

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Humanas y Educación



Actitud hacia la supervisión, burnout y desempeño laboral en docentes peruanos

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro(a) en Educación con
mención en Administración Educativa

Autor:

Alcides Climper Carrera Gomez
Elisabeth Ticona Centeno

Asesora:

Dra. Wilma Villanueva Quispe

Lima, agosto 2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Wilma Villanueva Quispe, de la Escuela de Posgrado, Unidad de Posgrado de Ciencias Humanas y Educación, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“ACTITUD HACIA LA SUPERVISIÓN, BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES PERUANOS”** constituye la memoria que presenta el (la) Licenciado(a) Alcides Climper Carrera Gomez y Elisabeth Ticona Centeno tiene un índice de similitud de 10% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 25 días del mes de setiembre del año 2023



Wilma Villanueva Quispe

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO(A)

n Lima, Ñaña, Villa Unión, a 25 del mes de agosto del año 2023 , siendo las 10:30 p.m, se reunieron en la modalidad online sincrónica, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Josue Edison Turpo Chaparro , el secretario: Mg. Carlos Daniel Abanto Ramírez , los demás miembros: Dr. Rodolfo Alanía Pacovilca y Dr. Abel Apaza Romero y el asesor: Dra. Wilma Quispe Villanueva , con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis de Maestro(a) titulada: "Actitud hacia la supervisión, burnout y desempeño laboral en docentes peruanos"

..... del Bachiller/Licenciado(a) Elisabeth Ticona Centeno y Alcides Climper Carrera Gómez

Conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro (a) en:

Educación

(Nomenclatura del Grado Académico) con Mención en Administración Educativa


El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller/Licenciado (a): Elisabeth Ticona Centeno y Alcides Climper Carrera Gómez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Con nominación de Muy Bueno	Sobresaliente

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

..... 
Presidente Secretario

.....
Asesor Miembro Miembro

.....
Bachiller/Licenciado(a)

Contenido

Resumen	1
Introducción	1
Revisión de la literatura e hipótesis	3
Metodología	4
Resultados	5
Discusión.....	10
Conclusiones	11

ACTITUD HACIA LA SUPERVISIÓN, BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES PERUANOS

Alcides Climper Carrera Gomez

Escuela de Posgrado, UPG de Ciencias Humanas y Educación, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

Elisabeth Ticona Centeno

Escuela de Posgrado, UPG de Ciencias Humanas y Educación, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

Resumen

Esta investigación realiza el análisis del rol moderador de la actitud hacia la supervisión en la relación del burnout y desempeño laboral, para tal fin se sometió a estudio a 393 docentes de educación básica regular. Se aplicaron tres cuestionarios: MBI-ES, escala de desempeño laboral y actitud hacia la supervisión, mediante un análisis de ecuaciones estructurales SEM se procedió a evaluar el efecto mediador, encontrando la supervisión ejerce este efecto solo en la relación entre la realización y desempeño, incrementándola levemente; es decir, a mayor actitud hacia la supervisión positiva, la relación entre realización y desempeño se incrementa. Sin embargo, la supervisión no presenta ningún rol moderador en la relación entre el desempeño con despersonalización, ni con cansancio.

Palabras clave: Actitudes, supervisión, utilidad, desempeño laboral, burnout.

Abstract

This research analyzes the moderating role of the attitude towards supervision in the relationship between burnout and job performance, for this purpose 393 regular basic education teachers were studied. Three questionnaires were applied: MBI-ES, work performance scale and attitude towards supervision, through an analysis of SEM structural equations, the mediating effect was evaluated, finding that supervision exerts this effect only in the relationship between achievement and performance, increasing it slightly; that is, the greater the attitude towards positive supervision, the relationship between accomplishment and performance increases. However, supervision does not present any moderating role in the relationship between performance with depersonalization or with fatigue.

Keywords: Attitudes, supervision, usefulness, job performance, burnout.

Introducción

La llegada de la pandemia ha ocasionado ciertos cambios drásticos en el sector comercial, educativo y laboral, es así como cada una de estas actividades con el pasar del tiempo han ido evolucionado y adaptándose a los cambios. En los diversos sectores comerciales se ha incrementado la carga laboral, los ingresos económicos se redujeron y en otros casos debido a la falta de adaptación, los trabajadores perdieron su empleo; en este contexto, diversos medios de comunicación e investigaciones científicas tales como Arias et al., 2020; El Comercio, 2020; Portilo et al., 2020; Saco Barrios, 2020; Millones-Liza & Emperatriz García-Salirrosas (2021) refieren que muchas empresas se vieron obligadas a despedir a un importante porcentaje de sus

trabajadores. En el caso de las instituciones de educación básica regular, el trabajo se incrementó en el intento de atender a todos los estudiantes a través de diversos medios de enseñanza, este hecho ha conllevado al estrés laboral, más aun teniendo la intervención de supervisión que pretende maximizar la eficacia en las funciones del docente. Y es que la supervisión se ha convertido en una seria revolución en el ámbito laboral, que ha ocasionado efectos adversos en la salud mental de los trabajadores, teniendo como consecuencia agotamiento emocional, mental y físico (Andrade & Eva, Petiz, Lousã, 2021; Molina-Sánchez et al., 2022; Moo-Kyeong et al., 2022). Y es que las largas horas de jornada laboral y alta intensidad del proceso de enseñanza diaria deterioraron el estado de salud generando desgaste profesional docente debido a las emociones negativas que se generan, una de las explicaciones para estas horas de jornada laboral es que en el contexto de pandemia, el trabajo remoto formó parte de una nueva normalidad; por su naturaleza, la supervisión se incrementó, al respecto existen estudios que analizan la supervisión abusiva, estos estudios sustentan que la supervisión origina numerosos efectos negativos en el personal laboral, afectando de esta manera el desempeño y satisfacción laboral del personal (Cuadra-Peralta & Veloso-Besio, 2010; Moin et al., 2020).

Específicamente en el contexto peruano educativo, la supervisión ha sido considerada dentro de las políticas educativas implementadas por el Ministerio de Educación, uno de los mecanismos de esta entidad estatal es la creación de plataformas que automatizan el proceso de monitoreo y gestión de información, evidenciando mediante este medio ciertas estrategias de enseñanza en el sistema educativo peruano, permitiendo además una gestión informativa objetiva, relevante y oportuna en tiempo real para la toma de decisiones a todo nivel de gobierno. El sistema educativo peruano cuenta con 03 plataformas de monitoreo: a) plataforma SIMON, lugar donde se realizar un reporte mensual de dos horas de monitoreo realizado Ministerio de Educación. b) Plataforma Sayri, se realiza un informe mensual respecto a la cantidad de alumnos con los que se trabaja. c) Ficha de monitoreo DRELP, reporte quincenal por cada grado a cargo, el director ingresa a la clase, luego se reúnen para las observaciones por un periodo de dos horas y media a tres horas.

Estas acciones de supervisión mediante las plataformas referidas, siguen siendo un tema no resuelto, esto a pesar que ya existen antecedentes que indican que el incremento de monitoreo da lugar a una supervisión abusiva y por ende al agotamiento emocional e insatisfacción laboral, originando además numerosos efectos negativos en la actitud del personal (Abi et al., 2021; Shin et al., 2021; Zhu et al., 2020). De esta manera, se ha identificado un vacío de investigación en el contexto peruano, pues son escasas las investigaciones que se enfocan en dilucidar la realidad de cómo la decisión del estado peruano mediante el ministerio de educación está afectando las actitudes de los docentes; es decir, se pretende demostrar cómo es que una iniciativa se ha convertido en un aspecto negativo en los entornos educativo.

Por lo expuesto anteriormente y reconociendo que son las instituciones educativas quienes se desenvuelven en entornos llenos de grandes desafíos, que buscan alcanzar la calidad educativa (Casanoves et al., 2018) y conociendo que la satisfacción del docente trae como resultado la calidad, el buen desempeño laboral y un importante aporte dentro del entorno académico (Solís et al., 2019), se pretende conocer con la siguiente investigación si la actitud hacia la supervisión modera la relación entre el burnout y desempeño laboral. Los resultados permitirán conocer, en primera instancia la actitud de supervisión de la población de estudio, así como identificar la existencia de relación entre burnout y desempeño laboral, estos hallazgos servirán como respaldo para mostrar con evidencia empírica a las autoridades del Ministerio de Educación sobre cómo la decisión de implementar estas plataformas está alterando la actitud de los docentes, la misma que impacta en el desempeño laboral y por ende la calidad educativa.

Revisión de la literatura e hipótesis

Desempeño laboral

Cervantes & Muñoz (2019) definen el desempeño laboral como el reflejo de cuán motivado un trabajador puede estar en su área de trabajo y la repercusión de esta actitud en las actividades que realizan en la empresa; de esta manera, Cervantes et al., (2020) mencionan lo esencial que actualmente se ha vuelto por parte de las empresas el estudiar el desempeño, pues es considerado un factor fundamental para el crecimiento y reconocimiento de estas empresas. Si bien, el desempeño laboral está relacionado directamente con el avance y crecimiento de la empresa, desde la perspectiva de Brito-Carrillo et al., (2020) este se ve afectado por el ambiente laboral en el que está un trabajador; además hay otros factores humanos que llegan a dimensionar gran parte del bajo rendimiento laboral como son el constante seguimiento de liderazgo y las políticas organizacionales. Al respecto, Hoşgör et al., (2020) evidencian una relación inversa y significativa entre la existencia de estrés y ansiedad en los trabajadores, sustentando que un alto nivel de ansiedad, genera menor desempeño laboral, realidad que tiene efectos negativos en los resultados laborales.

Burnout

Denominado también SBW, por sus siglas en inglés Syndrome of Burning Oneself out at Work, Quinceno & Alpi, (2010) sustentan que el burnout surge debido a condiciones o situaciones que generan estrés crónico laboral, pudiendo variar en cada persona según la capacidad que tiene cada individuo para enfrentar las demandas del ambiente laboral. Una característica de este síndrome es que está abiertamente inducido en cualquier trabajador y no necesariamente en profesionales de salud como antes se especulaba, por lo que está definido como la manera inapropiada de hacer frente a las situaciones estresantes, que como consecuencia traen cansancio, despersonalización y disminución de desempeño laboral (Saborio & Hidalgo, 2015).

Supervisión

Davys et al., (2021) indican que la supervisión profesional representa un acto importante en el desempeño profesional; por tal motivo, sugiere que el supervisor y supervisado pertenezcan a las mismas profesiones a fin de evitar una ruptura en la tradicional; sin embargo, en una opinión más amplia, (Townend, 2005) refiere que la supervisión realizada por diversos grupos profesionales es denominada supervisión interdisciplinaria que apoya a un mayor conocimiento y descubrimiento de habilidades. Si bien, los estudios sustentan que la supervisión es fundamental para muchas profesiones dentro de los servicios sociales, psicológicos y de salud, es importante mantener un equilibrio adecuado pues una supervisión inadecuada podría ocasionar efectos adversos.

Planteamiento de hipótesis

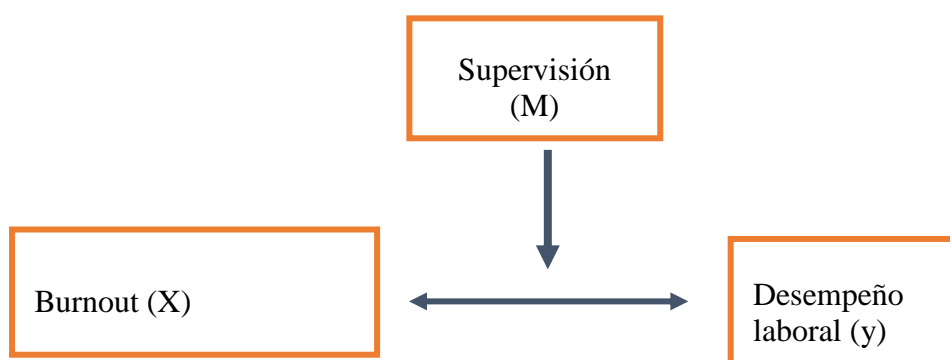
La supervisión está referida a las actividades que realiza una persona y siendo esta vigilada por su jefe inmediato, el nivel de injerencia que posee el supervisor en los trabajadores puede ser dividida en grado de supervisión estrecha y grado de supervisión remota. De acuerdo con Cuadra-Peralta & Veloso-Besio (2010) una supervisión estrecha representa la presencia del líder de manera constante con sus colaboradores, generando así alta influencia para que los trabajadores ejecuten su trabajo de manera adecuada; en tanto una supervisión remota es contrario a lo descrito. Ahora bien, al tratar sobre las actitudes hacia la supervisión, Nwosu et al., (2021) manifiestan que una supervisión estructurada conduce al correcto desempeño

laboral; sin embargo, una supervisión dura y la inexistencia de políticas institucionales de supervisión impactan de manera negativa en el desempeño laboral.

Por su parte, Brown & Leigh, 1996; Prada et al., (2020) afirman que la satisfacción conlleva a los empleados a desempeñarse de manera correcta y evolutiva en sus responsabilidades, alcanzando así su máximo potencial. Sin embargo, debido a los sucesos a consecuencia del Covid-19, el trabajo llegó a desarrollarse en entornos remotos, y las acciones de supervisión se incrementaron dentro del área académica, específicamente en los colegios nacionales, respecto a ello existen estudios que indican que la supervisión muy intensa origina numerosos efectos negativos en el personal laboral, afectando de esta manera el rendimiento y satisfacción laboral en ellos (Abi et al., 2021; Zhu et al., 2020); adicionalmente, Shin et al., (2021) manifiestan que esta es una dimensión que puede dar lugar al agotamiento emocional y disgusto laboral.

Por otro lado, Pilligua y Arteaga (2019) afirman que todo trabajador merece un buen clima laboral, esta afirmación luego de aplicar un estudio con técnicas cualitativas y de tipo descriptiva, encontrando que el clima laboral presenta una incidencia positiva en la satisfacción laboral, enmarcando factores claves tales como la comunicación y colaboración; por lo tanto, es necesario que las instituciones educativas consigan el sentido de dependencia y pertenencia por parte de los colaboradores. Adicionalmente, Brito-Carrillo et al., (2020) plantean un enfoque que promueve dar mayor énfasis a los recursos humanos con la finalidad de adquirir un buen clima laboral por lo que sugieren que los directivos otorguen mayor accesibilidad de recursos que permitan construir y mantener la satisfacción laboral adecuada contribuyendo así con el cumplimiento de los objetivos de cada institución, siendo estas quienes buscan sobrellevar y saltar retos en el contexto que se encuentren para continuar con una calidad educativa alta (Casanoves et al., 2018), un desempeño que permita evidenciar resultados de alta calidad de enseñanza y un importante aporte dentro del entorno académico (Solís et al., 2019). Frente a lo referido en los párrafos anteriores, se plantea como objetivo general conocer si existe relación entre el burnout y el desempeño laboral, adicionalmente se pretende conocer si el grado de supervisión es una variable moderadora entre la relación de las variables ya mencionadas, en los docentes peruanos de educación básica regular.

En base a lo referido en los párrafos anteriores se plantean las siguientes hipótesis:



H1: Existe relación entre el burnout y desempeño laboral en los docentes peruanos de educación básica regular, 2022.

H2: El grado de supervisión es una variable moderadora entre el desempeño laboral y Burnout en los docentes peruanos de educación básica regular, 2022.

Metodología

Diseño de investigación transversal y explicativo representado por ecuaciones estructurales (Ato et al., 2013) haciendo uso del software AMOS. El número de participantes fue de 393 docentes de las 03 regiones del país (Costa, Sierra y Selva). Además, para realizar el estudio correlacional se dio uso al paquete estadístico SPSS V25 donde se hizo la codificación, y cálculo del valor de cada variable y sus dimensiones.

Instrumento de recogida de datos

✓ Para actitud hacia la supervisión: Instrumento denominado actitud de los docentes hacia la supervisión de Hoque et al., (2020), compuesto por 17 ítems, cuyas opciones de respuestas estuvieron en escala de Likert del 1 al 5 donde 1 representa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo.

✓ Para desempeño laboral: Versión corta de autoevaluación del desempeño laboral De Azevedo et al., (2020) compuesto por 10 ítems cuya medida de evaluación fue en 5 puntos donde 1 representa nunca y 5 siempre.

✓ Para Burnout: Se utiliza una versión traducida y validada de la herramienta conocida como Maslach Burnout Inventory Educators Survey (MBI-ES) del autor Ugalde & Molestina (2018), el instrumento está conformado por 22 ítems, enfocadas para presentar sentimientos y actitudes hacia la supervisión. La medida es mediante escala de Likert 1=Nunca 2=Pocas veces al año 3=pocas veces al mes 4=Pocas veces a la semana y 5=siempre.

Las dimensiones que la componen son:

- Cansancio emocional (CE)= 1-2-3-6-8-13-14-16-20
- Despersonalización (DP)= 5-10-11-15-22
- Realización personal (RP) = 4-7-9-12-17-18-19-21

Cabe referir que el instrumento de actitud hacia la supervisión y desempeño laboral han sido traducidos mediante la metodología back translation y posteriormente sometida a la validez de contenido mediante 04 expertos, habiendo obtenido un V de Aiken de 0.91.

Resultados

Dentro de la información sociodemográfica que caracteriza a la población de estudio, estuvo conformada por 393 docentes de los diferentes colegios de educación básica regular, cuya distribución es:

Tabla 1

Características de la población de estudio

		Sexo	
		femenino	masculino
Estado civil	soltero	128	53
	casado	111	75

	viudo	4	1
	divorciado	11	10
Tiempo de servicio	0-5 años	99	45
	6-10 años	33	21
	11-15 años	52	21
	16-20 años	31	23
	21-25 años	20	9
	más de 26 años	19	20
	Total	254	139

La tabla 1 deja en evidencia que el mayor porcentaje de la población de estudio es mayor en el sexo femenino a comparación del masculino. Asimismo, 186 de ellos son casados y 181 solteros. Además, respecto al tiempo de servicio, más del 50% tienen hasta 5 años de servicio, seguidos por aquellos docentes que trabajaron entre 11 a 15 años.

Tabla 2

Cantidad de participantes según nivel de enseñanza y tipo de institución

	N°	%
Pública	131	33,3
Privada	262	66,7
Primaria	197	50,1
Secundaria	196	49,9
Total	393	100,0

La tabla 2 describe que la población de estudio estuvo conformada por el 66,7% de docentes que trabajan en instituciones privadas y además, el 50,1% brindan servicios académicos al nivel primario de educación básica regular.

Tabla 3

Modalidad de supervisión

	N°	%
Híbrida	81	20,6
Presencial	274	69,7
Remoto	38	9,7
Total	393	100,0

En la tabla 3 se muestra la modalidad de supervisión que recibe la población de estudio, donde se encontró que el mayor porcentaje representado por el 69,7% mantiene una supervisión presencial; en tanto el 20,6% es supervisado en la modalidad híbrida y el menor porcentaje representado por el 9,7% aún mantiene una supervisión remota.

Tabla 4.*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
Desempeño	,119	393	,000
Burnout	,074	393	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para analizar la correlación, conforme indica el primer objetivo de estudio y considerando que la población es mayor a 50 sujetos de estudio, se realizó la prueba de normalidad según el estadístico Kolmogorov Smirnov, encontrando que los datos son no paramétricos, según se evidencia en la tabla 4.

Tabla 5*Correlaciones entre burnout y desempeño*

		Correlaciones		
			desempeño	Burnout
Rho de Spearman	desempeño	Coefficiente de correlación	1,000	-,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	393	393
	Burnout	Coefficiente de correlación	-,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	393	393

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

Considerando que los datos son no paramétricos, se procedió con elaborar la tabla de correlación Rho de Spearman, encontrando que existe una correlación inversa con un coeficiente de -,517 y alta significancia con un p valor de ,000. Es decir, a mayor burnout, el desempeño laboral va a disminuir, frente a estos resultados se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 6*Correlación entre dimensiones de burnout y desempeño*

	Estimate	S.E.	C.R.	P Label
desempeño <--- cansancio	-,163	0,45	-3,666	***
desempeño <--- despersonalización	-,027	,063	-,433	,664
desempeño <--- realización	,851	,069	12,662	***

Luego de identificar la correlación entre las dos variables de estudio, se realizó un análisis para identificar la correlación entre las dimensiones de burnout (cansancio, despersonalización y realización) con desempeño laboral, encontrando que el cansancio se relaciona de manera inversa y significativa con el desempeño; asimismo, la realización se relaciona de manera directa y positiva con el desempeño; sin embargo, al analizar al relación entre despersonalización y desempeño, se identifica la inexistencia de relación (p valor=,664) tal como se evidencia en la tabla 6 y figura 1.

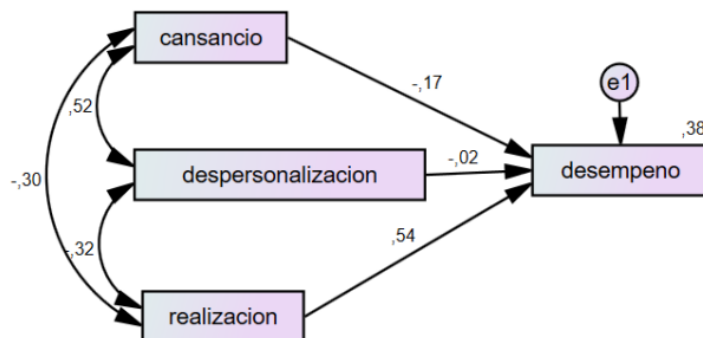


Figura 1. Relación entre dimensiones del burnout y desempeño

Tabla 7

Anàlisis factorial exploratorio

		Utilidad de la supervisión (alfa= 0,88)	Sentimiento hacia la supervisión (alfa=0,711)
Mi comportamiento hacia la enseñanza ha cambiado de manera positiva.	SP13	0.773	
Aprendo nuevas técnicas de enseñanza a partir de las sugerencias de mi supervisor.	SP12	0.773	
Después de ser supervisado mejoró la instrucción y la gestión de mi salón de clase.	SP15	0.758	
Hay cambios positivos en mis habilidades de enseñanza después de ser supervisado.	SP9	0.734	
La retroalimentación dada por mi supervisor es muy clara durante la inducción.	SP10	0.667	
Se me brinda la oportunidad de ofrecer sugerencias para futuras mejoras.	SP11	0.65	

El ser observado (a) me permite desarrollar mis habilidades de enseñanza.	SP5	0.623
La supervisión regular reduce mi ansiedad de ser supervisado.	SP14	0.596
Después de una supervisión, consulto mis aciertos y desaciertos para mejorar.	SP6	0.555
Me siento tranquilo (a) mientras estoy siendo supervisado (a)	SP3	0.422
Siento que la supervisión es una inspección más que un proceso colaborativo.	SP4	0.727
La supervisión se enfoca más en mis errores que en la enseñanza y el aprendizaje	SP2	0.675
Prefiero usar mi propio método de enseñanza y hacer caso omiso a las recomendaciones de mi supervisor.	SP16	0.534
Me siento ansioso e incómodo cuando mi supervisor hace observaciones respecto a mi trabajo.	SP7	0.525

Método de extracción: factorización de eje principal.

Método de rotación: Oblimin con normalización Kaiser.

a La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

Ahora bien, considerando que se plantea la intervención de la variable supervisión en la relación que se muestra en la tabla 5, se procedió a realizar un análisis factorial exploratorio de supervisión, encontrando que estos se dividen en dos factores: Utilidad de la supervisión, compuesto por 10 ítems, y sentimiento hacia la supervisión, conformado por 04 ítems. Además, al realizar el análisis de fiabilidad, se identificó un alfa de Crobach de 0,88 para la primera y 0,711 para la segunda.

Tabla 8

Mediación de la supervisión en la relación del burnout y desempeño laboral

	Estimate	S.E.	C.R.	P Label
Desempeño <--- Cansancio	-,137	0,44	-3,083	,002
Desempeño <--- despersonalización	-,028	,064	-,435	,664
Desempeño <--- Realización	,913	,069	13,223	***
Desempeño <--- ZsupervisiónxZrealización	-,523	,140	-3,746	***
Desempeño <--- ZsupervisiónxZdespersonalización	-,195	,213	-,918	,359
Desempeño <--- ZsupervisiónxZcansancio	,055	,239	,230	,818
Desempeño <--- Supervisión	,070	,032	2,173	,030

La tabla 8 y figura 2 muestran el rol moderador de la supervisión en la relación del burnout y desempeño laboral, donde se denota que la variable supervisión modera la relación entre la realización y desempeño, incrementándola levemente; es decir, a mayor actitud hacia la supervisión positiva, la relación entre realización y desempeño se incrementa. Sin embargo, la supervisión no presenta ningún rol moderador en la relación entre el desempeño con despersonalización, ni con cansancio.

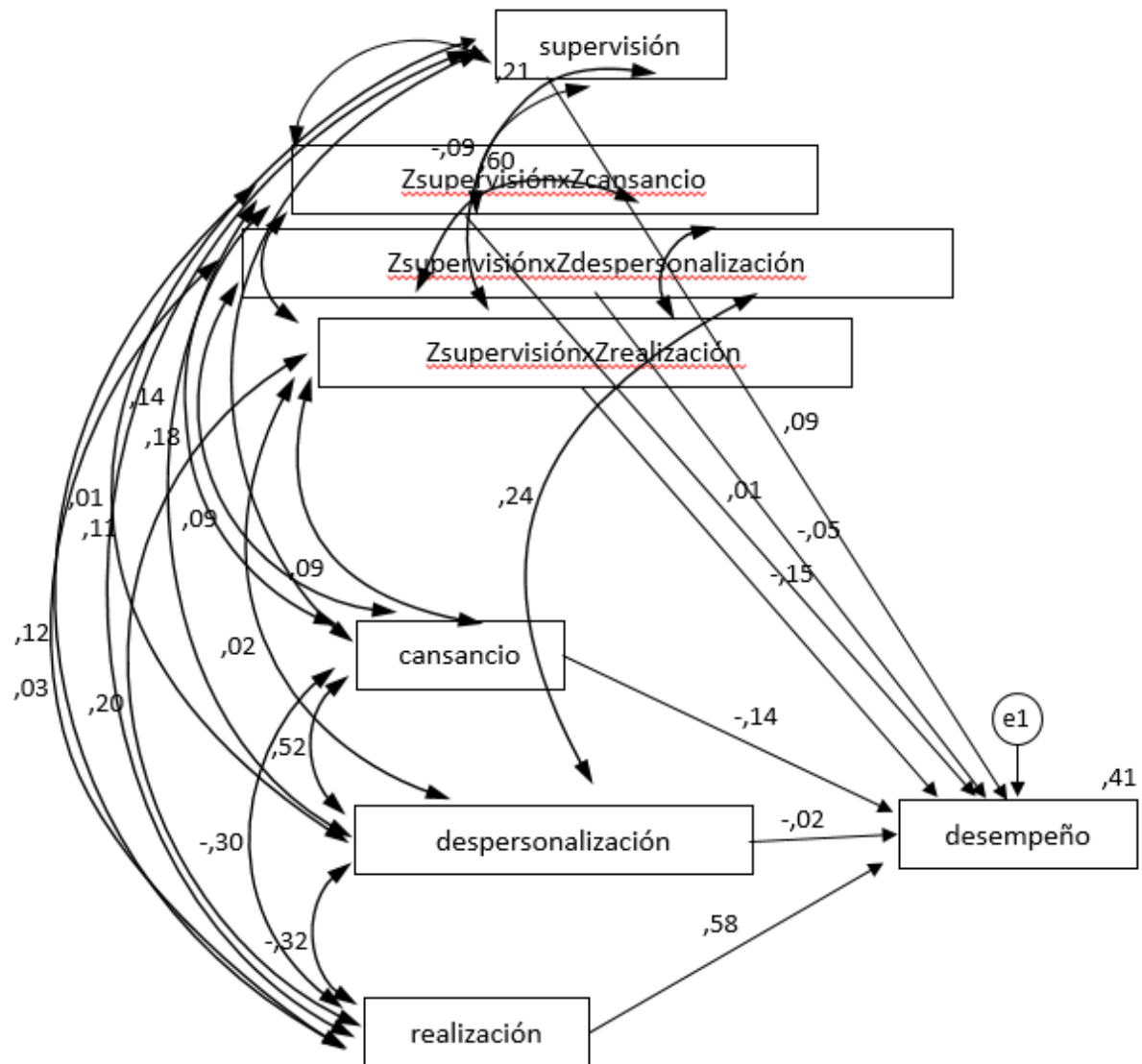


Figura 2. Diagrama de rol moderador de supervisión en la relación de desempeño y burnout

Discusión

La presente investigación de corte transversal tuvo como objetivo identificar si la actitud hacia la supervisión modera la relación entre burnout y desempeño laboral. De acuerdo con las hipótesis planteadas, se encontró, en primera instancia que el burnout se relaciona de manera inversa y significativa con el desempeño laboral; es decir, el burnout afecta de manera negativa al desempeño laboral, al respecto, Fukui et al., (2019) (Babakus et al., 2009) evidencian que un alto nivel de burnout ocasiona actitudes negativas, disminuyendo los logros en el trabajo; de esta manera, es importante que las instituciones puedan utilizar mecanismos que ayuden a hacer frente las altas demandas laborales. Además, en la revisión de la literatura se encontró que la alta carga laboral conlleva al burnout, afectando así al desempeño laboral y generando una serie de resultados negativos e incluso al desmotivación del personal (Huang et al., 2015). Adicionalmente, queda demostrado mediante la revisión de la literatura que el desgaste emocional afecta a todo el entorno laboral, reduciendo el rendimiento y generando costos

significativos a la empresa (Burke & Greenglass, 2001; Wu et al., 2019) esencial para dirigir y brindar apoyo necesario en el desempeño laboral, que a la vez presenta una conexión importante con el burnout (Hiebler-Ragger et al., 2021).

Adicionalmente, este estudio investigó respecto al rol moderador de la supervisión en la relación del desempeño laboral y burnout, encontrando que, en efecto, esta modera de manera significativa. Al respecto, (Fukui et al., 2019; O'Donogue & Tsui, 2013) afirman que si bien la supervisión ha ido evolucionando con el tiempo, enfocándose en mejorar las habilidades de los colaboradores, se ha descubierto que esta puede moderar el desempeño laboral; asimismo, el estudio de Shen et al., (2021) manifiestan que una supervisión abusiva genera un efecto indirecto entre el desempeño eficiente y burnout por lo que es necesario identificar la cadena de mediación que apoye un mejor desempeño y bajo burnout. Así también la investigación de (Bormann & Gellatly, 2022; Huang et al., 2015) indican que el comportamiento de los trabajadores puede ser alterado debido a una supervisión abusiva; por lo tanto, es importante que todo supervisor, más allá de adoptar un comportamiento de autoridad en la evaluación, debería recompensar el desempeño de los trabajadores (Cho et al., 2016; Shin & Hur, 2020).

Conclusiones

El estudio realizado demuestra la intervención de la supervisión en la relación del burnout y desempeño laboral, de acuerdo a los hallazgos encontrados, existe una relación inversa y significativa entre el burnout y desempeño laboral; adicionalmente, al evaluar las dimensiones del burnout con el desempeño laboral, se registra en los resultados que solo dos dimensiones, de las tres, se relacionan con el desempeño laboral. Posteriormente, se evaluó el efecto mediador de la utilidad de la supervisión y sentimiento hacia la supervisión en la relación del burnout y desempeño laboral, encontrando una brecha muy corta en el comportamiento de las pruebas por lo que se hizo un análisis de supervisión en general, demostrando que, evidentemente la supervisión actúa como variable moderadora entre el burnout y desempeño laboral.

Si bien el estudio elimina la posibilidad de ampliar cuál es la naturaleza de supervisión de manera segmentada, se recomienda posteriores estudios cualitativos que permitan identificar la supervisión en todos sus niveles. Por otro lado, a pesar que los datos fueron recopilados de primera fuente, el diseño transversal es una barrera que no permite analizar con mayor profundidad las variables estudiadas.

Referencias

- Abi, A., Andrews, M., Maalouf, J., Kacmar, M., & Valle, M. (2021). Easing the multiplicative effects of abusive supervision. *Leadership & Organization Development Journal*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LODJ-02-2021-0066/full/html>
- Andrade, C., & Eva, Petiz, Lousã, E. (2021). Telework and work–family conflict during covid-19 lockdown in portugal: The influence of job-related factors. *Administrative Sciences*, *11*(103). <https://doi.org/10.3390/admsci11030103>
- Arias, E. J. M., Pinargote, J. A. L., León, G. T. R., & Armendáriz, F. E. L. (2020). Los entornos virtuales como nuevos escenarios de aprendizaje: el manejo de plataformas online en el contexto académico. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, *5*(3), 62–69.
- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, *29*(3), 1038–1059.

<https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>

- Babakus, E., Yuvas, U., & Ashill, N. (2009). The Role of Customer Orientation as a Moderator of the Job Demand–Burnout–Performance Relationship: A Surface-Level Trait Perspective. *Journal of Retailing*, 85(4), 480–492.
- Bormann, K. C., & Gellatly, I. R. (2022). It's Only Abusive If I Care. *Journal of Personnel Psychology*, 21(3), 125–136. <https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000295>
- Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (2020a). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Informacion Tecnologica*, 31(1), 141–148. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (2020b). Organizational climate and its influence on the performance of employees in a service company. *Informacion Tecnologica*, 31(1), 141–148. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Brown, S., & Leigh, T. (1996). A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 32(5), 850. <https://doi.org/10.2307/2092060>
- Burke, R., & Greenglass, E. (2001). Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychology & Health*, 16(5), 583–594. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/08870440108405528>
- Casanoves Boix, J., Küster Boluda, I., & Vila López, N. (2018). ¿Por qué las instituciones de educación superior deben apostar por la marca? *Revista de Investigación Educativa*, 37(1), 111–127. <https://doi.org/10.6018/rie.37.1.291191>
- Cervantes Calderón, I. G., & Muñoz De Real, G. (2019). Diseño de un instrumento de medición del desempeño del trabajo en equipo desde la perspectiva del cliente . Caso de estudio Smurfit kappa Mexicali. *Vincula Téctica - EFAM*, 708–718.
- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. D. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 41, 27.
- Cho, M., Bonn, M., Han, S., & Lee, K. (2016). Workplace incivility and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12), 2888–2912. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2015-0205>
- Comercio, E. El. (2020, July 19). *La crisis de nuestros tiempos*. <https://elcomercio.pe/opinion/editorial/editorial-la-crisis-de-nuestros-tiempos-editorial-covid-19-coronavirus-crisis-economica-pbi-bicentenario-noticia/>
- Cuadra-Peralta, A. A., & Veloso-Besio, C. B. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. *Ingeniare*, 18(1), 15–25. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052010000100003>
- Davys, A., Fouché, C., & Beddoe, L. (2021). Mapping effective interprofessional supervision practice. *The Clinical Supervisor*, 40(2), 179–199. <https://doi.org/10.1080/07325223.2021.1929639>
- De Azevedo, É., Queiroga, F., & Valentini, F. (2020). Short version of self-assessment scale of job performance. *Anales de Psicología*, 36(3), 543–552. <https://doi.org/10.6018/analesps.402661>
- Fukui, S., Wu, W., & Salyers, M. P. (2019). Impact of Supervisory Support on Turnover Intention: The Mediating Role of Burnout and Job Satisfaction in a Longitudinal Study.

- Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 46(4), 488–497. <https://doi.org/10.1007/s10488-019-00927-0>
- Hiebler-Ragger, M., Nausner, L., Blaha, A., Grimmer, K., Korlath, S., Mernyi, M., & Unterrainer, H. F. (2021). The supervisory relationship from an attachment perspective: Connections to burnout and sense of coherence in health professionals. *Clinical Psychology and Psychotherapy*, 28(1), 124–136. <https://doi.org/10.1002/cpp.2494>
- Hoque, K. E., Bt Kenayathulla, H. B., D/O Subramaniam, M. V., & Islam, R. (2020). Relationships Between Supervision and Teachers' Performance and Attitude in Secondary Schools in Malaysia. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020925501>
- Hoşgör, H., Ülker, Z., & SAĞCAN, H. (2020). The effect of covid-19 anxiety on the professional performances of emergency medical health services staff and demographic differences. *Journal of Economics and Administrative Sciences Faculty*, 7, 865–886. <https://doi.org/https://doi.org/10.30798/makuiibf.793641>
- Huang, H., Wu, K. S., Wang, M. L., & Tang, P. S. (2015). Moderating the effect of supervisor support on work-to-family conflict and burnout relationship. *Studies on Ethno-Medicine*, 9(2), 263–278. <https://doi.org/10.1080/09735070.2015.11905444>
- Moin, M. F., Wei, F., & Weng, Q. (2020). Abusive supervision, emotion regulation, and performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 28(4), 498–509. <https://doi.org/10.1111/ijsa.12301>
- Molina-Sánchez, H., Giorgi, G., Castillo, D., & Ariza-montes, A. (2022). Rethinking the Subjective Wellbeing for a New Workplace Scenario. *Sustainability*, 14(4581), 1–6. <https://doi.org/10.3390/su14084581>
- Moo-Kyeong, J., Hyunjoong, Y., & Yang, Y. (2022). Emotional Dissonance, Job Stress, and Intrinsic Motivation of Married Women Working in Call Centers: The Roles of Work Overload and Work-Family Conflict. *Administrative Sciences*, 12(1). <https://doi.org/10.3390/admsci12010027>
- Nwosu, I. A., Ohuruogu, B., Ekpechu, J. O. A., Okoronkwo, E., Chukwu, C. O., Obi, C. F., & Ofoegbu, F. C. (2021). Structured Supervision Propelling Job Performance in Universities: Achieving Goals without Chains. *SAGE Open*, 11(4). <https://doi.org/10.1177/21582440211050375>
- O'Donogue, K., & Tsui, M. (2013). Social work supervision research (1970-2010): The way we were and the way ahead. *British Journal of Social Work*, 45(2), 616–633.
- Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio de caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(1–25). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Portilo, S., Castellanos, L., & Reynoso, O. (2020). Enseñanza remota de emergencia ante la pandemia Covid-19 en Educación Media Superior y Educación Superior. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), 1–17. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8nSPE3.589>
- Prada, R., Acosta, M., & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Espacios*, 41(45), 57–75. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p06>

- Quinceno, J. M., & Alpi, S. V. (2010). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *ACTA COLOMBIANA DE PSICOLOGÍA*, 10(51), 117–125.
- Saborio Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Annals of Applied Biology*, 32(2), 291–295. <https://doi.org/10.1111/j.1744-7348.1982.tb00824.x>
- Saco Barrios, R. (2020). Perú : La estabilidad en el empleo en el contexto de la pandemia. *Revista Jurídica Del Trabajo*, 55–74. <http://revistajuridicadeltrabajo.com/index.php/rjt/article/view/34/35>
- Shen, W.-, Liang, L., Brown, D., Ni, J., & Zheng, X. (2021). Subordinate poor performance as a stressor on leader well-being: The mediating role of abusive supervision and the moderating role of motives for abuse. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(6), 491–506.
- Shin, Y., Hur, W., & Kang, S. (2021). Mistreatment from multiple sources: Interaction effects of abusive supervision , coworker incivility , and customer incivility on work outcomes. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph18105377>
- Shin, Y., & Hur, W. M. (2020). Supervisor Incivility and Employee Job Performance: The Mediating Roles of Job Insecurity and Amotivation. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 154(1), 38–59. <https://doi.org/10.1080/00223980.2019.1645634>
- Solís, S., Pupo, Y., Rodríguez, A., Hernández, V., Olivares, G., & López, A. (2019). Competences and professional fulfillment from medical education. *Revista Cubana de Tecnología de La Salud*, 10(1), 68–79. <http://www.revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/1382/961>
- Townend, M. (2005). Interprofessional supervision from the perspectives of both mental health nurses and other professionals in the field of cognitive behavioural psychotherapy. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12(5), 582–588. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2850.2005.00878.x>
- Ugalde, J., & Molestina, C. (2018). Burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Guayaquil-Ecuador. *Espacios*, 39(52), 26. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n52/a18v39n52p26.pdf>
- Wu, G., Hu, Z., & Zheng, J. (2019). Role stress, job burnout, and job performance in construction project managers: The moderating role of career calling. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13). <https://doi.org/10.3390/ijerph16132394>
- Yudet Millones-Liza, D., & Emperatriz García-Salirrosas, E. (2021). Analysis of the loyalty and intention to return of the university student: Challenges of educational management in a crisis context. *ACM International Conference Proceeding Series*. <https://doi.org/10.1145/3481127.3481193>
- Zhu, Z., Zhao, J., & Bush, A. A. (2020). The effects of e-business processes in supply chain operations: Process component and value creation mechanisms. *International Journal of Information Management*, 50, 273–285. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.07.001>