional, dirigidos al personal docente, administrativo y directivo. Estos programas deben orientarse al desarrollo de habilidades como la identificación y regulación de las emociones, la comunicación asertiva, la empatía y la resolución constructiva de conflictos. El fortalecimiento de estas competencias contribuirá a mejorar las relaciones interpersonales y a promover un ambiente laboral más saludable.

En segundo lugar, se sugiere diseñar e implementar estrategias institucionales de prevención del Síndrome de Burnout, que incluyan actividades formativas sobre manejo del estrés, promoción del autocuidado, desarrollo de habilidades de afrontamiento y equilibrio entre las responsabilidades laborales y la vida personal. Estas acciones permitirán reducir los factores de riesgo asociados al desgaste emocional y favorecer el bienestar integral del personal.

Asimismo, se recomienda promover espacios de comunicación institucional participativa, donde los miembros de la organización puedan expresar sus opiniones, inquietudes y propuestas en relación con el funcionamiento institucional. El fortalecimiento de los canales de comunicación favorece la confianza, el sentido de pertenencia y la participación activa de los trabajadores en la construcción de un clima organizacional positivo.

De igual manera, resulta pertinente fortalecer el liderazgo institucional orientado al acompañamiento y apoyo del personal, promoviendo estilos de gestión participativos que valoren el trabajo en equipo, el reconocimiento del esfuerzo profesional y la generación de ambientes laborales basados en el respeto y la cooperación.

También se recomienda desarrollar actividades de integración y fortalecimiento del trabajo colaborativo, tales como jornadas de convivencia institucional, talleres de trabajo en equipo y dinámicas orientadas a mejorar las relaciones interpersonales. Estas iniciativas pueden contribuir significativamente a consolidar un ambiente organizacional más armónico y motivador.

Finalmente, se sugiere que futuras investigaciones continúen profundizando en el estudio del Síndrome de Burnout en el ámbito educativo, incorporando muestras más amplias y diferentes contextos institucionales, con el propósito de ampliar el conocimiento científico sobre esta problemática y generar propuestas de intervención que contribuyan al bienestar laboral y a la mejora del clima organizacional en las instituciones educativas.

www.bdigital.ula.ve

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, M. (1988). El equipo directivo. Recursos técnicos de gestión. Madrid: Popular.
- Amarate, A. M. (2000). Gestión Directiva. Módulos 1 a 4. Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata, aplicaciones. México: Compañía Editorial Continental.
- Ángeles, M. (2016). Relación entre resiliencia y habilidades sociales en un grupo de adolescentes de Lima Norte. (Tesis Doctoral) Universidad San Martín de Porres.
- Asamblea Nacional Constituyente de Venezuela. (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 36.860.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2005). Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT). Gaceta Oficial N° 38.236.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2009). Ley Orgánica de Educación. Gaceta Oficial N° 5.929 (Extraordinaria).
- Ayllón Gómez, P. I., Villacís Yépez, K. V., & Castro Morales, G. V. (s.f.). Síndrome de burnout y clima organizacional en el ámbito educativo: Talleres de fortalecimiento docente. Investigadores independientes, Ecuador. <https://orcid.org/0009-0006-3431-0498>
- Álvarez, H. (1993). Hacia un clima organizacional plenamente gratificante. Santiago de Cali. Recuperado de: http://decisiondecontrol.weebly.com/uploads/9/3/5/7/9357109/anexo_1_modelo_clima_organizacional.pdf
- Bisquerra, R. (2000). Educación emocional y bienestar. Barcelona: Praxis.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Quinta edición. Mc Graw Hill. Colombia.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill.
- Goleman, D. (1995). La Inteligencia Emocional. Vergara. Argentina.

- Goleman, D. (2000). Liderazgo: la inteligencia emocional en la gestión de empresas.
- Gómez, C. (2002). Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes. Cuadernos hispanoamericanos de psicología, 2(2), pp. 61-77. Recuperado de http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen2_numero2/articulo_5.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Likert, R. (1961). The Human Organization: Its Management and Value.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). Motivation and organizational climate.
- Manes, J. M., (1999). Gestión estratégica para instituciones educativas. Guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional. Buenos Aires: Granica.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). Theme asurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior, 2(2), 99–113.
- MASLACH, C., JACKSON, S.E. (1981). Inventario de agotamiento de Maslach. Palo Alto. California, psicólogos consultores.
- Megginson, L. C., Mosley, D. C., & Pietri, P. H. (2001). Administración: conceptos y aplicaciones.
- Méndez, I. & Ryszard, M. (2005) El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: una aportación del enfoque centrado en la persona [Tesis de maestría, Universidad Iberoamericana, México].
- Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de Trabajo. (2008). Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. Gaceta Oficial N° 39.070.
- Murillo Martínez, J. E., & Murillo Vaca, J. M. (2024). Incidencia del clima organizacional en el burnout de los docentes de la Universidad Técnica de Machala. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 8(5). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.14829

- Paredes Botina, L. C. (2017). Relaciones interpersonales en el bienestar laboral. Boletín Informativo CEI, 4(2), 18–23. Recuperado a partir de <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/1364>.
- Revilla, D. (2017) Cómo se desarrollan las relaciones interpersonales en el aula y cómo se generan las conductas agresivas en las redes sociales de los estudiantes de sexto grado de primaria [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Soto Meza, M. del R., Soto Meza, C. E., & Méndez Vergaray, J. (2022). Factores desencadenantes del estrés docente y síndrome de burnout en el contexto de la educación a distancia durante la COVID-19. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS.
- Tellechea-Acuña, F. Y., Carpio-Camacho, A., & Valdés-Florat, M. O. (2025). Clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes universitarios en Cumaná, Venezuela. Noesis. Revista Electrónica de Investigación, 7(13), 118–130. <https://doi.org/10.35381/noesisin.v7i13.268>
- Torres, L., & Brizuela, F. (2020). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Recursos Humanos. Panel: Revista de Administración, 2(1), 62–74. <https://doi.org/10.33996/panel.v2i1.6>

ANEXOS

Instrumento de observación para analizar el Síndrome de Burnout y cómo influye el mismo en el ámbito educativo

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con otras personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	
10	Me he vuelto insensible con la gente desde que estoy en el ámbito educativo.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	

Instrumento: Entrevista.

Muestra: 15 participantes.

Ítem 1: SÍNDROME DE BURNOUT

Ítem 1: SÍNDROME DE BURNOUT

Indicador: 1) ¿Se siente usted física o mentalmente agotado al terminar su jornada?

Indicador: 2) ¿Expresa sus emociones?

Indicador: 3) ¿Siente confusión con respecto a sus emociones?

Indicador: 4) ¿Identifica sus emociones?

Indicador: 5) ¿Identifica las emociones en sus compañeros?

Indicador: 6) ¿Las emociones tienen influencia positiva o negativa en sus decisiones?

Ítem 2: EMOCIONES

Indicador: 1) ¿Ha sentido ansiedad durante la jornada laboral?

Indicador: 2) ¿Se siente motivado para asistir diariamente a su lugar de trabajo?

Indicador: 3) ¿Mantiene la calma cuando se enfrenta a situaciones de estrés en el trabajo?

Indicador: 4) ¿Acepta positivamente las críticas constructivas?

Indicador: 5) ¿Cree que entiende sus emociones (alegría, enojo, frustración)?
Explica.

Indicador: 6) ¿Reflexiona sobre sus reacciones emocionales cuando hay alegría, enojo, frustración?

Ítem 3: HABILIDADES SOCIALES.

Indicador: 1) ¿Puede iniciar temas de conversación fácilmente?

Indicador: 2) ¿Hace preguntas para demostrar interés en lo que dice la otra persona?

Indicador: 3) ¿Cree que tiene buena relación con sus compañeros?

Indicador: 4) ¿Puede comunicar sus sentimientos sin sentirse avergonzado/a?

Indicador: 5) ¿Se siente parte del equipo de trabajo?

Indicador: 6) ¿Se preocupa por los problemas de los demás y trata de ayudar con lo que esté a su alcance? ¿De qué manera lo hace?

Indicador: 7) ¿Siente que su opinión es valorada y tomada en cuenta?

Ítem 4: RELACIONES INTERPERSONALES

Indicador 1: ¿Se siente seguro/a compartiendo información personal con sus compañeros de trabajo?

Indicador 2: ¿Puede resolver los conflictos de manera constructiva y pacífica?

Indicador 3: ¿Acepta a los demás tal como son, sin intentar cambiarlos?

Indicador 4: ¿Mantiene una comunicación abierta y honesta con las personas cercanas a usted en la institución?

Indicador 5: ¿Demuestra empatía y compasión en sus relaciones laborales?

Indicador 6: ¿Siente apoyo en su trabajo diariamente?

Instrumento de observación para analizar la presencia del Síndrome de Burnout y cómo influye el mismo en el clima organizacional en el ámbito educativo.

Este instrumento se aplicará para recopilar datos de manera directa y en tiempo real sobre un fenómeno específico, donde la observación directa de comportamientos, interacciones, o eventos es necesaria para obtener información precisa y detallada.

ESCALA DE ESTIMACIÓN				
INDICADORES	TÓPICOS	CRITERIOS		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
Emociones	Dificultad para reconocer y nombrar sus propias emociones.			
	Frecuente confusión sobre sus sentimientos en diversas situaciones.			
	Evita hablar sobre sus emociones o las de los demás			
	Tiene reacciones emocionales intensas sin comprender su origen.			
	Dificultad para entender las emociones de otras personas.			
	Falta de empatía hacia las experiencias emocionales de los demás.			
	La comunicación entre los empleados y la dirección es abierta y efectiva.			
	Realizan frecuentemente rotación del personal.			
	Se fomenta la participación de los empleados en las reuniones y decisiones importantes.			
	Se ofrecen oportunidades de capacitación y			

Habilidades sociales	desarrollo profesional a los trabajadores.			
	Los empleados confían en sus compañeros de trabajo y colaboran de manera efectiva.			
	La institución fomenta dinámicas de trabajo en equipo que permiten un mejor balance entre las actividades laborales y personales de los empleados.			
	Los empleados están satisfechos con sus roles y responsabilidades actuales.			
Relaciones interpersonales	Se trata a los demás con cortesía y consideración en todo momento.			
	Se comparten abiertamente información y recursos entre los miembros del equipo de trabajo.			
	Se confía en la integridad y capacidad de los compañeros de equipo de trabajo.			
	Se trabaja en equipo de manera efectiva para alcanzar objetivos comunes.			
	Se demuestra sensibilidad hacia las necesidades y emociones de los demás.			

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EDUCACIONAL

Estimado(a) Profesor(a):

A continuación, encontrará un cuestionario dirigido al personal de una institución pública ubicada en el Municipio Libertador del Estado Mérida, los cuales forman parte de un estudio que tiene como título “VINCULACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA.”

Solicito su valiosa colaboración en el sentido de validar el instrumento, a objeto de considerar sus importantes observaciones y, posteriormente, aplicarlos a la muestra de la investigación que estamos realizando.

Agradezco, enormemente, llenar las dos planillas anexas relacionadas con la validación de los instrumentos.

Gracias por su colaboración

Lcda. Amaya Saraí Zambrano Rodríguez.

Objetivos de la Investigación

General

Analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional en una institución educativa pública ubicada en el municipio Libertador del estado Mérida.

Específicos

- Identificar el nivel de Síndrome de Burnout en el personal de la institución educativa.
- Determinar las características del clima organizacional presentes en la institución.
- Analizar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional.
- Proponer recomendaciones orientadas al fortalecimiento del clima organizacional y la disminución del Burnout.

A continuación, se presentan varias interrogantes relacionadas al Síndrome de Burnout y su influencia. Agradecemos que sus respuestas evidencien la realidad del contexto educativo en el cual está inmerso (a).

www.bdigital.ula.ve

Instrumento: Entrevista.

Muestra: 15 participantes.

Ítem 1: SÍNDROME DE BURNOUT

Indicador: 1) ¿Conoce qué es el Síndrome de Burnout? Dar una breve explicación.

Indicador: 2) ¿Expresa sus emociones (alegría, enojo, frustración)?

Indicador: 3) ¿Siente confusión con respecto a sus emociones (alegría, enojo, frustración)?

Indicador: 4) ¿Identifica sus emociones (alegría, enojo, frustración)?

Indicador: 5) ¿Identifica las emociones (alegría, enojo, frustración) en sus compañeros?

Indicador: 6) ¿Las emociones (alegría, enojo, frustración) tienen relación en sus decisiones?

Ítem 2: EMOCIONES

Indicador: 1) ¿Ha sentido ansiedad durante la jornada laboral?

Indicador: 2) ¿Se siente motivado para asistir diariamente a su lugar de trabajo?

Indicador: 3) ¿Mantiene la calma cuando se enfrenta a situaciones de estrés en el trabajo?

Indicador: 4) ¿Acepta positivamente las críticas constructivas?

Indicador: 5) ¿Cree que entiende sus emociones (alegría, enojo, frustración)? Explica.

Indicador: 6) ¿Reflexiona sobre sus reacciones emocionales cuando hay alegría, enojo, frustración?

Ítem 3: HABILIDADES SOCIALES

Indicador: 1) ¿Puede iniciar temas de conversación fácilmente?

Indicador: 2) ¿Hace preguntas para demostrar interés en lo que dice la otra persona?

Indicador: 3) ¿Cree que tiene buena relación con sus compañeros?

Indicador: 4) ¿Puede comunicar sus sentimientos sin sentirse avergonzado/a?

Indicador: 5) ¿Se siente parte del equipo de trabajo?

Indicador: 6) ¿Se preocupa por los problemas de los demás y trata de ayudar con lo que esté a su alcance? ¿De qué manera lo hace?

Indicador: 7) ¿Siente que su opinión es valorada y tomada en cuenta?

Ítem 4: RELACIONES INTERPERSONALES

Indicador 1: ¿Se siente seguro/a compartiendo información personal con sus compañeros de trabajo?

Indicador 2: ¿Puede resolver los conflictos de manera constructiva y pacífica?

Indicador 3: ¿Acepta a los demás tal como son, sin intentar cambiarlos?

Indicador 4: ¿Mantiene una comunicación abierta y honesta con las personas cercanas a usted en la institución?

Indicador 5: ¿Demuestra empatía y compasión en sus relaciones laborales?

Indicador 6: ¿Siente apoyo en su trabajo diariamente?

Instrumento 2: Escala de estimación. Observación directa.

ESCALA DE ESTIMACIÓN				
INDICADORES	TÓPICOS	CRITERIOS		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
Emociones	Dificultad para reconocer y nombrar sus propias emociones.			
	Frecuente confusión sobre sus sentimientos en diversas situaciones.			
	Evita hablar sobre sus emociones o las de los demás			
	Tiene reacciones emocionales intensas sin comprender su origen.			
	Dificultad para entender las emociones de otras personas.			
	Falta de empatía hacia las experiencias emocionales de los demás.			
	La comunicación entre los empleados y la dirección es abierta y efectiva.			

Habilidades sociales	Realizan frecuentemente rotación del personal.			
	Se fomenta la participación de los empleados en las reuniones y decisiones importantes.			
	Se ofrecen oportunidades de capacitación y desarrollo profesional a los trabajadores.			
	Los empleados confían en sus compañeros de trabajo y colaboran de manera efectiva.			
	La institución fomenta dinámicas de trabajo en equipo que permiten un mejor balance entre las actividades laborales y personales de los empleados.			
	Los empleados están satisfechos con sus roles y responsabilidades actuales.			
	Se trata a los demás con cortesía y consideración en todo momento.			
	Se comparten abiertamente información y recursos entre los miembros del equipo de trabajo.			

Relaciones interpersonales	Se confía en la integridad y capacidad de los compañeros de equipo de trabajo.			
	Se trabaja en equipo de manera efectiva para alcanzar objetivos comunes.			
	Se demuestra sensibilidad hacia las necesidades y emociones de los demás.			

www.bdigital.ula.ve

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EDUCACIONAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO APLICABLE AL PERSONAL

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA				
	Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Deficiente (2)	No aplicable (1)
Objetivos que persigue		X			
Contenido que incluye		X			
Desarrollo metodológico		X			
Presentación del instrumento		X			
Claridad de la redacción de los ítems			X		
Relevancia del contenido		X			
Factibilidad de la aplicación			X		

APRECIACIÓN CUALITATIVA: Mejorar la redacción de algunas preguntas

OBSERVACIONES

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos: Annyulie Rodríguez Carrero

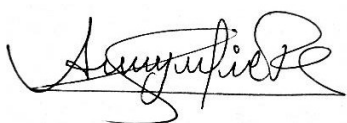
Cédula: 16443187

Profesión: Licenciada en Educación Preescolar

Institución donde trabaja: Universidad de los Andes

Cargo que desempeña: Profesor

Nivel Académico: Maestría

FIRMA: 

Aspectos positivos del diseño:

www.bdigital.ula.ve

Aspectos negativos del diseño:

Sugerencias:

Gracias por su colaboración

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EDUCACIONAL

Estimado(a) Profesor(a):

A continuación, encontrará un cuestionario dirigido al personal de una institución pública ubicada en el Municipio Libertador del Estado Mérida, los cuales forman parte de un estudio que tiene como título “VINCULACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA.”

Solicito su valiosa colaboración en el sentido de validar el instrumento, a objeto de considerar sus importantes observaciones y, posteriormente, aplicarlos a la muestra de la investigación que estamos realizando.

Agradezco, enormemente, llenar las dos planillas anexas relacionadas con la validación de los instrumentos.

Gracias por su colaboración

Lcda. Amaya Saraí Zambrano Rodríguez.

Objetivos de la Investigación

General

Analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional en una institución educativa pública ubicada en el municipio Libertador del estado Mérida.

Específicos

- Identificar el nivel de Síndrome de Burnout en el personal de la institución educativa.
- Determinar las características del clima organizacional presentes en la institución.
- Analizar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional.
- Proponer recomendaciones orientadas al fortalecimiento del clima organizacional y la disminución del Burnout.

A continuación, se presentan varias interrogantes relacionadas al Síndrome de Burnout y su influencia. Agradecemos que sus respuestas evidencien la realidad del contexto educativo en el cual está inmerso (a).

www.bdigital.ula.ve

Instrumento: Entrevista.

Muestra: 15 participantes.

Ítem 1: SÍNDROME DE BURNOUT

Indicador: 1) ¿Conoce qué es el Síndrome de Burnout? Dar una breve explicación.

Indicador: 2) ¿Expresa sus emociones (alegría, enojo, frustración)?

Indicador: 3) ¿Siente confusión con respecto a sus emociones (alegría, enojo, frustración)?

Indicador: 4) ¿Identifica sus emociones (alegría, enojo, frustración)?

Indicador: 5) ¿Identifica las emociones (alegría, enojo, frustración) en sus compañeros?

Indicador: 6) ¿Las emociones (alegría, enojo, frustración) tienen relación en sus decisiones?

Ítem 2: EMOCIONES

Indicador: 1) ¿Ha sentido ansiedad durante la jornada laboral?

Indicador: 2) ¿Se siente motivado para asistir diariamente a su lugar de trabajo?

Indicador: 3) ¿Mantiene la calma cuando se enfrenta a situaciones de estrés en el trabajo?

Indicador: 4) ¿Acepta positivamente las críticas constructivas?

Indicador: 5) ¿Cree que entiende sus emociones (alegría, enojo, frustración)? Explica.

Indicador: 6) ¿Reflexiona sobre sus reacciones emocionales cuando hay alegría, enojo, frustración?

Ítem 3: HABILIDADES SOCIALES

Indicador: 1) ¿Puede iniciar temas de conversación fácilmente?

Indicador: 2) ¿Hace preguntas para demostrar interés en lo que dice la otra persona?

Indicador: 3) ¿Cree que tiene buena relación con sus compañeros?

Indicador: 4) ¿Puede comunicar sus sentimientos sin sentirse avergonzado/a?

Indicador: 5) ¿Se siente parte del equipo de trabajo?

Indicador: 6) ¿Se preocupa por los problemas de los demás y trata de ayudar con lo que esté a su alcance? ¿De qué manera lo hace?

Indicador: 7) ¿Siente que su opinión es valorada y tomada en cuenta?

Ítem 4: RELACIONES INTERPERSONALES

Indicador 1: ¿Se siente seguro/a compartiendo información personal con sus compañeros de trabajo?

Indicador 2: ¿Puede resolver los conflictos de manera constructiva y pacífica?

Indicador 3: ¿Acepta a los demás tal como son, sin intentar cambiarlos?

Indicador 4: ¿Mantiene una comunicación abierta y honesta con las personas cercanas a usted en la institución?

Indicador 5: ¿Demuestra empatía y compasión en sus relaciones laborales?

Indicador 6: ¿Siente apoyo en su trabajo diariamente?

Instrumento 2: Escala de estimación. Observación directa.

ESCALA DE ESTIMACIÓN				
INDICADORES	TÓPICOS	CRITERIOS		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
Emociones	Dificultad para reconocer y nombrar sus propias emociones.			
	Frecuente confusión sobre sus sentimientos en diversas situaciones.			
	Evita hablar sobre sus emociones o las de los demás			
	Tiene reacciones emocionales intensas sin comprender su origen.			
	Dificultad para entender las emociones de otras personas.			
	Falta de empatía hacia las experiencias emocionales de los demás.			
	La comunicación entre los empleados y la dirección es abierta y efectiva.			

Habilidades sociales	Realizan frecuentemente rotación del personal.			
	Se fomenta la participación de los empleados en las reuniones y decisiones importantes.			
	Se ofrecen oportunidades de capacitación y desarrollo profesional a los trabajadores.			
	Los empleados confían en sus compañeros de trabajo y colaboran de manera efectiva.			
	La institución fomenta dinámicas de trabajo en equipo que permiten un mejor balance entre las actividades laborales y personales de los empleados.			
	Los empleados están satisfechos con sus roles y responsabilidades actuales.			
	Se trata a los demás con cortesía y consideración en todo momento.			
	Se comparten abiertamente información y recursos entre los miembros del equipo de trabajo.			

Relaciones interpersonales	Se confía en la integridad y capacidad de los compañeros de equipo de trabajo.			
	Se trabaja en equipo de manera efectiva para alcanzar objetivos comunes.			
	Se demuestra sensibilidad hacia las necesidades y emociones de los demás.			

www.bdigital.ula.ve

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EDUCACIONAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO APLICABLE AL PERSONAL

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA				
	Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Deficiente (2)	No aplicable (1)
Objetivos que persigue	x				
Contenido que incluye	x				
Desarrollo metodológico	x				
Presentación del instrumento	x				
Claridad de la redacción de los ítems	x				
Relevancia del contenido	x				
Factibilidad de la aplicación	x				

APRECIACIÓN CUALITATIVA: El instrumento permite responder a los objetivos de la investigación, favoreciendo el conocimiento del síndrome de burnout en los sujetos, objetos de investigación.

OBSERVACIONES: No se requiere modificación en los ítems.

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos: José Matías Albarrán Peña

Cédula 15295774

Profesión: Licenciado en Educación

Institución donde trabaja: Universidad de Los Andes

Cargo que desempeña: Profesor agregado

Nivel Académico: Doctor en Educación

FIRMA:



Aspectos positivos del diseño: El instrumento permite determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los sujetos, objeto de estudio, dado que indaga en aspectos referentes al ejercicio de la profesión docente.

www.bdigital.ula.ve

Aspectos negativos del diseño:

Sugerencias: Se puede aplicar sin modificaciones

Gracias por su colaboración

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21	X			
22	X			

23	X			
24	X			
25	X			

www.bdigital.ula.ve

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EDUCACIONAL

Estimado(a) Profesor(a): Ana Paredes

A continuación, encontrará un cuestionario dirigido al personal de una institución pública ubicada en el Municipio Libertador del Estado Mérida, los cuales forman parte de un estudio que tiene como título “VINCULACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA.”

Solicitamos su valiosa colaboración en el sentido de validar el instrumento, a objeto de considerar sus importantes observaciones y, posteriormente, aplicarlos a la muestra de la investigación que estamos realizando.

Agradezco, enormemente, llenar las dos planillas anexas relacionadas con la validación de los instrumentos.

Gracias por su colaboración

Lcda. Amaya Saraí Zambrano Rodríguez.

Objetivos de la Investigación

General

Analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional en una institución educativa pública ubicada en el municipio Libertador del estado Mérida.

Específicos

- Identificar el nivel de Síndrome de Burnout en el personal de la institución educativa.
- Determinar las características del clima organizacional presentes en la institución.
- Analizar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional.
- Proponer recomendaciones orientadas al fortalecimiento del clima organizacional y la disminución del Burnout.

A continuación, se presentan varias interrogantes relacionadas al Síndrome de Burnout y su influencia. Agradecemos que sus respuestas evidencien la realidad del contexto educativo en el cual está inmerso (a).

Instrumento 1: La entrevista

www.bdigital.ula.ve

Ítem 1: SÍNDROME DE BURNOUT

Indicador: 1) ¿Se siente usted física o mentalmente agotado al terminar su jornada?

Indicador: 2) ¿Expresa sus emociones?

Indicador: 3) ¿Siente confusión con respecto a sus emociones?

Indicador: 4) ¿Identifica sus emociones?

Indicador: 5) ¿Identifica las emociones en sus compañeros?

Indicador: 6) ¿Las emociones tienen influencia positiva o negativa en sus decisiones?

Ítem 2: EMOCIONES

Indicador: 1) ¿Ha sentido ansiedad durante la jornada laboral?

Indicador: 2) ¿Se siente motivado para asistir diariamente a su lugar de trabajo?

Indicador: 3) ¿Mantiene la calma cuando se enfrenta a situaciones de estrés en el trabajo?

Indicador: 4) ¿Acepta positivamente las críticas constructivas?

Indicador: 5) ¿Cree que entiende sus emociones?

Indicador: 6) ¿Reflexiona sobre sus reacciones emocionales?

Ítem 3: HABILIDADES SOCIALES.

Indicador: 1) ¿Puede iniciar temas de conversación fácilmente?

Indicador: 2) ¿Hace preguntas para demostrar interés en lo que dice la otra persona?

Indicador: 3) ¿Cree que tiene buena relación con sus compañeros?

Indicador: 4) ¿Puede comunicar sus sentimientos sin sentirse avergonzado/a?

Indicador: 5) ¿Se siente parte del equipo de trabajo?

Indicador: 6) ¿Se preocupa por los problemas de los demás y trata de ayudar con lo que esté a su alcance?

Indicador: 7) ¿Siente que su opinión es valorada y tomada en cuenta?

Ítem 4: RELACIONES INTERPERSONALES

Indicador 1: ¿Se siente seguro/a compartiendo información personal con sus compañeros de trabajo?

Indicador 2: ¿Puede resolver los conflictos de manera constructiva y pacífica?

Indicador 3: ¿Acepta a los demás tal como son, sin intentar cambiarlos?

Indicador 4: ¿Mantiene una comunicación abierta y honesta con las personas cercanas a usted en la institución?

Indicador 5: ¿Demuestra empatía y compasión en sus relaciones laborales?

Indicador 6: ¿Siente apoyo en su trabajo diariamente?

Instrumento 2: Escala de estimación. Observación directa.

ESCALA DE ESTIMACIÓN				
INDICADORES	TÓPICOS	CRITERIOS		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
Emociones	Dificultad para reconocer y nombrar sus propias emociones.			
	Frecuente confusión sobre sus sentimientos en diversas situaciones.			
	Evita hablar sobre sus emociones o las de los demás			
	Tiene reacciones emocionales intensas sin comprender su origen.			
	Dificultad para entender las emociones de otras personas.			
	Falta de empatía hacia las experiencias emocionales de los demás.			
	La comunicación entre los empleados y la dirección es abierta y efectiva.			
	Realizan frecuentemente rotación del personal.			
	Se fomenta la participación de los empleados en las			

Habilidades sociales	reuniones y decisiones importantes.			
	Se ofrecen oportunidades de capacitación y desarrollo profesional a los trabajadores.			
	Los empleados confían en sus compañeros de trabajo y colaboran de manera efectiva.			
	La institución apoya el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los empleados.			
	Los empleados están satisfechos con sus roles y responsabilidades actuales.			
Relaciones interpersonales	Se trata a los demás con cortesía y consideración en todo momento.			
	Se comparten abiertamente información y recursos entre los miembros del equipo de trabajo.			
	Se confía en la integridad y capacidad de los compañeros de equipo de trabajo.			
	Se trabaja en equipo de manera efectiva para			

	alcanzar objetivos comunes.			
	Se demuestra sensibilidad hacia las necesidades y emociones de los demás.			

www.bdigital.ula.ve

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EDUCACIONAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO APLICABLE AL PERSONAL

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA				
	Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Deficiente (2)	No aplicable (1)
Objetivos que persigue		X			
Contenido que incluye		X			
Desarrollo metodológico			X		
Presentación del instrumento	X				
Claridad de la redacción de los ítems		X			
Relevancia del contenido	X				
Factibilidad de la aplicación	X				

APRECIACIÓN CUALITATIVA: El instrumento es VÁLIDO CON MODIFICACIONES. Presenta una estructura base sólida y aborda las variables clave (Burnout, Emociones, Habilidades y Relaciones). Sin embargo, existe una mezcla de enfoques entre la "Entrevista" (subjetiva/individual) y la "Escala de Estimación" (observación externa/organizacional) que debe ser afinada.

OBSERVACIONES:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos: Ana Cecilia Paredes Azuaje

Cédula: 14.599.028

Profesión: Docente

Institución donde trabaja: Ministerio del Poder Popular para la Educación

Cargo que desempeña: Directivo

Nivel Académico: Universitario Doctora en ciencias de la educación

FIRMA: 

www.bdigital.ula.ve

Aspectos positivos del diseño:

Pertinencia: Los indicadores seleccionados para el Síndrome de Burnout y las Habilidades Sociales son clásicos y efectivos en entornos educativos.

Secuencia: El orden lógico de los ítems en la entrevista facilita el "rapport" con el entrevistado.

Aspectos negativos del diseño:

Incongruencia en la Escala de Estimación (Habilidades sociales) Algunos ítems de la escala de observación (como "Rotación de personal" o "Capacitación") no son observables directamente mediante la conducta de un individuo, sino que son datos administrativos o de percepción colectiva.

Redacción de ítems de Burnout: En el Ítem 1 de la entrevista, el indicador 1 ("¿Conoce qué es...?") conocimiento teórico, no el padecimiento del síndrome.

Sugerencias: Sugiero reformular el indicador 1. En lugar de preguntar si "conoce" el síndrome, preguntar: ¿Se siente usted física o mentalmente agotado al terminar su jornada? Esto mide el síntoma real. Por otra parte, en relación al Indicador 6 (Influencia en decisiones): Especificar si esa influencia es percibida como positiva o negativa para evitar ambigüedad.

Gracias por su colaboración

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1		x		preguntar: ¿Se siente usted física o mentalmente agotado al terminar su jornada? Esto mide el síntoma real.
2				
3				
4				
5				
6		x		Especificar si esa influencia es percibida como positiva o negativa para evitar ambigüedad.
7				