

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

COHORTE 2014

TEMA:

EL SÍNDROME DEL DESGASTE PROFESIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

Trabajo de titulación previo a la obtención del grado académico de Magíster en Gestión de Talento Humano

AUTOR: Ingeniero Edison Javier Castro Ayala

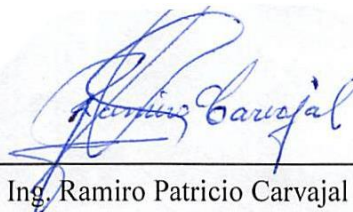
TUTOR: Ingeniero, CPA. Juan Gabriel Saltos Cruz, Magister.

AMBATO- ECUADOR

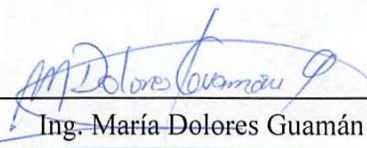
2017

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas


El tribunal receptor del trabajo de Investigación, presidido por el Ingeniero, Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Doctor., e integrado por los señores: Ingeniera, María Dolores Guamán Guevara, Magister; Doctora, Jenny Margoth Gamboa Salinas, Magister; Doctor, Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA., designados por la Unidad Académica de Titulación de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el trabajo de Investigación con el Tema: “El Síndrome del Desgaste Profesional en el Desempeño Laboral del personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”, elaborado y presentado por el señor Ingeniero Edison Javier Castro Ayala, para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión de Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Investigación; el tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



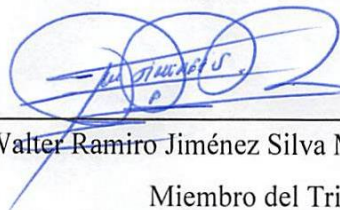
Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.
Presidente y Miembro del Tribunal



Ing. María Dolores Guamán Guevara Mg.
Miembro del Tribunal



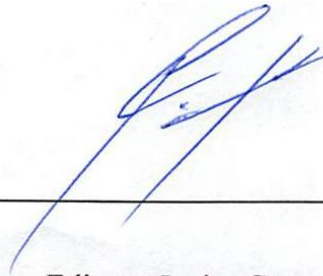
Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas Mg.
Miembro del Tribunal



Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva MBA.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Investigación presentado con el tema: “El Síndrome del Desgaste Profesional en el Desempeño Laboral del personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”. Le corresponden exclusivamente al Ingeniero Edison Javier Castro Ayala, Autor bajo Dirección del Ingeniero, CPA. Juan Gabriel Saltos Cruz, Magister., Director del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Ingeniero Edison Javier Castro Ayala

c.c.: 1803280948

AUTOR



Ingeniero, CPA. Juan Gabriel Saltos Cruz, Magister.

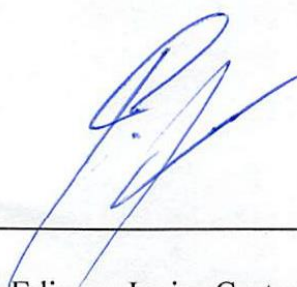
c.c.: 1802570984

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Investigación sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Ingeniero Edison Javier Castro Ayala
c.c:1803280948
AUTOR

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	ii
DERECHOS DE AUTOR	iii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE TABLAS	vii
ÍNDICE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE ANEXOS	viii
DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO	x
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1. Tema	1
1.2. Planteamiento del problema	1
1.2.1. Contextualización	1
1.2.2. Análisis crítico	3
1.2.3. Prognosis	4
1.2.4. Formulación del problema.....	4
1.2.5. Preguntas directrices.....	4
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación	5
1.3. Justificación	5
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivo específico.....	6
CAPITULO II	7
MARCO TEÓRICO	7

2.1 Antecedentes investigativos	7
2.2. Fundamentación filosófica	12
2.3. Fundamentación legal.....	12
2.4 Categorías fundamentales	14
2.5. Hipótesis	26
2.6. Señalamiento de variables	26
CAPITULO III.....	27
METODOLOGÍA.....	27
3.1. Enfoque.....	27
3.2. Modalidad básica de la investigación.....	27
3.3. Nivel o tipo de investigación	27
3.4. Población y muestra.....	28
3.5 Operacionalización de variables	29
3.6. Plan de procesamiento de la información	31
3.7. Test de burnout	32
3.8 Validez y confiabilidad del instrumento.....	33
CAPITULO IV.....	36
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	36
4.1 Análisis e interpretación sobre evidencias Burnout.....	36
4.2 Análisis e interpretación de resultados Rendimiento Laboral.	59
4.3 Tratamiento Estadístico de Datos	60
CAPÍTULO V	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
5.1. Conclusiones.....	63
5.2. Recomendaciones	64

CAPÍTULO VI	65
PROPUESTA	65
6.1. Antecedentes de la Propuesta	65
6.2. Justificación	66
6.3. Objetivos.....	67
6.3.1.Objetivo General.....	67
6.3.2. Objetivos Específicos.....	67
6.4. Análisis de Factibilidad	67
6.4.1. Técnica.....	68
6.4.2. Económica.	68
6.5. Fundamentación.....	68
Programa IRIS	68
6.6. Metodología, Modelo Operativo	69
6.7. Administración	72
6.8. Previsión de la evaluación	72

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. Variable independiente: Síndrome de desgaste profesional.....	29
Tabla 2. Variable dependiente: Desempeño Laboral.....	30
Tabla 3. Plan de recolección de la información.....	31
Tabla 4. Resumen del procesamiento de los casos.....	33
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad.....	33
Tabla 6. Estadísticos total-elemento.....	34
Tabla 7 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	36
Tabla 8¿Me siento cansado al final de la jornada?.....	37
Tabla 9¿Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo?	38
Tabla 10. Siento que puedo tratar con facilidad a las personas.....	39
Tabla 11. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.....	40
Tabla 12. Trabajar todo el día con personas me cansa	41
Tabla 13. Trato muy eficazmente los problemas de las personas	42
Tabla 14. Siento que mi trabajo me está desgastando	43
Tabla 15. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás	44
Tabla 16. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	45
Tabla 17. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	46
Tabla 18. Me siento con mucha energía en mi trabajo.....	47
Tabla 19. Me siento frustrado en mi trabajo.....	48
Tabla 20. Siento que estoy trabajando demasiado.....	49
Tabla 21. Me preocupa realmente lo que les ocurre a mis compañeros o clientes.....	50
Tabla 22. Trabajar directamente con personas me produce estrés	51
Tabla 23. Siento que puedo crear con facilidad un clima laboral con mis compañeros y clientes	52
Tabla 24. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.....	53
Tabla 25. Siento que he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo	54
Tabla 26. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	55

Tabla 27. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.....	56
Tabla 28. Creo que las personas con las que trato me culpan de algunos de sus problemas	57
Tabla 29. Estadísticos descriptivos.....	61
Tabla 30: Modelo Operativo, Propuesta del Esquema de Trabajo para prevenir y/o reducir el nivel de Burnout	70
Tabla 31: Evaluación de la Propuesta	72

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1. Indicadores de síndrome de desgaste profesional	58
Gráfico 2. Indicadores del desempeño laboral	59
Gráfico 3. Resultado de del desempeño laboral	60

ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1: Árbol de problemas.....	79
Anexo 2: Instrumento de recolección de Información – Test burnout	80
Anexo 3: Tablas de Frecuencia- Test burnout.....	83
Anexo 4: Análisis Descriptivo de la variable dependiente- Desempeño laboral	105

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a las personas que dan ese valor agregado con una sonrisa, sin importar de qué color se presente su día y para que al leerlo por las generaciones venideras sirva de herramienta transformadora, mejorando la cultura de cada persona con un nuevo paradigma y al hablar de cultura organizacional sea el reflejo de las tan promulgadas buenas voluntades de las personas y se extingan los cuellos de botella en conjunto con la gente hipócrita que intoxica sociedades.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios sobre todas las bendiciones y sus lecciones de vida, al igual que a mis sobrinos que sin saberlo me han enseñado a no perder el concepto de encontrar un propósito y cambiar de color cada día viviendo una aventura en lo rutinario y un sueño en el mañana, mi familia que con su apoyo incondicional me alentó, a mi tutor por su guía y apoyo, a los amigos que tan gentilmente comparten su calidad humana en mi trabajo.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TEMA: “El Síndrome del Desgaste Profesional en el Desempeño Laboral del personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”

Autor: Ingeniero Edison Castro Ayala

Director: Ingeniero, CPA. Juan Gabriel Saltos Cruz, Magister.

Fecha: 20 de septiembre del 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El síndrome del desgaste profesional es una de las problemáticas más relevantes a nivel nacional, éste se origina debido a la tensión del individuo, es decir, la incapacidad de confrontar una determinada situación que le causa malestar, tal como el hostigamiento, desequilibrio emocional, maltrato, conflictos interpersonales etc., resultando de ello se refleja un desempeño laboral poco favorable, que limita el buen funcionamiento de las actividades cotidianas.

La población objeto de estudio es de 368 colaboradores del área administrativa de la Universidad Técnica de Ambato, quienes fueron encuestados bajo el test de Burnout. El objetivo de investigación es medir la relación del Síndrome del Desgaste Profesional y el Desempeño Laboral del personal Administrativo de dicha institución, dentro de la metodología se utilizó la investigación de tipo exploratoria para conocer los aspectos subyacentes de la situación de los colaboradores y la investigación concluyente para describir las características del problema, probando una determinada hipótesis.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, PROBLEMÁTICA, DETERMINAR, CAUSA, DESGASTE PROFESIONAL, DESEMPEÑO LABORAL, COLABORADORES, HIPÓTESIS.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TEMA: “Relación del Síndrome del Desgaste Profesional y el Desempeño Laboral del personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”

Autor: Ingeniero. Edison Castro Ayala

Director: Ingeniero, Contador Público Autorizado. Juan Gabriel Saltos Cruz, Magister.

Fecha: 20 de septiembre del 2017

ABSTRACT

The syndrome of professional exhaustion is one of the most relevant problems at the national level, it originates due to the individual's tension, that is, the inability to confront a particular situation that causes him discomfort, such as harassment, emotional imbalance, ill-treatment, interpersonal conflicts, etc., resulting in poor work performance, which limits the normal functioning of daily activities.

The study population is of 368 employees of the administrative area of the Technical University of Ambato, who were surveyed under the Burn Out test. The research objective is to measure the relationship between the Occupational Wear Syndrome and the Occupational Performance of the administrative staff of the said institution. In the methodology, exploratory research was used to know the underlying aspects of the collaborators' situation and the conclusive research to describe the characteristics of the problem, testing a particular hypothesis

KEYWORDS: RESEARCH, PROBLEM, PROFESSIONAL WEAR, LABOR PERFORMANCE, DETERMINED, CAUSE, COLLABORATORS, HYPOTHESIS.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Tema

Relación del síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

MACRO

Según Nogareda Cuixart (2014) en el mundo más del 64% de las personas que se encuentran laborando sufren de estrés laboral o síndrome del desgaste profesional, siendo la problemática más frecuente ya que ha ido presentando niveles altos de estrés laboral por que la Organización Internacional del Trabajo demuestra una gran inquietud frente a este problema, que a su vez propone grandes retos mismos que deberán ser atendidos con prontitud, esto se regirá por los gobiernos, empleadores y demás. A su vez señala las características definidas como estresores, que define en su efecto como la forma distinta de percibirse en cada ser humano, dicha problemática se ha venido convirtiendo en una de las causas de abandono de la profesión con mayor grado de importancia.

La mayoría de los elementos que son considerados como estresores han ido tomando diversas características que actúan con cierto deterioro de la persona y frente al medio en el que esta se desenvuelve, en consecuencia, la armonía psicológica del trabajador

La estabilidad física y la de tipo psicológico son factores que determinan gran influencia en aquel acto que muestra cierto impacto que puede ser negativo o de formar contraria, Sin duda alguna, cualquier cambio o situación diferente que se presentara en la vida de todo ser humano dará lugar o invitara a su sistema nervioso a experimentar cierto nivel de estrés y esto será de mayor intensidad siempre y cuando no se lo pueda controlar o a su vez el individuo no se encuentre preparado para aquello.

Según Fred Zijlstra (2007) manifiesta que el tan llamado estrés tiene gran potencia cuando de ausentismo laboral se trata y obviamente esto caerá sobre las diversas profesiones. Como puede ser el de policía, médico, secretaria, abogado; sin embargo, es importante tener claro que el motivo del estrés es necesariamente relacionado con las actividades que a diario se realizan en referencia al rol que desempeñe. En estos últimos tiempos se ha venido tomando en cuenta el diario vivir de la sociedad su forma de interactuar al medio es por esto que en la última década se ha venido elevando los niveles de estrés, sin embargo, no se debe descartar las características genéticas, los diversos estilos de vida, que también forman parte esencial del cómo se acepta y se percibe las diferentes posturas frente a la vida y como estos estresores se presentan.

Debido a todo esto, al citar un claro ejemplo se tomaría a los docentes quienes deberían considerar las posiciones más adecuadas para su cuerpo y a la vez para su mente con el objetivo de que su jornada de labores sea llevada de la mejor manera ya que en esta profesión la relación entre personas, es frecuentemente y se vuelve un tanto complicada por la infinidad de criterios y prejuicios de cada persona sin lugar a dudas todo esto debe ser controlada en su mayoría desde la perspectiva interna del docente

MESO

Según Martínez (2014) en el Ecuador el colaborador cuando se encuentra sometido al estrés somatiza con mal carácter lo que da como resultado que este mismo colaborador lo transfiera a niveles familiares desencadenando conflictos de tipo laboral y de tipo familiar, debido a que la tensión que este individuo nubla toda posibilidad de encontrar la solución o no le permite ser capaz de confrontar aquella situación que le está causando tanto malestar como resultado provienen una serie de problemáticas que hacen del individuo un ser incapaz de adaptarse al nivel de trabajo trayendo consigo hostigamiento, maltrato, desequilibrio emocional, conflictos interpersonales.

Sin lugar a duda es recomendable optar por una organización que posea una estructura saludable, en la cual se encuentren bien establecidos los cargos y perfiles en el área laboral con la finalidad de que el colaborador sepa totalmente cuáles son sus obligaciones así podrá desempeñarse al cien por ciento. En el siglo veintiuno la organización es la que tiene los

medios para bajar los niveles de riesgo de tipo social en las labores que desempeña el colaborador.

Cuando un individuo manifiesta síntomas de agotamiento laboral, debería en forma prioritaria utilizar sus días libres para descansar de forma sana, a la vez tomar medidas de relajamiento que lo apoyen a restablecerse, así estará combatiendo el estrés de forma práctica.

MICRO

Según Edison Castro (2016) en la Universidad Técnica de Ambato laboran alrededor de 368 servidores administrativos distribuidos en las diferentes direcciones, facultades y centros de la institución mismos que se encuentran expuestos al síndrome de desgaste profesional por la inherencia de las funciones a realizar de lo cual no se han establecido formalmente los niveles del síndrome en cuestión, mismo que influiría en el rendimiento laboral y por ende en la evaluación del desempeño del personal en cuestión.

Siendo el desgaste profesional un tema tratado con anterioridad por la sociedad laboral ya se puede percibir que no se ha tomado en cuenta la imperiosa necesidad de tomar medidas preventivas y medidas de hecho que actúen frente a esta problemática que actúa como un fuerte detonante en el desempeño de los colaboradores administrativos quienes sin saber trabajan limitadamente porque están siendo obnubilados por el desgaste profesional y a la par la influencia de orden natural como es el género que conlleva cierta vulnerabilidad en referencia a las presiones que pudieran presentarse.

1.2.2. Análisis crítico

La limitada intervención psicológica al personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato ha ocasionado un bajo desempeño laboral.

La sobre carga laboral del personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato ha generado tareas en conflicto en la institución.

Los altos niveles de estrés laboral en el personal administrativo de la Universidad técnica de Ambato han ocasionado un bajo nivel de desempeño.

Las deficientes relaciones en el personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato generan un inadecuado clima laboral.

El desconocimiento del abordaje del estrés laboral en el personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato propicia casos de agotamiento mental.

1.2.3. Prognosis

En caso de no dar solución a los cuadros del Síndrome del desgaste profesional mediante actividades correctivas y preventivas el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato estará vulnerable frente a esta problemática psicosocial que afectará su desempeño laboral deteriorando sus relaciones interpersonales, diezmando el clima laboral de la institución que dará como resultado una debilidad institucional.

1.2.4. Formulación del problema

Cómo incide el síndrome del desgaste profesional en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, cantón Ambato, 2016.

1.2.5. Preguntas directrices

¿Cuál es el grado de incidencia del síndrome de desgaste profesional en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, cantón Ambato, 2016?

¿Cuáles es el nivel de desempeño laboral del personal de la Universidad Técnica de Ambato, cantón Ambato, 2016?

¿Se ha implementado un plan de intervención psicológica para el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, cantón Ambato, 2016?

1.2.6. Delimitación del objeto de investigación

Delimitación del contenido

Campo: Gestión de Talento Humano

Área: 031 Ciencias sociales y del comportamiento

Aspecto: Síndrome del Desgaste Profesional Desempeño Laboral

Delimitación temporal: El estudio se realizó en el año 2016

Delimitación espacial: El personal administrativo de 368 servidores de la Universidad Técnica de Ambato.

1.3. Justificación

El tratar con **importancia** sobre el desgaste profesional y el desempeño laboral por género en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato creará una fortaleza que permitirá actuar en el momento preciso con medidas correctivas, las mismas que permitirán cuidar del personal, generando altos niveles en el desempeño de sus funciones. La presente investigación muestra **interés** en la demostración del desgaste profesional en los servidores administrativos, con la finalidad de obtener en forma prolongada un buen desempeño laboral con la prevención de lo antes manifestado. La presente investigación será de tipo **novedoso** ya que busca dar medidas que prevengan, encausen y eliminen el desgaste profesional de los servidores Administrativos de la Universidad Técnica de Ambato. La Investigación estará **beneficiando** al personal Administrativo como recurso humano, a los usuarios y por ende a la Universidad Técnica de Ambato misma que brindará un excelente servicio por desempeño total de sus trabajadores. Sera **factible** dicha investigación ya que cuenta con los conocimientos que el funcionario ha ido adquiriendo a lo largo de su trayectoria sumada de la experticia que lo acompaña, también es fortalecido por el apoyo del personal altamente capacitado de la Universidad Técnica de Ambato, sumado todo este potencial la investigación se llevara a cabo con altas expectativas.

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el síndrome del desgaste profesional y el desempeño del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

1.4.2. Objetivo específico

Diagnosticar el grado de incidencia del síndrome de desgaste profesional mediante la aplicación de un test psicométrico al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, estableciendo la presencia del estrés laboral.

Establecer el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Implementar un plan de intervención psicológica para el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Los primeros debates serios y análisis del síndrome profesional surgieron en el año de 1970, después de la exposición de Maslach ante la convención de la Asociación Americana de Psicólogos, se enfocó en la conceptualización de síndrome como el factor principal del desgaste profesional de las personas en diferentes áreas de trabajo, siempre que se encuentren en contacto directo con los usuarios, prioritariamente al personal de servicio sanitario y profesores, puesto que se encuentran directamente rodeada de personas de diferente índole. Maslach menciona que el síndrome sería una respuesta al estrés crónico originado en el contexto laboral, la que se reflejaría en la índole individual del profesional, y afectaría de manera directa aspectos organizacionales y sociales del individuo. Martínez (2010). MASLACH & JACKSON (1981).

La relación de las personas con su trabajo es sustancial, debido a que existen dificultades que surgen cuando la relación no es buena, se han reconocido desde hace mucho tiempo como un fenómeno significativo de la edad moderna. Por consiguiente, el uso del término fenómeno de burnout apareció con cierta regularidad en la década de 1970 en los Estados Unidos, especialmente entre las personas que trabajan en atención asistencial o social Maslach, Schaufeli, & Leiter (2001).

Freudenberger (1974), empleo por primera vez el concepto de Burnout para referirse al estado físico de los jóvenes que trabajaban en “Free Clinic” de Nueva York, en un periodo de uno y tres años, estos trabajadores se esforzaban en sus funciones, sacrificando su esfuerzo físico más de lo común con el fin de alcanzar sus ideales superiores y recibir un poco más, el tipo de trabajo que realizaban se caracterizaban por la carencia de un horario fijo y un horario de trabajo excesivo, y una paga muy escasa y un contexto laboral muy exigente, creando un sentimiento de apago en sí mismo, generando síntomas diferentes en el trato a sus pacientes. Freudenberger (1974). Moreno, González, & Garrosa (2001). & Martínez (2010).

Originalmente la sensación de depresión fue definida como el estado de cansancio excesivo y reducción drástica que enfrentaba de forma directa a los sentimientos propios del profesional y por ende causar malestar en la atención brindada a los pacientes. La controversia de este factor genera en 1974 el término inglés “sensación de depresión causada por estrés” “añadido por Kilobyte americano de Psiquiatría se enfocaron en caracterizar el estado psicológico de las personas que interactuaban con los clientes y los pacientes, de esta forma observar la atmosfera con el cual contaba los profesionales en la atención que brindaban. Formaniuk, (2016).

En 1982 se ha publicado una cantidad considerable de documentos sobre “la emocional sensación causada por estrés” estos estudios presentados fueron descriptivos y epistemológicos. Al observar estos aspectos que Maslach distinguió estos factores en el síndrome que se enfocaban en el límite individual de las personas y lo relacional con la habilidad de nuestro ego emocional a ponerse en contacto bajo la reducción drástica de la sensación de depresión causada por el estrés también considera la experiencia psicológica interna, las actitudes, las expectativas individuales y organizacionales al observar estas falencias se enfoca los factores del personal el factor de papel, el factor organizativo. Martínez, (2010).

En 1986 Maslach y Jackson define “*síndrome de estar quemado por el trabajo*” SQT como el síndrome de agotamiento emocional, personalización y baja realización personal, a personas que trabajan con personas Gil-Monte, (2005).

Según Gómez, Vargas, De la Fuente, Fernández, & Cañadas (2016) establece que, en España, en el año 2000, el síndrome de desgaste profesional fue determinado legalmente como una enfermedad profesional por el tribunal supremo español, además, se incluyó a la clasificación internacional de enfermedades de Organización Mundial de la Salud en la categoría de gestión de crisis.

Según Jessica Paulina Tejada Landázuri (2011), en su obra investigativa “Síndrome de desgaste profesional (burnout) en el personal de Médicos y Enfermeras del Hospital Quito No. 1 Policía Nacional” Repositorio Universidad Central del Ecuador. Conclusiones: (1) El personal de médicos y enfermeras de Hospital Quito de la Policía Nacional en un 58% está

conformado por mujeres profesionales en el área de enfermería y el 42% se trata del personal de médicos tratantes. (2) El estado civil “casado” predomina entre el personal de médicos y enfermeras. (3) El mayor porcentaje de la población investigada se ubica entre los 0 a 5 años de servicio. (4) De acuerdo a las nuevas directrices del gobierno nacional más del 75 % de los profesionales trabajan 8 horas cada día en hospital, en este caso es evidente que, si se sobrecarga el trabajo, podrán desarrollar con mayor facilidad el Síndrome de Burnout. (5) El 98% de los profesionales de médicos y enfermeras atienden a más de 10 pacientes por día en los distintos servicios, esto también en atención al cumplimiento de los protocolos de atención determinados en el Hospital Quito n° 1 de la Policía Nacional, solo el 2% se observa que tienen menos de 10 pacientes por día. (6) De las áreas de trabajo investigadas, se puede evidenciar que el Área de Trabajo Social es la que, muestra mayor grado de cansancio emocional, intermedio de despersonalización y una intermedia realización profesional, seguida del área de Salud Mental que indica un intermedio nivel de cansancio emocional, un alto grado de despersonalización y un alto nivel de realización profesional. (7) Se puede afirmar que de las personas que padecen el Síndrome de Burnout, que en realidad es baja, la mayoría que lo padecen es el personal de Enfermería, esto indica que la hipótesis es rechazada ya que en primera instancia se creía que los médicos eran los que lo padecían en mayoría.

Las estrategias mencionadas durante la elaboración de la presente investigación son dignas de ser aplicada tanto a nivel personal e institucional con el fin de mantener un índice bajo del síndrome de desgaste profesional o bien conocido síndrome de Burnout. La investigación muestra que, si existe en bajo grado de Síndrome del desgaste profesional, esto se lo demuestra con el 67% que presentan niveles bajos de cansancio emocional, el 77% presentan niveles bajos de despersonalización y el 63% muestran altos niveles de realización personal.

El artículo citado hace referencia a que el síndrome del desgaste profesional se encuentra presente en el personal de este hospital debido a las condiciones que se acostumbran en este contexto laboral sumado a las condiciones familiares y las de tipo social, Según Elizabeth Pérez Gavilanes (2014), en su Obra “El estrés laboral como factor de riesgo psicosocial influye en el desempeño laboral de los funcionarios de la Dirección de Administración de

Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores Comercio e Integración”
Repositorio Universidad Central del Ecuador.

Conclusión 1, una vez que se ha finalizado la investigación sobre el tema “El estrés laboral como factor de riesgo psicosocial influye en el desempeño laboral de los funcionarios de la Dirección de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores Comercio e Integración” se llega a concluir que dentro de esta cartera de Estado, específicamente en la Dirección de Recursos Humanos, existe la presencia de los factores que causan estrés laboral, dichos datos fueron recolectados y validados mediante un test orientado a la evaluación del estrés laboral, con el cual se determinó que los factores a los que se encuentran más expuestos con el cansancio emocional, despersonalización y realización personal; aspectos que indudablemente influyen en el desempeño de los funcionarios.

Conclusión 2, con los factores evaluados se puede notar también el factor de cansancio emocional es el factor más preponderante dentro de la Dirección de Administración de Recursos Humanos ya que el servidor evaluado describe sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo, otro de los factores más preponderantes es la despersonalización el cual tiene relación con la falta de relaciones interpersonales como también la falta de interés y atención hacia los objetos y también hacia las actividades desempeñadas por los servidores de este Ministerio.

Conclusión 3. En cuanto a los resultados de la Evaluación del desempeño la Dirección presenta un desempeño promedio de Satisfactorio, sin embargo, es necesario tomar atención a porcentajes significativos, que se encuentran bajo este nivel; con la finalidad de aplicar estrategias para mejorar el desempeño global de dicha dirección. La implementación de la evaluación del GPR (Gobierno por resultados) permitió que los resultados sean mucho más objetivos ya que se califica no solo el desempeño del servidor, sino que se evalúa los resultados grupales y los objetivos alcanzados, impulsando en si una de las competencias universales del Ministerio de Relaciones Exteriores Comercio e Integración que es el Trabajo en Equipo.

Conclusión 4, como una conclusión final se puede decir que al notar que existe una presencia de factores causantes del estrés laboral y que el desempeño laboral es bajo existe una relación estrecha entre el estrés y el desempeño laboral es decir a mayor presencia de los factores de estrés laboral el desempeño laboral de los servidores que están expuestos a estos factores el desempeño será menor, ocasionando que los objetivos departamentales o institucionales no lleguen a cumplirse satisfactoriamente. En síntesis, se expone que el nivel de estrés es alto y mientras este factor psicosocial parezca tendrá cabido el padecimiento del síndrome del desgaste profesional o Burnout

Según Vargas Montiel Gloria Verónica (2011), en su obra investigativa “Cómo influyen los factores psicosociales en el desempeño laboral de los servidores en la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General del Estado Quito” Repositorio Universidad Central del Ecuador.

Conclusión 1, se puede concluir que, en esta investigación, los factores psicosociales no predominan en la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General del Estado, estos resultados no influyen en el desempeño laboral de los servidores, puesto que en la evaluación de desempeño los servidores tienen una calificación de Muy bueno Excelente en su mayoría de servidores.

Conclusión 2, los factores de riesgo psicosociales que se encuentran en mayor porcentaje, evaluados con el Test de Navarra fue el factor de Formación, Información, Comunicación, este factor es inadecuado determina que existen una serie de problemas que están dificultando un inadecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial.

Conclusión 3, en la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General del Estado se pretende conseguir y mantener el máximo bienestar mental, físico y social de los servidores se necesitará disponer de políticas y procedimientos que adopten un enfoque integrado de la salud. Especialmente deberán disponer de una política de salud mental con procedimientos de gestión del estrés, basados en las necesidades de la organización y de los servidores, sometidos periódicamente a revisión y evaluación.

Conclusión 4, los factores psicosociales de Participación, Implicación, Responsabilidad, Gestión del Tiempo, Cohesión de Grupo y Acoso Laboral el resultado fue adecuado indica una situación favorable desde el punto de vista Psicosocial; es claro que, los factores de riesgos psicosociales presentan cierto grado de inconvenientes, pero la población a la cual está dirigida trabaja sobre ella generando un sistema adecuado frente a esta problemática

2.2. Fundamentación filosófica

Según Abraham Maslow La presente investigación se alinea con el paradigma humanista ya que se enfoca exclusivamente en el ser humano y en las etapas que este tiene que cruzar para sentirse realizado como tal. De forma puntual en esta investigación dar a conocer el desgaste profesional y el desempeño por género del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. Esto permitirá que el personal sea considerado en su cien por ciento conjuntamente sobre la carga laboral que será controlada paulatinamente, impidiendo que esto repercuta en el desempeño laboral administrativo.

2.3. Fundamentación legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Formas de trabajo y su retribución: Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: N°5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño

Art. 3.- Del Subsistema de Evaluación del Desempeño. - La evaluación del desempeño consiste en un mecanismo de rendición de cuentas programada y continua, basada en la comparación de los resultados alcanzados con los resultados esperados por la institución, por las unidades organizacionales o procesos internos y por sus funcionarios y servidores, considerando las responsabilidades de los puestos que ocupan. Regula desde la perspectiva de los recursos humanos, calificación que será complementaria a los resultados alcanzados desde la dimensión de la institución, de las unidades o procesos internos y/o el grado de satisfacción de los ciudadanos y/o de los usuarios de bienes o servicios públicos. El fin de

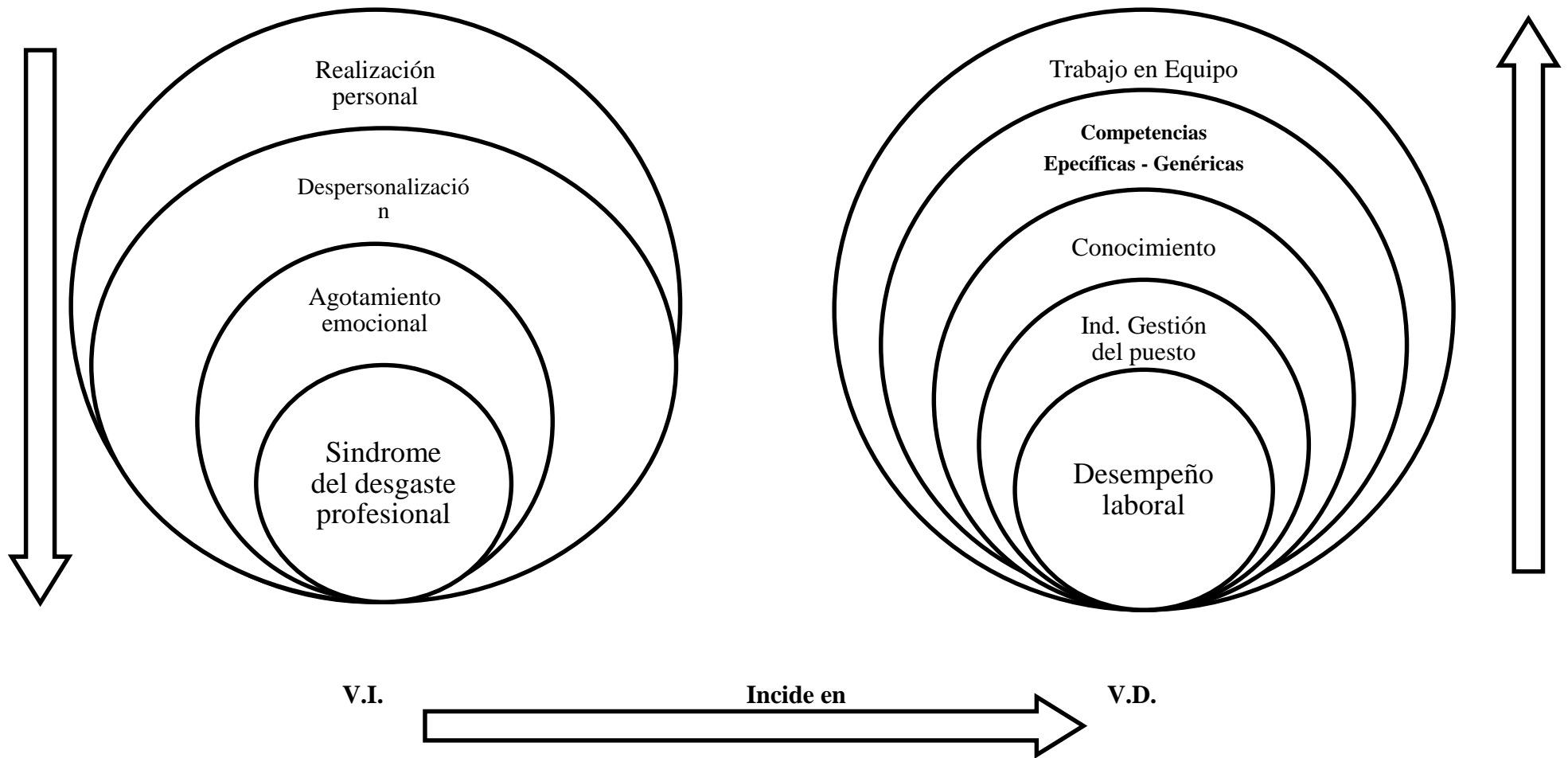
la evaluación del desempeño será que la institución, las unidades o procesos internos y sus funcionarios y servidores, tengan una visión consensuada y de conjunto que genere condiciones para aplicar eficientemente la estrategia institucional, tendiente a optimizar los servicios públicos que brindan los funcionarios y servidores; y volverlos más productivos, incrementando al mismo tiempo la satisfacción de los ciudadanos.

Según CÓDIGO DEL TRABAJO “CAPÍTULO IV DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR Y DEL TRABAJADOR ART. 42.- OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR. - SON OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR:

1. pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este código, [...], 6. si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros., [...], 8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la dirección del seguro general de salud individual y familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones, [...], 13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra, [...], 24. La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "organización

2.4 Categorías fundamentales



VARIABLE INDEPENDIENTE SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL

El síndrome de desgaste profesional o síndrome de “*burnout*” es un proceso de deterioro en los trabajadores, éste afecta a cualquier grupo ocupacional como consecuencia del incremento de tensión en el trabajo, frustración o enfrentamiento inadecuado de situaciones conflictivas. El término “*quemado*” indica que el profesional ha sobrepasado uno de los factores (familiar, laboral o social), el cual ha agotado sus capacidades en la organización, es decir, un desajuste entre el profesional y el puesto que ocupa Álvarez & Ríos (1991).

Además, el estudio del desgaste profesional es importante, para conocer el proceso de estrés laboral, el interés de las organizaciones por ofertar una buena calidad de vida laboral para los empleados a pesar de repercusiones (rotación, disminución de calidad y productividad). Dentro del mismo contexto el aumento de incidencia del síndrome de desgaste profesional sobre caer en profesionales de servicios, es decir personas que prestan atención o asistencial social, la calidad de atención al cliente es un factor sustancial para el éxito de la organización Gil-Monte & Peiro (1999).

Sin embargo, las complejas relaciones entre factores organizativos y los componentes del “*Burnout*” condujeron el uso de modelos estructurales para un estudio a profundidad, el enfoque examina la contribución de varias influencias o consecuencias simultáneamente, para el desarrollo de burnout de aquellos que son irrelevantes. Por otro lado, los tres componentes del Burnout son conceptualizadas en términos ligeramente amplios de cara al trabajo, y no sólo a las relaciones personales que afectan una parte de ese trabajo. Dentro del mismo contexto las etiquetas de los tres componentes son: agotamiento, cinismo (una actitud distante hacia el trabajo), y la reducción de la eficacia profesional. Maslach, Schaufeli, & Leiter (2001). En contraste, el modelo sucesivo de burnout propuesto por Álvarez y Ríos (1991), manifiesta que existen variables similares en cuanto al agotamiento emocional y la baja realización de los trabajadores, mismos que prueban que el “*burnout*” pasa por una serie de etapas hasta llegar al punto más alto del síndrome en dónde el trabajador se encuentra totalmente deteriorado. Sin embargo, varios autores tales como Gil-Monte sugieren que el proceso del síndrome de quemarse por el trabajo se respalda en las

mismas variables puesto que mantienen el mismo enfoque organizacional asumiendo más factores. Por su parte Price y Murphy en su modelo del síndrome de desgaste profesional se orienta en dos aspectos el problema la depresión causada por estrés en la organización, y por otro lado se enfoca con el personal que engloba el círculo laboral, considera las mismas variables propuestas por Maslach, Schaufeli, & Leiter (2001), con un enfoque más amplio para el objeto de estudio para medir el estrés tanto de las personas externas a la organización como personal interno, es considerado seis facetas; Desorientación, la Habilidad Emocional, la Culpa debido al Fracaso Emocional, Soledad y Tristeza que se puede generar por diferentes aspectos, la solución será la ayuda de expertos en problemas y el equilibrio emocional.

MODELO MASLACH BOURNOUT INVENTORY (MBI)

El síndrome de desgaste profesional basado en el modelo Maslach Bournt Inventory (MBI) propuesto por Maslach (2001), En términos de desarrollo, la despersonalización (cinismo) es la primera fase de burnout, seguida de la ineficacia y el agotamiento. El síndrome evoca la pérdida de la ilusión por el trabajo, es decir un desencanto en el ámbito profesional, éste incide en la realización profesional, producto de ello aparecen actitudes y conductas negativas en la organización, mismos que generan comportamientos indiferentes con los demás, a tal punto de crear un endurecimiento afectivo. La pérdida del idealismo y el deseo por cumplir los propósitos, aparecen como consecuencia de las condiciones de trabajo, el agotamiento profesional es el resultado de un desgaste físico, emocional y mental Domínguez, et al. (2011).

MODELO (ESTADO SUCESIVO DEL BURNOUT)

El proceso del estado de “burnout” contiene variables esenciales que indican mayor o menor grado para el alcance del síndrome de desgaste profesional, su aparición no surge de forma súbita sino paulatinamente incrementando niveles en la severidad en cada etapa.

Por otro lado, el proceso de deterioro contribuye con la generación de éste síndrome, el factor principal del “burnout” es el rasgo emocional, en otras palabras sensación de cansancio o de no poder más de sí mismo, producto de ello el profesional genera un

sentimiento negativo, aislándose de los demás con una actitud impersonal (distanciado, cínico, despectivo), la inadecuación profesional o baja realización surge del exceso de demanda del trabajo de cara a la capacidad para atenderlo eficientemente, por ende existe la amenaza de sentirse incompetente y proyectar poco interés en las actividades laborales Álvarez & Ríos (1991).

EL SQT EN EL PROCESO DE ESTRÉS LABORAL CRÓNICO

El proceso del síndrome de quemarse por el trabajo se describe como un problema de salud vinculado a la actividad laboral, se describe como una experiencia de agotamiento emocional desinterés por las actividades que realizan, surge en los profesionales que trabajan en relación continuo con personas, este modelo de procesos que establece Gil-Monte, son una serie de estrategias de afrontamiento que ayudaran a eliminar los problemas que conducen al estrés laboral. Cuando las estrategias no resultan exitosas los trabajadores despliegan una experiencia de fracaso profesional, se lo denomina deterioro cognitivo ya que consiste en la perdida de ilusión por el trabajo, desencanto profesional o como lo llaman otros autores la baja realización personal en el trabajo, por otro lado, la experiencia de desgaste psicológico conlleva al agotamiento emocional, mental y físico y como resultado a los afrontamientos se crea actitudes y conductas negativas hacia la organización y al cliente representadas por tratos distantes, indiferentes y lesivos Gil-Monte (2005).

EL MODELO DE PRICE Y MURPHY

El modelo de Price y Murphy considera al síndrome de desgaste profesional como un proceso de adaptación a las situaciones laborales de estrés organizacional, se orienta en dos aspectos que determinan el problema de la depresión causada por estrés en la organización, que se genera por la denigración de los pocos esfuerzos, y por otro lado es la que se enfoca con el personal que engloba el círculo laboral, para medir el estrés tanto de personas externas a la organización como personal interno, es considerado seis caras; Desorientación, la Habilidad Emocional, la Culpa debido al Fracaso Emocional, Soledad y Tristeza que se puede generar por diferentes aspectos, solicitud de ayuda a expertos en problemas y el equilibrio. Prince & Murphy (1984).

Los modelos y teorías antes mencionados son los más representativos para explicar las etapas del burnout ya que aportan significativamente con el caso de estudio.

El síndrome de burnout o desgaste profesional es definido como un proceso de segundo orden, respecto a las respuestas negativas, al estrés laboral crónico, cuando se generan o cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento del sujeto dependiendo de las que suela emplear, en el que se inmiscuirán los rasgos de sus competencias, despersonalización, falta de realización personal en el trabajo que serán parte de las tendencias a evaluarse negativamente, y sobre el agotamiento emocional que combinado a la fatiga física y mental, este aspecto se enfoca principalmente en profesiones como medicina, donde los sujetos trabajan a diario con diferentes personas, en el que las emociones habitualmente de los pacientes pueden variar acorde al dolor o enfermedad psíquico, este síndrome genera repercusiones psicométricas, conductuales, emocionales, familiares y sociales que se reflejan en el ámbito del rendimiento laboral de la persona. Maslach & Jackson (1981); Moreno et al. (2000); Moreno et al. (2001), & Catsicaris, Eymann, Cacchiarelli, & Usandivaras (2007).

En la teoría de burnout en MBI de Maslach y Jackson establece que se divide tres dimensiones Maslach & Jackson (1981), en primer lugar se encuentra el agotamiento emocional, se refiere al agotamiento de los trabajadores que se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, fatiga, además que se sienten que ya no pueden dar más de sí mismos con relación a lo afectivo, en efecto, el agotamiento emocional puede manifestarse de forma física y mental o una combinación entre las dos Maldonado et al. (2015); Gómez et al. (2016), & Gil-Monte & Peiró (1998), a criterio del autor, el agotamiento emocional se da por la despreocupación entre el trabajo realizado y el cansancio que ha obtenido al realizar las actividades y la relación con las personas.

Adicionalmente, para calmar la tensión y resguardarse del sentimiento negativo, el profesional trata de aislarse de los demás con una actitud de despersonalización, es decir, la despersonalización representa al desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo hacia los clientes y miembros de la organización, en este sentido, es acompañado de irritabilidad y respuestas frías esto se da por falta de motivación para realizar la actividad Quevedo et al.

(1999); Maslach & Jackson (1981); Gil-Monte (2003), & Enginyurt et al. (2016), el autor evidencia que la despersonalización se refiere a sentimientos de impotencia con las actividades que el profesional debe realizar en la organización.

Finalmente la última dimensión establecida por Maslach y Jackson es la baja realización en el trabajo se define que el profesional se evalúa negativamente para realizar una actividad, esta negatividad afecta a la forma de relacionarse con los clientes, está claro que se sienten insatisfechos consigo mismos y con los resultados laborales Gil-Monte & Peiró (1998); Quevedo et al. (1999), & Maslach & Jackson (1981), a criterio del autor, la baja realización personal se da a través de la pérdida de ideales, además, del alejamiento de actividades ya sea en la organización como familiar y social.

Una de las dimensiones del cansancio emocional se relaciona a la participación intensa con otras personas, es decir, las personas que se brinda el servicio, frecuentemente, la interacción del cliente fijos da como resultado a sentimientos de cólera, vergüenza o desesperación Maslach & Jackson (1981), en efecto, según González, Lacasta, & Ordóñez (2008) establece que los profesionales se sienten exhaustos emocionalmente por el contacto directo con las personas que tienen que atender como objeto de trabajo.

El distanciamiento implicar aspectos de apartamiento laboral y conductas que reflejen desinterés en las actividades profesionales, describe situaciones de autosuficiencia generando la pérdida de expectativas que ofrece al evaluar aspectos emocionales en el desarrollo del desgaste profesional dando como consecuencia el fracaso en su mente y en su conducta hacia los pacientes lo que implica la falta de interés en sus labores, la apreciación ante sus problemas (problemas que no se pueden resolver los crean en la mente), pérdida de empatía, la atribución de culpare ellos mismo por la situación del paciente en la que se encuentra, esto genera sustancialmente un cansancio emocional y denota un fuerte distanciamiento Moreno et al. (2004), & Gil-Monte & Pedro (2003).

La pérdida de expectativas, incluye procesos cognitivos que se encargan de verificar el grado de trastorno emocional, ofreciendo posibilidades de evaluar aspectos motivacionales implicados en el desarrollo de la desilusión profesional o un aburrimiento en la

organización, existen estrategias de afrontamiento que permite evaluar la emoción, una de ellas es la atención selectiva los pacientes y extracción de aspectos positivos y negativos Moreno et al. (2004).

La participación intensa con otras personas da como resultado la pérdida de recursos emocionales o fuerza espiritual del profesional al realizar las actividades, a través del estrés laboral y la falta de motivación el ánimo del trabajador va desapareciendo y desea no superarse González et al. (2008), en síntesis, el autor establece que al profesional debe estar motivado para que no ocurra lo mencionado anteriormente.

El desencanto profesional sobre la despersonalización se refleja en el comportamiento de quejas frecuentes que realizan los clientes Maslach & Jackson (1981), por otro lado, las quejas de los clientes se dan por la disminución de la calidad del servicio Comín, De la fuente, & Gracia.

Los sentimientos de fracaso se dan por la pérdida de idealismo, es decir, falta de competencia en esfuerzo y conocimiento, no existe una cartera de puestos para que el profesional se sienta motivado en competir, por ende, no tiene el deseo de alcanzar objetivos y evita la interacción social Moreno & Garrosa (2001).

Desinterés de las actividades es un elemento generado por el de burnout o desgaste profesional, es un sentimiento de indiferencia hacia el trabajo y la empresa, no se identifica con el trabajo, no encuentra sentido alguno en la actividad que realiza, el trabajo que realiza durante el día es irrelevante para él, a pesar que para los demás no tenga ningún significado, simplemente observa el área en el que trabaja lo demás no le interesa, no se enfoca en ayudar ni en superarse mientras menos activadas exista mejor para él, se siente en un mundo extraño al momento de compartir con sus compañeros de trabajo, esto genera que no entienda a sus colegas que se sienten desmotivado Rothlin & Werder (2011).

Aburrimiento está ligado directamente a un tiempo vacío que se alarga, un tiempo carente es la falta de estímulo por la actividad que realiza, el trabajador no siente ningún impulso interno que le mueva hacer algo, describe en el que no sabe qué hacer ni cómo hacerlo, el aburrimiento despierta en el trabajador una sensación de desconcierto o incluso de

desesperación, esto se genera cuando hay una sobre oferta de trabajo o por el excesivo horario de trabajo Rothlin & Werder (2011), Sanchis Serra (2010).

VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL

Al interior de la organización la evaluación del desempeño laboral identifica las necesidades de capacitación y desarrollo, reconoce aptitudes y competencias de los empleados que son inadecuadas y para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos Robbins & Jude (2009), de ahí que el desempeño laboral de cada individuo es el resultado de su comportamiento respecto a las obligaciones, atribuciones, tareas, funciones, actividades asignadas, que dependen de un proceso de mediación o entre el individuo y la organización Achilles (1983); Chiavenato (2009).

De esta manera es que el desempeño individual afecta el desempeño del grupo y condiciona el desempeño de la organización, en virtud de ello las evaluaciones de desempeño laboral determinan decisiones de asignación de recompensa, en otras palabras, quien obtiene un incremento en su salario por mérito u otro tipo de recompensas, ya que un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor Chiavenato I. (2009); Robbins & Jude (2009). Para la evaluación del desempeño laboral de los miembros de la organización se considera (1) los indicadores de gestión del puesto, (2) conocimiento, (3) competencias específicas, (4) competencias genéricas y (5) trabajo en equipo.

El enfoque de evaluación de las personas, está orientado principalmente hacia el individuo, su personalidad, su conducta y potencial (conocimientos). Debido al hecho que se evalúa a la persona en cuanto a los resultados que obtiene en relación con sus aptitudes, poniendo énfasis sobre sus capacidades y no en sus realizaciones concretas. En efecto, el enfoque de evaluación de las personas es el más apto para considerar las cualidades suplementarias, intangibles, y no cuantificables demarcan la diferencia entre una actuación satisfactoria y otra insatisfactoria Bazinet (1984).

La evaluación de las personas desde el enfoque de personalidad/características, tiene un diseño pensado para medir hasta qué punto un empleado posee ciertas características: confiabilidad, creatividad, iniciativa y liderazgo Alles M. (2005), esto implica una evaluación psicológica de los sujetos, basada en una serie de rasgos que constituyen buenos predictores de su rendimiento en el puesto de trabajo, desde el punto de vista de la evaluación de competencias exigidas por el puesto de trabajo Gil (2007).

Según Chiavenato I. (2004), el desempeño laboral descifra el grado que los directivos o coordinadores de una organización alcanzan sus funciones, teniendo claro los lineamientos del puesto ocupado, con base a los logros obtenidos, el desempeño laboral está formado por actividades que se puede medir y esta sujetas a la medición a la par está expuesta a la forma como los colaboradores de la empresa laboran de manera eficaz con el fin de obtener metas en común, por lo tanto estos deberán someterse a las conjunto de reglas internas propias de la institución que tienen sus periodos de utilización.

El desempeño laboral está en relación con el comportamiento dentro de la organización y los resultados que se obtienen razón por lo cual será necesario la modificación de las acciones a realizar mismas que estén sujetas a la medición y observación con el único propósito de trabajar más en menos tiempo con menor esfuerzo, pero mayor calidad dando como resultado su desenvolvimiento.

El comportamiento en la evaluación de las personas, permiten al evaluador identificar de inmediato el punto en que cierto empleado se aleja de la escala, de manera específica detalla las acciones que deberían o no deberían exhibirse en el puesto, de ahí que el enfoque conductual tiende a limitarse a la conducta observable y medible Alles M. (2005), así pues el comportamiento hace hincapié en la forma como el trabajador lleva a cabo las actividades asignadas, su dedicación y compromiso de esta forma se determina los resultados que pueden llegar a sobre valorarse, al no considerar los resultados de su labor Montenegro (2007), por tal razón se utiliza descripciones de desempeño (conducta) aceptable o inaceptable obtenida de otros empleados, así se determinan parámetros objetivos que permitan medir el desempeño Fleitman (2008).

El conocimiento refiere al dominio de la información necesaria para llevar a cabo una competencia Grados (2011), la competencia de acción profesional involucra cuatro competencias: la competencia técnica (Saber), la competencia metodológica (Saber hacer), la competencia personal (Saber ser) y la competencia participativa (Saber estar) Echeverría (2002).

Competencia técnica: Considera que el empleado posee conocimientos especializados y relacionados con determinado ámbito profesional, ya que le permiten dominar los contenidos de su actividad laboral como experto Echeverría (2002).

Competencia metodológica: Implica que el empleado sabe aplicar los conocimientos a situaciones laborales determinadas, puesto que emplea procedimientos pertinentes, lo que contribuye a solucionar problemas mediante la experiencia adquirida Echeverría (2002).

Competencia participativa: Se observa que el empleado está atento al entendimiento interpersonal, dispuesto a la comunicación y cooperación con los demás y demostrar un comportamiento orientado al grupo Echeverría (2002).

Competencia personal: El empleado tiene una imagen realista de sí mismo, actúa conforme a sus convicciones, asume responsabilidades, toma decisiones y considera las posibles frustraciones Echeverría (2002).

Según Alles M. (2011), La evaluación del desempeño está fundada en el método valorativo de la diversidad de factores con sus correspondientes indicadores y los niveles de desempeño. Este método permite evaluar los componentes estándares de la diversidad de cargos según los niveles que para el personal supervisor, administrativo, apoyo o profesional existan en la empresa seguido de la graduación tomando en cuenta funciones y factores de los cargos que existan y su complejidad, este instrumento como es la evaluación de desempeño consta de cinco versiones partes de acuerdo al personal, cada versión tiene tres partes. El sistema de evaluación de desempleo surge de la necesidad que toda institución posee con el fin de mejorar metas, planes, programas de ejecutarlos con la finalidad de tener una organización completamente estable con trabajadores satisfechos que produzcan más para la empresa.

Según Rodríguez (2005), el sistema de evaluación de desempeño está amparado en los principios de justicia y respeto, también se considera como un método que permite obtener una información que en lo posterior permitirá tomar criterios en aspectos relativos a la administración y obviamente a la planificación de los recursos humanos seguido de todo lo que este método engloba como es el reconocimiento, adiestramiento, transferencias y evaluación del personal a nombramiento y de contrato. El propósito de la evaluación de desempeño es brindar a la empresa un instrumento con el cual el personal altamente calificado brinde su contingente y den buenos resultados.

Según Chiavenato I. (2011), El proceso de organización de recursos humanos considera la integración de nuevos colaboradores, diseño de puesto y evaluación del desempeño, componentes fundamentales para la gestión del talento humano en la institución mismos que generan y aseguran el correcto desarrollo de actividades técnicas y operativas que aporte a la planificación empresarial.

Según Chiavenato I. (1993), La organización del trabajo se basa en los pilares fundamentales de la división del trabajo, que promueva el aumento de habilidades y destrezas, comprendiendo a su vez un conjunto de acciones que permitan aplicar estrategias estableciendo y determinado las condiciones idóneas para el correcto desempeño del cargo.

Según Chiavenato I. (2004), La gestión de Talento Humano se encuentra formado por varias personas y la diversidad de organizaciones. Las primeras dedican la mayor parte de su vida trabajando mientras que las segundas existen y necesitan de las personas más para surgir hasta llegar al éxito, este es un circular ya que las personas trabajan para fines propios y la empresa, que existen por las personas quienes hacen posible que las organizaciones cubran las necesidades por ejemplo atienden a los clientes, compiten y alcanzan objetivos generales y estratégicos. Debido a esto es que es imposible una separación entre persona y organización.

Según Mondy (2005), Consiste en tratar a las personas como recurso de tipo organizacional que debe ser administrado esto conlleva planeamiento, organización, dirección y control de

aquí surge la necesidad por administrar el recurso humano con la única finalidad de tener éxitos con el máximo rendimiento de los mismos esto se manejaba en tiempos antiguos y recibía el nombre de administración de Recursos Humanos. Recientemente aparece la Gestión del Talento Humano, esta es sensible frente a la idiosincrasia de las organizaciones, es contingente y situacional ya que esta es dependiente de aspectos como la cultura o estructura organizacional, con características del contexto e infinitas variables de importancia.

El enfoque de evaluación de los resultados, reside desde la función que desempeña el empleado propone evaluar: la calidad y el grado de realización del cometido asignado, cabe señalar que es una evaluación cuantificable, por lo que corre el riesgo de ser injusto o equivocarse ya que no se consideran otros factores que no están directamente relacionados con las realizaciones concretas Bazinet (1984). En efecto, la medición por resultados evalúa los logros de los empleados, los resultados que obtienen en su trabajo, y los mide de acuerdo con criterios de cantidad e incrementos, por lo que supone menos subjetividad y por ende el enfoque de resultados esta menos abierto al sesgo Alles M. (2005); Robbins & Jude (2009), en resumen, la evaluación de los resultados se centra en la manera en que cada empleado realiza su trabajo, donde el evaluador es quien determina el grado de ejecución de las tareas, o en qué medida el trabajador desarrolla los comportamientos deseados por la organización Pablos & Biedma (2013).

La calidad del trabajo realizado es el grado en que los productos obtenidos y/o servicios rendidos no contiene errores sustanciales, deficientes u omisiones, en efecto, la calidad del trabajo realizado revela el grado de perfección con el que se realizan las tareas Fleitman (2008), en efecto, la calidad del trabajo expresa el grado de competencia que demuestra la persona en alcanzar metas optimas en el acabado, precisión, nitidez y confiabilidad del trabajo realizado, así pues el ocupante del cargo tiene la oportunidad de destacar al cumplir y superar los estándares de perfección aceptados por la organización o el cliente Urquijo (1930).

La cantidad de trabajo es la capacidad de absorción de trabajo y tareas, de esta manera las tareas con objetivos específicos y claros en los que los miembros de la organización y los

responsables de los mismos se han puesto de acuerdo en cuanto a su ejecución y su forma de medición son la base de un sistema de evaluación sencillo y eficaz. Igualmente, el carácter de la evaluación cambiara en aquellas tareas que por su diseño de ejecución son fácilmente predecibles, de ahí que el desarrollo potencial se entiende como un proceso que permite identificar las posibilidades de desarrollo profesional en las personas de una organización Pablos & Biedma (2013), en resumen, la cantidad del trabajo es la cantidad de trabajo realizado con oportunidad y grado de cumplimiento de metas y objetivos Fleitman (2008).

Relación de variables

El burnout afecta la eficiencia del trabajo en los profesionales, producto de ello actúa desfavorablemente en el desempeño laboral, este síndrome no se genera con una o dos situaciones de sobrecarga, sino que aparece a lo largo de un proceso resultante de factores personales, condiciones de trabajo o de labor asistencial (cumplimiento de expectativas, trato con la gente, exceso de estimulación ambigüedad de rol, etc.), Ruiz & Ríos (2004).

Una de las consecuencias más significativas es generar problemas de salud, mismo que está asociado al estrés, que se observan durante la evaluación de las personas y los resultados, debido que acorde al nivel de estrés que presente el personal influirá en el desempeño que pueda tener el personal, su comportamiento, la calidad del producto y/o servicio y la cantidad producida, esto se medirá acorde a parámetros establecidos previamente y a las exigencias del cargo o puesto a desempeñar por el empleado.

2.5. Hipótesis

El síndrome del desgaste profesional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, del cantón Ambato.

2.6. Señalamiento de variables

- Variable independiente: Síndrome del desgaste profesional
- Variable dependiente: Desempeño laboral

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

La investigación se direccionó con un enfoque cuali-cuantitativo, puesto que el método cualitativo estudia una realidad en estado natural interpretando fenómenos de la razón de estudio; así como se utilizó el método cuantitativo, puesto que la presente buscaba examinar los acontecimientos de forma numérica con aplicabilidad estadística siendo coherente con la temática de estudio en la Relación del Síndrome del Desgaste Profesional y el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

3.2. Modalidad básica de la investigación

La investigación considera la modalidad de investigación documental: puesto que se fundamentará en la búsqueda de documentos escritos o narrados por expertos que hagan referencia al tema Relación del síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, de manera que se pueda analizar la información obtenida por los expertos permitiendo profundizar en las variables citadas y plantear hipótesis en la investigación.

De la misma forma se aplicará la modalidad de investigación de campo: considerando que se fundamentará en información recabada en el lugar mismo del tema de estudio mediante observaciones, test y encuestas.

La investigación se desarrollará en referencia a la modalidad de investigación bibliográfica: puesto que se respaldará en investigaciones referentes al tema de estudio, Relación del síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, considerando y refiriéndose en investigaciones documentadas previas que respalden el desarrollo investigativo con una panorámica amplia y aplicable del tema en cuestión.

3.3. Nivel o tipo de investigación

La metodología de investigación se basa en el análisis de cada variable estudiada por separado, realizando un análisis basado en una variable. El nivel de investigación para el presente proyecto es Descriptivo puesto que busca describir, explicar la influencia, importancia, las causas o factores que intervienen en una determinada realidad; en referencia a la Relación del síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

3.4. Población y muestra

Población considerando el término desde el punto de vista investigativo como: un conjunto de individuos que poseen carteristas comunes observables en un lugar y momento determinado para la aplicación particular del presente se considerara personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Se consideró al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato de 368 servidores administrativos, en la presente investigación se establece la aplicación de un censo, debido al número de población que posee, decisión que es adoptada por el investigador en función de los intereses del estudio. Es importante señalar que para medir la variable independiente se lo realizo con el total de la población, a diferencia del rendimiento laboral, por fines de acceso restringido a la información, se tuvo una tasa de respuesta del 73%. Para el análisis estadístico multivalente se tomó el Burnout de las observaciones de los funcionarios que si tienen su evaluación del desempeño laboral.

3.5 Operacionalización de variables

Tabla 1. Variable independiente: Síndrome de desgaste profesional

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
<p>SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL</p> <p>Es un tipo de estrés propio de las instituciones o empresas, en las que la progresiva presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental en los colaboradores relacionada con el agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal.</p>	Agotamiento emocional	Exhausta físicamente	<ul style="list-style-type: none"> • Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo • Me siento cansado al final de la jornada • Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo • Trabajar todo el día con personas me cansa 	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Test Maslach Burnout Inventory</p>
		Exhausta psíquicamente	<ul style="list-style-type: none"> • Siento que mi trabajo me está desgastando • Me siento frustrado en mi trabajo • Siento que estoy trabajando demasiado • Trabajar directamente con personas me produce estrés • Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades 	
	Despersonalización	Respuesta impersonal y fría	<ul style="list-style-type: none"> • Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales • Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión 	
		Distanciamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente • Me preocupa realmente lo que les ocurre a mis compañeros o clientes • Creo que las personas con las que trato me culpan de algunos de sus problemas 	
	Realización personal	Sentimientos de competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Siento que puedo tratar con facilidad a las personas • Me siento con mucha energía en mi trabajo • Siento que puedo crear con facilidad un clima laboral con mis compañeros y clientes 	
		Sentimientos de éxito	<ul style="list-style-type: none"> • Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas • Siento que he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo • Trato muy eficazmente los problemas de las personas • Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás • En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma 	

Tabla 2. Variable dependiente: Desempeño Laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
<p>Desempeño Laboral Es una herramienta que permite establecer la interacción del trabajador en su área de labores lugar donde se encuentra buscando e intentado alcanzar los objetivos fijados en referencia a la planificación empresarial, cumplimiento de metas, basado en la estructura organizacional de la institución</p>	Gestión del puesto	Indicadores de producción	$Producción = \frac{Tareas\ ejecutadas}{Tareas\ asignadas} * 60\%$	<p>PULL DE INDICADORES DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</p>
	Conocimiento	Evaluación estándar (std.) Lista de verificación de conocimiento según descripción del cargo	$Ratio\ 1 = \frac{evidencia\ de\ conocimiento}{Conocimiento\ std.\ de\ actividades} * 8\%$ $Ratio\ 1 = \frac{\# items\ ejecutados}{\# items\ Checklist\ del\ cargo} * 8\%$	
	Competencias Específica	Indicadores de competencia laboral	$Comp.\ Esp. = \frac{\# items\ acreditados}{\# items\ segun\ Desc.\ del\ cargo\ (CE)} * 8\%$	
	Competencias genéricas	Indicadores de competencia general	$Comp.\ Esp. = \frac{\# items\ acreditados}{\# items\ segun\ Desc.\ del\ cargo\ (CG)} * 8\%$	
	Trabajo en Equipo	Indicado de trabajo en equipo	Esta calificación es subjetiva y generada por el jefe inmediato, demuestra el grado de apoyo sobre sus compañeros y de liderazgo cuando lo asume. Este valor es multiplicado por el 16% para la sumatoria final	

Fuente: Entrevista a profundidad con funcionarios del departamento de talento humano de la Universidad Técnica de Ambato

Tabla 3. Plan de recolección de la información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1 - ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objeto	Personal administrativo de la UTA
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Síndrome del desgaste profesional Desempeño laboral
4.- ¿Quién? ¿Quiénes?	El Investigador
5.- ¿Cuándo?	Año 2016 diciembre – febrero 2017
6.- ¿Dónde?	Universidad Técnica de Ambato
7.- ¿Cuántas veces?	Una
8.- ¿Qué técnicas de recolección	Test / encuesta
9.- ¿Con qué?	Cuestionario
10.- ¿En qué situación?	Horarios de trabajo

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

En la recolección de la información del presente trabajo se utilizará la técnica de la encuesta. GÁLTUN, (2006). La encuesta “consiste en la obtención de datos de interés social mediante la interrogación a los miembros de la sociedad”. (Pág. 200).

3.6. Plan de procesamiento de la información

Recogida la información los datos fueron transformados bajo los siguientes procedimientos:

- Se limpiará la información que sea incompleta, no pertinente.
- Si se detecta fallas se volverá a repetir la recolección de la información

- Finalmente se tabulará según las variables, en este caso la variable independiente y la variable dependiente, luego se realizará los cuadros de cada variable y el cuadro con cruce de variables. Y se realizará un estudio estadístico de datos para la presentación de resultados.
- Revisión crítica de la información recogida; es decir, limpieza de información defectuosa, contradicción, incompleta, no pertinente.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada objetivo específico: cuadros de una sola variable, cuadro con cruces de variables.
- Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis)
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados

3.7. Test de burnout

El test de burnout está conformado por 22 ítems valorados en una escala de Likert con siete puntos, los criterios a tratar son: (1), agotamiento emocional, (2), despersonalización y (3) realización personal. La primera escala se compone por 9 ítems que hacen referencia a los sentimientos del individuo emocionalmente cansado por el trabajo,

La segunda escala se compone por 5 ítems que hacen referencia a la respuesta impersonal hacia los receptores de servicios como: la pérdida de motivación, generación de actitudes negativas, irritabilidad etc., y tercera escala que se compone de 8 ítems direccionados a los sentimientos propios de competencia y satisfacción en el trabajo.

3.8 Validez y confiabilidad del instrumento

Análisis de fiabilidad

El Alfa de Cronbach es un método para validar el instrumento de recolección de información, éste muestra la fiabilidad del instrumento mediante un conjunto determinado de ítems. En efecto, el Alfa de Cronbach brinda consistencia interna, misma que debe oscilar entre 0 Y 1, sobrepasando el valor de 0,7 para ser validado, en el presente caso de investigación el resultado es 0,982 lo que indica que el instrumento cumple con todas las condiciones para su validación.

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Tabla 4. Resumen del procesamiento de los casos

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	368	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	368	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,982	22

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis

La fiabilidad del instrumento de recolección de información dirigido al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, muestra una consistencia de 0,982 lo que indica que es aceptable para su uso.

Tabla 6. Estadísticos total-elemento

Estadísticos total-elemento				
CONSTRUCTOS	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	59,61	1180,865	,947	,980
Me siento cansado al final de la jornada	59,12	1172,994	,975	,980
Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	59,81	1178,798	,913	,980
Siento que puedo tratar con facilidad a las personas	57,22	1204,368	,688	,982
Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales	60,55	1212,526	,681	,982
Trabajar todo el día con personas me cansa	60,13	1189,287	,846	,981
Trato muy eficazmente los problemas de las personas	57,78	1178,292	,837	,981
Siento que mi trabajo me está desgastando	59,96	1181,846	,884	,980
Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás	57,64	1184,439	,808	,981
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	60,19	1187,513	,822	,981
Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	60,05	1183,471	,862	,981
Me siento con mucha energía en mi trabajo	57,35	1201,984	,747	,981
Me siento frustrado en mi trabajo	60,09	1182,722	,847	,981
Siento que estoy trabajando demasiado	59,56	1171,495	,941	,980
Me preocupa realmente lo que les ocurre a mis compañeros o clientes	57,84	1180,497	,863	,981
Trabajar directamente con personas me produce estrés	59,93	1178,143	,886	,980
Siento que puedo crear con	57,45	1194,553	,770	,981

facilidad un clima laboral con mis compañeros y clientes				
Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	57,53	1196,233	,804	,981
Siento que he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo	57,29	1204,654	,730	,982
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	59,76	1172,477	,912	,980
En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	57,29	1205,098	,715	,982
¿Creo que las personas con las que trato me culpan de algunos de sus problemas?	59,96	1181,083	,883	,980

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis:

La tabla de estadísticos totales por elementos refleja el valor del Alfa de Cronbach en el caso de eliminar cualquiera de los ítems, es decir, muestra el valor total corregido de una determinada escala.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación sobre evidencias Burnout

Tabla 7 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	82	22,3	22,3	22,3
	Alguna vez al año o menos	85	23,1	23,1	45,4
	Una vez al mes o menos	69	18,8	18,8	64,1
	Algunas veces al mes	50	13,6	13,6	77,7
	Una vez por semana	29	7,9	7,9	85,6
	Algunas veces por semana	31	8,4	8,4	94,0
	Todos los días	22	6,0	6,0	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación:

Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 22.3% manifestaron que nunca se sienten emocionalmente agotados por el trabajo, el 23.1% alguna vez al año o menos, el 18,8% una vez al mes o menos, el 13,6% algunas veces al mes, el 7,9% una vez por semana, el 8,4% algunas veces por semana, mientras que el 6,0 % manifestaron que todos los días se sienten emocionalmente agotados por el trabajo. De acuerdo a los datos obtenidos, la mayor parte del personal administrativo manifestó que se siente emocionalmente agotado por su trabajo una vez al año o menos.

Tabla 8: ¿Me siento cansado al final de la jornada?

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	49	13,3	13,3	13,3
	Alguna vez al año o menos	79	21,5	21,5	34,8
	Una vez al mes o menos	73	19,8	19,8	54,6
	Algunas veces al mes	51	13,9	13,9	68,5
	Una vez por semana	33	9,0	9,0	77,4
	Algunas veces por semana	51	13,9	13,9	91,3
	Todos los días	32	8,7	8,7	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación:

Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 13,3% manifestaron que nunca se sienten cansados al final de la jornada, el 21,5% alguna vez al año o menos, el 19,8% una vez al mes o menos, el 13,9% algunas veces al mes, el 9,0% una vez por semana, el 13,9% algunas veces por semana, mientras que el 8,7 % manifestaron que todos los días se sienten cansados al final de la jornada. De acuerdo a los datos obtenidos, el 21,5% del personal administrativo manifestó que se siente cansado al final de la jornada alguna vez al año o menos.

Tabla 9: ¿Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo?

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	114	31,0	31,0	31,0
	Alguna vez al año o menos	81	22,0	22,0	53,0
	Una vez al mes o menos	55	14,9	14,9	67,9
	Algunas veces al mes	39	10,6	10,6	78,5
	Una vez por semana	26	7,1	7,1	85,6
	Algunas veces por semana	27	7,3	7,3	92,9
	Todos los días	26	7,1	7,1	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación:

Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 31,0% manifestaron que nunca se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana al enfrentarse con otro día de trabajo, el 22,0% alguna vez al año o menos, el 14,9% una vez al mes o menos, el 10,6% algunas veces al mes, el 7,1% una vez por semana, el 7,3% algunas veces por semana, mientras que el 7,1 % manifestaron que todos los días se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana al enfrentarse con otro día de trabajo. De acuerdo a los datos obtenidos, el 31,0% del personal administrativo manifestaron que nunca sienten fatigados cuando se levantan por la mañana al enfrentarse con otro día de trabajo.

Tabla 10. Siento que puedo tratar con facilidad a las personas

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	22	6,0	6,0	6,0
	Alguna vez al año o menos	29	7,9	7,9	13,9
	Una vez al mes o menos	21	5,7	5,7	19,6
	Algunas veces al mes	21	5,7	5,7	25,3
	Una vez por semana	37	10,1	10,1	35,3
	Algunas veces por semana	54	14,7	14,7	50,0
	Todos los días	184	50,0	50,0	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación:

Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 6,0% manifestaron que nunca sienten que pueden tratar con facilidad a las personas, el 7,9% alguna vez al año o menos, el 5,7% una vez al mes o menos, el 5,7% algunas veces al mes, el 10,1% una vez por semana, el 14,7% algunas veces por semana, mientras que el 50,0 % manifestaron que todos los días sienten que pueden tratar con facilidad a las personas.

De acuerdo a los datos obtenidos, la mitad del personal administrativo manifestó que todos los días sienten que pueden tratar con facilidad a las personas.

Tabla 11. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	216	58,7	58,7	58,7
	Alguna vez al año o menos	53	14,4	14,4	73,1
	Una vez al mes o menos	31	8,4	8,4	81,5
	Algunas veces al mes	15	4,1	4,1	85,6
	Una vez por semana	16	4,3	4,3	89,9
	Algunas veces por semana	17	4,6	4,6	94,6
	Todos los días	20	5,4	5,4	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación:

Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 58,7% manifestaron que nunca tratan a algunas personas como si fuesen objetos impersonales, el 14,4% alguna vez al año o menos, el 8,4% una vez al mes o menos, el 4,1% algunas veces al mes, 4,3% una vez por semana, el 4,6% algunas veces por semana, mientras que el 5,4 % manifestaron que todos los días tratan a algunas personas como si fuesen objetos impersonales. De acuerdo a los datos obtenidos, más de mitad del personal administrativo manifestó que nunca trata a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.

Tabla 12. Trabajar todo el día con personas me cansa

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	151	41,0	41,0	41,0
	Alguna vez al año o menos	81	22,0	22,0	63,0
	Una vez al mes o menos	37	10,1	10,1	73,1
	Algunas veces al mes	32	8,7	8,7	81,8
	Una vez por semana	22	6,0	6,0	87,8
	Algunas veces por semana	25	6,8	6,8	94,6
	Todos los días	20	5,4	5,4	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación:

Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 41,0% manifestaron que el trabajar todo el día con personas nunca les cansa, el 22,0% alguna vez al año o menos, el 10,1% una vez al mes o menos, el 8,7% algunas veces al mes, 6,0% una vez por semana, el 6,8% algunas veces por semana, mientras que el 5,4 % manifestaron que el trabajar todos los días con personas nunca les cansa. De acuerdo a los datos obtenidos, el 41,0% del personal administrativo manifestó que el trabajar todo el día con personas nunca les cansa.

Tabla 13. Trato muy eficazmente los problemas de las personas

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	40	10,9	10,9	10,9
	Alguna vez al año o menos	24	6,5	6,5	17,4
	Una vez al mes o menos	29	7,9	7,9	25,3
	Algunas veces al mes	45	12,2	12,2	37,5
	Una vez por semana	46	12,5	12,5	50,0
	Algunas veces por semana	55	14,9	14,9	64,9
	Todos los días	129	35,1	35,1	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación:

Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 10,9% manifestó que nunca trata muy eficazmente los problemas de las personas, el 6,5% alguna vez al año o menos, el 7,9% una vez al mes o menos, el 12,2% algunas veces al mes, 12,5% una vez por semana, el 14,9% algunas veces por semana, mientras que el 35,1 % manifestó que todos los días trata muy eficazmente los problemas de las personas. De acuerdo a los datos obtenidos, el 35,1% del personal administrativo manifestó que todos los días trata muy eficazmente los problemas de las personas.

Tabla 14. Siento que mi trabajo me está desgastando

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	133	36,1	36,1	36,1
	Alguna vez al año o menos	80	21,7	21,7	57,9
	Una vez al mes o menos	45	12,2	12,2	70,1
	Algunas veces al mes	37	10,1	10,1	80,2
	Una vez por semana	21	5,7	5,7	85,9
	Algunas veces por semana	28	7,6	7,6	93,5
	Todos los días	24	6,5	6,5	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación:

Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 36,1% manifestó que nunca siente que su trabajo le está desgastando, el 21,75% alguna vez al año o menos, el 12,2% una vez al mes o menos, el 10,1% algunas veces al mes, 5,7% una vez por semana, el 7,6% algunas veces por semana, mientras que el 6,5 % manifestó que todos los días siente que su trabajo le está desgastando. De acuerdo a los datos obtenidos, el 36,1% del personal administrativo manifestó que nunca siente que su trabajo le está desgastando.

Tabla 15. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	36	9,8	9,8	9,8
	Alguna vez al año o menos	25	6,8	6,8	16,6
	Una vez al mes o menos	22	6,0	6,0	22,6
	Algunas veces al mes	40	10,9	10,9	33,4
	Una vez por semana	46	12,5	12,5	45,9
	Algunas veces por semana	65	17,7	17,7	63,6
	Todos los días	134	36,4	36,4	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación:

Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 9,8% manifestó que nunca está influyendo positivamente con su trabajo en las vidas de los demás, el 6,8% alguna vez al año o menos, el 6,0% una vez al mes o menos, el 10,9% algunas veces al mes, 12,5% una vez por semana, el 17,7% algunas veces por semana, mientras que el 36,4 % manifestó que todos los días siente que su trabajo le está desgastando. De acuerdo a los datos obtenidos, el 36,1% del personal administrativo manifestó que nunca siente que su trabajo le está desgastando

Tabla 16. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	180	48,9	48,9	48,9
	Alguna vez al año o menos	54	14,7	14,7	63,6
	Una vez al mes o menos	36	9,8	9,8	73,4
	Algunas veces al mes	28	7,6	7,6	81,0
	Una vez por semana	20	5,4	5,4	86,4
	Algunas veces por semana	28	7,6	7,6	94,0
	Todos los días	22	6,0	6,0	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación:

Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 48,9% manifestó que nunca se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión, el 14,7% alguna vez al año o menos, el 9,8 % una vez al mes o menos, el 7,6% algunas veces al mes, 5,4% una vez por semana, el 7,6 % algunas veces por semana, mientras que el 6,0 % manifestó que todos los días se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión. De acuerdo a los datos obtenidos, el 48,9% del personal administrativo manifestó que nunca se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión.

Tabla 17. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	151	41,0	41,0	41,0
	Alguna vez al año o menos	67	18,2	18,2	59,2
	Una vez al mes o menos	48	13,0	13,0	72,3
	Algunas veces al mes	34	9,2	9,2	81,5
	Una vez por semana	19	5,2	5,2	86,7
	Algunas veces por semana	21	5,7	5,7	92,4
	Todos los días	28	7,6	7,6	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación:

Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 41,0% manifestó que nunca le preocupa el hecho de que este trabajo le esté endureciendo emocionalmente, el 18,2% alguna vez al año o menos, el 13,0 % una vez al mes o menos, el 9,2 % algunas veces al mes, 5,2% una vez por semana, el 5,7 % algunas veces por semana, mientras que el 7,6 % manifestó que todos los días le preocupa el hecho de que este trabajo le esté endureciendo emocionalmente. De acuerdo a los datos obtenidos, el 41,0% del personal administrativo manifestó que nunca le preocupa el hecho de que este trabajo le esté endureciendo emocionalmente

Tabla 18. Me siento con mucha energía en mi trabajo

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	22	6,0	6,0	6,0
	Alguna vez al año o menos	21	5,7	5,7	11,7
	Una vez al mes o menos	23	6,3	6,3	17,9
	Algunas veces al mes	35	9,5	9,5	27,4
	Una vez por semana	45	12,2	12,2	39,7
	Algunas veces por semana	77	20,9	20,9	60,6
	Todos los días	145	39,4	39,4	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación:

Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 6,0% manifestó que se siente con mucha energía en el trabajo, el 5,7% alguna vez al año o menos, el 6,3 % una vez al mes o menos, el 9,5 % algunas veces al mes, 12,2% una vez por semana, el 20,9 % algunas veces por semana, mientras que el 39,4 % manifestó que todos los días se siente con mucha energía en el trabajo. De acuerdo a los datos obtenidos, el 39,4 % del personal administrativo manifestó que todos los días se siente con mucha energía en el trabajo.

Tabla 19. Me siento frustrado en mi trabajo.

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	167	45,4	45,4	45,4
	Alguna vez al año o menos	55	14,9	14,9	60,3
	Una vez al mes o menos	44	12,0	12,0	72,3
	Algunas veces al mes	31	8,4	8,4	80,7
	Una vez por semana	21	5,7	5,7	86,4
	Algunas veces por semana	21	5,7	5,7	92,1
	Todos los días	29	7,9	7,9	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edisson Castro Ayala

Análisis e Interpretación:

Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 45,4% manifestó que nunca se siente frustrado en el trabajo, el 14,97% alguna vez al año o menos, el 12,0 % una vez al mes o menos, el 8,4 % algunas veces al mes, 5,7% una vez por semana, el 5,7 % algunas veces por semana, mientras que el 7,9 % manifestó que todos los días se siente frustrado en el trabajo. De acuerdo a los datos obtenidos, el 45,4% del personal administrativo manifestó que nunca se siente frustrado en el trabajo.

Tabla 20. Siento que estoy trabajando demasiado.

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	95	25,8	25,8	25,8
	Alguna vez al año o menos	78	21,2	21,2	47,0
	Una vez al mes o menos	61	16,6	16,6	63,6
	Algunas veces al mes	40	10,9	10,9	74,5
	Una vez por semana	29	7,9	7,9	82,3
	Algunas veces por semana	32	8,7	8,7	91,0
	Todos los días	33	9,0	9,0	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación:

Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 25,8% manifestó que nunca se siente que está trabajando demasiado, el 21,2% alguna vez al año o menos, el 16,6 % una vez al mes o menos, el 10,9 % algunas veces al mes, 7,9% una vez por semana, el 8,7 % algunas veces por semana, mientras que el 9,0 % manifestó que todos los días se siente que está trabajando demasiado. De acuerdo a los datos obtenidos, el 25,8% del personal administrativo manifestó que nunca se siente que está trabajando demasiado

Tabla 21. Me preocupa realmente lo que les ocurre a mis compañeros o clientes

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	25	6,8	6,8	6,8
	Alguna vez al año o menos	38	10,3	10,3	17,1
	Una vez al mes o menos	26	7,1	7,1	24,2
	Algunas veces al mes	71	19,3	19,3	43,5
	Una vez por semana	33	9,0	9,0	52,4
	Algunas veces por semana	56	15,2	15,2	67,7
	Todos los días	119	32,3	32,3	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación:

Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 6,8% manifestó que nunca se preocupa realmente por lo que les ocurre a sus compañeros o clientes, el 10,3% alguna vez al año o menos, el 7,1% una vez al mes o menos, el 19,3 % algunas veces al mes, 9,0% una vez por semana, el 15,2 % algunas veces por semana, mientras que el 32,3 % manifestó que todos los días se preocupa realmente por lo que les ocurre a sus compañeros o clientes. De acuerdo a los datos obtenidos, el 32,3 % del personal administrativo manifestó que todos los días se preocupa realmente por lo que les ocurre a sus compañeros o clientes.

Tabla 22. Trabajar directamente con personas me produce estrés

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	147	39,9	39,9	39,9
	Alguna vez al año o menos	61	16,6	16,6	56,5
	Una vez al mes o menos	43	11,7	11,7	68,2
	Algunas veces al mes	34	9,2	9,2	77,4
	Una vez por semana	32	8,7	8,7	86,1
	Algunas veces por semana	26	7,1	7,1	93,2
	Todos los días	25	6,8	6,8	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación: Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 39,9% manifestó que trabajar directamente con personas nunca le produce estrés, el 16,6% alguna vez al año o menos, el 11,7% una vez al mes o menos, el 9,2 % algunas veces al mes, 8,7% una vez por semana, el 7,1 % algunas veces por semana, mientras que el 6,8 % manifestó que trabajar todos los días directamente con personas le produce estrés. De acuerdo a los datos obtenidos, el 39,9% del personal administrativo manifestó que trabajar directamente con personas nunca le produce estrés

Tabla 23. Siento que puedo crear con facilidad un clima laboral con mis compañeros y clientes

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	23	6,3	6,3	6,3
	Alguna vez al año o menos	21	5,7	5,7	12,0
	Una vez al mes o menos	37	10,1	10,1	22,0
	Algunas veces al mes	36	9,8	9,8	31,8
	Una vez por semana	43	11,7	11,7	43,5
	Algunas veces por semana	50	13,6	13,6	57,1
	Todos los días	158	42,9	42,9	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación: Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 6,3% manifestó que nunca siente que puede crear con facilidad un clima laboral con sus compañeros y clientes, el 5,7% alguna vez al año o menos, el 10,1% una vez al mes o menos, el 9,8 % algunas veces al mes, 11,7% una vez por semana, el 13,6 % algunas veces por semana, mientras que el 42,9% manifestó que todos los días siente que puede crear con facilidad un clima laboral con sus compañeros y clientes. De acuerdo a los datos obtenidos, el 42,9% del personal administrativo manifestó que todos los días siente que puede crear con facilidad un clima laboral con sus compañeros y clientes

Tabla 24. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	20	5,4	5,4	5,4
	Alguna vez al año o menos	24	6,5	6,5	12,0
	Una vez al mes o menos	30	8,2	8,2	20,1
	Algunas veces al mes	37	10,1	10,1	30,2
	Una vez por semana	61	16,6	16,6	46,7
	Algunas veces por semana	73	19,8	19,8	66,6
	Todos los días	123	33,4	33,4	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación: Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 5,4% manifestó que nunca se siente estimulado después de trabajar en contacto con personas, el 6,5% alguna vez al año o menos, el 8,2% una vez al mes o menos, el 10,1 % algunas veces al mes, 16,6% una vez por semana, el 19,8 % algunas veces por semana, mientras que el 33,4 % manifestó que todos los días se siente estimulado después de trabajar en contacto con personas. De acuerdo a los datos obtenidos, el 33,4 % del personal administrativo manifestó que todos los días se siente estimulado después de trabajar en contacto con personas.

Tabla 25. Siento que he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	16	4,3	4,3	4,3
	Alguna vez al año o menos	27	7,3	7,3	11,7
	Una vez al mes o menos	25	6,8	6,8	18,5
	Algunas veces al mes	32	8,7	8,7	27,2
	Una vez por semana	40	10,9	10,9	38,0
	Algunas veces por semana	71	19,3	19,3	57,3
	Todos los días	157	42,7	42,7	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación: Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 4,3% manifestó que nunca siente que ha conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo el 7,3% alguna vez al año o menos, el 6,8% una vez al mes o menos, el 8,7 % algunas veces al mes, 10,9% una vez por semana, el 19,3 % algunas veces por semana, mientras que el 42,7 % manifestó que todos los días siente que ha conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo.

Tabla 26. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	127	34,5	34,5	34,5
	Alguna vez al año o menos	68	18,5	18,5	53,0
	Una vez al mes o menos	47	12,8	12,8	65,8
	Algunas veces al mes	37	10,1	10,1	75,8
	Una vez por semana	25	6,8	6,8	82,6
	Algunas veces por semana	36	9,8	9,8	92,4
	Todos los días	28	7,6	7,6	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación: Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 35,5% manifestó que nunca se siente como si estuviera al límite de mis posibilidades, el 18,5% alguna vez al año o menos, el 12,8% una vez al mes o menos, el 10,1 % algunas veces al mes, el 6,8% una vez por semana, el 9,8 % algunas veces por semana, mientras que el 7,6 % manifestó que todos los días se sienten como si estuviera al límite de mis posibilidades. De acuerdo a los datos obtenidos, 35,5% del personal administrativo manifestó que nunca se siente como si estuviera al límite de mis posibilidades

Tabla 27. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma

ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	22	6,0	6,0	6,0
	Alguna vez al año o menos	21	5,7	5,7	11,7
	Una vez al mes o menos	26	7,1	7,1	18,8
	Algunas veces al mes	34	9,2	9,2	28,0
	Una vez por semana	14	3,8	3,8	31,8
	Algunas veces por semana	105	28,5	28,5	60,3
	Todos los días	146	39,7	39,7	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación: Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 6,0% manifestó que en su trabajo nunca trata los problemas emocionales con mucha calma, el 5,7% alguna vez al año o menos, el 7,1% una vez al mes o menos, el 9,2 % algunas veces al mes, el 3,8% una vez por semana, el 28,5 % algunas veces por semana, mientras que el 39,7 % manifestó que en su trabajo todos los días trata los problemas emocionales con mucha calma. De acuerdo a los datos obtenidos, el 39,7 % del personal administrativo manifestó que en su trabajo todos los días trata los problemas emocionales con mucha calma

Tabla 28. Creo que las personas con las que trato me culpan de algunos de sus problemas

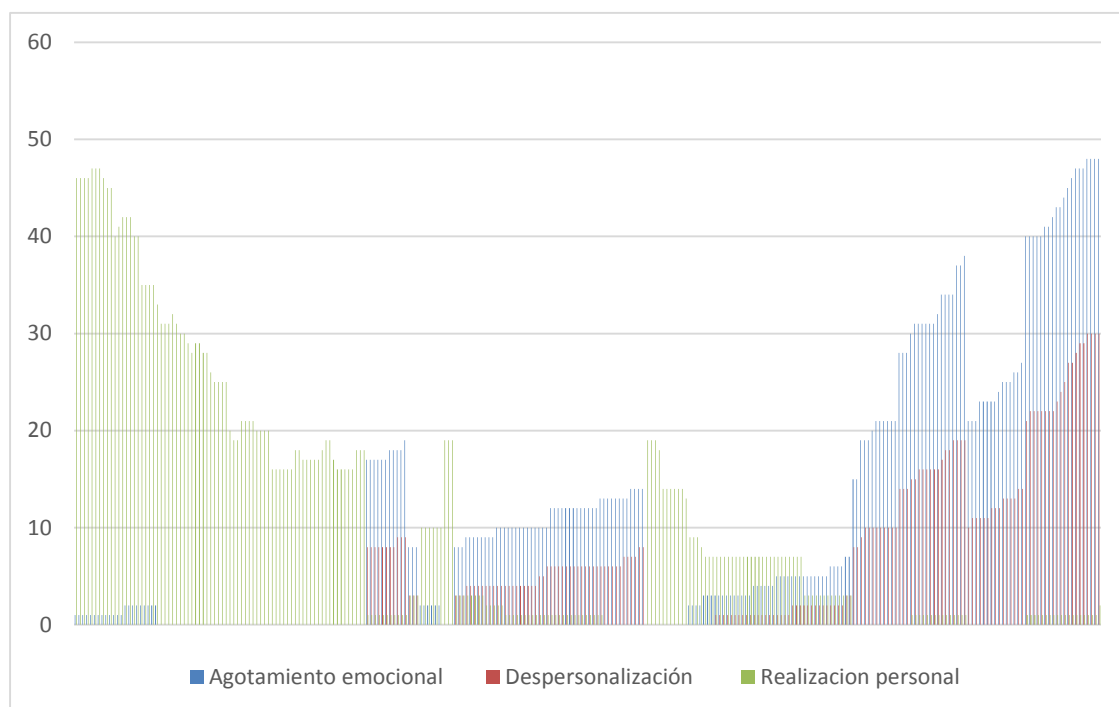
ESCALA DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	137	37,2	37,2	37,2
	Alguna vez al año o menos	77	20,9	20,9	58,2
	Una vez al mes o menos	44	12,0	12,0	70,1
	Algunas veces al mes	33	9,0	9,0	79,1
	Una vez por semana	27	7,3	7,3	86,4
	Algunas veces por semana	25	6,8	6,8	93,2
	Todos los días	25	6,8	6,8	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación: Según la información recopilada de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, el 37,2% manifestó que nunca cree que las personas con las que trata lo culpan de algunos de sus problemas, el 20,9% alguna vez al año o menos, el 12,0% una vez al mes o menos, el 9,0 % algunas veces al mes, el 7,3% una vez por semana, el 6,8 % algunas veces por semana, mientras que el 6,8, % manifestó que todos los días cree que las personas con las que trata lo culpan de algunos de sus problemas. De acuerdo a los datos el 37,2% del personal administrativo manifestó que nunca cree que las personas con las que trata lo culpan de algunos de sus problemas como: el desgaste emocional, la despersonalización, o por criterios de realización personal.

Gráfico 1. Indicadores de síndrome de desgaste profesional



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

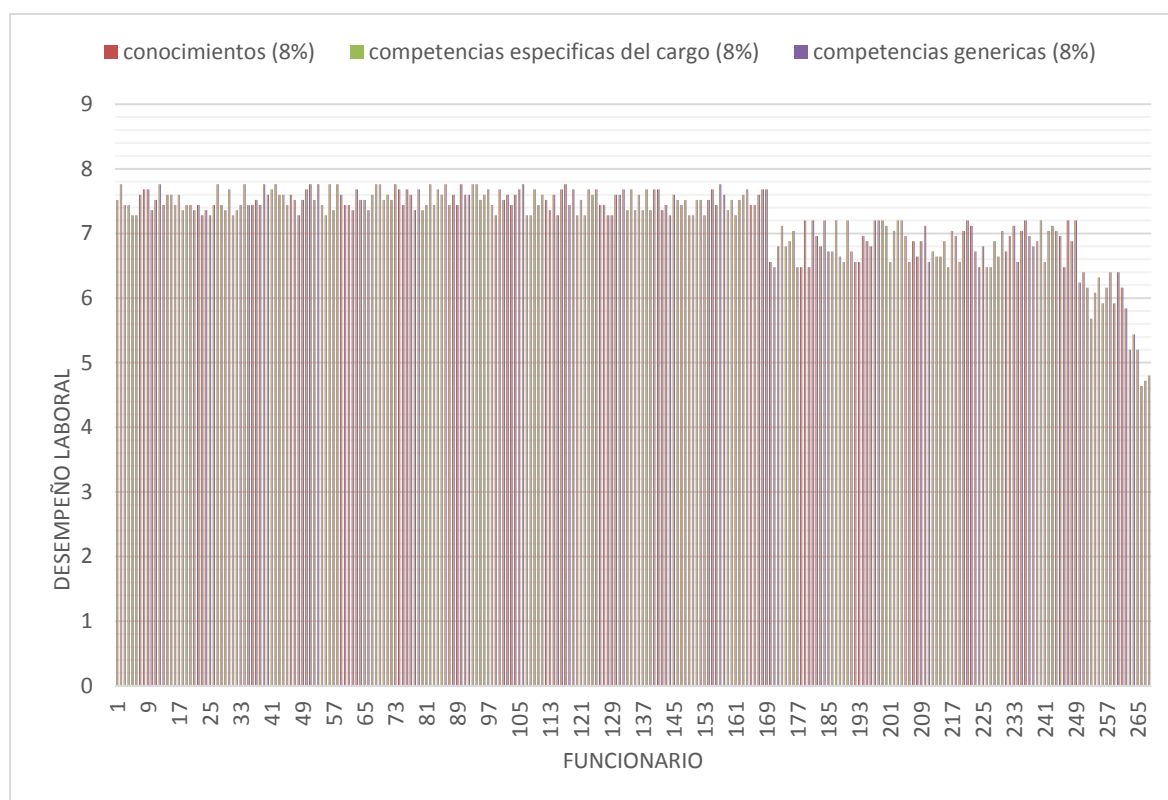
Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos, el síndrome de desgaste profesional “*Burnout*”, está compuesto por el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, en dónde la mayor parte de éste fenómeno se distribuye en la realización personal, seguida del agotamiento emocional y por último la despersonalización. En efecto, el índice del síndrome de desgaste profesional en los funcionarios se debe al criterio de realización personal.

4.2 Análisis e interpretación de resultados Rendimiento Laboral.

Es importante señalar que por sigilo de información se pudo establecer estadísticas del total de la población en estudio, por lo expresado se considera el estudio con una tasa de respuesta del 73% es decir con una muestra de 268 funcionarios.

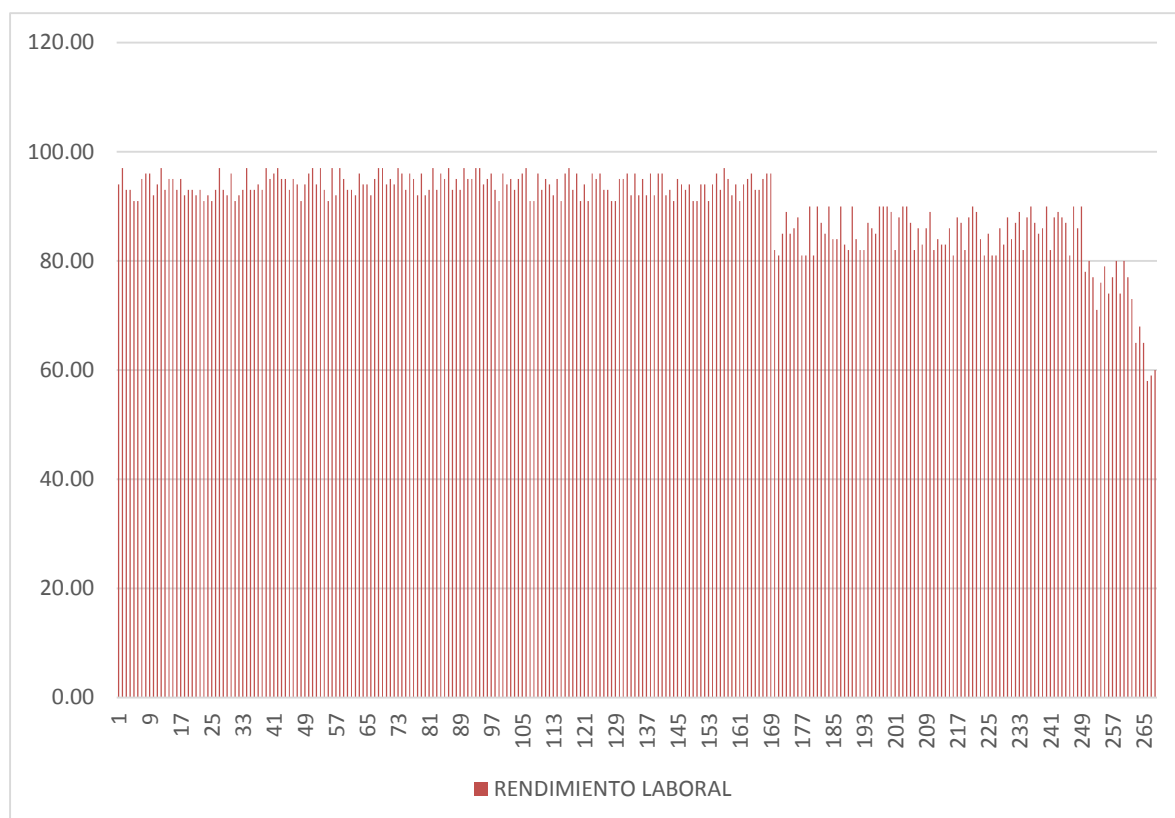
Gráfico 2. Indicadores del desempeño laboral



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato
Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación: En base a los datos obtenidos, el 60% del desempeño laboral depende de los indicadores de gestión del puesto, el 16% del trabajo en equipo, el 8% de acuerdo a los conocimientos de los funcionarios, el 8% corresponde a las competencias específicas de cargo y el restante 8% pertenece a las competencias genéricas. En efecto, el Desempeño laboral de los funcionarios- administrativos de la Universidad Técnica de Ambato, depende en mayor magnitud de la gestión del puesto.

Gráfico 3. Resultado de del desempeño laboral



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato
Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Análisis e Interpretación: En base a los datos obtenidos, del desempeño laboral de los funcionarios de la Universidad Técnica de Ambato, la mayor parte de éstos se encuentran con un rendimiento favorable para la institución, siendo el mayor porcentaje el 97% y el menor el 60% de rendimiento laboral.

4.3 Tratamiento Estadístico de Datos

Para validar de forma estadística la relación del síndrome de desgaste profesional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, se estableció como estadístico el coeficiente de correlación r de Pearson. Es importante acotar que la tasa de aceptación de los colaboradores es de 72,28%, en dónde Morales, (2011) menciona:

- Expresa en qué grado o magnitud los individuos tienen el mismo orden en dos determinadas variables.

- Identifica la posibilidad de que la variación de una de ellas esté relacionada a la variación de la otra.
- El valor del coeficiente de correlación oscila entre 0 y ± 1 ; en efecto, una correlación igual a 0 significa que no existe relación.
- Los coeficientes de correlación pueden ser por lo tanto positivos o negativos.

Tabla 29. Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación típica	N
BURNOUNT	90,06	6,899	268
DESEMPEÑO LABORAL	10,06	18,379	268

		BURNOUNT	DESEMPEÑO LABORAL
BURNOUNT	Correlación de Pearson	1	-,166**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	268	268
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	-,166**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	268	268

En la tabla de correlación, se obtuvo un valor de coeficiente de Pearson diferente de 0, es decir, ($r = -0,166$), por ende, se puede afirmar que si existe correlación entre las variables “Síndrome de desgaste profesional (Burnout)” y “Desempeño Laboral”, siendo una correlación negativa. En otras palabras, son inversamente proporcionales, lo que indica que cuando el síndrome de desgaste profesional sube, el desempeño laboral baja.

Por otro lado, observamos la significancia de la correlación de Pearson, en dónde está posee un valor de 0,006, mismo que controla la probabilidad de que las variables no estén correlacionadas linealmente y que el coeficiente de correlación sea 0. En este caso como es menor al nivel de significación $\alpha = 0,05$ e incluso que $\alpha = 0,01$, se procede a rechazar la H_0 , por ende la correlación es diferente de 0 y SI existe relación entre las variables “Síndrome de desgaste profesional (Burnout)” y “Desempeño Laboral”.

Además, conocemos el contraste de hipótesis:

H0: $r = 0$ El coeficiente de correlación de una determinada población cuya correlación es 0, indica que NO existe correlación.

H1: $r \neq 0$ El coeficiente de correlación de una determina población cuyo coeficiente de correlación es diferente de 0, indica que SI existe correlación.

En efecto, rechazamos la H0 y aceptamos la H1 demostrando que existe correlación entre las variables: (1) Síndrome de desgaste profesional y (2) Desempeño Laboral.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se evidencia la relación del síndrome del desgaste profesional con el desempeño laboral, ello involucra el apareamiento de una de las problemáticas más notables para el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, debido a la tensión que produce en cada uno, hasta el punto de repercutir en el desempeño laboral, limitando el buen funcionamiento de las actividades correspondientes.
- De acuerdo al análisis de la información recopilada con el test de Maslach Burnout Inventory, el resultado indica que la mayor parte de éste fenómeno se distribuye en criterios de realización personal, seguida del agotamiento emocional y despersonalización. En efecto, el personal administrativo padece un nivel considerable de síndrome de Burnout, pero ello no significa que no se tomen medidas de control para su prevención, puesto que de ello depende un desempeño laboral eficiente.
- Por otro lado, en base al pull de indicadores de desempeño laboral, se demostró que más de la mitad de éstos dependen de la gestión del puesto, del trabajo en equipo, de competencias específicas y competencias genéricas, aspectos que no se han cumplido en su totalidad, perjudicando el rendimiento de las funciones del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.
- En conclusión, se evidencia un porcentaje prudencial del personal administrativo que no alcanza el máximo de su potencial, debido a que padece ciertos síntomas de Burnout que le impiden trabajar con normalidad. En efecto, se requiere de un tratamiento de tipo psicológico que ayude a disminuir el nivel de éste y en otros casos a prevenirlo.

5.2.Recomendaciones

- Se recomienda un estudio a profundidad de las variantes subyacentes del Síndrome de Desgaste Profesional “Burnout” como vector de desempeño Laboral.
- Se recomienda realizar sesiones quincenales con técnicas de relajamiento para el personal administrativo.
- Se requiere de un seguimiento continuo de los indicadores de gestión del desempeño laboral, con el objetivo de cumplir con cada uno de forma eficiente.
- Se requiere intervenir de forma psicológica al personal administrativo, aplicando un programa que controle y/o disminuya el nivel de burnout.

CAPÍTULO VI PROPUESTA

Tema: Intervención psicológica para la prevención de “Síndrome de desgaste profesional”

Datos Informativos

- Nombre de la institución: Universidad Técnica de Ambato
- Ubicación: Provincia de Tungurahua
- Cantón: Ambato
- Parroquia: Huachi Chico
- Zona: Urbana
- Beneficiarios: Personal Administrativo
- Período: Año 2016
- Responsable: Dirección de Talento Humano

6.1. Antecedentes de la Propuesta

El síndrome de desgaste profesional, es la incapacidad de confrontar una determinada situación o problema que le causa malestar a un persona o grupo de personas, por ejemplo, (1) el hostigamiento, (2) desequilibrio emocional, (3) maltrato, (4) conflictos interpersonales etc., como resultado de ello se produce un desempeño laboral ineficiente, que impide el desarrollo de actividades con normalidad.

El síndrome de Síndrome de desgaste profesional surge a través de los altos niveles de estrés generado por el ámbito laboral, a partir de 1976, Cristina Maslach realizo un estudio tomando como base en modelo clínico psicosocial y evidencio que este síndrome es causado por la relación del entono de trabajo y las características personales, por otro lado, la contribución de Jackson en 1981, ayudo a diseñar un instrumento de evaluación llamado Maslach Burnout Inventory “*MBI*” que contiene tres sub-escalas, fueron diseñados para medir aspectos hipotéticos del síndrome Maldonado, Camacho, Valadez, García, & Limón (2015).

Para la asociación Americana de Psicólogos (A.P.A.), el síndrome de desgaste profesional ha aportado a la ciencia en numerosos estudios, de los cuáles el más relevante fue en noviembre de 1981 dónde se celebró la primera conferencia nacional sobre “Síndrome de desgaste profesional” en Filadelfia, a fin de profundizar los criterios de la situación que afectan cada vez más, al desgaste profesional en los trabajadores Alvarez & Ríos (1991).

6.2. Justificación

El síndrome del desgaste profesional, se ha convertido en una problemática bastante significativa, que ha ido presentando niveles altos de estrés laboral, por lo que en el mundo más del 64% de las personas que se encuentran laborando sufren de este fenómeno, a criterio de la Organización Internacional del Trabajo éste muestra una gran inquietud que debe ser tratada a profundidad Nogareda Cuixart (2014).

Según Oscar Nieto (2016), en Ecuador existe 60% de casos de hipertensión, enfermedad es atribuida a los factores de estrés laborales o de desgaste dicha patología presenta conflictos a niveles de arterias que va de la mano con los conflictos causantes del estrés Un cuadro grave de hipertensión puede generar infartos que en su mayoría son atribuidos a los efectos del estrés.

El tema de la salud y seguridad en el trabajo se ha convertido en un reto colectivo para todas las personas, por lo que aún no existen datos globales con respecto a la prevalencia e impacto del estrés laboral, no obstante, se evidencian estudios en las Américas y otras regiones que muestran que éste es una de las problemáticas más significativas en el mundo OMS (2016).

En efecto, según encuesta realizada en el año 2012 sobre las condiciones de salud y trabajo en América Central, se demostró que más del 10 % de las personas encuestadas indicaron haberse sentido con estrés, tristes, tensionados o deprimidos, debido a las preocupaciones que tienen con respecto a las condiciones de trabajo en las instituciones que laboran OIT (2016).

Asimismo, la OMS (2016), en países de América Latina, se mostró que aproximadamente un 27% de las personas que laboran reportan estrés mental, como resultado de una carga excesiva de trabajo, por otro lado en Brasil, un estudio evaluó

el ausentismo con respecto a enfermedades y/o accidentes ocurridos en el lugar de trabajo, en donde se evidenció que el 14% de servicios de salud usados cada año, están vinculados con enfermedades mentales.

Un estudio realizado en el año 2011 en Chile, demostró que aproximadamente el 27,9% de los colaboradores y el 13,8% de los empleadores presentaron síntomas de estrés y depresión en su área de trabajo, una de las causas más comunes se debe a los riesgos psicosociales vinculados con la organización de trabajo, diseño y condiciones de empleo, como también las condiciones externas que repercuten en la salud y desarrollo del desempeño laboral, mismo que debe ser eficiente cumpliendo con los estándares establecidos OMS (2016).

De acuerdo, a los estudios realizados sobre el Síndrome de Degaste profesional “Burnout” como vector de Desempeño laboral, se evidencia la existencia del problema como un fenómeno a nivel mundial, que dificulta el desarrollo de las actividades de los trabajadores con normalidad, en otras palabras, afecta el rendimiento de cada uno de éstos en su lugar de trabajo.

6.3.Objetivos

6.3.1. Objetivo General

Intervenir de forma psicológica en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, mediante el programa IRIS.

6.3.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar un esquema de trabajo con técnicas de relajación distribuido en sesiones
- Aplicar el programa IRIS en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.
- Evaluar y dar seguimiento al desarrollo del programa de forma constante.

6.4.Análisis de Factibilidad

En efecto, al aplicarse el programa IRIS en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, se recomienda realizar un seguimiento constante en cuanto a la evaluación de factores principales del desarrollo del programa, además de

analizar las observaciones (avances, dificultades) obtenidas luego de cada sesión. El objetivo de ello es prevenir y/o disminuir los niveles de Síndrome de desgaste profesional de forma significativa, contribuyendo así a la mejora del desempeño laboral en cada uno de sus colaboradores.

6.4.1. Técnica: La aplicación del programa establece la evaluación constante y seguimiento del control del síndrome de Síndrome de desgaste profesional, la institución cuenta con el departamento de RRHH, que será responsable de llevar a cabo las sesiones.

6.4.2. Económica: El desarrollo del programa en la institución no representa altos costes, debido a que puede ser incluido dentro del presupuesto anual, visto de otro modo es una inversión en el personal administrativo.

6.5.Fundamentación

En vista de los resultados generados, el investigador propone intervenir de forma psicológica aplicando el programa denominado “*IRIS*” para la prevención del “Síndrome de desgaste profesional”, éste controla el estrés y el conocimiento a profundidad de sus causas subyacentes, puesto que desarrolla técnicas de relajamiento Párraga (2006). En efecto, la aplicación del programa “*IRIS*” en el personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, evitará notablemente el apareamiento y/o disminución del nivel del Síndrome de desgaste profesional.

Programa IRIS

El programa consta de una duración de 60 horas (tratamiento) distribuidas equitativamente en 20 sesiones, cada una con duración de 2.30 horas, su aplicación puede ser de forma semanal o quincenal, teniendo en cuenta que al finalizar cada sesión se desarrollan técnicas de relajamiento por 30 minutos.

El método de intervención psicológica se compone de cinco principios según Párraga (2006).

- Prevención y control de estrés
- Mejora la comunicación en el desarrollo de las actitudes de auto-ayuda y relación interpersonal

- Aprendizaje y aplicación de recursos cognitivos
- Desarrollo de técnicas instrumentales y adaptativas
- Entrenamiento en habilidades sociales

6.6. Metodología, Modelo Operativo

Para ello, se compone un grupo de 10 a 15 de personas, clasificadas por edad y actividad laboral igual, con el fin de incentivar la participación activa de todos, además, la duración total del programa es entre 6 y 9 meses.

Por otro lado, se establecen condiciones al inicio y final de las sesiones, en dónde se realizará un determinado seguimiento, con el objetivo de evaluar el proceso del programa, en otras palabras, la mejora y posibles dificultades observadas. A continuación, las actividades se distribuyen en:

ESQUEMA DE TRABAJO POR SESIÓN



Fuente: Elaboración propia a partir de Párraga, (2006).

Tabla 30: Modelo Operativo, Propuesta del Esquema de Trabajo para prevenir y/o reducir el nivel de Burnout

FASES	CONTENIDO	ACTIVIDADES	TEMAS	RESPONSABLES	RECURSOS	PRESUPUESTO
1	Estrategias dirigidas a la prevención y control de estrés.	Taller	1. Presentación del Burnout	RR.HH.	Diapositivas	100 dólares
		Lluvia de ideas	2. Afrontamiento del Síndrome	RR.HH.	Papelógrafos	
			3. Técnicas de Relación	RR.HH.	Marcadores Videos	
2	Mejora de comunicación y desarrollo de actitudes.	Taller	1.Evaluación de procesos y problemas	RR.HH.	Diapositivas	130 dólares
		Juegos Rol -playing	2. Comunicación verbal- No verbal	RR.HH.	Papelógrafos Marcadores	
		Taller	3. Actitudes de autoayuda	RR.HH.	Videos Disfraces	
3	Estrategias de aprendizaje de recursos cognitivos	Taller	1.Auto instrucciones-control de diálogo	RR.HH.	Diapositivas	100 dólares
		Taller	2.Reconstrucción cognitiva	RR.HH.	Papelógrafos Marcadores	
			Taller	3.Auto Control	RR.HH.	

4	Estrategias de desarrollo de técnicas adaptativas	Juegos Rol -playing	1.Administración de tiempo	RR.HH.	Diapositivas	100 dólares
			2.Motivación	RR.HH.	Papelógrafos	
			3.Regulación de Conflictos	RR.HH.	Marcadores Videos	
5	Estrategias de entrenamiento en habilidades sociales	Taller	1.Entrenamiento en habilidades sociales	RR.HH.	Diapositivas	100 dólares
		Taller	2.Aprendiendo a ser tú mismo	RR.HH.	Papelógrafos	
		Taller	3.Procedimientos ofensivos y defensivos	RR.HH.	Marcadores Videos	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Ing, Edison Castro Ayala

6.7.Administración

En efecto la aplicación del programa en el personal administrativo de la Universidad técnica de Ambato, permitirá esclarecer todos los aspectos subyacentes de cada uno, en las diferentes sesiones, respondiendo a muchas de las interrogantes relacionadas a criterios emocionales, despersonalización, realización personal y especialmente criterios relacionados a su desempeño laboral, en donde prevalece su rendimiento, sus competencias específicas, genéricas, mismas que se ayudan del trabajo en equipo.

6.8.Previsión de la evaluación

Tabla 31 : Evaluación de la Propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	RESPUESTA
¿Para qué evaluar?	Conocer el impacto de la implementación del programa
¿A qué personas?	Personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato
¿Sobre qué aspectos?	Prevención y/o disminución del Burnout
¿Cuándo?	Al finalizar el programa
¿Dónde?	Instalaciones UTA
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
¿Con qué herramientas?	Cuestionario

Fuente: Investigación

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

4.5. Bibliografía

- Achilles, F. (1983). *Desarrollo organizacional: enfoque integral*. México: Limusa.
- Aldrete, M. (2008). Síndrome de Burnout. *Investigación en Salud*, 124.
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias Evaluación de 360°*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Alles, M. (2011). *Desempeño por Competencias*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Alvarez, G., & Ríos, L. F. (1991). The "Burnout" Syndrome or the professional attrition. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.*
- Álvarez, M. (2007). Barrera del desempeño laboral. *Revista Ciencia y Cuidado*, 50-62.
- ASFASHL, C. (2000). *Seguridad Industrial y Salud*. Mexico: PRENTICEHALL.
- Bazinet, A. (1984). *La evaluación del rendimiento Métodos para a evaluación de los mandos intermedios de la empresa*. Barcelona: HERDER.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGRAW - HILL/ INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *El capital Humano de las Organizaciones*. Mexico: McGrawhill.
- Comín, E., De la fuente, I., & Gracia, A. (s.f.). *El estrés y el riesgo para la salud*. España: MAZ.
- Díaz, F. (2009). *Técnicas de Prevención de Riesgos*. Lima: José María Cortés Díaz .

- Echeverría, B. (2002). Gestión de la competencia de acción profesional. *Revista de Investigación Educativa*, 7-43.
- Edison Castro. (2016). *El síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato*. Ambato.
- Elizabeth Pérez Gavilanes. (2014). “El estrés laboral como factor de riesgo psicosocial influye en el desempeño laboral de los funcionarios de la Dirección de Administración de Recursos Humanos del Ministerio”. Quito.
- Fleitman, J. (2008). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. México: Pax México.
- Formaniuk. (2016). La “ Emocional Sensación de Depresión Causada por Estrés ” Síndrome Como un Indicador del de Teacher. *Russian Education & Society*, 16.
- Fred Zijlstra. (2007). Estrés y las consecuencias en el contexto laboral. *Psicología del Trabajo*, 88-96.
- Gil, J. (2007). La evaluación de competencias laborales. *Redalyc*, 83-106.
- Gil-Monte, P., & Peiro, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 261-268.
- Grados, J. (2011). *Calificación de méritos: evaluación de competencias laborales*. México: trillas.
- Jessica Paulina Tejada Landázuri. (2011). “*Síndrome de desgaste profesional (burnout) en el personal de*”. Quito.
- Maldonado, A., Camacho, R., Valadez, S., García, J., & Limón, J. (2015). Determination of Burnout Syndrome among Middle and Senior Managers in Manufacturing Industry in Ciudad Juárez. *ELSEVIER*, 6459-6466.

- Martinez, M. (2014). Bienestar psicologico y el estres laboral. *Revsita Nacional de Administración*, 71-84.
- Martínez , A. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. *El síndrome de Burnout. Evolución conceptos*, 39.
- MASLACH, C., & JACKSON, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*, 16.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). JOB BURNOUT. *Annual Review*, 397- 422.
- Mondy, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. MEXICO: 9 na.
- Montenegro, I. (2007). *Evaluación de desempeño docente: fundamentos modelos e instrumentos*. Bogotá : MAGISTERIO Ediciones Especiales.
- Morales, P. (2011). *El coeficiente de correlación* . Guatemala,.
- Moreno, B., & Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida. *Empleo, estrés y salud*, 59-83.
- Nogareda Cuixart. (2014). Estres y Nuevos problemas laborales . *ERGA Formacion profesional*, 22-23.
- Oscar Nieto. (08 de Agosto de 2016). *El estrés laboral puede causar daños psicológicos y físicos en el trabajador*. Obtenido de El Universo: <http://www.eluniverso.com/2011/05/10/1/1384/estres-laboral-puede-causar-danos-psicologicos-fisicos-trabajador.html>

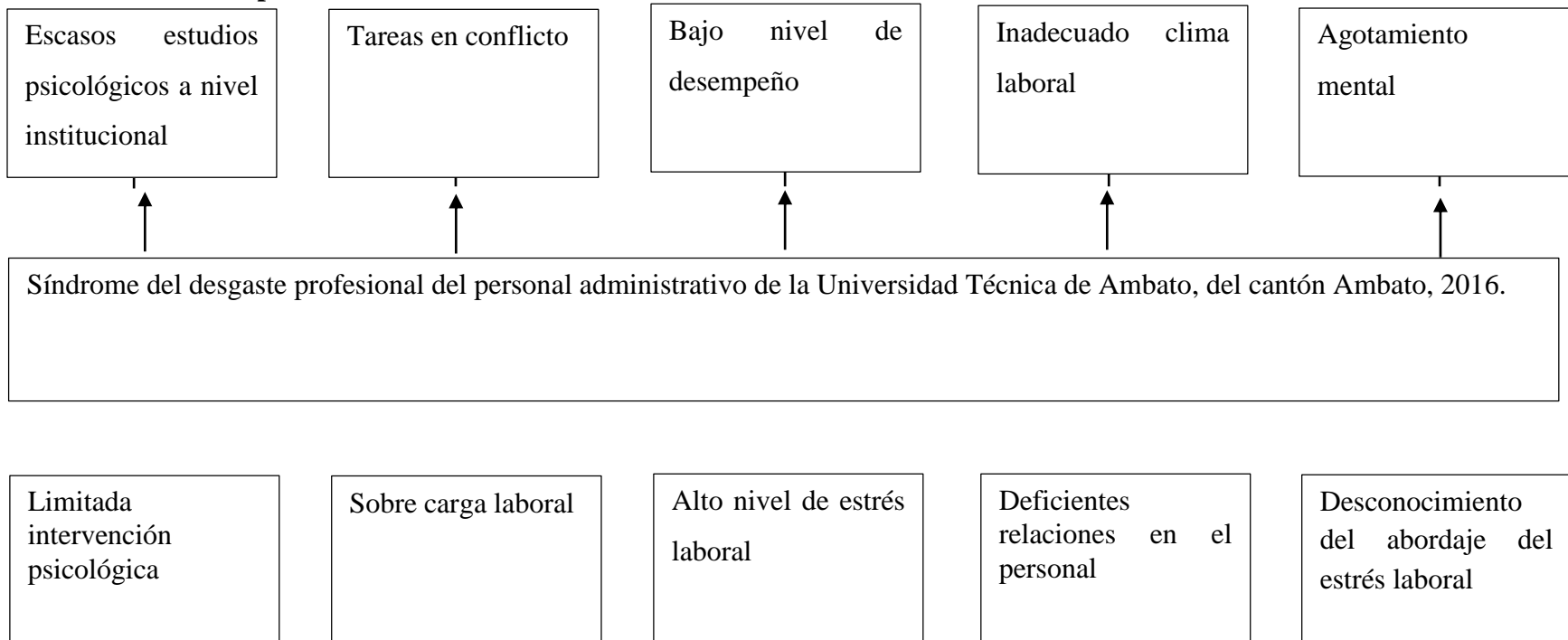
- Pablos, J., & Biedma, J. (2013). La evaluación del rendimiento individual. Un instrumento para lograr la eficiencia en la gestión. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 1-18.
- Párraga, J. M. (2006). *Eficiencia de una intervención psicológica para reducir el síndrome de burnout en profesionales*.
- Pineda, E. (2008). *Metodología de la Investigación*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Prince, D., & Murphy, P. (1984). STAFF BURNOUT IN THE PERSPECTIVE OF GRIEF THEORY. *This article was downloaded by: [Central Michigan University, 15.*
- Quintero, N. (2008). ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOUR PERFORMANCE. *NEGOTIUM*, 33-51.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional Decimotercera edición*. México: Pearson Educación.
- Rothlin, P., & Werder, P. (2011). *El nuevo síndrome laboral Boreout: Recupera la motivación*. España: Grupo Editorial España.
- Rodríguez, N. (2005). *La medición de las Competencias*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Ruiz, C. O., & Ríos, F. L. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*.
- Sanchis Serra, D. (2010). *La crisis del empleo, Hacia las actividades no productivas*. Madrid+: vision del libro.
- Stephen, W. y. (2008). *Manejo del estrés en el trabajo*. Mexico: Manual Moderno.

Urquijo, J. (1930). *La Remuneración del trabajo Manual para la Gestión de Sueldos y Salarios*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Vargas Montiel Gloria Verónica, V. (2011). *“Cómo influyen los factores psicosociales en el desempeño laboral de los*. Quito.

ANEXOS

Anexo 1: Árbol de problemas



Elaborado por: Ing, Edison Castro Ayala

Anexo 2: Instrumento de recolección de Información – Test burnout

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE LA;

**RELACIÓN DEL SÍNDROME DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**

**ENCUESTA DIRIGIDA A SERVIDORES PUBLICOS DE LA UNIVERSIDAD TECNICA
DE AMBATO**

Dependencia.....

Instrucciones:

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con una (X) sobre el casillero que corresponda, según la siguiente escala:

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

1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?

0 1 2 3 4 5 6

2.- Me siento cansado al final de la jornada?

0 1 2 3 4 5 6

3.- Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo?

0 1 2 3 4 5 6

4.- Siento que puedo tratar con facilidad a las personas?

0 1 2 3 4 5 6

5.- Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales?

0 1 2 3 4 5 6

6.- Trabajar todo el día con personas me cansa?

0 1 2 3 4 5 6

7.- Trato muy eficazmente los problemas de las personas?

0 1 2 3 4 5 6

8.- Siento que mi trabajo me esta desgastando?

0 1 2 3 4 5 6

9.- Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás?

0 1 2 3 4 5 6

10.- Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión?

0 1 2 3 4 5 6

11.- Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?

0 1 2 3 4 5 6

12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo?

0 1 2 3 4 5 6

13.- Me siento frustrado en mi trabajo?

0 1 2 3 4 5 6

14.- Siento que estoy trabajando demasiado?

0 1 2 3 4 5 6

15.- Me preocupa realmente lo que les ocurre a mis compañeros o clientes?

0 1 2 3 4 5 6

16.- Trabajar directamente con personas me produce estrés?

0 1 2 3 4 5 6

17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima laboral con mis compañeros y clientes?

0 1 2 3 4 5 6

18.- Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas?

0 1 2 3 4 5 6

19.- Siento que he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo?

0 1 2 3 4 5 6

20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?

0 1 2 3 4 5 6

21.- En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma?

0 1 2 3 4 5 6

22.- Creo que las personas que trato me culpa de algunos de sus problemas?

0 1 2 3 4 5 6

Gracias por su gentil atención

Anexo 3: Tablas de Frecuencia- Test burnout



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

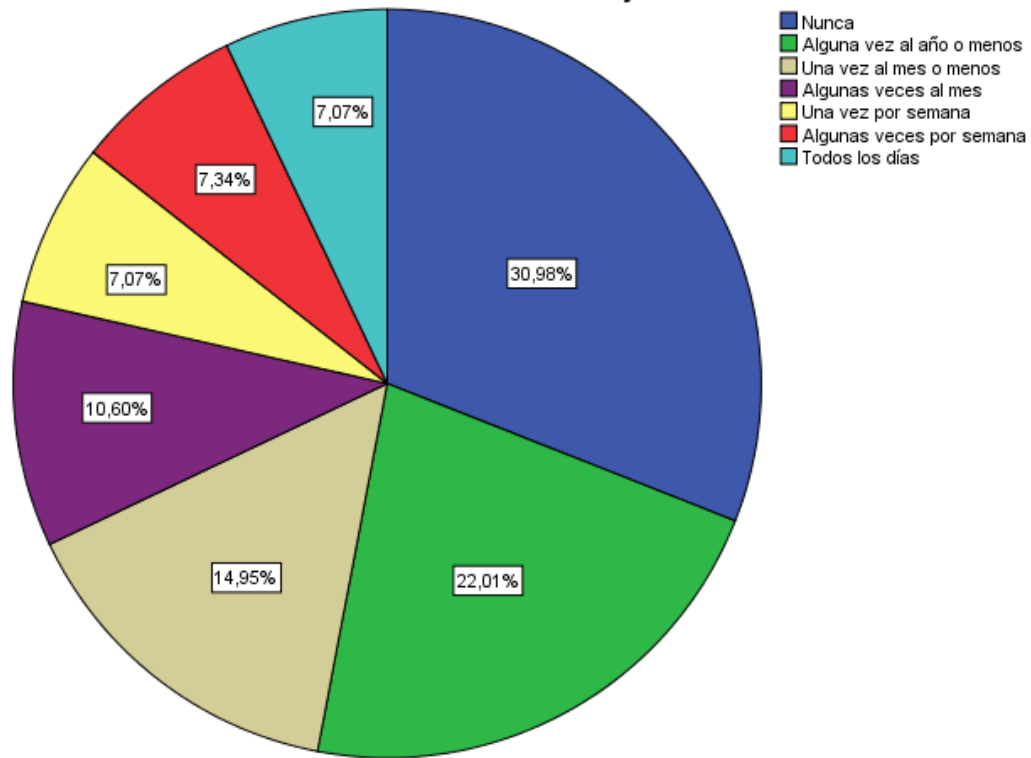
Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

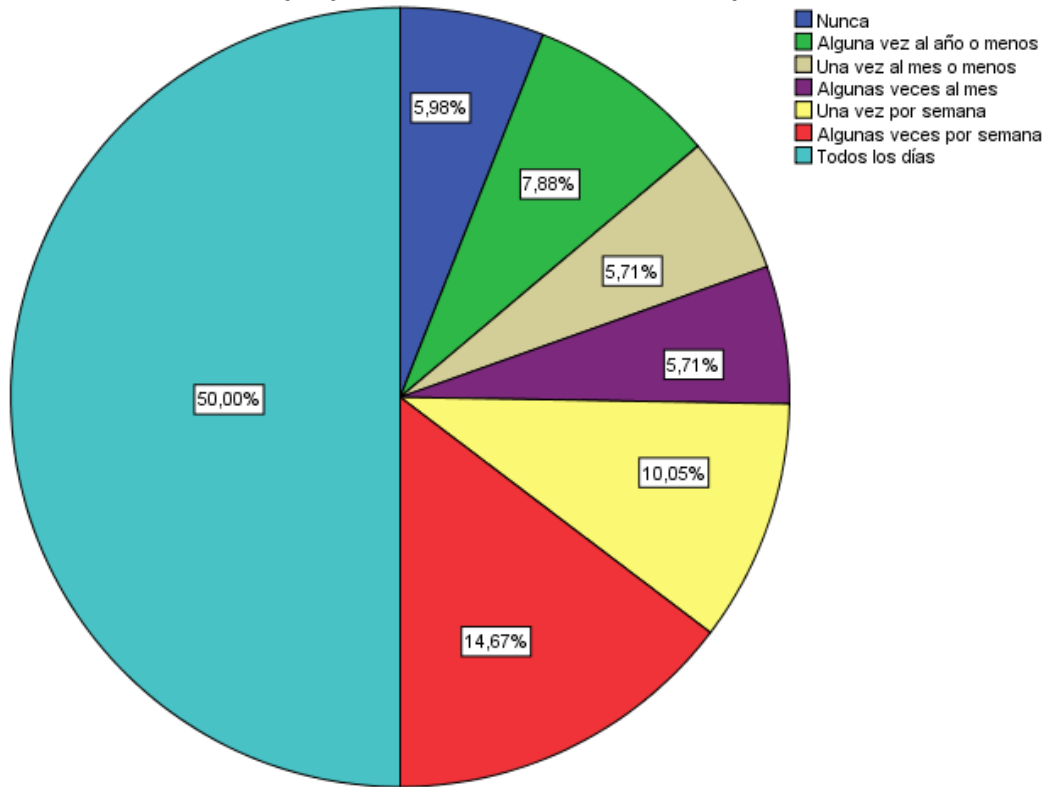
Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

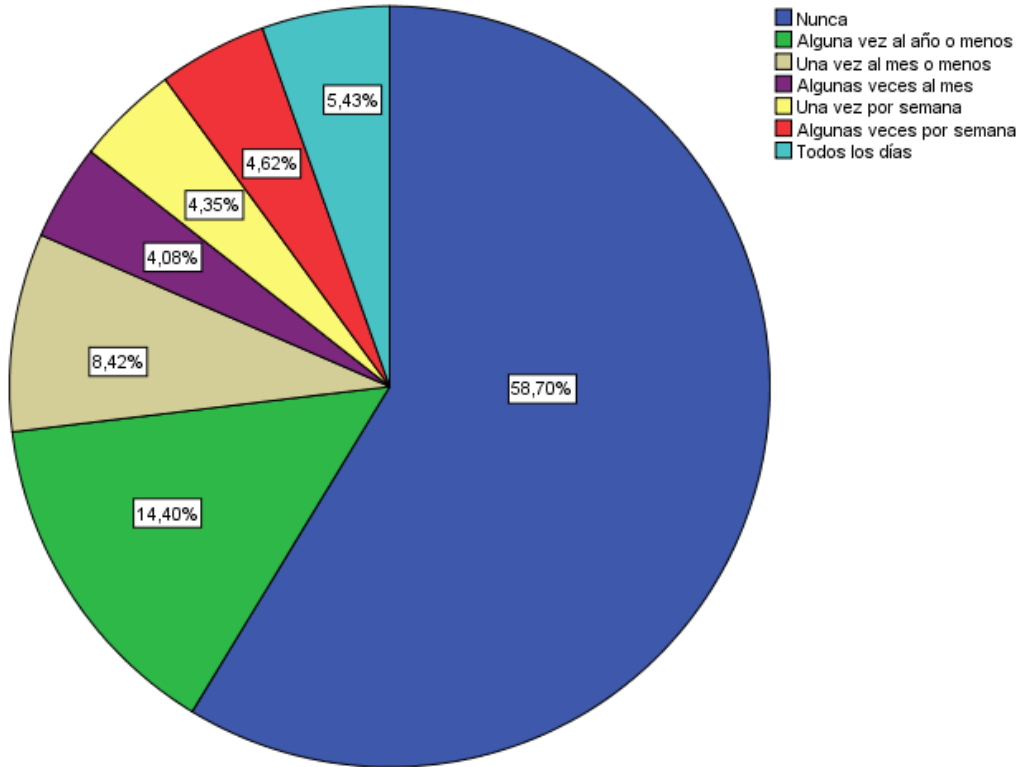
Siento que puedo tratar con facilidad a las personas?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

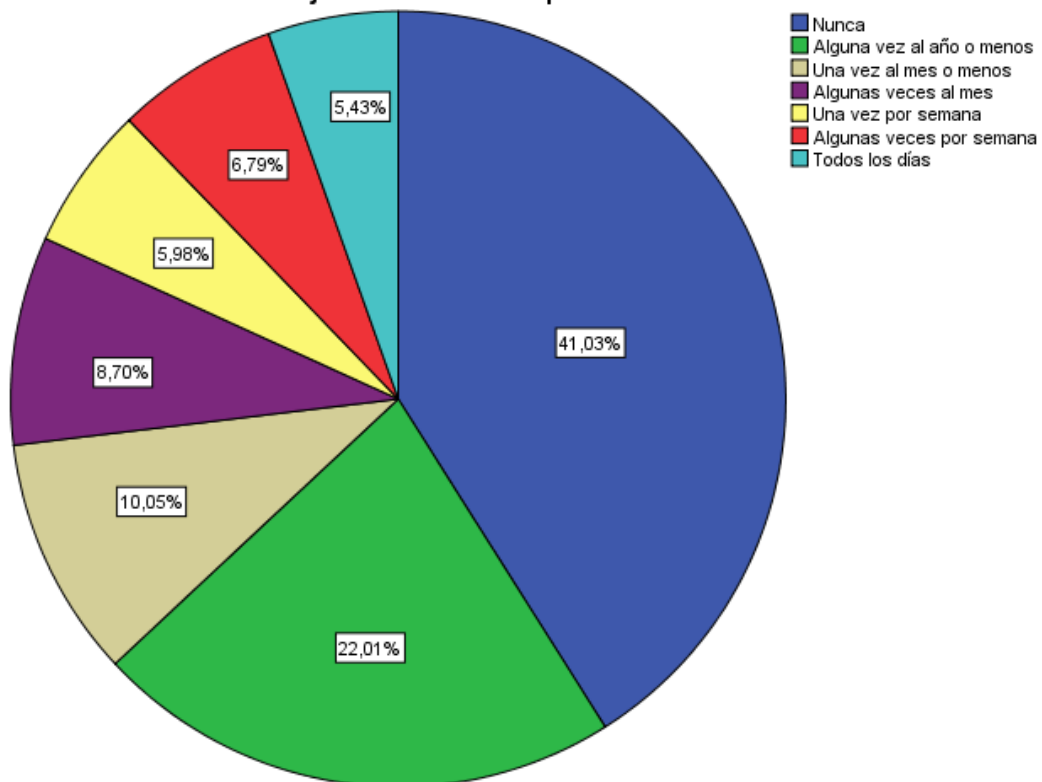
Siento que puedo tratar con facilidad a las personas?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

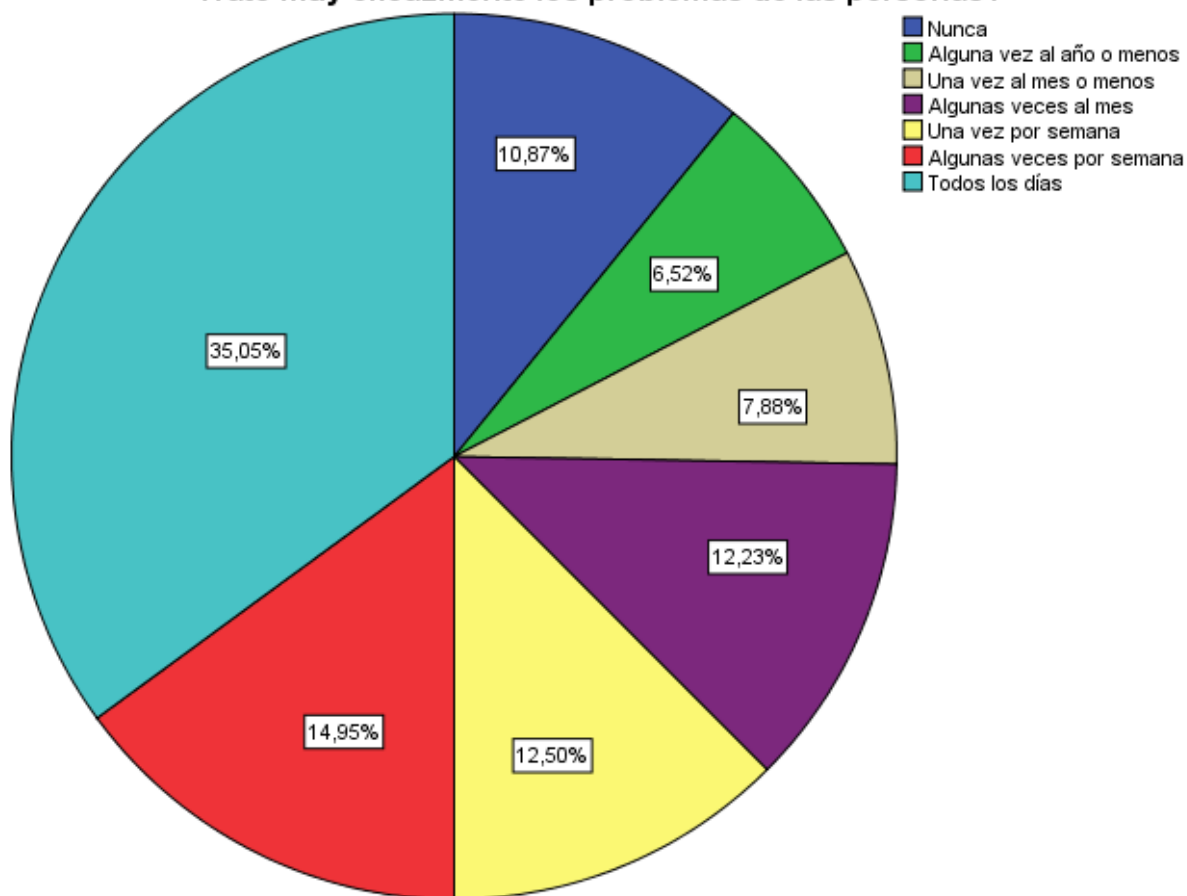
Trabajar todo el día con personas me cansa?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Trato muy eficazmente los problemas de las personas?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

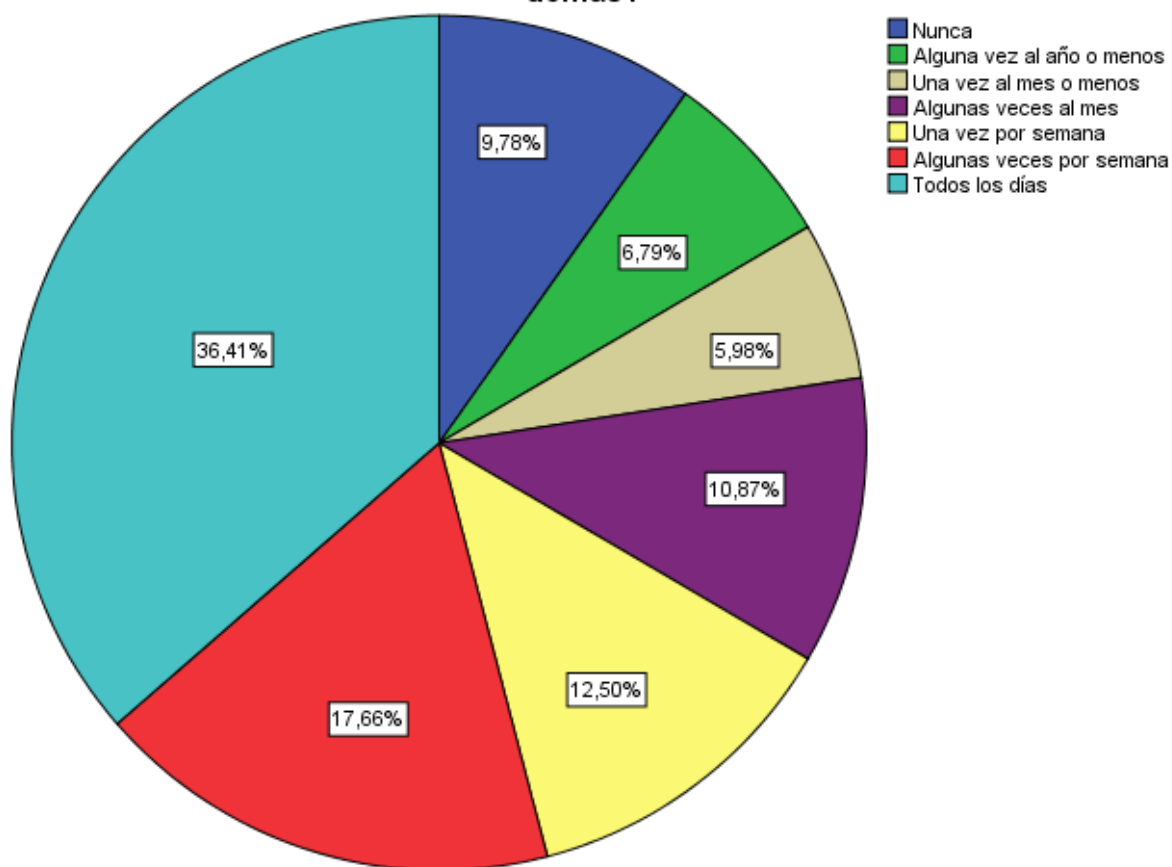
Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

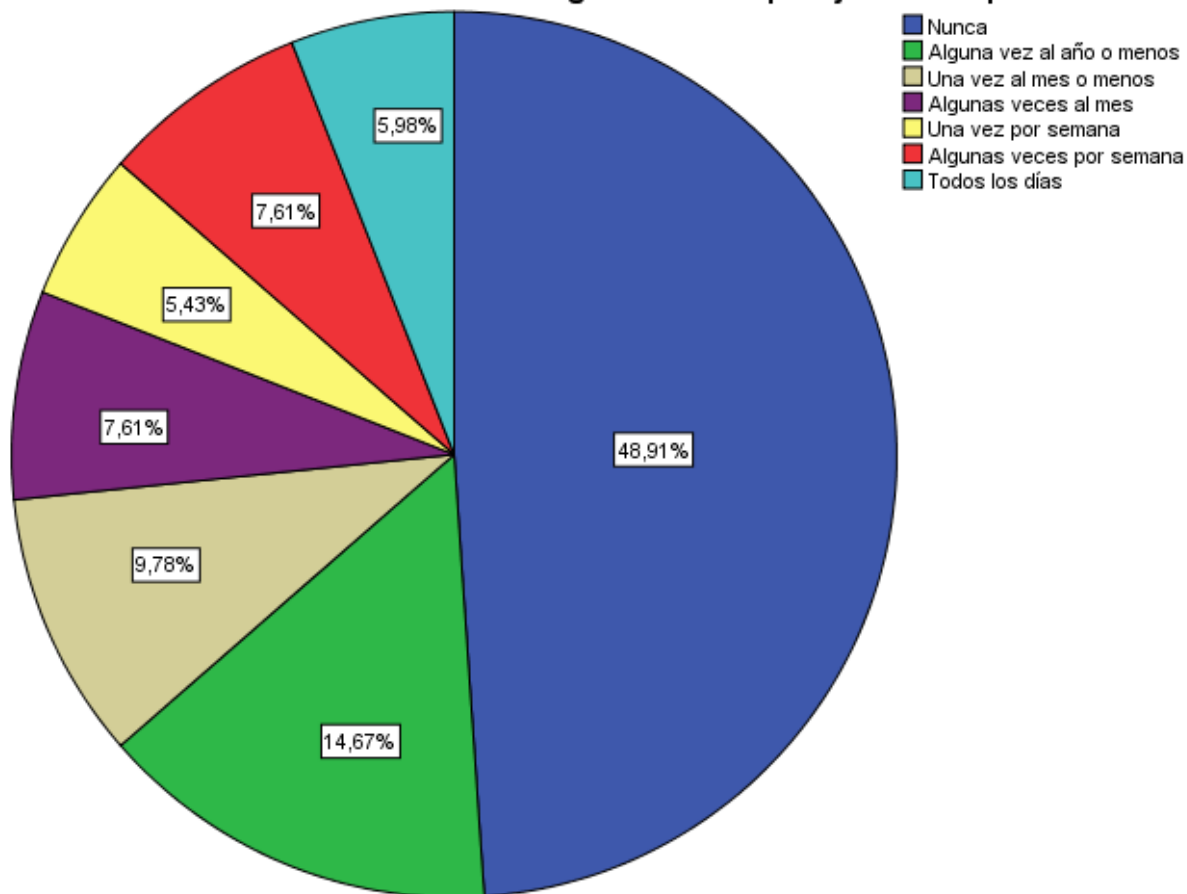
Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

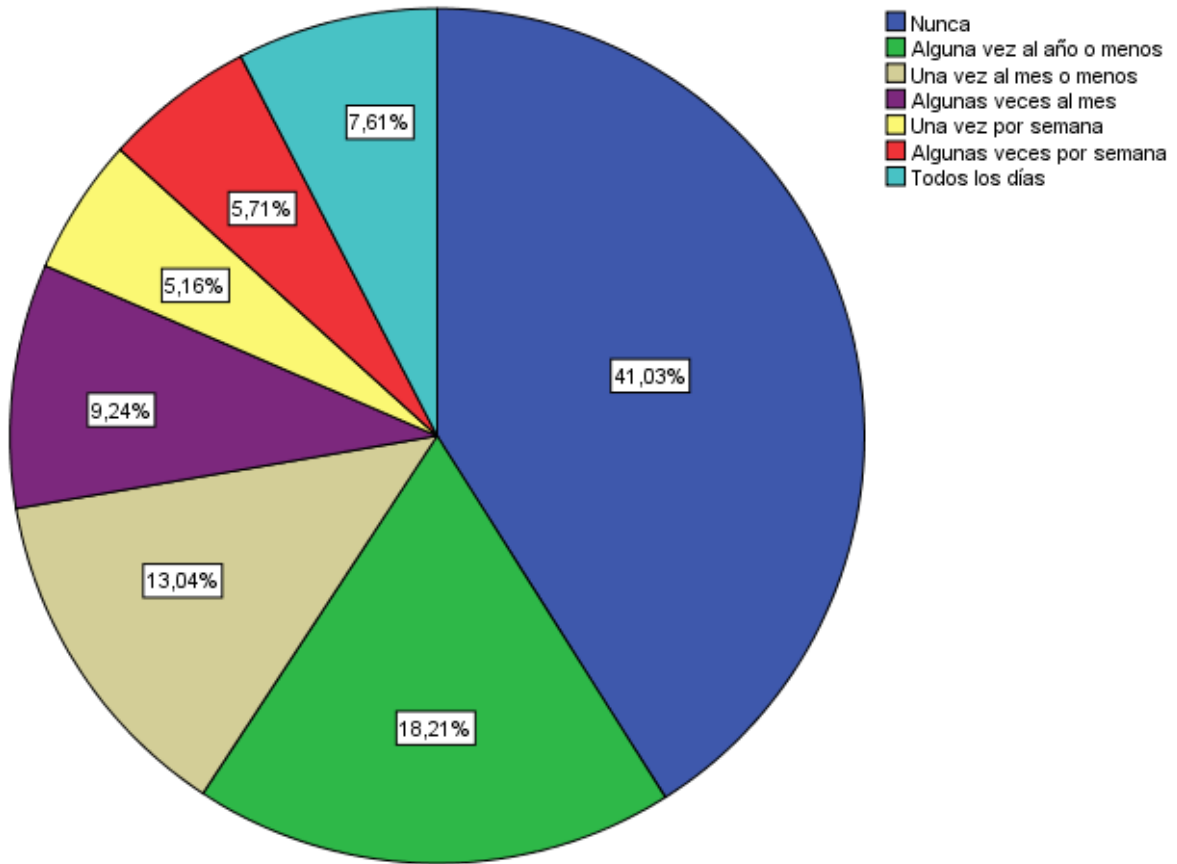
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

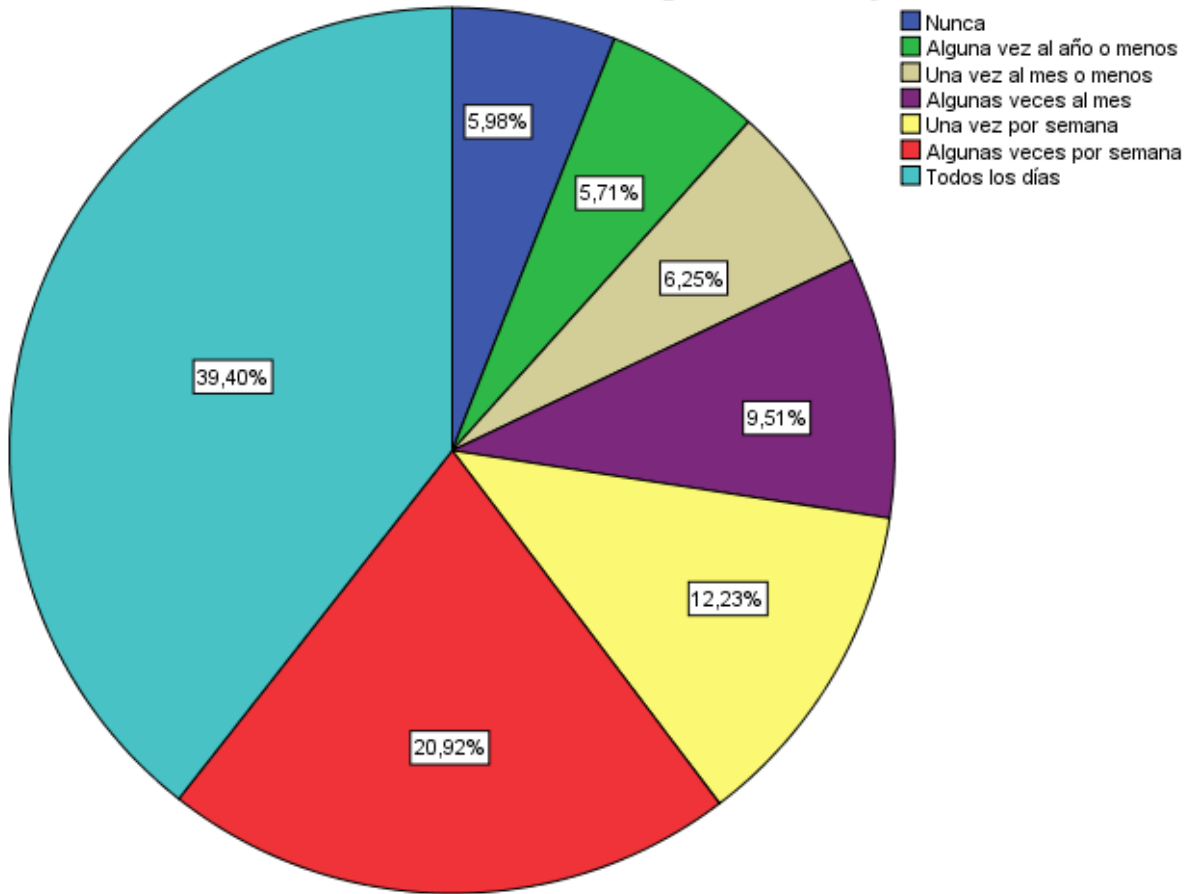
Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Me siento con mucha energía en mi trabajo?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

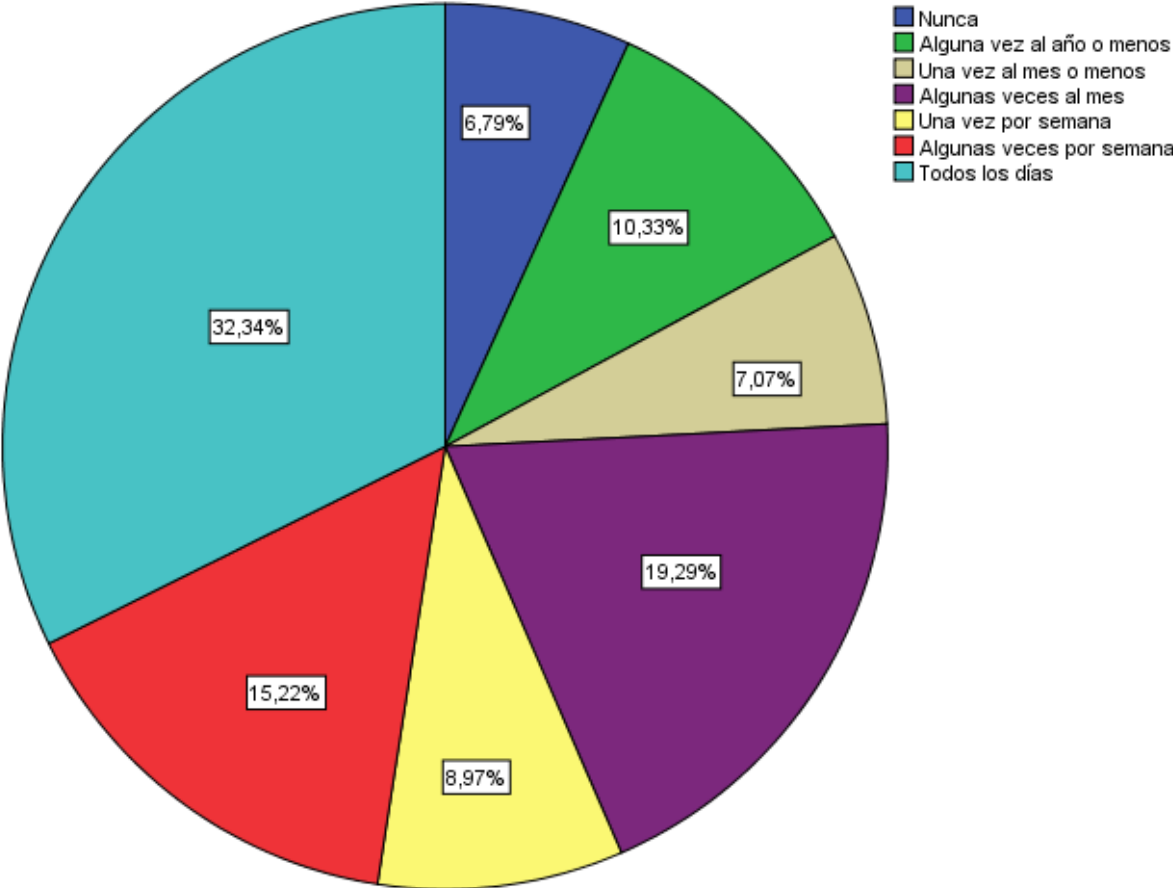
Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

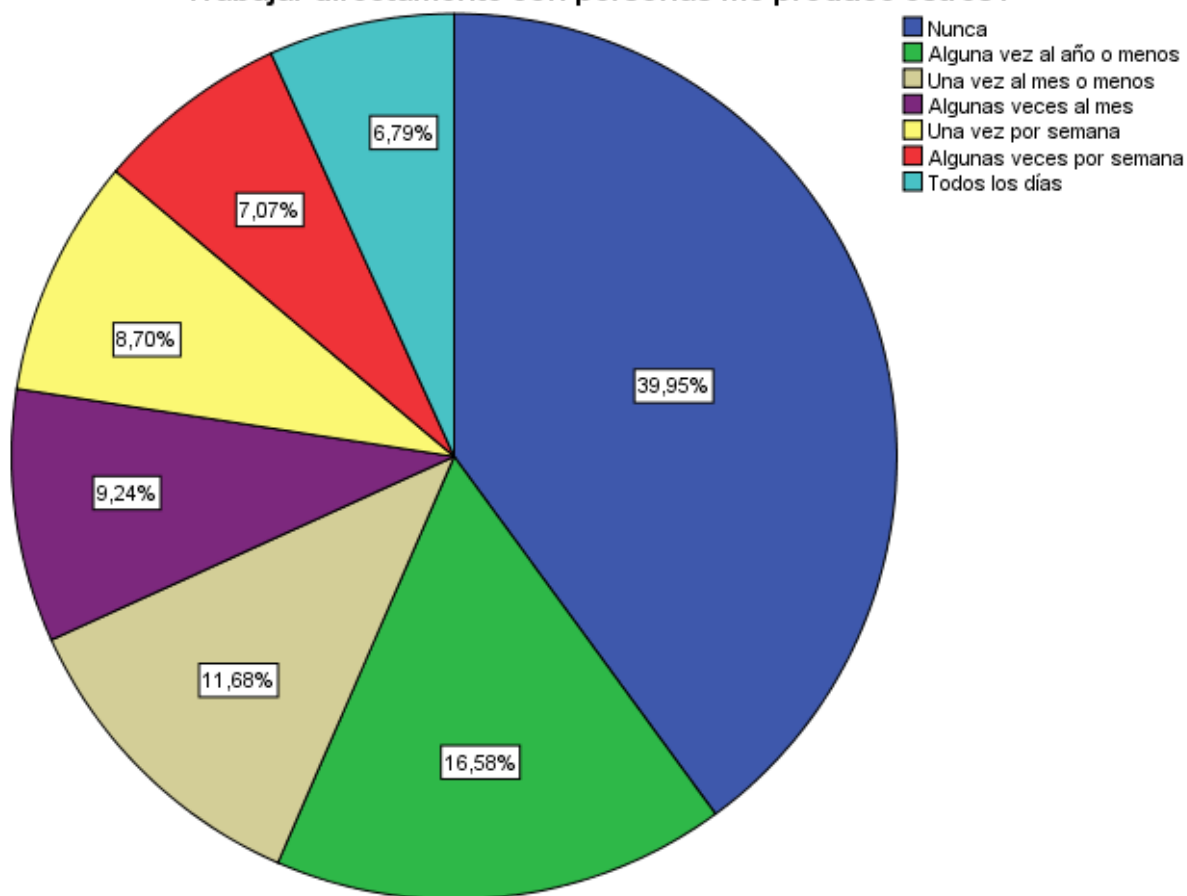
Me preocupa realmente lo que les ocurre a mis compañeros o clientes?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

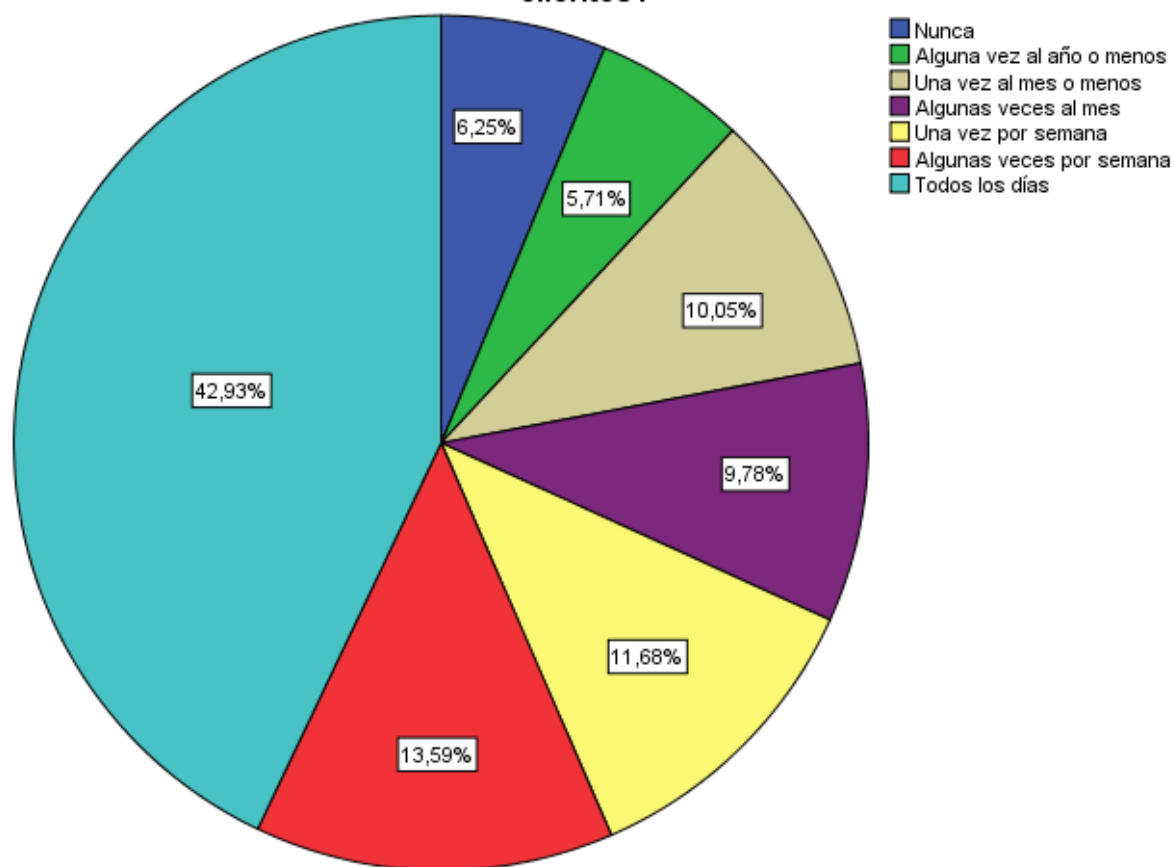
Trabajar directamente con personas me produce estrés?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

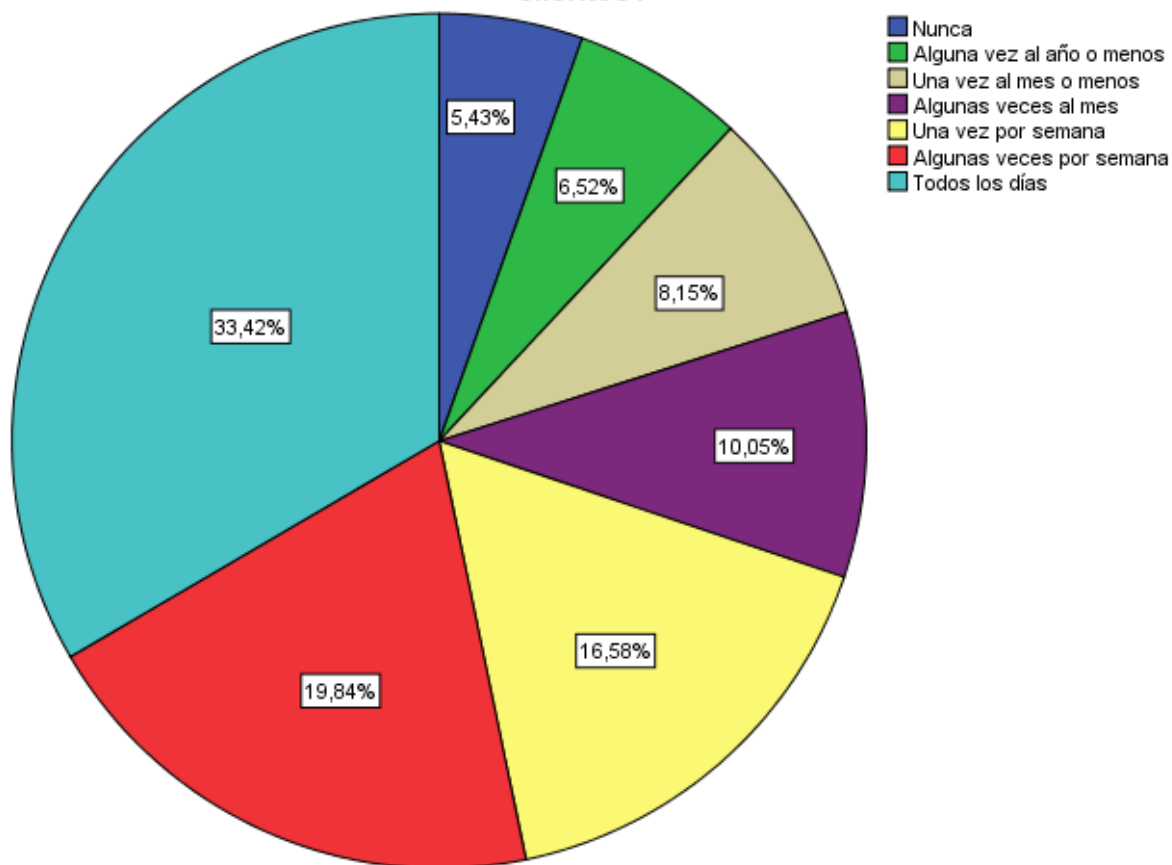
Siento que puedo crear con facilidad un clima laboral con mis compañeros y clientes?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

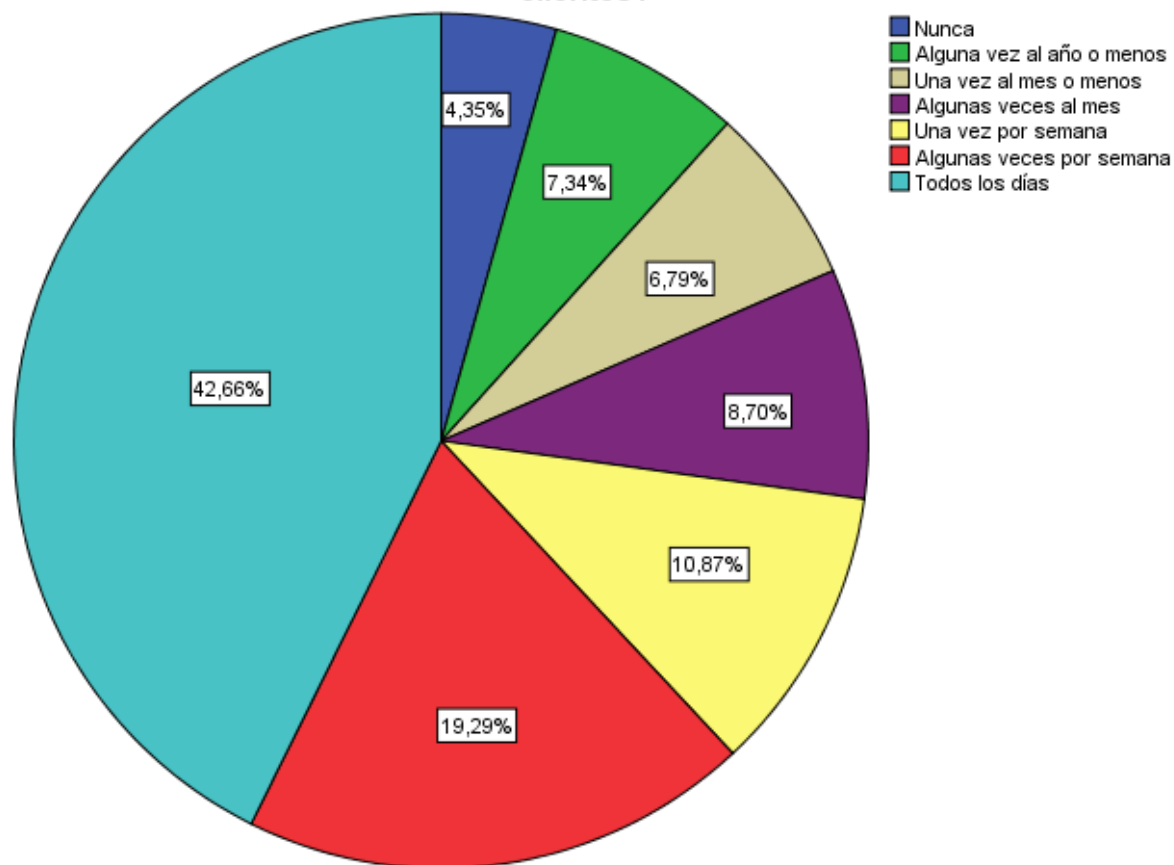
Siento que puedo crear con facilidad un clima laboral con mis compañeros y clientes?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

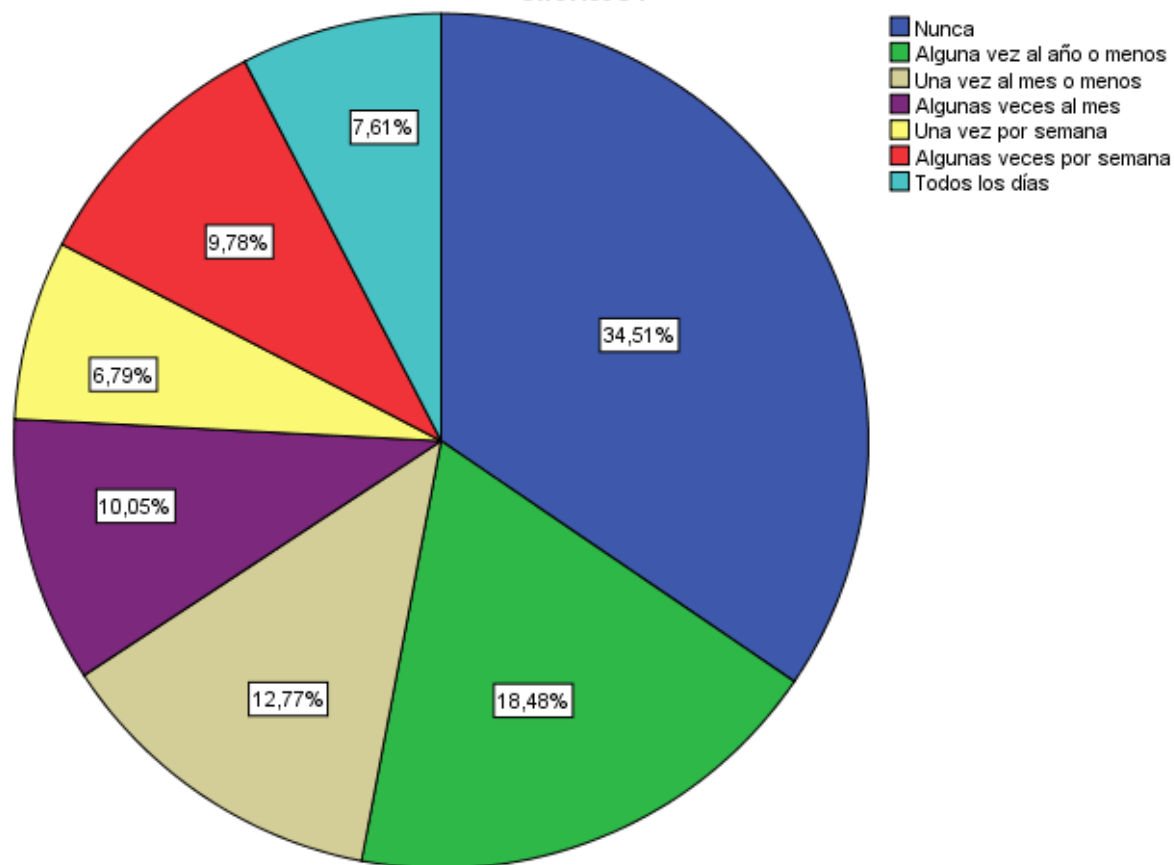
Siento que puedo crear con facilidad un clima laboral con mis compañeros y clientes?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

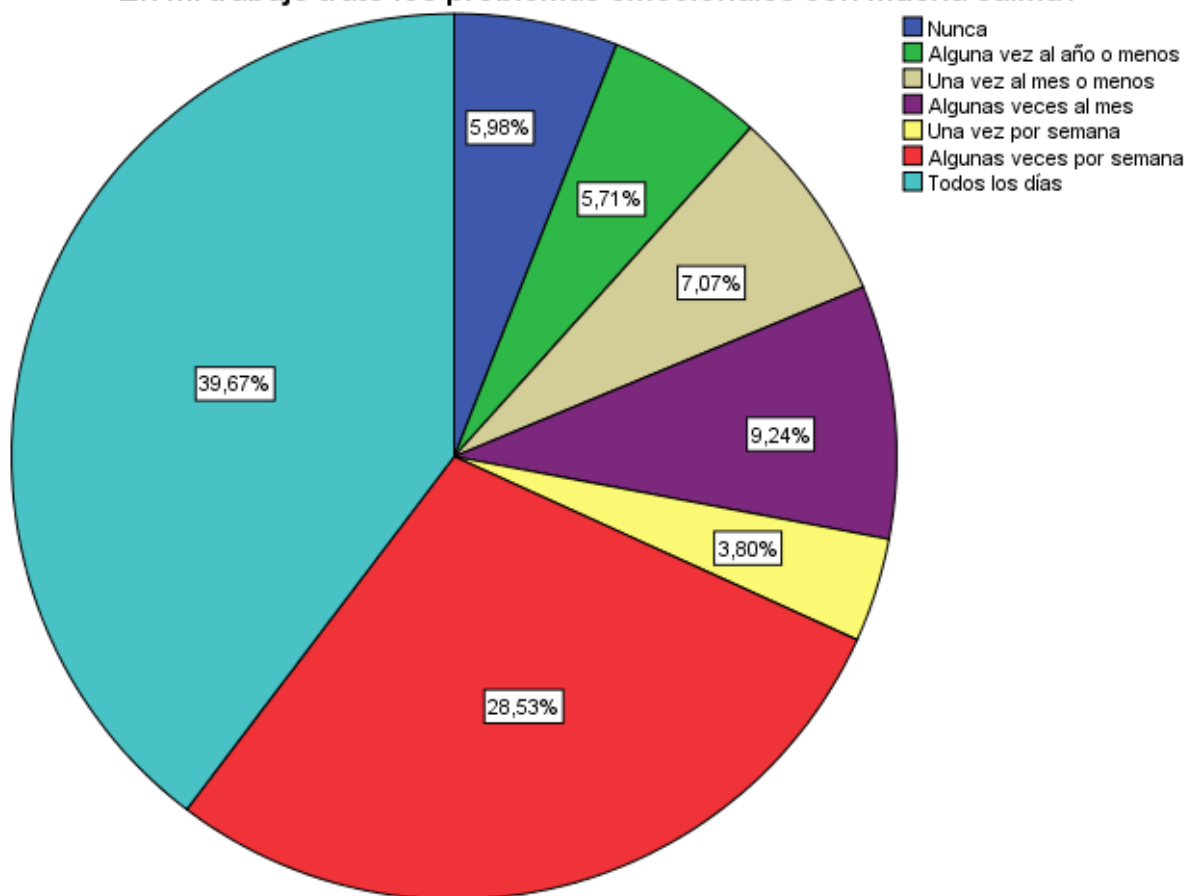
Siento que puedo crear con facilidad un clima laboral con mis compañeros y clientes?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

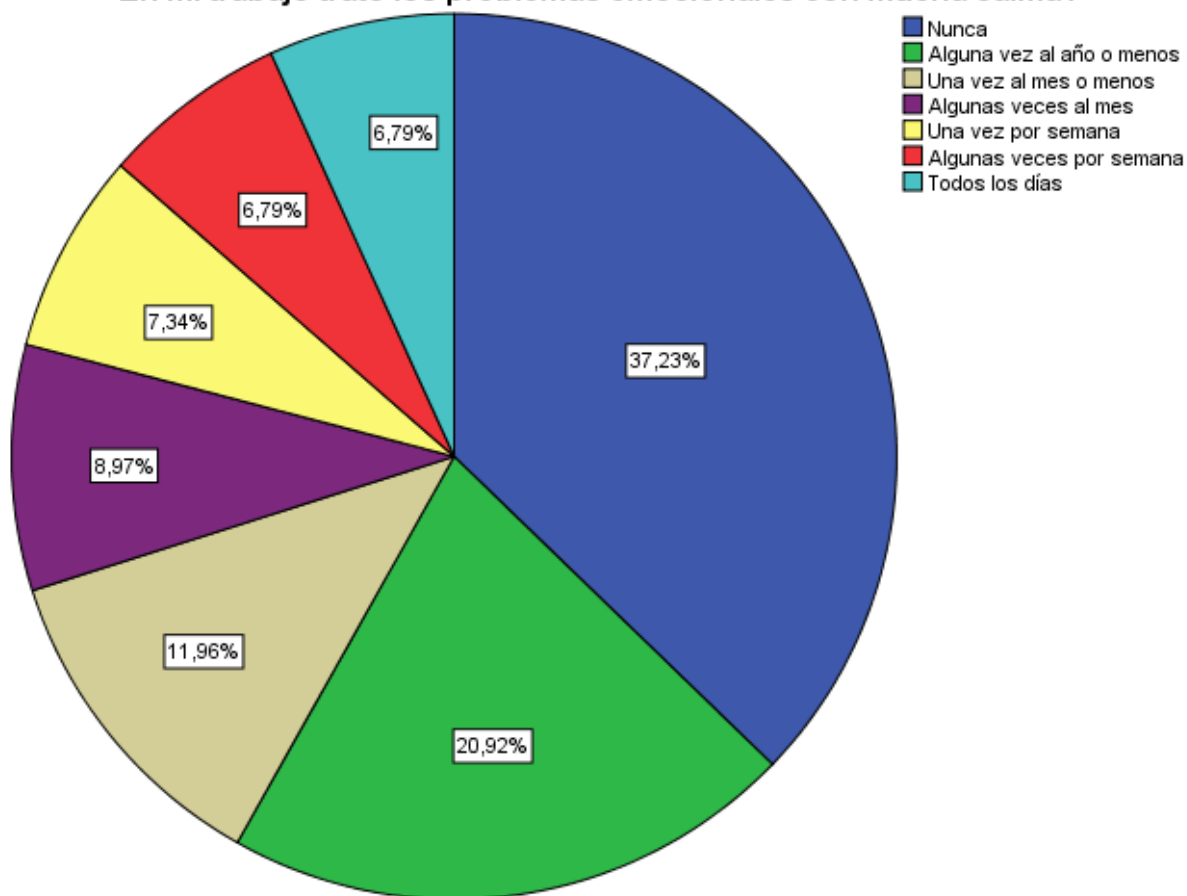
En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma?



Fuente: Encuestas al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: Ing. Edison Castro Ayala

Anexo 4: Análisis Descriptivo de la variable dependiente- Desempeño laboral

FUNCIONARIO	RENDIMIENTO LABORAL	Indicadores de gestión del puesto (60%)	Conocimientos (8%)	Competencias específicas del cargo (8%)	Competencias genéricas (8%)	Trabajo en equipo (16%)
1	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
2	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
3	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
4	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
5	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
6	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
7	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
8	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
9	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
10	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
11	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
12	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
13	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
14	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
15	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
16	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
17	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
18	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
19	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
20	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
21	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
22	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
23	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
24	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
25	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
26	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
27	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
28	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
29	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
30	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
31	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
32	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
33	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
34	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
35	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88

36	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
37	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
38	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
39	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
40	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
41	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
42	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
43	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
44	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
45	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
46	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
47	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
48	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
49	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
50	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
51	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
52	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
53	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
54	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
55	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
56	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
57	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
58	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
59	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
60	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
61	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
62	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
63	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
64	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
65	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
66	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
67	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
68	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
69	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
70	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
71	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
72	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
73	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
74	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
75	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88

76	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
77	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
78	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
79	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
80	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
81	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
82	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
83	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
84	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
85	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
86	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
87	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
88	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
89	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
90	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
91	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
92	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
93	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
94	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
95	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
96	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
97	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
98	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
99	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
100	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
101	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
102	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
103	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
104	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
105	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
106	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
107	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
108	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
109	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
110	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
111	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
112	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
113	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
114	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
115	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56

116	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
117	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
118	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
119	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
120	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
121	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
122	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
123	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
124	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
125	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
126	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
127	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
128	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
129	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
130	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
131	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
132	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
133	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
134	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
135	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
136	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
137	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
138	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
139	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
140	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
141	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
142	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
143	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
144	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
145	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
146	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
147	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
148	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
149	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
150	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
151	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
152	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
153	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
154	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
155	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36

156	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
157	97,00	58,2	7,76	7,76	7,76	15,52
158	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
159	92,00	55,2	7,36	7,36	7,36	14,72
160	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
161	91,00	54,6	7,28	7,28	7,28	14,56
162	94,00	56,4	7,52	7,52	7,52	15,04
163	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
164	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
165	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
166	93,00	55,8	7,44	7,44	7,44	14,88
167	95,00	57	7,6	7,6	7,6	15,2
168	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
169	96,00	57,6	7,68	7,68	7,68	15,36
170	82,00	49,2	6,56	6,56	6,56	13,12
171	81,00	48,6	6,48	6,48	6,48	12,96
172	85,00	51	6,8	6,8	6,8	13,6
173	89,00	53,4	7,12	7,12	7,12	14,24
174	85,00	51	6,8	6,8	6,8	13,6
175	86,00	51,6	6,88	6,88	6,88	13,76
176	88,00	52,8	7,04	7,04	7,04	14,08
177	81,00	48,6	6,48	6,48	6,48	12,96
178	81,00	48,6	6,48	6,48	6,48	12,96
179	90,00	54	7,2	7,2	7,2	14,4
180	81,00	48,6	6,48	6,48	6,48	12,96
181	90,00	54	7,2	7,2	7,2	14,4
182	87,00	52,2	6,96	6,96	6,96	13,92
183	85,00	51	6,8	6,8	6,8	13,6
184	90,00	54	7,2	7,2	7,2	14,4
185	84,00	50,4	6,72	6,72	6,72	13,44
186	84,00	50,4	6,72	6,72	6,72	13,44
187	90,00	54	7,2	7,2	7,2	14,4
188	83,00	49,8	6,64	6,64	6,64	13,28
189	82,00	49,2	6,56	6,56	6,56	13,12
190	90,00	54	7,2	7,2	7,2	14,4
191	84,00	50,4	6,72	6,72	6,72	13,44
192	82,00	49,2	6,56	6,56	6,56	13,12
193	82,00	49,2	6,56	6,56	6,56	13,12
194	87,00	52,2	6,96	6,96	6,96	13,92
195	86,00	51,6	6,88	6,88	6,88	13,76

196	85,00	51	6,8	6,8	6,8	13,6
197	90,00	54	7,2	7,2	7,2	14,4
198	90,00	54	7,2	7,2	7,2	14,4
199	90,00	54	7,2	7,2	7,2	14,4
200	89,00	53,4	7,12	7,12	7,12	14,24
201	82,00	49,2	6,56	6,56	6,56	13,12
202	88,00	52,8	7,04	7,04	7,04	14,08
203	90,00	54	7,2	7,2	7,2	14,4
204	90,00	54	7,2	7,2	7,2	14,4
205	87,00	52,2	6,96	6,96	6,96	13,92
206	82,00	49,2	6,56	6,56	6,56	13,12
207	86,00	51,6	6,88	6,88	6,88	13,76
208	83,00	49,8	6,64	6,64	6,64	13,28
209	86,00	51,6	6,88	6,88	6,88	13,76
210	89,00	53,4	7,12	7,12	7,12	14,24
211	82,00	49,2	6,56	6,56	6,56	13,12
212	84,00	50,4	6,72	6,72	6,72	13,44
213	83,00	49,8	6,64	6,64	6,64	13,28
214	83,00	49,8	6,64	6,64	6,64	13,28
215	86,00	51,6	6,88	6,88	6,88	13,76
216	81,00	48,6	6,48	6,48	6,48	12,96
217	88,00	52,8	7,04	7,04	7,04	14,08
218	87,00	52,2	6,96	6,96	6,96	13,92
219	82,00	49,2	6,56	6,56	6,56	13,12
220	88,00	52,8	7,04	7,04	7,04	14,08
221	90,00	54	7,2	7,2	7,2	14,4
222	89,00	53,4	7,12	7,12	7,12	14,24
223	84,00	50,4	6,72	6,72	6,72	13,44
224	81,00	48,6	6,48	6,48	6,48	12,96
225	85,00	51	6,8	6,8	6,8	13,6
226	81,00	48,6	6,48	6,48	6,48	12,96
227	81,00	48,6	6,48	6,48	6,48	12,96
228	86,00	51,6	6,88	6,88	6,88	13,76
229	83,00	49,8	6,64	6,64	6,64	13,28
230	88,00	52,8	7,04	7,04	7,04	14,08
231	84,00	50,4	6,72	6,72	6,72	13,44
232	87,00	52,2	6,96	6,96	6,96	13,92
233	89,00	53,4	7,12	7,12	7,12	14,24
234	82,00	49,2	6,56	6,56	6,56	13,12
235	88,00	52,8	7,04	7,04	7,04	14,08

236	90,00	54	7,2	7,2	7,2	14,4
237	87,00	52,2	6,96	6,96	6,96	13,92
238	85,00	51	6,8	6,8	6,8	13,6
239	86,00	51,6	6,88	6,88	6,88	13,76
240	90,00	54	7,2	7,2	7,2	14,4
241	82,00	49,2	6,56	6,56	6,56	13,12
242	88,00	52,8	7,04	7,04	7,04	14,08
243	89,00	53,4	7,12	7,12	7,12	14,24
244	88,00	52,8	7,04	7,04	7,04	14,08
245	87,00	52,2	6,96	6,96	6,96	13,92
246	81,00	48,6	6,48	6,48	6,48	12,96
247	90,00	54	7,2	7,2	7,2	14,4
248	86,00	51,6	6,88	6,88	6,88	13,76
249	90,00	54	7,2	7,2	7,2	14,4
250	78,00	46,8	6,24	6,24	6,24	12,48
251	80,00	48	6,4	6,4	6,4	12,8
252	77,00	46,2	6,16	6,16	6,16	12,32
253	71,00	42,6	5,68	5,68	5,68	11,36
254	76,00	45,6	6,08	6,08	6,08	12,16
255	79,00	47,4	6,32	6,32	6,32	12,64
256	74,00	44,4	5,92	5,92	5,92	11,84
257	77,00	46,2	6,16	6,16	6,16	12,32
258	80,00	48	6,4	6,4	6,4	12,8
259	74,00	44,4	5,92	5,92	5,92	11,84
260	80,00	48	6,4	6,4	6,4	12,8
261	77,00	46,2	6,16	6,16	6,16	12,32
262	73,00	43,8	5,84	5,84	5,84	11,68
263	65,00	39	5,2	5,2	5,2	10,4
264	68,00	40,8	5,44	5,44	5,44	10,88
265	65,00	39	5,2	5,2	5,2	10,4
266	58,00	34,8	4,64	4,64	4,64	9,28
267	59,00	35,4	4,72	4,72	4,72	9,44
268	60,00	36	4,8	4,8	4,8	9,6