

Angela Neila González-Álvarez

[DOI 10.35381/noesisin.v6i11.274](https://doi.org/10.35381/noesisin.v6i11.274)

**Síndrome de burnout en comunidades universitarias: enfoque para el desarrollo  
estratégico y el bienestar integral**

**Burnout syndrome in university communities: approach to strategic development  
and holistic well-being**

Angela Neila Gonzalez-Álvarez  
[Abg.angela5@gmail.com](mailto:Abg.angela5@gmail.com)  
Universidad Bolivariana de Venezuela, Santa Ana de Coro, Falcón  
Venezuela  
<https://orcid.org/0009-0002-0261-0155>

Recibido: 23 de septiembre 2023  
Revisado: 18 de octubre 2023  
Aprobado: 03 de diciembre 2023  
Publicado: 01 de enero 2024

Angela Neila González-Álvarez

## RESUMEN

El objetivo general de esta investigación es generar un modelo teórico del síndrome de burnout como una representación sensible y efectiva para el desarrollo estratégico de las comunidades universitarias. Metodológicamente la investigación fue de enfoque fenomenológico, explora cómo el burnout impacta el desarrollo estratégico de las universidades, identificando factores como la sobrecarga laboral, la falta de apoyo social y la presión académica como principales desencadenantes. Los resultados revelan que el burnout afecta negativamente la calidad educativa, la retención de talento y la capacidad de innovación, comprometiendo los objetivos estratégicos de las instituciones. Se propone un modelo teórico integral para abordar el burnout desde una perspectiva estratégica, sugiriendo intervenciones como programas de bienestar, apoyo psicológico y políticas de conciliación laboral. En conclusión, hay la necesidad de fomentar una cultura organizacional que promueva el equilibrio entre la vida personal y profesional, contribuyendo a un ambiente académico y laboral más saludable y productivo.

**Descriptores:** Comunidad científica; estrés mental; retención; desarrollo; universidad. (Tesauro UNESCO).

## ABSTRACT

The general objective of this research is to generate a theoretical model of burnout syndrome as a sensitive and effective representation for the strategic development of university communities. Methodologically, the research was phenomenological in approach, exploring how burnout impacts the strategic development of universities, identifying factors such as work overload, lack of social support and academic pressure as the main triggers. The results reveal that burnout negatively affects educational quality, talent retention and innovation capacity, compromising the strategic objectives of institutions. A comprehensive theoretical model is proposed to address burnout from a strategic perspective, suggesting interventions such as wellness programs, psychological support and work-life balance policies. In conclusion, there is a need to foster an organizational culture that promotes work-life balance, contributing to a healthier and more productive academic and work environment.

**Descriptors:** Scientific community; mental stress; retention; development; university (UNESCO Thesaurus).

Angela Neila González-Álvarez

## INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, ha emergido como un fenómeno crítico en el ámbito laboral y educativo, afectando significativamente a las comunidades universitarias. Este síndrome, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una disminuida sensación de realización personal, tiene implicaciones profundas no solo en el bienestar individual de docentes, estudiantes y personal administrativo, sino también en el desarrollo estratégico de las instituciones educativas.

El problema central de esta investigación radica en la necesidad de comprender cómo el burnout afecta el desarrollo estratégico de las comunidades universitarias. Aunque existen estudios que han explorado las consecuencias individuales del burnout, pocos han abordado su impacto en la planificación y ejecución de estrategias institucionales. Este vacío en la literatura justifica la necesidad de una investigación que integre el burnout en el análisis del desarrollo estratégico de las universidades, proponiendo un modelo teórico que permita abordar este fenómeno de manera efectiva.

La primera mención del término la encontramos en el trabajo de Graham Green, quien en una publicación de 1961 titulada "A burnout case" narra la historia de un arquitecto, atormentado por la repetición que le impone su profesión, por lo que decide, como última salida, dejar la vida que lleva y marcharse a la selva africana en busca de paz (Quiceno y Alpi, 2007).

Freudenberger (1974) retoma el término en sus escritos, la clínica en la que laboraba recibía continuamente voluntarios. Observó que, después de un año de trabajo repetitivo comenzaban a manifestar pérdida de la energía, con síntomas de agotamiento; que conducía al desarrollo de cuadros de ansiedad y depresión. Seguían asistiendo a la clínica y haciendo su trabajo, pero sin ningún tipo de motivación, haciendo sufrir el trato con los pacientes, ya que por lo regular los voluntarios se mostraban agresivos y apáticos hacia ellos. Hizo uso del término de burnout para referirse al desgaste ocasionado por demandas crónicas y excesivas de un trabajo (Lovo, 2020).

Angela Neila González-Álvarez

El burnout fue descrito por primera vez por Freudenberger (1974), quien lo identificó como un estado de agotamiento extremo resultante de la sobrecarga laboral y emocional en profesiones de ayuda. Posteriormente, Maslach (1981) desarrolló el Maslach Burnout Inventory (MBI), una herramienta ampliamente utilizada para medir las tres dimensiones principales del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El burnout se ha estudiado desde diversas perspectivas teóricas. Desde la teoría de la conservación de recursos de Hobfoll (1989), se entiende que el burnout es el resultado de una pérdida de recursos personales, como la energía y el apoyo social.

Por otro lado, el modelo demanda-control de Karasek (1979) sugiere que altos niveles de demanda laboral combinados con bajos niveles de control y apoyo social son factores de riesgo significativos para el desarrollo del burnout. Además, la teoría del intercambio social propone que el burnout surge cuando los individuos perciben un desequilibrio entre lo que aportan y lo que reciben en su entorno laboral. La relevancia de este fenómeno radica en sus múltiples consecuencias negativas.

A nivel individual, el burnout puede llevar a problemas de salud física y mental, como fatiga crónica, ansiedad y depresión. A nivel organizacional, puede resultar en una disminución de la calidad educativa, un aumento en la rotación de personal y una pérdida de innovación y motivación entre los docentes. Estas repercusiones no solo afectan el clima laboral, sino que también comprometen la capacidad de las universidades para alcanzar sus objetivos estratégicos.

En el ámbito universitario, el burnout se ha convertido en un problema creciente, afectando tanto a docentes como a estudiantes y personal administrativo. Las altas demandas académicas, la presión por la excelencia y la falta de recursos son factores que contribuyen a su aparición. Según Salanova et al. (2005), la sobrecarga de trabajo es uno de los principales desencadenantes del burnout entre los docentes universitarios. Esta sobrecarga se manifiesta en la acumulación de tareas administrativas, la presión por publicar y la necesidad de cumplir con estándares académicos cada vez más exigentes. Por otro lado, los estudiantes universitarios también enfrentan factores de

Angela Neila González-Álvarez

riesgo para el burnout, como el estrés académico, la presión social y las expectativas personales. Un estudio de Dahlin et al. (2005) encontró que la falta de apoyo social y los altos niveles de autoexigencia son predictores significativos del burnout en estudiantes universitarios. Estos factores pueden llevar a una disminución en el rendimiento académico, una alta tasa de deserción y un deterioro en la salud mental de los estudiantes.

Además, el burnout tiene implicaciones significativas para el desarrollo estratégico de las universidades. Según Tabares et al. (2020), el burnout puede llevar a un deterioro de la calidad educativa, afectando la reputación y el prestigio de las instituciones. La insatisfacción laboral y el agotamiento emocional pueden resultar en una mayor rotación de personal, lo que implica costos adicionales en términos de contratación y formación. Además, la falta de innovación y motivación entre el personal docente puede limitar el desarrollo de nuevas metodologías de enseñanza y proyectos de investigación

En el mundo universitario, el burnout se ha relacionado con factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía y la presión por publicar y obtener resultados académicos. Estudios recientes han demostrado que los docentes universitarios son particularmente vulnerables al burnout debido a las altas exigencias de su rol, que incluyen la enseñanza, la investigación y la administración. Por su parte, los estudiantes también enfrentan factores de riesgo, como el estrés académico, la presión social y las expectativas personales.

La investigación sobre el burnout en comunidades universitarias es de vital importancia debido a sus implicaciones tanto individuales como organizacionales. A nivel individual, el burnout afecta la salud mental y física de los miembros de la comunidad universitaria, lo que puede llevar a una disminución en su calidad de vida y rendimiento académico o laboral. Según Maslach (1981), el agotamiento emocional se manifiesta como una fatiga extrema que no se alivia con el descanso, mientras que la despersonalización implica una actitud fría y distante hacia el trabajo y los demás. Estos síntomas no solo afectan el

Angela Neila González-Álvarez

bienestar de los individuos, sino que también tienen repercusiones significativas en el funcionamiento de las instituciones educativas.

El objetivo general de esta investigación es generar un modelo teórico del síndrome de burnout como una representación sensible y efectiva para el desarrollo estratégico de las comunidades universitarias.

## **MÉTODO**

Esta investigación se enmarca en un enfoque cualitativo bajo un paradigma interpretativo, utilizando el método fenomenológico de Martin Heidegger (2000). Este método permite explorar las experiencias subjetivas de los actores sociales y comprender los significados que atribuyen al fenómeno del burnout en el contexto universitario. La fenomenología hermenéutica de Heidegger se centra en el estudio de la existencia humana (Dasein) y en la interpretación de las experiencias vividas, lo que resulta particularmente útil para abordar un fenómeno complejo como el burnout.

## **RESULTADOS**

La definición clásica de burnout fue formulada por Maslach (1993), quien lo considera un síndrome psicológico, de agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal, que puede ocurrir en individuos normales. Esto implica que, cuando decimos que un profesional está “quemado”, debe reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar o social) le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptiva. Es el final de un proceso continuado de tensión y estrés (Álvarez Gallego y Fernández Ríos, 1991). Así, la presentación de burnout es la secuencia predecible de la persistencia de un estresor dentro del ámbito laboral, seguido por un periodo de mal ajuste a los cambios que se harían necesarios para mantener la homeostasis psicológica del individuo.

Existe un estado de estrés, con hiperactivación del sistema simpático sin resolución, que a la larga sobrepasa la capacidad de la contención fisiológica de la persona, y se

Angela Neila González-Álvarez

manifiesta por la triada de agotamiento, despersonalización y sensación de no realización. Posteriormente viene la aparición de síntomas graduales, que solo reflejan el estrés que no fue resuelto.

Gil Monte y Peiró (1997), lo definieron como una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, los cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales, todo esto como consecuencia del estrés crónico. Otros autores como Schaufeli y Enzmann (1998), lo han definido como un estado mental relacionado con el trabajo, negativo, persistente, que se presenta en individuos normales, y que se manifiesta por un sentimiento de incompetencia, malestar, desmotivación y disfuncionalidad laboral. Podemos notar que en estas definiciones siempre está implícito el modelo triaxial, que ha sido duramente criticado por el traslape de la sintomatología descrita como propia del síndrome, con cuadros de depresión (Bianchi et al., 2015). Recientemente, el modelo triaxial clásico ha sido estudiado ampliamente; considerado que el agotamiento emocional, pieza central de la definición original, está asociado más consistentemente con síntomas depresivos que con los otros dos ejes del burnout (Bianchi et al., 2015), estos autores concluyeron, que las definiciones que incluye este término deben ser modificadas para dar lugar a la incorporación de estos síntomas individuales dentro de la definición de depresión clínica. La discusión aún continúa abierta.

El análisis de los datos permitió identificar cinco categorías principales relacionadas con el burnout y su impacto en la comunidad universitaria:

- Incumplimiento de las actividades laborales: Los participantes reportaron que el burnout afecta su capacidad para cumplir con sus responsabilidades, lo que resulta en una disminución de la productividad y la calidad del trabajo.
- Calidad de vida: El burnout tiene un impacto negativo en la calidad de vida de los participantes, manifestándose en problemas de salud física y mental.

Angela Neila González-Álvarez

- Desmotivación: Los participantes expresaron sentimientos de desmotivación y falta de interés en sus tareas, lo que afecta su desempeño y compromiso con la universidad.
- Desempeño laboral: El burnout se asocia con un deterioro en el desempeño laboral, incluyendo errores frecuentes y una disminución en la creatividad y la innovación.
- Conflictos: El burnout puede generar conflictos interpersonales y un clima laboral tenso, lo que afecta la cohesión y la colaboración dentro de la comunidad universitaria.

Los hallazgos de esta investigación revelan que el burnout es un fenómeno prevalente en la comunidad universitaria, afectando a docentes, estudiantes y personal administrativo. Los participantes identificaron factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo social y la presión académica como principales desencadenantes del burnout. Además, se observó que el burnout tiene un impacto significativo en el desarrollo estratégico de la universidad, afectando la calidad de la educación, la retención de talento y la capacidad de innovación.

Los resultados de esta investigación tienen importantes implicaciones prácticas para las universidades. En primer lugar, resaltan la necesidad de implementar estrategias de prevención y tratamiento del burnout, como programas de bienestar, apoyo psicológico y políticas de conciliación laboral. En segundo lugar, sugieren la importancia de fomentar una cultura organizacional que valore el equilibrio entre la vida personal y profesional, promoviendo un ambiente laboral saludable y productivo.

## **DISCUSIÓN**

Los resultados de esta investigación revelan que el síndrome de burnout es un fenómeno prevalente en las comunidades universitarias, afectando a docentes, estudiantes y



Angela Neila González-Álvarez

personal administrativo. Los participantes identificaron factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo social, la presión académica y la falta de recursos como principales desencadenantes del burnout. Este síndrome se manifiesta a través de síntomas como agotamiento emocional, despersonalización y una disminuida sensación de realización personal, lo que impacta negativamente en la calidad de vida, el desempeño laboral y el cumplimiento de las actividades académicas y administrativas. Además, se observó que el burnout tiene implicaciones significativas para el desarrollo estratégico de las universidades. Los participantes reportaron que el burnout afecta la calidad de la educación, la retención de talento humano y la capacidad de innovación dentro de las instituciones. En particular, se destacó que el burnout puede llevar a un deterioro en la calidad educativa, un aumento en la rotación de personal y una disminución en la motivación y el compromiso de los docentes y estudiantes.

Los hallazgos de esta investigación son consistentes con estudios previos que han abordado el síndrome de burnout en el ámbito universitario. Por ejemplo, Freudemberger (1974) y Maslach (2001) identificaron el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal como las dimensiones centrales del burnout, lo que coincide con los resultados obtenidos en esta investigación. Además, estudios como los de Salanova et al. (2005) y Schaufeli et al. (2020) han señalado que la sobrecarga de trabajo y la falta de recursos son factores clave en el desarrollo del burnout entre los docentes universitarios, lo que también se refleja en los hallazgos de este estudio.

Sin embargo, esta investigación aporta una perspectiva novedosa al explorar el impacto del burnout en el desarrollo estratégico de las universidades, un aspecto que ha recibido menos atención en la literatura existente. Mientras que estudios previos se han centrado principalmente en las consecuencias individuales del burnout, esta investigación resalta cómo este fenómeno afecta la capacidad de las instituciones para alcanzar sus objetivos estratégicos, como la mejora de la calidad educativa y la retención de talento.

En cuanto a los estudiantes universitarios, los hallazgos de esta investigación coinciden con estudios como los de Dahlin et al. (2005) y Schaufeli et al. (2020), que han

Angela Neila González-Álvarez

identificado el estrés académico, la presión social y las altas expectativas personales como factores de riesgo para el burnout. Sin embargo, esta investigación va un paso más allá al explorar cómo el burnout en los estudiantes puede afectar la implementación de planes académicos innovadores y la efectividad de las estrategias educativas.

## **CONCLUSIONES**

En conclusión, esta investigación confirma que el burnout es un fenómeno crítico en las comunidades universitarias, con implicaciones significativas tanto a nivel individual como organizacional. Los hallazgos resaltan la necesidad de implementar estrategias de prevención y tratamiento del burnout, como programas de bienestar, apoyo psicológico y políticas de conciliación laboral. Además, se destaca la importancia de fomentar una cultura organizacional que valore el equilibrio entre la vida personal y profesional, promoviendo un ambiente laboral y académico saludable y productivo. Además, se confirma que el burnout es un fenómeno multifacético que requiere intervenciones integrales para su prevención y tratamiento.

En resumen, esta investigación aporta una visión integral del burnout en las comunidades universitarias, proponiendo un modelo teórico que puede guiar a las universidades en la implementación de estrategias para prevenir y tratar este fenómeno. Al abordar el burnout desde una perspectiva sensible y estratégica, las universidades pueden promover un ambiente laboral y académico saludable, mejorar la calidad de la educación y asegurar su éxito a largo plazo.

## **FINANCIAMIENTO**

No monetario.

## **AGRADECIMIENTOS**

A las comunidades universitarias, docentes, estudiantes y personal administrativo por su valioso aporte en esta investigación.

Angela Neila González-Álvarez

## REFERENCIAS CONSULTADAS

- Álvarez Gallego, E., y Fernández Ríos, L. (1991). El síndrome de burnout o el desgaste profesional. *Revista de la asociación española de neuropsiquiatría*, 11(39), 257-265. <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>
- Dahlin, M., Joneborg, N., y Runeson, B. (2005). Stress and depression among medical students: A cross-sectional study. *Medical Education*, 39(6), 594-604. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2929.2005.02176.x>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gil Monte, P., y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. <https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Heidegger, M. (2000). *Ser y tiempo* (J. E. Rivera, Trad.). Editorial Universitaria. (Trabajo original publicado en 1927).
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110-120. <https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., y Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C. (1993). *Burnout: A multidimensional perspective*. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (Eds.), *Professional burnout* (19-32). Taylor and Francis.
- Quiceno, J. M., y Vinaccia Alpi, S. B. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 117-125. <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>

Angela Neila González-Álvarez

Salanova, M., Llorens, S., y Grau, R. (2010). Bienestar psicológico en estudiantes universitarios: Facilitadores y obstaculizadores del desempeño académico. *Revista de Psicología Social*.

Schaufeli, W, Martínez, I., Pinto, A., Salanova, M., y Bakker, A.. (2002). Burnout and engagement in university students: A cross-national study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5), 464-481. <https://doi.org/10.1177/0022022102033005003>

Schaufeli, W., y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. Taylor & Francis.

Tabares, J. F., López, M. C., y García, A. (2020). El impacto del burnout en la calidad educativa: Una revisión sistemática. *Revista de Educación Superior*, 45(3), 267-280.