



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial

TEMA:

“EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”.

AUTOR: Mauricio David Poveda Medina

TUTORA: Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

AMBATO – ECUADOR

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:


Yo, Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos; CC.: 0501856330, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el Tema: “EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”.,desarrollado por el señor Mauricio David Poveda Medina, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



.....
Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos
C.C. 0501856330
TUTORA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el presente informe de titulación es el resultado de la Investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



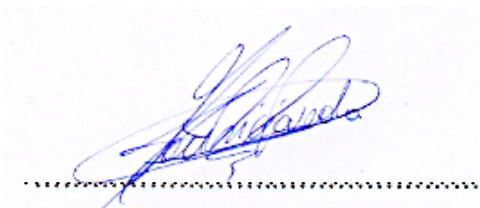
Mauricio David Poveda Medina

CC: 1803708559

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Poveda Medina Mauricio David, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, autorizo parte de la reproducción de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



Poveda Medina Mauricio David

CC: 1803708559

AUTOR

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, presentada por el señor Poveda Medina Mauricio David, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial, Modalidad Presencial, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

Mg. Roberto Alvarado

MIEMBRO

Mg. Verónica Llerena

MIEMBRO

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a todos quienes aportaron con un granito de arena a mi desarrollo personal y académico.

Mauricio David Poveda Medina

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por permitirme seguir fortaleciendo mi vida y por guiarme con mucho amor hasta culminar con esta etapa.

Mauricio David Poveda Medina

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Aprobación del Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación.....	II
Autoría de la Investigación	III
Cesión de Derechos de Autor	IV
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.....	V
Dedicatoria.....	VI
Agradecimiento.....	VII
Índice de Contenidos.....	VIII
Índice de Tablas	XI
Índice de Gráficos	XII
Resumen Ejecutivo	XIII
Executive Summary	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
Introducción	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.2.1. Contextualización del problema	3
1.2.2. Árbol de problemas.....	5
1.2.3. Análisis crítico	6
1.2.4. Prognosis.....	7
1.2.5. Formulación del problema	7
1.2.6. Preguntas directrices	8
1.2.7. Delimitación del problema.....	8
1.2.7.1. Delimitación de contenido	8
1.2.7.2. Delimitación espacial.....	8
1.2.7.3. Delimitación temporal	9
1.3. Justificación	9
1.4. Objetivos.....	10
1.4.1. Objetivo general.....	10
1.4.2. Objetivos específicos	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos.....	12
2.2. Fundamentación.....	14
2.2.1. Fundamentación filosófica.....	14
2.2.2. Fundamentación epistemológica.....	15
2.2.3. Fundamentación legal.....	15
2.4 categorías fundamentales.....	17
2.4.1. Constelación de ideas. (variable independiente).....	18
2.4.2. Constelación de ideas. (variable dependiente).....	19
2.5. Fundamentación teórica: variable independiente.....	20
2.5.1. El burnout.....	20
2.5.2. Riesgos laborales.....	24
2.5.3. Seguridad industrial.....	27
2.6. Fundamentación teórica: variable dependiente.....	30
2.6.1. Gestión de talento humano.....	30
2.6.2. La satisfacción laboral.....	33
2.6.3. Desempeño laboral.....	36
2.7. Hipótesis.....	39
2.8. Señalamiento de variables de la hipótesis.....	39
2.8.1. Variable independiente.....	39
2.8.2. Variable dependiente.....	39

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la investigación.....	40
3.2 Modalidad básica de la investigación.....	40
3.2.1. Modalidad de campo.....	41
3.2.2. Modalidad bibliográfica – documental.....	41
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	41
3.3.1. Nivel exploratorio.....	41
3.3.2. Nivel descriptivo.....	42

3.3.3. Nivel explicativo.....	42
3.4 Población y muestra.....	42
3.4.1. Población.....	42
3.4.2. Muestra	43
3.5 Operacionalización de variables	44
3.5.1. Variable independiente: el burnout.....	44
3.5. Operacionalización de variables	45
3.5.1. Variable dependiente: el desempeño laboral	45
3.6 Recolección de información.	46
3.6.1. Técnica.....	46
3.6.2. Instrumentos.....	46
3.6.3. Validez y confiabilidad.....	46
3.7 Procesamiento y análisis	47
3.7.1. Procesamiento de la información.....	47
3.7.2. Análisis e interpretación	48

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Verificación de la hipótesis.....	59
4.2. Modelo lógico	59
4.3. Modelo matemático	59
4.4. Modelo estadístico	60
4.4.1. Nivel de significación, grados de libertad, resta de decisión.....	60

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....	64
5.2. Recomendaciones.	65
Artículo Científico	71
Bibliografía	89
Anexos	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1.: Población.....	42
Tabla No. 2.: Operacionalización de Variables (variable independiente).....	44
Tabla No. 3.: Operacionalización de Variables (variable dependiente).....	45
Tabla No. 4. Procesamiento y análisis.....	47
Tabla No. 5. Agotamiento.....	49
Tabla No. 6. Ansiedad.....	50
Tabla No. 7. Estimulo positivo.....	51
Tabla No. 8. Motivación.....	52
Tabla No. 9. Liderazgo.....	53
Tabla No. 10. Comunicación.....	54
Tabla No. 11. Capacitación.....	55
Tabla No. 12. Competente.....	56
Tabla No. 13. Coordinadas.....	57
Tabla No. 14. Coordinadas.....	58
Tabla N. 15. Frecuencias observadas.....	60
Tabla N. 16. Frecuencias esperadas.....	61
Tabla N. 17. Cálculo de x^2_c	61
Tabla N. 18. Distribución chi cuadrado x^2_c	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico No. 1	Árbol de problemas.....	5
Gráfico No. 2	Categorías fundamentales.....	17
Gráfico No. 3.	Constelación de ideas: variable independiente.....	18
Gráfico No. 4.	Constelación de ideas: variable dependiente.....	19
Gráfico No. 5.	Agotamiento.....	49
Gráfico No. 6.	Ansiedad.....	50
Gráfico No. 7.	Estimulo positivo.....	51
Gráfico No. 8.	Motivación.....	52
Gráfico No. 9.	Liderazgo.....	53
Gráfico	Nº	10:
comunicación.....		¡ERROR!
MARCADOR NO DEFINIDO.		
Grafico	No.	11.
Capacitación.....		¡ERROR!
MARCADOR NO DEFINIDO.		
Grafico No. 12.	Competente.....	56
Grafico No. 13.	Coordinadas.....	57
Grafico No. 14.	Coordinadas.....	58
Gráfico No.: 15.	Zona de aceptación de la hipótesis.....	63

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

TEMA: “EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Autor: Poveda Medina Mauricio David

Tutora: Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como finalidad analizar la incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua. Analizando los resultados de la aplicación de encuesta y test, se determinó que los profesionales presentan signos y síntomas relacionados con el Burnout, teniendo en cuenta que es una enfermedad silenciosa y que evoluciona constantemente; genera afectaciones tanto físicas como mentales en quien la padece, genera conflictos con las personas que interactúa durante las horas de trabajo y desarrolla problemas familiares. La metodología aplicada tiene un enfoque cualitativo-cuantitativo, de

modalidad bibliográfica – documental y de campo, sobresale en los niveles el descriptivo, se determinó la metodología de trabajo, para llegar a las siguientes conclusiones: Se determinó una relación directa entre el Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo, y que al no ser tratado genera características como cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Por medio de esta investigación, se concluye que se debe trabajar en torno a la preparación del personal administrativo sobre el Síndrome de Burnout, por tanto el investigador pone a consideración varias recomendaciones con el afán de colaborar no solo al personal administrativo, sino a la población de profesionales de similares características y usuarios en general de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

Descriptores: Burnout, desempeño laboral, afectaciones físicas, mentales, conflictos.

TECHNICAL UNIVERSITY AMBATO
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION
CAREER OF INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

THEME: "THE BURNOUT SYNDROME IN THE LABOR PERFORMANCE OF THE ADMINISTRATIVE PERSONNEL OF THE FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND OF THE EDUCATION OF THE AMBATO TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO CITY PROVINCE OF TUNGURAHUA"

Autor: Poveda Medina Mauricio David

Tutora: Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

EXCECUTIVE SUMMARY

The present investigation aims to analyze the incidence of Burnout Syndrome in the work performance of the administrative staff of the Faculty of Human Sciences and Education of the Technical University of Ambato of the city of Ambato province of Tungurahua. Analyzing the results of the survey and test application, it was determined that the professionals present signs and symptoms related to Burnout, taking into account that it is a silent disease and that evolves constantly; Generates physical and mental affections in those who suffer from it, generates conflicts with the people who interact during working hours and develops family problems. The applied methodology has a qualitative-quantitative

approach, of bibliographical modality - documentary and of field, stands out in the levels the descriptive one, the working methodology was determined, to reach the following conclusions: A direct relation between the Burnout and the Work performance of the administrative staff, and that when not treated generates characteristics such as emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment. Through this research, it is concluded that we must work on the preparation of administrative staff on Burnout Syndrome, so the researcher puts to consideration several recommendations with the aim of collaborating not only the administrative staff, but the population Of professionals of similar characteristics and users in general of the Faculty of Human Sciences and of the Education of the Technical University of Ambato.

Descriptors: Burnout, work performance, physical, mental affections, conflicts.

INTRODUCCIÓN

Las personas en el campo laboral suelen comportarse de diferentes maneras de acuerdo a diversas circunstancias, como por ejemplo consecuencias ambientales, intereses personales, de placer que determinan su conducta y comportamiento. La evolución de la actividad laboral en la actualidad mejora la calidad de vida de los trabajadores, pero además es responsable de la aparición de una serie de efectos negativos en la salud de éstos, que se encuentra enmarcados dentro del Síndrome de Burnout.

Los factores de riesgos psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionados con la organización empresarial, el contenido del trabajo, la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar tanto el desarrollo del trabajo como a la salud sea física, social y mental del colaborador. El Síndrome de Burnout también conocido como “síndrome de desgaste profesional”, es un estado de cansancio físico y emocional, resultante de las condiciones de trabajo o sobrecarga de trabajo, que se ve reflejado en el desempeño laboral. Quien padece de este síndrome, además de encontrarse cansado, agresivo hasta malhumorado, se puede convertir de forma progresiva en una persona negativa dentro de los intereses de la empresa.

La investigación consta de cinco capítulos, desarrollados de acuerdo las normas y lineamientos establecidos en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de trabajos de titulación o graduación.

CAPÍTULO I. El Problema, se desarrolla en base a la contextualización del problema enfocandolo de manera macro, meso y micro. El análisis crítico es realizado por el estudio de las causas y efectos, esto permite establecer la prognosis y la formulación del problema con sus interrogantes; la delimitación del problema en sus niveles: cognitivo, espacial y temporal; se finalizará con la justificación y objetivos.

CAPÍTULO II. El Marco Teórico, se desarrolla un análisis detallado sobre los antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, epistemológica y legal; aquí se comprende las categorías fundamentales y su constelación de ideas con sus variables dando lugar la hipótesis y señalamiento de variables.

CAPÍTULO III. Metodología de la investigación con sus enfoques: cualitativo y cuantitativo, la modalidad: bibliográfica, documental y de campo; sus niveles descriptivo, exploratorio y asociación de variables; población y muestra, desarrollando las técnicas e instrumentos, la operacionalización de variables y el procesamiento y estudio de la información.

CAPÍTULO IV. Análisis e interpretación de resultados está constituido por tablas, gráficos, análisis e interpretación de resultados; las preguntas planteadas en los diferentes cuestionarios, comprobación de hipótesis; exposición y aplicación del Chi cuadrado, por último se observa la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

CAPÍTULO V. Hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación, estableciéndose la el planteamiento y realización de la propuesta.

Se encontrará el paper académico como un aporte del investigador a solucionar el problema planteado.

Finalmente se concluye con la bibliografía.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

El síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua”.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización del problema

A nivel **mundial**, el Burnout está presente en toda empresa sin importar su naturaleza, sin embargo el nivel de impacto depende del campo competitivo que maneje; las enfermedades profesionales causadas por la realización de trabajos repetitivos y de contacto continuo con clientes, son un potencial enemigo en el proceso de mejora continua, por lo tanto afecta directamente al cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

(Martínez A., 2010, p.4) “El Síndrome de Burnout es un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento”

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del “quemado” es una alerta frente a la presión laboral; todo profesional puede caer en desgaste ocupacional, puesto que es un riesgo psicosocial de naturaleza global que puede prolongarse mientras sigan presentes factores estresantes en el puesto de trabajo.

En el **Ecuador**, los trabajos intelectuales y repetitivos contienen presión intensa para su realización, por lo tanto generan agotamiento profundo y continuado disminuyendo el desempeño productivo, por esta razón afecta directamente al cumplimiento de la misión y visión empresarial.

Las exigencias laborales generan un agotamiento mental afectando en las emociones que se afrontan durante la jornada diaria. Las tareas cotidianas que debe realizar a veces son demasiadas, provocando estrés, ansiedad y cansancio debido al esfuerzo que para recordar todos y cada uno de los quehaceres encomendados. (Gallegos, 2015, p.6)

En la **Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato**, el trabajo bajo presión es continuo por la cantidad de usuarios que reciben diariamente y la intensidad con la que la naturaleza de la organización se maneja, por consiguiente los colaboradores sufren desgaste ocupacional que influye en el desempeño laboral creando impotencia en el trabajador puesto que se siente cansado desde el momento que se despierta.

1.2.2. Árbol de problemas

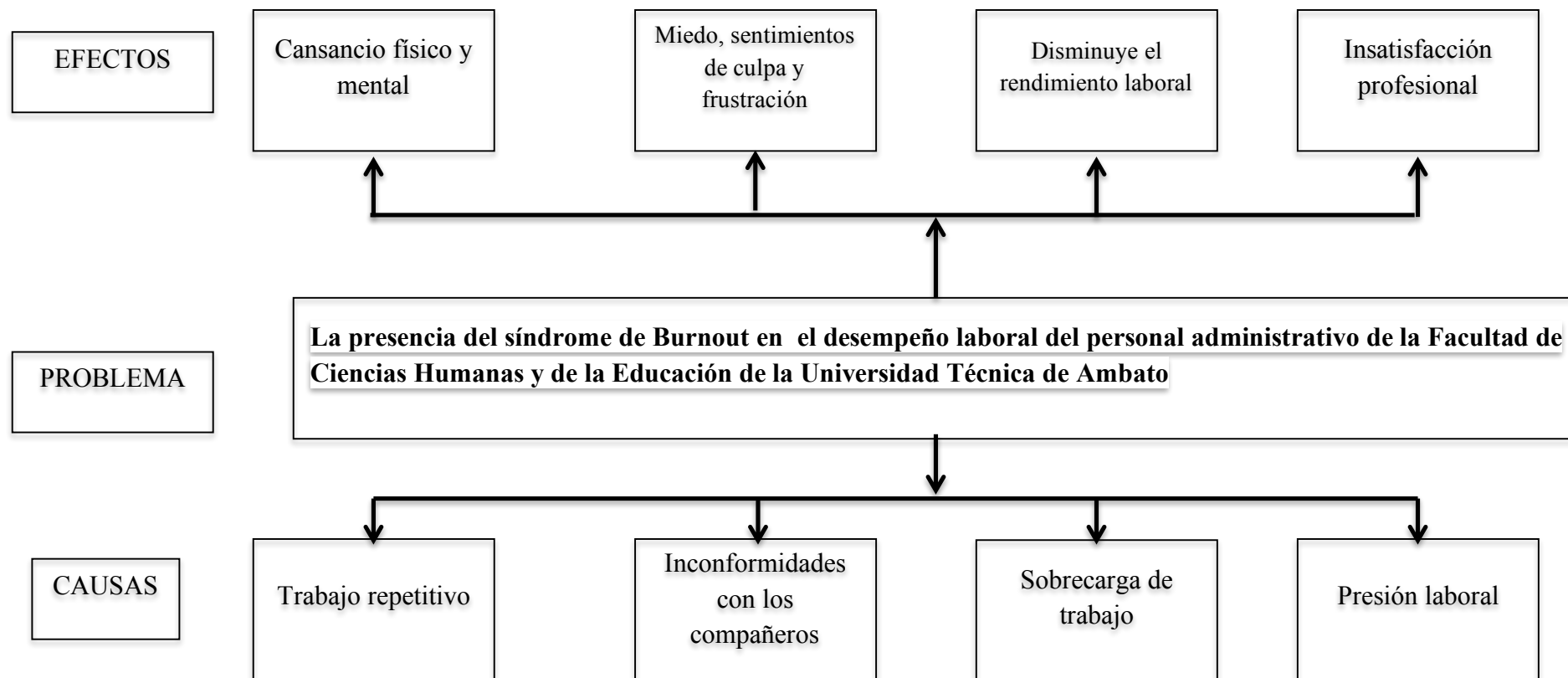


Grafico No. 1 Árbol de problemas

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

1.2.3. Análisis Crítico

En la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, los colaboradores mantienen contacto directo y continuo con usuarios de todo estrato social y con diferentes necesidades; constantemente su trabajo se acumula, esto provoca que en varias horas del día su desempeño tenga que ser exigido para lograr duplicar sus esfuerzos. El Burnout afecta directamente al cumplimiento de actividades encomendadas a cada trabajador principalmente en el trato con el cliente, esto genera en ellos un gran malestar puesto que exigen una pronta atención con calidad y eficiencia.

El trabajo repetitivo genera cansancio físico y mental en los colaboradores afectando la ejecución de las actividades de cada puesto de trabajo, por consiguiente la jornada diaria presenta una disminución en la intensidad del desempeño, de la misma manera causa distracción constante principalmente en actividades intelectuales y de atención al cliente.

Las inconformidades con los compañeros provoca miedo, sentimientos de culpa y frustración, por lo que los trabajadores no pueden realizar sus actividades eficientemente por el nivel de sobrecarga mental que deben tolerar en su horario de trabajo; los colaboradores ejecutan sus ocupaciones con recelo por temor a cometer errores y en varias ocasiones lograr que sus colegas se desempeñen de igual manera.

La sobrecarga de trabajo disminuye el rendimiento laboral puesto que los colaboradores se ven en la obligación de resolver un elevado número de conflictos hasta llegar al punto que el trabajador se siente incapaz de satisfacer las exigencias que sus actividades diarias demandan, el rendimiento es muy exigido al no tener un ritmo de trabajo concreto. La sobrecarga es producto de un incremento temporal de trabajo que en varias ocasiones son de larga duración.

La presión laboral genera insatisfacción profesional porque el colaborador se siente amenazado ante la falta de planificación en sus tareas, teniendo que realizar actividades de improviso y con un tiempo limitado, por lo tanto se produce tensión en el puesto, limitando la ejecución de las tareas hasta llegar al punto en que el empleado se siente incómodo en toda la jornada laboral; muchos trabajadores para poder convivir con esta problemática recurren a disminuir sus intereses y expectativas profesionales, limitando su rendimiento y ocasionando conflicto por su nivel de insatisfacción.

1.2.4. Prognosis

En caso de que el problema del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua no sea resuelto se podrían generar enfermedades profesionales que imposibiliten al personal desarrollar con normalidad sus actividades cotidianas.

Trabajo sin planificación provocará que el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato cada vez más vaya decreciendo, perjudicando a factores como: atención al cliente, plan de carrera, vida social y personal.

1.2.5. Formulación del Problema

¿De qué manera influye el síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua?

1.2.6. Preguntas Directrices

¿Cuáles son los síntomas del síndrome de Burnout en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua?

¿Cuáles son los niveles del desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua?

¿Se puede evidenciar los resultados de la investigación a través de un artículo académico?

1.2.7. Delimitación del problema

1.2.7.1. Delimitación de contenido

CAMPO: Organizacional

ÁREA: Psicología Industrial

ASPECTO: Seguridad Organizacional / Gestión del talento humano.

1.2.7.2. Delimitación espacial

La presente investigación se ejecutará en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua con la siguiente ubicación:

Parroquia: Huachi Chico

Cantón: Ambato

Provincia: Tungurahua

1.2.7.3. Delimitación temporal

La investigación se realizó en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua en el periodo, Octubre 2016 – Marzo 2017.

1.3. Justificación

El presente trabajo investigativo tiene como interés principal contribuir al desarrollo y crecimiento de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, se resalta que no existe un estudio anterior con relación al tema, por consiguiente no se han tomado los correctivos necesarios para disminuir el impacto del síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo.

La investigación es de **importancia teórica práctica**, puesto que aporta bibliográficamente como una guía para futuros proyectos investigativos, aportando en el estudio de riesgos psicosociales, aportando con técnicas que controlen el desempeño organizacional, por lo tanto impulsa el cumplimiento de visión y misión organizacional.

El trabajo investigativo es **novedoso** al fomentar la mejora continua a través de técnicas de prevención y control del síndrome de burnout como riesgo psicosocial presente desde hace ya muchas décadas atrás y que no ha sido tratado con anterioridad, de esa manera lograr la aceptación de los distintos métodos de desarrollo por parte del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

La investigación es de **utilidad teórica** al destacar aspectos importantes relacionados con el síndrome de Burnout en el desempeño laboral de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato

que sirvan como punto de partida para la búsqueda de posibles soluciones a esta problemática.

La investigación es de **impacto** al convertirse en una herramienta que proyecta la disminución del síndrome de Burnout mediante métodos que brinden descanso y espacios de relajación, los resultados deben ser un principio importante para la toma de decisiones en cuanto a mejora continua y desarrollo de personal.

El trabajo es **factible**; el investigador posee el conocimiento, destrezas, habilidades; posee el apoyo incondicional de los profesionales que trabajan en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, por esta razón la ejecución se realizará sin novedad alguna y aportará al mejoramiento de todos sus miembros.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Investigar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua.

1.4.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar los síntomas del síndrome de Burnout en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

Identificar los niveles del desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua.

Elaborar un artículo académico que evidencie los resultados finales de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Para poder aclarar y profundizar en el tema de Burnout y desempeño laboral es importante tener antecedentes con realidades semejantes de proyectos de investigación realizadas con anterioridad, el autor indagó en bibliotecas de las distintas universidades internacionales y se han encontrado temas similares detallados a continuación:

El Burnout es un síndrome que agrupa un conjunto de síntomas psicológicos y físicos que van evolucionando en el tiempo debido a la interacción de factores internos (variables de personalidad) como externos (entorno laboral), pero en definitiva el entorno laboral es el decisivo de la etiología de los síntomas y su curso. Y a la par con las condiciones del trabajo, los recursos personales con que cuente el individuo o la forma como la persona interprete o maneje las situaciones influyen en la frecuencia e intensidad del síndrome. Gil-Monte (Citado por Quinceno & Vinaccia, 2007, p.123)

Presentar un desempeño laboral desequilibrado en la organización puede ser motivo de interacción de varios factores; conforme han avanzado las investigaciones se determina que el conjunto de factores sociales, familiares, económicos, ambientales, comunicacionales, psicológicos, entre otros, aportan a que el síndrome de Burnout se desarrolle y se imponga en cada puesto de trabajo de la organización.

El desarrollo del síndrome de Burnout tiene cuatro etapas en las profesiones de ayuda: la primera es el entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo acompañado de altas expectativas; luego aparece el estancamiento como consecuencia del incumplimiento de las expectativas; la tercera etapa es la de frustración; y por último la cuarta etapa es la apatía como consecuencias de la falta de recursos personales del sujeto para afrontar la frustración. La apatía implica sentimientos de distanciamiento y desimplicación laboral, y conductas de evitación e inhibición de la actividad profesional. Edelwich & Brodsky (citados por Martínez A., 2010, p.49)

Todo profesional al iniciar su vida laboral se llena de varios deseos, uno de ellos es cumplir con su plan de carrera; conforme el tiempo pasa en el lugar de trabajo la intensidad del deseo disminuye puesto que la perspectiva que tenía el colaborador desde un principio fue desapareciendo, por tal motivo el empleado se deja vencer y permite la aparición del síndrome de Burnout, teniendo una baja en su desempeño y mostrando desinterés en sus actividades diarias.

Existen varios tipos de manifestaciones que podemos considerar como signos de alarma o en ocasiones como parte ya del cuadro clínico en sí: Negación: la persona afectada es la última en aceptar que tiene el problema. Aislamiento: es frecuente que la persona afectada se retire de la familia, sus colegas y amigos. Ansiedad: es la sensación persistente que tiene el médico de que algo malo va a suceder. Miedo o temor: una sensación poderosa de temor de acudir al trabajo. (Gutiérrez, Celis, Jiménez, Farías, Suarez, 2006, p.307)

Generalmente es muy complicado que un colaborador pueda decir abiertamente que está fatigado o cansado de realizar las actividades rutinarias encomendadas para el puesto, trata de buscar una salida más rápida y menos comprometida, de esa manera poder justificar su incumplimiento o su desempeño irregular.

El deterioro de la calidad de servicio de la organización, deriva de sus componentes actitudinales y especialmente de las actitudes de despersonalización. La disminución de la motivación y satisfacción laboral, junto con el deterioro del rendimiento de las personas en el trabajo, especialmente en lo que a calidad se refiere, y el incremento de la frustración va a condicionar el desarrollo de actitudes poco positivas y de desinterés. Las personas llegan a tratar a los demás como si fueran objetos y no como seres humanos. (Marrau C., 2009, p.171-172)

La calidad de servicio y atención cliente son las principales estrategias a utilizar para lograr que el usuario quede satisfecho; por lo general se pierde el sentido de brindar una buena atención puesto que al aumentar el desinterés, la calidad disminuye proporcionalmente; al detectar esta falencia se debe actuar con prontitud para evitar que se siga desarrollando y no se genere un mal hábito dentro del puesto de trabajo, la carta de presentación de la organización son sus colaboradores.

Las diferencias entre el tedio o aburrimiento en el trabajo es que el "burnout" es fruto de repetidas presiones emocionales, mientras que el tedio puede resultar de cualquier presión o falta de innovación. Ambos términos son equivalentes cuando se producen como resultado de una insatisfacción del trabajo con la gente. (Gallego A., 1991, p.259)

El síndrome de Burnout suele ser confundido con otras manifestaciones psicosomáticas, entre ellas tenemos el desgano, despreocupación y otros factores que confunden al trabajador y a quien está dirigiendo; es necesario realizar evaluaciones periódicas del estado de los colaboradores para poder así determinar la presencia del Burnout y corregir a tiempo, teniendo en cuenta que la utilización de recursos no es una pérdida, al contrario invertir en el bienestar de los trabajadores genera un desarrollo paulatino de la organización.

2.2. Fundamentación

2.2.1. Fundamentación filosófica

El presente proyecto investigativo esta direccionado al paradigma critico-propositivo, que examina la problemática y emite un juicio de valor, por tal motivo se busca generar un cambio en las situaciones abordadas a través de un proceso metodológico y sistemático.

2.2.2. Fundamentación Epistemológica

El ser humano tiene una parte muy importante para la motivación, es la lucha diaria por alcanzar sus metas y objetivos, teniendo como prioridad la seguridad y salud del colaborador, por tal motivo es necesario poner en práctica los conocimientos adquiridos y enfocarlos en el desempeño.

2.2.3. Fundamentación legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Asamblea ecuatoriana, 2008, p.29)

LOSEP

Art. 23.- De su cumplimiento.- De conformidad con lo que determina el artículo 50 de la LOSEP, el Ministerio de Relaciones Laborales y la UATH o la que hiciere sus veces, vigilará el cumplimiento de los deberes, derechos y prohibiciones de las y los servidores establecidos en la citada ley y este Reglamento General.

Los derechos de las o los servidores públicos previstos en el artículo 23 de la LOSEP son irrenunciables de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. (Correa R. 2011, p.10)

Art. 228.- De la prestación de los servicios.- Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales. (Correa R. 2011, p.76)

Art. 230.-Medicina preventiva y del trabajo.- El plan contemplará un programa de medicina preventiva y del trabajo, a través del cual se desarrollarán todas aquellas actividades tendientes a promover y mejorar la salud, tales como medicina preventiva, exámenes médicos periódicos, servicios médicos y de primeros auxilios, investigación y análisis de enfermedades determinando causas y para establecer medidas preventivas y elaboración de estadísticas médicas. (Correa R. 2011, p.77)

Art. 231.- Higiene ocupacional.- El plan de salud ocupacional comprenderá de un programa de higiene ocupacional tendiente a identificar, reconocer, evaluar y controlar los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de las y los servidores y obreras u obreros. (Correa R. 2011, p.77)

Art. 232.-Seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales.- Las instituciones que se encuentran en el ámbito de la LOSEP, deberán elaborar y ejecutar en forma obligatoria el Plan Integral de Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos, que comprenderá las causas y control de riesgos en el trabajo, el desarrollo de programas de inducción y elaboración y estadísticas de accidentes de trabajo, análisis de causas de accidentes de trabajo e inspección y comprobación de buen funcionamiento de equipos, que sea registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales”. (Correa R. 2011, p.77)

2.4 Categorías fundamentales.

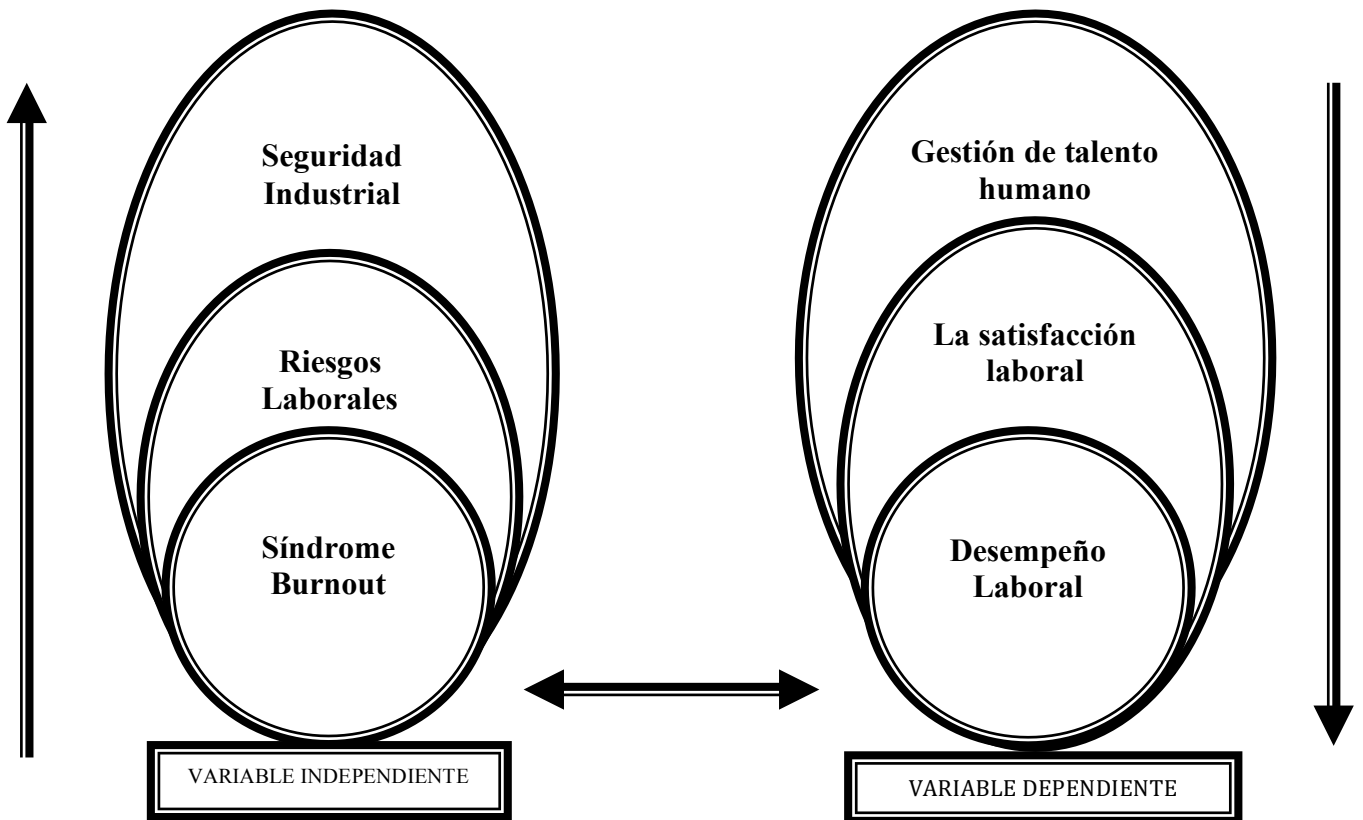


Gráfico No. 2 Categorías fundamentales
Elaborado por: Mauricio Poveda

2.4.1. Constelación de Ideas. (Variable independiente)

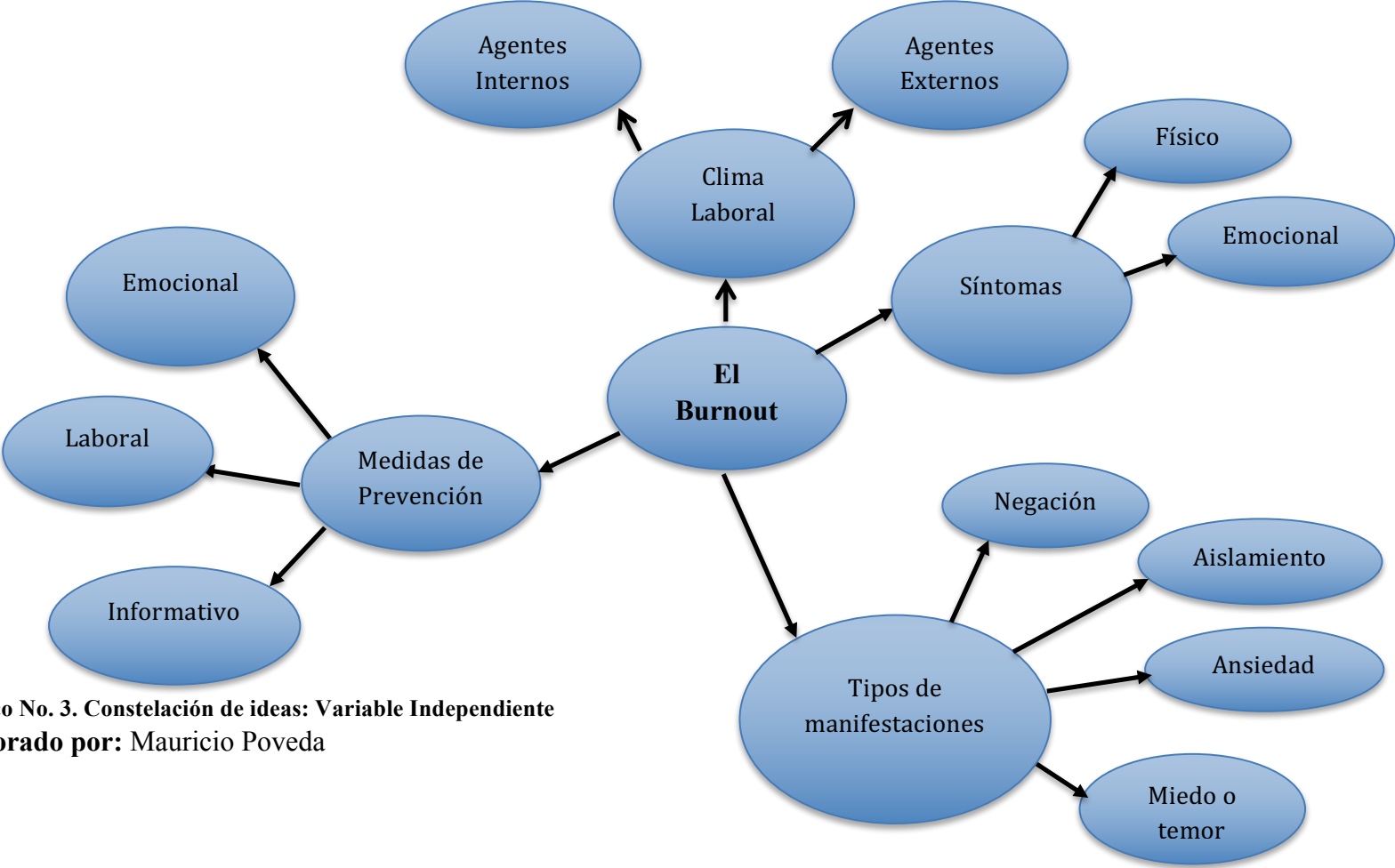


Gráfico No. 3. Constelación de ideas: Variable Independiente
Elaborado por: Mauricio Poveda

2.4.2. Constelación de Ideas. (Variable dependiente)

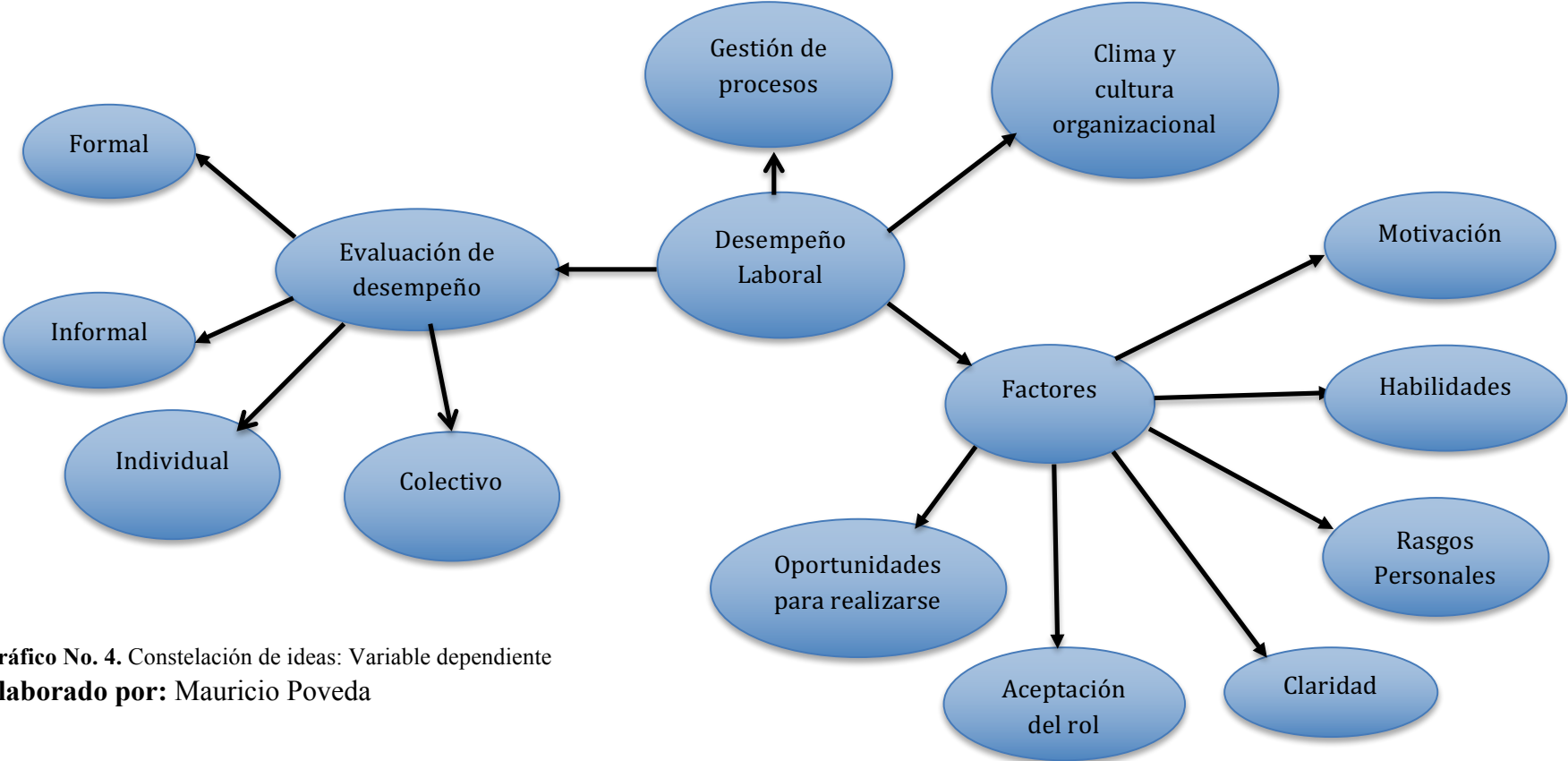


Gráfico No. 4. Constelación de ideas: Variable dependiente
Elaborado por: Mauricio Poveda

2.5. Fundamentación Teórica: Variable Independiente

2.5.1. El Burnout

Maslach C. (Citada por Bosqued M., 2008, p.20) define al Síndrome de Burnout como “Un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”.

Actualmente no existe trabajador que no haya sufrido de agotamiento en su jornada laboral, al estar agotado el colaborador llega a sentirse separado física y cognitivamente; generalmente no tiene una afectación directa para con el involucrado sino que perjudica mayoritariamente a la empresa y a los usuarios de la misma, el desempeño disminuye afectando a su efectividad y al desarrollo de su realización personal.

Freudenberger H. (Citado por Falgueras M, 2014, p.26) detalla al síndrome de Burnout como “Un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía”.

La acumulación de tareas y la presión existente en cada una de ellas, causa en cada colaborador la necesidad de aumentar la intensidad en sus actividades profesionales; al no existir un control en la energía personal, el trabajador la desgasta a tal punto que al final del día, el empleado termina exhausto, permitiendo que el estrés se siga expandiendo en su interior sin que la persona se dé cuenta.

Clima Laboral

El clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, entre otros. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras en la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, y en casos extremos, por estados de agresividad, tumulto e inconformidad, comunes en los enfrentamientos frontales con la organización. (Chiavenato I. 2011, p. 49)

Para definir el clima laboral tenemos a los factores internos como la calidad de comunicación con los líderes y compañeros de la empresa, de igual manera el programa de sanciones y recompensas enfocado a su desempeño; por otro lado se tienen los factores externos, éstos son más apegados al ámbito familiar y social (amigos); los dos escenarios determinan la motivación y confianza de cada persona y ella a su vez genera un clima laboral positivo o negativo, esa tarea dependerá de cómo cada colaborador asimile los factores internos y externos presentados en su diario vivir.

Hellrieger & Slocun (Citados por Manosalvas C., 2015, p.7) mencionan que “El clima organizacional es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente”.

La organización contiene una gran cantidad de factores que adecuan a los colaboradores según las necesidades empresariales, entre ellos tenemos el compañerismo, camaradería, trabajo en equipo, entre otros; es necesario que exista una interacción constante con cada factor para obtener un clima laboral positivo que genere tranquilidad en la jornada de trabajo y así disminuir la posibilidad de padecer del Síndrome de Burnout.

Síntomas

Los signos físicos son fáciles de ver. Para empezar, hay un sentimiento de agotamiento y fatiga, incapacidad para superar un resfriado, dolores de cabeza frecuentes y molestias gastrointestinales, dificultad para dormir y ahogos...Signos adicionales son la facilidad para enfadarse y la irritación y frustración frecuentes. En cuanto a su manera de pensar, la persona se convierte en un libro cerrado, se vuelve excesivamente rígida, testaruda e inflexible. (Rivera L., 2010, p.114)

Como puntos de partida para identificar al Síndrome de Burnout en nuestras filas, es primordial notar las manifestaciones físicas que los colaboradores pueden padecer; generalmente los trabajadores presentan más de un signo, los dolores de cabeza, desconcentración y escasa tolerancia hacia sus compañeros, jefes inmediatos y actividades diarias suelen ser más frecuentes en la mayoría de organizaciones, sin importar su razón de ser. Es primordial establecer un control continuo para poder observar el nacimiento de estas afectaciones y contrarrestarlas de manera inmediata.

El hombre, en su trabajo diario, produce una serie de modificaciones en el ambiente de trabajo que van a actuar sobre el individuo, ejerciendo sobre él una influencia que puede dar lugar a la pérdida de equilibrio de la salud y a lo que conocemos como “patologías o daños del trabajo, que son enfermedades o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo”. El trabajo y la salud, por tanto, están claramente interrelacionados. (De la Sota S., 2003, p.1)

Al momento que un colaborador presenta disminución en los niveles de salud, seguramente estamos presenciando el desarrollo del síndrome de Burnout; las manifestaciones somáticas son la mejor vía para detectar la presencia del síndrome, por lo tanto entre más continuo se enferme un trabajador, más avanzado estará el Burnout.

Tipos de manifestaciones

La información clara y diáfana que los trabajadores reciben (de los compañeros y de los supervisores) sobre la eficacia de su trabajo llevada al máximo induce y potencia el agotamiento, la deshumanización en el trabajo, y pronostica la aparición de síntomas de debilitamiento y tensión, y de dolores cardiovasculares y generales. (Boada, Vallejo, Argulló., 2004, p.129)

La claridad con la que se lleven los procesos comunicacionales y la calidad del compañerismo determinará los niveles de motivación de los colaboradores, caso contrario el trabajador se sentirá aislado, creando en él, miedo a comunicarse con sus compañeros y superiores; generalmente el trabajador no acepta sus estados de ansiedad por tener un espacio de desarrollo profesional basado en armonía.

Es habitual dibujar la imagen de la persona “quemada” como alguien “amargado”, sin ganas ni voluntad para emprender cualquier tarea. En parte como una consecuencia de los efectos descritos, los sentimientos de irritabilidad, disgusto y agresividad han sido también frecuentemente citados. (Moreno, Gonzales & Garrosa, 2001, p.3)

La pérdida de interés por realizar las actividades cotidianas del puesto de trabajo hace que el colaborador evite ser tomado en cuenta en los procesos de la organización, se limita a mantener constante comunicación con sus compañeros y jefes inmediatos para que no se aumenten sus tareas; el trabajador se molesta con mucha facilidad cuando se lo nombra para determinada actividad porque siente que sus responsabilidades aumentarán.

Medidas de prevención

Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud. (Gonzales R., 2003, p.4)

Cada área de trabajo es distinta, cada una de ellas debe tener una adaptación a la realidad que ésta maneje; generalmente se debe ejecutar un plan de rotación de

actividades genéricas para crear mayor movilidad en conocimiento y evitar caer en acciones repetitivas, estructurando así un equilibrio entre el colaborador y las particularidades del puesto.

Debido a que se ha observado un aumento en la incidencia de este síndrome en personas que se dedican a la intervención social (profesionales de la salud, docentes médicos y no médicos, trabajadores sociales, etc.), y al creciente riesgo que existe por el contexto cultural social y económico en el que se desenvuelven, se han planificado mecanismos de prevención, que son: 1) Apoyo emocional: relacionado con el afecto, confianza y preocupación que un individuo experimenta proveniente de otro; 2) Apoyo instrumental: que son los recursos materiales económicos o de servicio con los que cuenta el profesional; 3) Apoyo informativo: que la permite a un sujeto conocer una situación y poseer unos instrumentos para afrontarlo; 4) Apoyo evaluativo: que es un feedback de las acciones que el profesional va emprendiendo y le permite procesar su efectividad. (Gonzales R., 2003, p.4)

Es de vital importancia brindar toda clase de apoyo al colaborador sin importar la circunstancia o realidad del puesto de trabajo, al otorgar todas las facilidades para que el trabajador pueda desenvolverse en su actividad diaria, refresca al empleado física y psicológicamente, por lo tanto el desarrollo del síndrome de Burnout en el personal sería catalogado como bajo.

2.5.2. Riesgos Laborales

Riesgo es todo aquello que puede generar un evento no deseado y traer como consecuencias perdidas y/o daños. Generalmente, cuando ocurren pérdidas estas conllevan una consecuencia financiera que afecta de alguna manera el ingreso, presupuesto, flujo de caja de un ente, persona o empresa que está sujeto o sumergido dentro de ambientes que pueden inducir eventos catastróficos en grados variables que de alguna manera afectan al individuo o empresa. (Diz E., 2015, p.1.)

Diariamente los colaboradores están expuestos a riesgos que pueden provocar una afectación directa o indirecta hacia su salud mental o física; toda causa tiene un efecto, y si presentamos a al riesgo como una causa, los posibles efectos serían pérdida de energía en el trabajo, accidentes laborales, deserción, entre otros; todo

ello obliga a que la empresa invierta en métodos que contrarresten los riesgos y así evitar hacer uso del factor económico.

Riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca y la severidad del mismo. Art. 4, 2.o Ley de Prevención de Riesgos Laborales Española, citado por: Gonzales A. (2006, p. 21) cita el Art. 4, 2.o Ley de Prevención de Riesgos Laborales Española.

Es de conocimiento general que en todo puesto de trabajo, sin importar la actividad que el colaborador realice en su jornada laboral, los riesgos siempre estarán presente, se los van identificando de acuerdo con la intensidad o gravedad con la que se presenta, de ello dependerá la atención inmediata o el trato leve pero constante que se ejecute a cada trabajador afectado; es trascendental que una vez identificado el riesgo, sea tratado con prontitud y eficacia.

(Rubio J., 2015, p. 4) “De la convivencia con este ambiente orgánico, psíquico y social, pueden derivarse situaciones agresivas para la salud, es decir, que atenten contra el equilibrio fisiológico, psíquico y social, que hemos definido como salud”.

Se debe tener en cuenta que el estado ambiental del puesto de trabajo afecta directamente al colaborador en aspectos psicológicos, fisiológicos, incluso sociales o la interacción con sus compañeros y jefe inmediato; muchos de los riesgos laborales inmiscuidos en el ambiente de trabajo son casi imperceptibles, por tal motivo el control de los mismos no se presentan desde la fase inicial.

(Gonzales A., 2006, p. 27-28) “Los factores de riesgo serán los elementos que hay que analizar para controlar que las condiciones de trabajo sean las adecuadas para mantener la salud de los trabajadores”.

El espacio en el cual se desarrolla la actividad laboral se constituye con varios elementos que pueden atentar contra la integridad del colaborador, son de distinta naturaleza y grado de peligrosidad; a todos estos elementos se determinan como

factores de riesgo, los mismos que forman parte de la jornada de trabajo de toda organización.

Se entiende por sobre carga térmica a la cantidad de calor que el organismo puede intercambiar con el ambiente y que ha de disiparse para mantener constante la temperatura interna. Es la carga de calor neta a la que están expuestos los trabajadores por la contribución combinada de calor metabólico y de los factores ambientales externos: temperatura del aire, humedad, calor radiante, velocidad de movimiento del aire y el efecto de la vestimenta. (Robledo F., 2013, p.24)

Se ha considerado a la sobre carga térmica como un riesgo importante en el puesto de trabajo, normalmente el personal está expuesto a generadores calóricos como las computadoras a través de su unidad de procesamiento central (CPU), o el reflejo solar a través de las ventanas, esto sumado a la constante presencia de usuarios, teniendo en cuenta que el ser humano es de sangre caliente y es generador calórico, hace que la temperatura del espacio laboral desarrolle un malestar en los trabajadores y los niveles de estrés aumentan.

(Gonzales, Floría & Gonzales, 2011, p.28) “Entenderemos como factor de riesgo aquella condición de trabajo que puede provocar un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores”.

Las condiciones de trabajo no solamente se enfocan en la temperatura del ambiente, en la luminosidad del espacio o si la infraestructura es la adecuada para desarrollar las actividades; existen factores silenciosos que afectan la salud del trabajador por ejemplo: sobre carga de trabajo, calidad en la comunicación con compañeros y jefe inmediato, estabilidad laboral, satisfacción profesional, entre otros; todos estos factores de riesgo provocan el desgaste de energía en el colaborador y permite el desarrollo de enfermedades.

Se entenderá por enfermedad profesional la contraída a consecuencia del trabajo ejecutada por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposición de aplicación y desarrollo de esta ley, y que esté provocada por la

acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional. Art. 116 Ley General de la Seguridad Social, citado por (Gonzales, Floría & Gonzales, 2011, p.25)

Trabajar con riesgos constantes durante toda la jornada laboral podría generar en los colaboradores lo que conocemos como enfermedades profesionales.; mencionadas enfermedades pueden ser de carácter temporal o permanentes, cualquiera de las dos produce inversión económica para la empresa, no solamente en velar por el bienestar del trabajador, sino también la ausencia del empleado en el puesto de trabajo produce un retraso en el cumplimiento de las actividades cotidianas.

Las características fundamentales de estas manifestaciones del daño son:

En el accidente, el daño para la salud se presenta de forma brusca e inesperada. Es el indicador inmediato y más evidente de unas malas condiciones de trabajo.

En la enfermedad, el daño lo constituye un deterioro lento y paulatino de la salud del trabajador producido por una exposición crónica a condiciones adversas durante la realización del trabajo.

Otras patologías, derivadas de la carga de trabajo, tanto física como mental. (Gonzales, Floría & Gonzales, 2011, p.24)

Tener excelentes condiciones de trabajo es de vital importancia tanto para la empresa como para el colaborador, de ello dependerá el desarrollo o el deterioro en el desempeño, pero más aún en la salud física y mental del empleado, en caso de que la organización cumpla responsablemente con las normas de prevención de riesgos, se podrán contrarrestar y evitar su crecimiento en la empresa.

2.5.3. Seguridad Industrial

La seguridad industrial está directamente vinculada a la actividad y, dentro de ella, fundamentalmente a los medios que se emplean en la actividad industrial, locales, instalaciones, equipos y productos, y su control relativo al daño que pudieran sufrir tanto las personas como el medio ambiente o el patrimonio. (Gonzales, Floría & Gonzales, 2011, p.48)

Las tareas ejecutadas en el horario laboral se deben realizar con todas las medidas de seguridad posible, los trabajos de oficina son tan peligroso como los empleos que manejan maquinaria u objetos con alto nivel de peligrosidad; es importante conocer que un lugar de trabajo seguro ayuda a desarrollar las actividades con normalidad y brinda tranquilidad al colaborador.

La seguridad en el trabajo controla la actuación del trabajador en su entorno laboral en relación con la tarea que realiza, en especial con los espacios de trabajo, maquinas, útiles, herramientas, materiales, procesos y organización, así como las instalaciones utilizadas o por las que puede verse afectado para lograr el objetivo empresarial. (Gonzales, Floría & Gonzales, 2011, p.48 - 49)

Es necesario establecer parámetros de control continuo en cuanto al entorno en donde el colaborador ejerce su actividad, teniendo en cuenta que los materiales en el área de trabajo, de no tener un control adecuado de los mismos resultan un peligro constante que pueden afectar a la salud de los empleados, generando enfermedades profesionales que afectaran el cumplimiento de metas organizacionales.

El objeto de la higiene industrial es la prevención de las enfermedades profesionales causadas por los contaminantes físicas, químicas o biológicas que actúan sobre los trabajadores. La metodología de aplicación de la Higiene Industrial está basada en la identificación, medición, evaluación y control de los contaminantes presentes en el ambiente de trabajo. (Gonzales, Floría & Gonzales, 2011, p.133)

Las diferentes exigencias de cada puesto de trabajo generan factores de riesgo que con el tiempo puede desencadenar una serie de enfermedades profesionales, por tal motivo se debe identificar el nivel de riesgo existente en cada puesto de trabajo, una vez identificado el factor se debe evaluar en qué nivel se encuentra para estructurar un plan de control del mismo y evitar su desarrollo.

Factores derivados de las características del trabajo: Considerando incluidos en este grupo las exigencias que la tarea impone al individuo que las realiza (esfuerzos, manipulación de cargas, posturas de trabajo, niveles de atención, etc.) asociadas a cada tipo

de actividad y determinantes de la carga de trabajo, tanto física como mental, pudiendo dar lugar a la fatiga, tanto física como mental. (Cortes J., 2009, p.48)

Los factores existentes en el área de trabajo van a permanecer constantemente desarrollándose y generando una disminución en la energía del colaborador; la fatiga mental es un factor muy común en los trabajos de oficina, por tal motivo genera malestar en el empleado e impide el desarrollo normal de las actividades, afectando al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

Factores derivados de la organización del trabajo: Se incluyen en este grupo los factores debidos a la organización del trabajo (tareas que lo integran y su asignación a los trabajadores, horarios, velocidad de ejecución, relaciones jerárquicas, entre otros). Considerados a su vez agrupados en:

Factores de organización temporal (jornada y ritmo de trabajo, trabajo a turno o nocturno.).

Factores dependientes de la tarea (automatización, comunicación y relaciones, status, posibilidad de promoción, complejidad, monotonía, minuciosidad, identificación con la tarea, iniciativa.). (Cortes J., 2009, p.49)

Es primordial conseguir un equilibrio en el puesto de trabajo, es decir que el ritmo laboral vaya de la mano con una jornada responsable, actividades que no generen presión excesiva en los colaboradores y un manejo eficiente de las relaciones con sus pares y superiores; es necesario generar ciertos cambios de actividades para evitar caer en repetición constante, si bien es cierto es complejo rotar responsabilidades por el nivel de conocimiento del colaborador, por tal motivo se debe crear un plan que busque el desarrollo profesional del personal y el cumplimiento de objetivos.

Consecuencias derivadas de la carga de trabajo: La carga de trabajo, entendida como «el conjunto de requerimientos tanto físicos como psíquicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral» puede dar lugar, si resulta excesiva, al fenómeno de la fatiga tanto física o muscular como psíquica o mental. (Cortes J., 2009, p.50)

Las exigencias físicas y psicológicas a corto plazo (niveles extremos) o largo plazo (nivel bajo/medio constante) generan que la carga de trabajo llegue a fatigar al colaborador, al ser afectado un trabajador éste se encarga de distribuir el cansancio en sus compañeros; aquí se desarrolla un efecto dominó, en donde poco a poco se va afectando a cada empleado hasta que el malestar sea general.

La fatiga mental viene determinada por la cantidad y tipo de información que el trabajador se ve obligado a manejar durante el desarrollo de su trabajo y por el tiempo de que este dispone para dar respuesta a las informaciones recibidas. Pudiendo dar lugar a una serie de síntomas como irritabilidad, insomnio, falta de energía y voluntad para trabajar, estados depresivos, alteraciones somáticas (mareos, problemas digestivos, alteraciones del apetito, ritmo cardíaco irregular, depresión, etc.). (Cortes J., 2009, p.50)

Una de las principales afectaciones en los puestos de trabajo y que genera disminución en el desempeño, malestar general, es sin lugar a dudas la fatiga mental, esto puede ser confundido con cualquier otra afectación debido a que trae consigo muchos síntomas somáticos como la escasa necesidad de sueño, desinterés en las actividades laborales, alteraciones gástricas con disminución del apetito, sentimiento de culpa y depresión; la atención psicológica en el trabajo brinda opciones para poder superar la fatiga mental y así generar bienestar laboral.

2.6. Fundamentación teórica: Variable dependiente

2.6.1. Gestión de talento humano.

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (Chiavenato I., 2005, p. 4)

La importancia que tiene la gestión de talento humano dentro de la organización solo se ve reflejada en resultados, si la organización mantiene un equilibrio de

factores como la cultura, ambiente, procesos de incentivos, entre otros, se reflejará en el rendimiento de los colaboradores y en la calidad que realizan su trabajo; los procesos de ejecución de actividades y la tecnología que se utiliza en el área de trabajo facilita el análisis de las fases de aplicación de la gestión de talento humano.

En vez de invertir directamente en los clientes, están invirtiendo en las personas que los atienden y les sirven, y saben cómo satisfacerlos, y encantarlos. Las personas constituyen el elemento básico del éxito empresarial. La estrategia constituye el plan general o enfoque global que la organización adopta para asegurarse de que las personas puedan cumplir la misión organizacional de manera adecuada. (Chiavenato I., 2005, p. 1-2)

Con el pasar del tiempo toda organización comprendió que la inversión en el talento humano es la mejor manera de conseguir una estabilidad entre un buen servicio y un cliente satisfecho; es relevante encontrar la manera de que los colaboradores se empoderen de la misión y visión empresarial y por si solos enfoquen sus energías en cumplirlas, la gestión de talento humano cambio la idea empresarial y sus resultados permitieron su estadía permanente en las mismas.

Las personas pueden ser vistas como socias de las organizaciones. Como tales, son proveedoras de conocimientos, habilidades, capacidades indispensables y sobre todo, del más importante aporte a las organizaciones: la inteligencia, que permite tomar decisiones racionales e imprime significado y rumbo a los objetivos generales. En consecuencia las personas constituyen el capital intelectual de la organización. Las organizaciones exitosas descubrieron esto tratan a sus miembros como socios del negocio y no como simples empleados. (Chiavenato I., 2005, p. 4)

El capital intelectual es el nuevo tesoro de las organizaciones, por tal motivo satisfacer las necesidades generales de los colaboradores se ha convertido en un factor urgente; la empresa conoce que un trabajador bien atendido y satisfecho genera mayores ideas de solución de conflictos y de producción, generando un servicio de excelencia para satisfacer necesidades; la empresa y el trabajador

forman un vínculo fuerte e íntimo que desarrolla una estabilidad entre las dos partes.

Aspectos fundamentales de la gestión moderna de personas
La gestión del talento humano se basa en tres aspectos fundamentales: 1. Son seres humanos: están dotados de personalidad y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales; 2. Activadores inteligentes de los recursos organizacionales: Las personas son fuente de impulso propio que dinamizan la organización, y no agentes pasivos, inertes y estáticos; 3. Socios de la organización: Invierten en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc. Con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones: salarios, incentivos financieros, crecimiento profesional, carrera, etc. Cualquier inversión solo se justifica cuando trae un retorno razonable. (Chiavenato I., 2005, p. 4)

La gestión del talento humano se caracteriza por unificar los factores positivos por parte del colaborador y de la empresa mismo, esta fusión es utilizada para el desarrollo organizacional y el crecimiento personal del trabajador y el cumplimiento de su plan de carrera, en este caso hablamos de un ganar-ganar; prima el compromiso y el cumplimiento de los diferentes parámetros establecidos por las dos partes, en caso de que no exista un empoderamiento de una de las partes el desequilibrio podría ganar campo y permitir que el desarrollo bipartito se estanque.

Modelos centralizados de la gestión del talento humano, el órgano de RH monopoliza todas las funciones de RH: recluta, selecciona, entrena, remunera, evalúa, promueve, desvincula o jubila. Tratamiento genérico igual para todos los empleados: horarios, salarios, tareas, reglas iguales para todos. Reglas establecidas por la media o la mediana para todos. (Chiavenato I., 2005, p. 10)

Es necesario estandarizar procesos en la organización, esto permite ahorrar una gran cantidad de recursos y agiliza la culminación de las actividades; es aún más importante cuando la ejecución de las actividades está en manos de recursos humanos, en caso que no se estandarice procesos se generaría malestar en los colaboradores, el simple hecho que un par gane más que el otro par podría

desarrollar un ambiente de envidia y de comentarios negativos entre compañeros de trabajo.

Modelo descentralizado de la gestión del talento humano, los gerentes asumen las responsabilidades sobre sus subordinados: reclutan, seleccionan, entrenan, compensan, evalúan, promueven, desvinculan y jubilan. Tratamiento específico e individual para cada empleado: horarios, salarios, tareas y metas específicas e individuales. Soluciones a la medida de cada persona de acuerdo con sus diferencias individuales. (Chiavenato I., 2005, p. 10)

El simple hecho de no designar funciones y procesos, limitar espacios de participación y no cumplir con la competencia que mantiene recursos humanos no genera un desarrollo profesional en los colaboradores, al contrario esto puede retrasar el desarrollo de metas organizacionales en busca del cumplimiento de la misión y visión de la misma; al asumir los gerentes toda la responsabilidad existe la posibilidad de que las actividades no tengan el éxito deseado, es necesario y recomendado que se permita la responsabilidad total a recursos humanos.

2.6.2. La satisfacción laboral.

La satisfacción laboral (SL) se define como el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo y que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de su importancia y responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de esta percepción subjetiva de las experiencias laborales y que son congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas. (Torres, Chávez, Lizárraga, Guerra, 2007, p.148)

El conjunto de factores positivos recibidos por parte de los colaboradores aportan a que el trabajador se sienta cómodo en su área laboral; un empleado satisfecho es un empleado que realiza sus actividades a conciencia, con entusiasmo y enfocado a la satisfacción al cliente y al cumplimiento de las metas y objetivos de la organización, el bienestar de cada colaborador busca que la misión y visión se ejecute positivamente.

La satisfacción del empleado influye sobre la del cliente”(a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario), reconociendo que una atmósfera interna de calidad crea un ambiente que lleva a satisfacer a los clientes externos o usuarios, así mismo la empresa que satisface las demandas de sus empleados está en una situación ideal para satisfacer la de los clientes o usuarios. (Ponce, Reyes, Ponce, 2006, p. 66)

Los usuarios son los perceptores principales para captar si el colaborador está satisfecho o no con su trabajo, generalmente un trabajador con todas sus necesidades cubiertas brinda un servicio de excelencia, pasa lo contrario cuando el empleado se siente frustrado; la organización busca satisfacer al cliente, pero primero debe satisfacer las necesidades de sus trabajadores para que ellos rindan positivamente.

(J. Sobrequés, J. Cebrià, Segura, C. Rodríguez, M. García y S. Juncosa 2002, p. 72) “Una buena relación interpersonal aumenta el grado de satisfacción e ilusión por el trabajo. En contrapartida, una mala relación en los equipos de atención primaria también se ha descrito como un factor paradójicamente de riesgo de desgaste”.

La comunicación con superiores y con los pares es primordial para que el ambiente de trabajo sea el propicio para desarrollar las actividades oportunamente, si el ambiente se torna tenso y conflictivo el rendimiento del colaborador podría verse afectado; si la comunicación en el área de trabajo es positiva el empleado lo demuestra a través de su trato con el usuario y productividad en general.

Generalmente es bastante difícil influir en los determinantes de la satisfacción laboral, ya que no siempre es posible modificar los factores estructurales de las organizaciones (modificar los puestos de trabajo, mejorar las condiciones de trabajo, aumentar remuneraciones) o pretender modificar la predisposición de la personalidad de los trabajadores o los rasgos culturales de la comunidad en que viven los trabajadores. (Yáñez, Carmona y Ripoll 2010,p199)

Generalmente las organizaciones tienen en cuenta que no siempre se puede cumplir con las expectativas laborales de los colaboradores, la empresa no puede modificar aspectos como cultura, misión, visión y remuneraciones solo para que los trabajadores se sientan satisfechos, no es la empresa la que se debe modificar a su talento humano, son los empleados quienes deben adaptarse a la organización.

En cuanto a la institución, se presenta un deterioro de las relaciones en el trabajo con aumento de conflictos, incremento de la insatisfacción laboral, propensión al abandono del puesto y ausentismo, con las consecuentes pérdidas de eficacia y eficiencia en su labor; se presenta una disminución de la calidad del servicio, con insatisfacción de los usuarios; pérdida de compromiso con la organización y del sentido de pertenencia; aumento de rotación laboral; e incremento de accidentes laborales, entre otros. (Rojas ML, Zapata JA, Grisales H, 2009, p. 2)

El generar un ambiente de trabajo donde primen los conflictos, malos entendidos, entre otros factores, da paso a que en el área de trabajo los colaboradores pierdan el interés por cumplir eficazmente con sus obligaciones, muchos de ellos podrían pensar en que estarían mejor en otro puesto o en otra empresa; el trato correcto entre compañeros y desarrollar un ambiente de cooperación y camaradería ayuda a que los empleados se sientan más felices en su trabajo.

(Juárez S., 2012, p. 313) “Crear un punto de equilibrio permitirá a la organización contar con un personal altamente identificado, capaz de compartir valores, estilos de comunicación y normativas, para lograr un objetivo común en un clima laboral satisfactorio”.

La organización deberá establecer parámetros donde se deban cumplir con ciertas necesidades de los colaboradores en base a las prioridades de la empresa, es decir encontrar el ganar-ganar para que tanto el trabajador como la empresa lleguen al punto de satisfacción, de no hacerlo la empresa principalmente se vería seriamente afectada en su propósito de cumplir con su visión y misión.

La satisfacción laboral puede verse de tres maneras: en función de i. La personalidad o la disposición general del individuo, ii. Las

opiniones de otras personas en el lugar de trabajo del individuo, o bien, iii. Las características del puesto de trabajo del individuo. (Arnold, Randall, 2012, p. 213)

Para que un trabajador realmente sienta satisfacción general por su trabajo debe tener en cuenta factores como su predisposición para afrontar cambios, aceptar críticas constructivas, y adaptarse a las diferentes características que brinda el puesto de trabajo, generalmente el incumplimiento de uno de estos factores puede generar insatisfacción en el área laboral.

2.6.3. Desempeño laboral.

(Werther,Davis,Guzman, 2014,p. 216) “Mediante la realimentación sobre el trabajo que se realiza, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el rendimiento de cada integrante de la organización”.

Toda empresa necesita que sus colaboradores, generen altos niveles de productividad y servicios de excelencia; existen varios factores que aumentan o disminuyen el desempeño de los trabajadores, cada trabajador tiene su propio estilo de trabajo y para ellos puede ser el mejor desempeño en su área de laboral, para otros la mejor manera de mantener un desempeño positivo es cumplir con las normativas de la institución; sea cual sea el camino se debe mantener como principio fundamental velar por el cumplimiento de la visión y misión empresarial.

Nuestro interés particular no está en el desempeño en general, sino, específicamente, en el desempeño en un puesto, o sea, en el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. (Chiavenato I, 2007, p. 243)

La institución debe tener en cuenta que la realidad y las necesidades de cada persona, ambiente y actividades del puesto de trabajo son diferentes, por tal

motivo se debe establecer mecanismos de evaluación y control distintos, de acuerdo a cada área laboral, satisfaciendo con todas las necesidades de la organización y del talento humano.

Los niveles de desempeño constituyen un parámetro que permite medir el grado en que se están alcanzando las metas para las cuales se estableció la labor. Son indispensables para los gerentes y los especialistas de administración de capital humano, porque permiten evaluar y medir el desempeño general y controlarlo. (Werther, Davis, Guzman, 2014, p. 97)

Conocer el nivel de desempeño de manera general y específica es importante para saber cómo camina la organización; toda institución se plantea objetivos, y sabe que depende del desempeño de los colaboradores para cumplirlos o no; generalmente las organizaciones optan por implantar el sistema de presupuestos mensuales, de esa manera si el trabajador cumple con lo establecido para el mes, la empresa sabrá si el empleado cumple con o no con las actividades encomendadas.

(Chiavenato I., 2007, p. 243) “El valor de las recompensas y la percepción de que estas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer”.

Generalmente los colaboradores esperan algo más que su remuneración mensual unificada, para desempeñarse mejor en su puesto de trabajo, el empleado no se conforma fácilmente, siempre espera algo más de la empresa, por tal motivo la mayoría de las instituciones han optado por implantar un sistema de recompensas, entre ellas tenemos capacitaciones, incentivos económicos, incentivos materiales, ascensos, entre otros; lo que se quiere encontrar es el bienestar del trabajador y el desarrollo de su desempeño en la organización.

(Chiavenato I., 2007, p. 243) “La excelencia del desempeño surge, de forma natural, cuando las personas comparten la misma misión y cuando coinciden en los principios que las orientan”.

El momento que un trabajador ingresa a la institución, la inducción debe direccionarse a empoderar a la persona con los objetivos, misión y visión empresarial, con ello el colaborador centrará sus esfuerzos y energías en buscar los mejores métodos para satisfacer las necesidades de la organización, permitiendo que su desempeño sea natural y no necesite de presión alguna.

En este sentido, las organizaciones en la actualidad deben diseñar y aplicar sistemas de evaluación del desempeño que les permitan identificar de manera oportuna y eficaz las fallas y limitaciones que se registran para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos institucionales. (Pedraza, Amaya, Conde, 2010, p. 494)

La responsabilidad de cada organización por mantener un desempeño que cumpla con las expectativas empresariales, busca que la institución realice un seguimiento constante del mismo, a través de evaluaciones periódicas que brinden un nivel del personal; en este proceso la organización consigue información importante sobre factores positivos que hay que potenciar y factores negativos que se debe mejorar en busca del cumplimiento de metas y objetivos.

En el trabajo puede incluir conductas orientadas al cumplimiento de las responsabilidades del cargo y al desarrollo de procesos inherentes a este (desempeño intrarrol), la realización de actividades extras que agregan valor (desempeño extrarrol) o a actuaciones coherentes con las normas y principios definidos por la organización (cumplimiento de normas) (Sanin & Salanova, 2013, p.97)

El desempeño laboral y sus dimensiones deben ser atendidas en su totalidad; los procesos, actividades, normas y principios de la organización son reflejadas a través de cada colaborador, si el trabajador brinda un buen servicio se notará claramente que la empresa controla todo a la perfección, si los empleados no cumplen con un servicio de excelencia, el usuario notará el poco interés de la institución por sus trabajadores.

Algunos meta análisis al respecto, han revelado que dentro de las dimensiones de clima que más se han relacionado con el desempeño y el rendimiento de las personas son los estilos de supervisión, el apoyo, el riesgo y la toma de decisiones, las recompensas, las relaciones entre compañeros y la estructura. (RODRÍGUEZ; PAZ; LIZANA; CORNEJO, 2011, p. 222)

La manera en que los jefes inmediatos se comunican y tratan a sus subordinados es importante para generar confianza y desempeño consiente, de igual manera se debe depositar mayor confianza en el colaborador, hacerle sentir que sus decisiones son importantes y útiles para la institución, y permitir el desarrollo social entre compañeros, de esa manera se sentirá como un sistema de recompensas efectivas.

2.7. Hipótesis

El síndrome de Burnout incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua”.

2.8. Señalamiento de variables de la hipótesis

2.8.1. Variable Independiente

El síndrome de Burnout.

2.8.2. Variable Dependiente

Desempeño Laboral.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la investigación

El proyecto de investigación se basa en el paradigma critico-propositivo, se desarrollará con un enfoque cualitativo-cuantitativo.

Cualitativo: porque se basa en la observación, en el manejo de la información y tiene como objetivo detallar al síndrome de Burnout y el desempeño laboral en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Cuantitativo: porque se desarrollará bajo parámetros estadísticos, pretende medir las variables a través de instrumentos que nos ayuden a la recolección y análisis de datos.

3.2 Modalidad básica de la investigación

La investigación fué realizada mediante una investigación de campo, bibliográfica y documental, esto aportará significativamente al desarrollo efectivo del proyecto en busca de alcanzar el cumplimiento paulatino de los objetivos y metas planteadas.

3.2.1. Modalidad de campo

La investigación tiene modalidad de campo porque se trabajó directamente en el lugar de estudio, en donde se indagará profundamente para obtener la información necesaria, se realizara un seguimiento para poder observar el desarrollo del proyecto, por tal motivo esta modalidad es de vital importancia porque al tener contacto directo con los involucrados podremos captar con mayor claridad todo tipo de acontecimientos cotidianos en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

3.2.2. Modalidad Bibliográfica – documental

Abril V. (Citado por Gallegos, 2015, p.48) señala que “la investigación bibliográfica – documental tiene como propósito el conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada. Basándose en documentos o en libros, revistas, periódicos, publicaciones”.

Sirve como guía principal para iniciar la investigación, brinda información relevante que encamina el proyecto hacia el objetivo principal y la obtención de resultados que demuestren la relación entre las variables a trabajar, la información se obtiene de artículos científicos, revistas, libros y textos especializados en el tema que tengan relación con el tema de investigación que nos permitan revisar, comparar y analizar los diferentes puntos de vista de los autores.

3.3 Nivel o tipo de investigación.

3.3.1. Nivel Exploratorio

Se exploró la factibilidad y las condiciones necesarias para el desarrollo del presente proyecto, investigando sobre la presencia y afectación del Síndrome de Burnout en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de

la Educación de la Universidad Técnica de Ambato a través de métodos eficientes que aporten a la obtención de resultados valederos para la investigación.

3.3.2. Nivel Descriptivo

Se utilizará la estadística descriptiva para analizar datos y obtener resultados válidos, queriendo desarrollar un juicio o pensamiento del Síndrome analizado a través de todas sus particularidades, la aplicación de esta investigación apoyará a la profundización el conocimiento del problema para mejorar procesos y la estadía de los colaboradores.

3.3.3. Nivel Explicativo

El presente proyecto de investigación es de nivel explicativo porque tiene como principal objetivo encontrar el porqué de los hechos mediante causa – efecto, por esa razón se realiza un análisis crítico mediante la aplicación de encuestas al total de la población, teniendo en cuenta la variable independiente el síndrome de Burnout, como la variable dependiente desempeño laboral.

3.4 Población y muestra.

3.4.1. Población

El personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato consta con 36 colaboradores los cuales se detalla a continuación:

Tabla No. 3.1.: Población, Fuente: FCHE – UTA

NOMBRE	CARGO
Abad Jiménez Alfonso	Auxiliar de servicio
Álvarez Galarza Daniela del Rocío	Archivo
Barrera Mejía Verónica del Rosario	Archivo
Bejarano Lizano Jeaneth Alexandra	Asistente administrativo 1
Camino Villamarin Nereida del Rocío	Administración de Bienes

Carrillo García Myriam Patricia	Secretaría Vinculación
Cherrez Villalba Martha Patricia	Secretaría Decanato
Cosquillo Chida José Luis	Secretaría Educación Básica
Criollo Cajamarca Luis Alfonso	Auxiliar de Servicio
Díaz Marañón María José	Secretaría Psicología Educativa
Escobar Arias Janeth Alexandra	Freire Llerena Ivonne Beatriz
Guamán Tumailla William Isaul	Auxiliar de Servicio
Guerrero Sarzosa Mayra Alejandra	Biblioteca
Heredía Gálvez Sonnia Alexandra	Secretaría de contratos
Lozada Agualongo Diana Jacqueline	Secretaría de Idiomas
Manjarrez Nerea Blanca Herminia	Secretaría de Psicología Industrial
Mariño Ordoñez Johana Elizabeth	Secretaría de Postgrado
Medina Fernanda	Secretaría de Nivelación
Peñaherrera Pachar Adriana Belén	Archivo
Pérez Rosero Verónica Elizabeth	Secretaría UPE
Poveda Villena Juan Pablo	Operador de Máquinas
Punina Salvador Jaime Gonzalo	Asistente control docente
Punina Salvador Norma del Rocío	Secretaría Parvularia
Sailema Hurtado Nelson	Auxiliar de servicio
Salan Condo Luis Fernando	Auxiliar de servicio
Santana Mañay Silvia Elizabeth	Secretaría ejecutiva
Solís Jordán Mayra Cristina	Secretaría Turismo y Hotelería
Vega Dávila Carlos Patricio	Secretaría General
Villacrés Barragán Sandra Mariela	Secretaría Sub Decanato
Yaguachi Socag Jorge Alberto	Auxiliar de servicio
Yaguachi Tzucag Franklin Darío	Auxiliar de servicio
Naranjo Ruth	Secretaría de Información
Córdova Vanessa	Secretaría de Investigación
Hernández Dávila Carlos Alfredo	Secretaría de Cultura Física
Soria Izurieta Jessica	Asistente de bienes
Ortega Núñez Antonio Patricio	Secretario de Educación Básica semipresencial.

Elaborado por: Mauricio Poveda

3.4.2. Muestra

Al tener una población pequeña se procedió a trabajar con su totalidad de 36 colaboradores, sin tener la necesidad de obtener muestra alguna.

3.5 Operacionalización de variables

3.5.1. Variable Independiente: El Burnout

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS - INSTRUMENTOS
<p>“El Burnout es un síndrome que agrupa un conjunto de síntomas psicológicos y físicos que van evolucionando en el tiempo debido a la interacción de factores internos (variables de personalidad) como externos (entorno laboral), pero en definitiva el entorno laboral es el decisivo de la etiología de los síntomas y su curso. Y a la par con las condiciones del trabajo, los recursos personales con que cuenta el individuo o la forma como la persona interprete o maneje las situaciones influyen en la frecuencia e intensidad del síndrome” Gil-Monte (Citado por Quinceno & Vinaccia, 2007, p.123)</p>	<p>Síntomas</p> <p>Factores internos y externos</p> <p>Entorno laboral</p>	<p>Agotamiento. Ansiedad. Desplazamiento de sentimientos.</p> <p>Organización y procesos Motivación Actitud</p> <p>Cultura Organizacional Sistema de Incentivos Liderazgo</p>	<p>¿Considera usted que al final de su trabajo presenta agotamiento físico y emocional?</p> <p>¿Siente ansiedad al inicio, durante o al final de la jornada de trabajo?</p> <p>¿El cumplimiento de los objetivos en su puesto de trabajo le generan un estímulo positivo?</p> <p>¿Usted que necesita de terceras personas para sentir motivación en el trabajo?</p> <p>¿El liderazgo genera en usted una buena actitud durante la jornada de trabajo?</p>	<p>Encuestas al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación</p> <p>-Cuestionario estructurado.</p> <p>-Test NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición</p>

Tabla No. 3.2.: Operacionalización de variables (Variable Independiente)

Elaborado por: Mauricio Poveda

3.5. Operacionalización de variables

3.5.1. Variable dependiente: El desempeño laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>“El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo. (Queipo, 2002, p. 489)</p>	<p>Habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales</p> <p>Percepción del trabajo y papel que se desempeña</p> <p>Capacidades y técnicas de trabajo</p>	<p>Motivación Intrínseca y extrínseca</p> <p>Comunicación interpersonal</p> <p>Cultura organizacional</p> <p>Inducción</p> <p>Manual de funciones</p> <p>Manejo de actividades</p> <p>Competencias</p> <p>Coordinación</p> <p>Compromiso</p>	<p>¿La comunicación continua con mis compañeros de trabajo me ayuda a tener un buen desempeño?</p> <p>¿Recibo constantemente capacitación para mejorar el manejo de actividades cotidianas en el puesto de trabajo?</p> <p>¿Me considero competente en mi puesto actual?</p> <p>¿Las actividades que se realizan en su puesto de trabajo son coordinadas adecuadamente y a tiempo?</p> <p>¿Existe compromiso de su parte y de sus compañeros para con los objetivos de la organización?</p>	<p>Encuestas al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación</p>	<p>-Cuestionario estructurado.</p> <p>-Test NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición</p>

Tabla No. 3.3.: Operacionalización de variables (Variable dependiente)

Elaborado por: Mauricio Poveda

3.6 Recolección de información.

3.6.1. Técnica

Para la presente investigación se utilizara la técnica de encuesta y la aplicación de test para medir el síndrome de Burnout y así poder identificar las principales problemáticas y poder obtener datos estadísticos de la situación actual del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

3.6.2. Instrumentos

Para la aplicación de la encuesta se aplicará un cuestionario de 10 ítems que tienen relación entre las dos variables, de igual manera para la aplicación del test utilizaremos el instrumento denominado test NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición, que consta de 15 ítems y que brindara un amplio análisis sobre el Burnout en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

3.6.3. Validez y confiabilidad

La validez y confiabilidad de la técnica e instrumentos se realizó con la asistencia del tutor de la investigación y con el apoyo y apertura de los miembros del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, por lo cual se determinó la utilización de la NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición, que conta con 6 grados de libertad y 95% de confiabilidad y brindará una amplia información de varias dimensiones enfocadas al área laboral.

3.7 Procesamiento y análisis

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Indagar el Síndrome de Burnout y su incidencia en el desempeño laboral.
¿De qué personaje u objetos?	Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.
¿Sobre qué aspectos?	Síndrome de Burnout Agotamiento Motivación Organización y procesos Actitud Ansiedad
¿Quién?	El investigador: Mauricio David Poveda Medina
¿A quiénes?	36 profesionales del área administrativa de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.
¿Cuándo?	Desde Octubre 2016 – Febrero 2017
¿Dónde?	En la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.
¿Cuántas veces?	Una sola vez
¿Cómo? ¿Qué técnicas de recolección?	Con la aplicación de Encuesta y Test
¿Con qué?	Cuestionario y el Test NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición

Tabla No. 3.4. Procesamiento y análisis

Realizado por: Mauricio David Poveda Medina

3.7.1. Procesamiento de la información.

Preparación del test NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición y diseño del cuestionario para la encuesta con preguntas cerradas dirigidas al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

Aplicación del test NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

Aplicación de la encuesta al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

Tabulación de resultados del test y encuesta.

Graficación de resultados y desarrollo de análisis e interpretación de resultados.

Estructuración de conclusiones y recomendaciones.

3.7.2. Análisis e interpretación

Para la presente investigación se realizará un estudio estadístico para la obtención y presentación de los resultados, se constituirá de interpretación, la cual se sujetará a un soporte legal detallado en el marco teórico, de la misma manera se determinarán conclusiones y recomendaciones que serán de provecho para el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

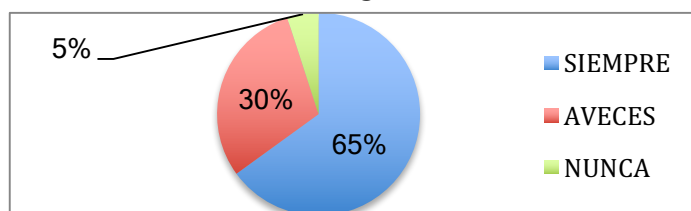
Pregunta N. 1: ¿Al final de la jornada de trabajo presenta usted agotamiento físico y emocional?

Tabla No. 4.1. Agotamiento

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	23	65%
A veces	11	30%
Nunca	2	5%
Total	36	100%

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Gráfico No. 4.1. Agotamiento



Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Análisis.

El personal encuestado de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato con una muestra de 36 personas responde: el 65% siempre presenta agotamiento, mientras que el 30% solo a veces y el 5% considera que nunca.

Interpretación.

Los colaboradores terminan su jornada laboral agotada, existiendo varios factores para que esto ocurra, entre ellos la cantidad de usuarios que deben atender diariamente, la sobrecarga de trabajo y la presión por parte de sus jefes inmediatos generando desgaste en los empleados.

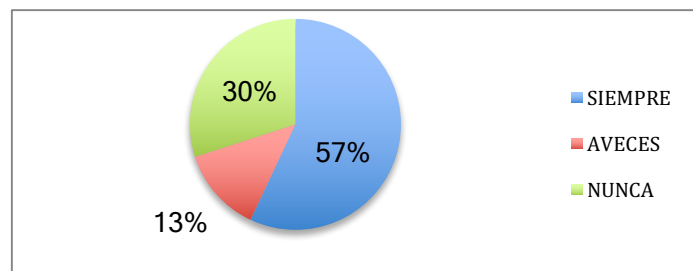
Pregunta N. 2: ¿Siente usted ansiedad al inicio, durante o al final de la jornada de trabajo?

Tabla No. 4.2. Ansiedad

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	20	57%
A veces	5	13%
Nunca	11	30%
Total	36	100%

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Gráfico No. 4.2. Ansiedad



Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Análisis.

El personal encuestado de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato con una muestra de 36 personas responde: el 57% siempre siente ansiedad antes, durante y al final de su jornada laboral mientras que el 13% solo a veces y el 30% considera que nunca.

Interpretación.

Un alto porcentaje de colaboradores responden con ansiedad lo que produce en el colaborador un estado de alerta que al mantener un estado elevado impide la concentración en las actividades diarias, cuando tiene episodios muy intensos generan trastornos físicos y psicológicas.

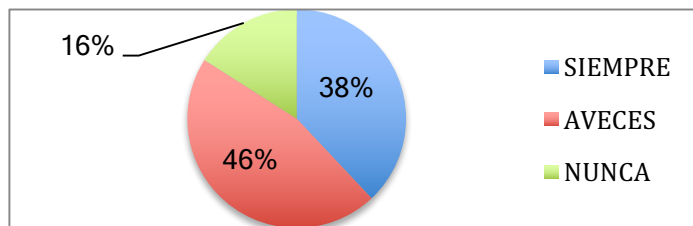
Pregunta N. 3: ¿El cumplimiento de los objetivos en su puesto de trabajo le generan un estímulo positivo?

Tabla No. 4.3. Estímulo positivo

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	14	38%
A veces	16	46%
Nunca	6	16%
Total	37	100%

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Gráfico No. 4.3. Estímulo positivo



Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Análisis.

El personal encuestado de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato con una muestra de 36 personas responde: el 38% piensa que cumplir los objetivos siempre genera un estímulo positivo, mientras que el 46% solo a veces y el 16% considera que nunca.

Interpretación

La mayoría de los encuestados piensan que el cumplimiento de los objetivos a veces genera un estímulo positivo, posiblemente no estén planteados correctamente o a su vez no se otorga un grado de importancia elevada hacia el colaborador, es importante tomar en cuenta la participación de los trabajadores en los procesos de cumplimiento de metas y objetivos.

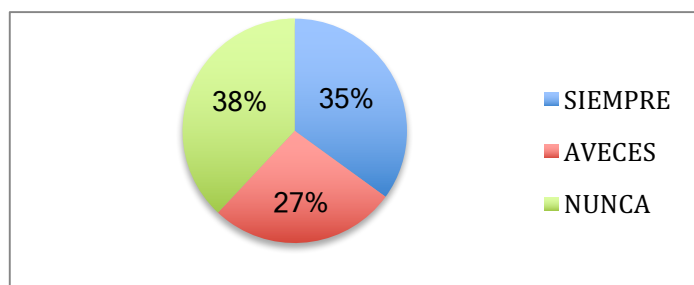
Pregunta N. 4: ¿Usted necesita de terceras personas para sentir motivación en el trabajo?

Tabla No. 4.4. Motivación

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	13	35%
A veces	10	27%
Nunca	13	38%
Total	36	100%

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Gráfico No. 4.4. Motivación



Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Análisis

El personal encuestado de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato con una muestra de 36 personas responde: el 38% siempre necesita de terceras personas para sentir motivación en el trabajo, mientras que el 46% a veces y el 16% considera que nunca.

Interpretación

Los colaboradores son conscientes que la necesidad de apoyo es trascendental para el desarrollo de sus actividades diarias, que un colaborador sienta motivación por la presencia de terceras personas genera dependencia, en caso de encontrarse solo en determinado momento podría afectar su estabilidad.

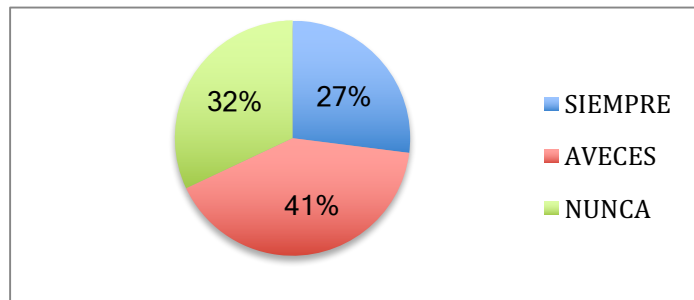
Pregunta N. 5: ¿El liderazgo genera en usted una actitud positiva durante la jornada de trabajo?

Tabla No. 4.5. Liderazgo

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	27%
A veces	14	41%
Nunca	12	32%
Total	36	100%

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Gráfico No. 4.5. Liderazgo



Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Análisis

El personal encuestado de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato con una muestra de 36 personas responde: el 27% piensa que el liderazgo siempre genera una actitud positiva durante la jornada de trabajo, mientras que el 41% a veces y el 32% considera que nunca.

Interpretación

Los colaboradores colocan al liderazgo en la organización como un punto intermedio hacia la actitud presentada durante la jornada de trabajo, es necesario mantener una amplia comunicación entre el jefe inmediato y los trabajadores para crear lazos de confianza y empatía.

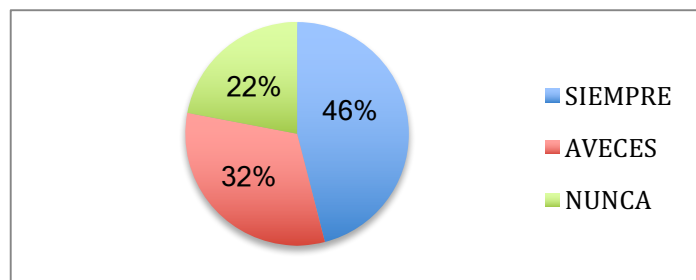
Pregunta N. 6: ¿La comunicación continua con sus compañeros de trabajo le ayuda a tener un buen desempeño?

Tabla No. 4.6. Comunicación

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	16	46%
A veces	12	32%
Nunca	8	22%
Total	36	100%

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Gráfico No. 4.6. Comunicación



Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Análisis

El personal encuestado de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato con una muestra de 36 personas responde: el 46% piensa que la comunicación continua con sus compañeros de trabajo le ayudan a tener un buen desempeño, mientras que el 32% a veces y el 22% considera que nunca.

Interpretación

En un porcentaje elevado los colaboradores consideran que la comunicación con sus compañeros de trabajo ayuda a que cada uno se desarrolle efectivamente en su respectivo puesto de trabajo, de no ser así muchos procesos serían bloqueados y no se permitiría el libre desempeño de los trabajadores.

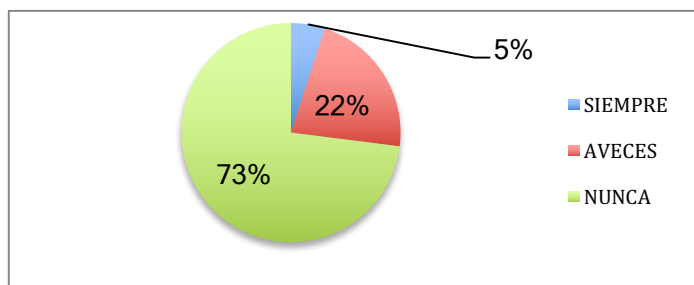
Pregunta N. 7: ¿Recibe usted constantemente capacitaciones para mejorar el manejo de actividades?

Tabla No. 4.7. Capacitación

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	5%
A veces	8	22%
Nunca	26	73%
Total	36	100%

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Gráfico No. 4.7. Capacitación



Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Análisis

El personal encuestado de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato con una muestra de 36 personas responde: el 5% piensa que siempre reciben capacitaciones para mejorar el manejo de actividades, mientras que el 22% a veces y el 73% considera que nunca.

Interpretación

La gran mayoría de los colaboradores afirma que no reciben capacitaciones en la organización, esto podría generar un estancamiento en el desarrollo de actividades diarias y limitaría el cumplimiento de la visión y misión, es necesario el compromiso de los jefes inmediatos brindar la retroalimentación pertinente a los trabajadores para lograr eficiencia en sus labores.

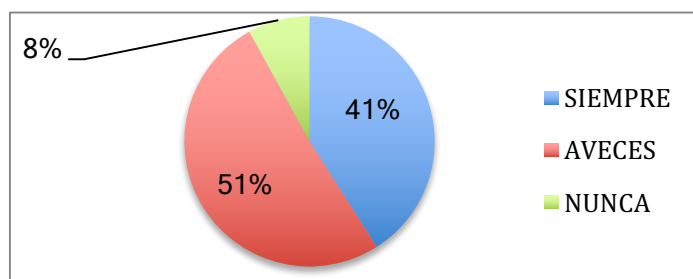
Pregunta N. 8: ¿Se considera competente en su puesto actual?

Tabla No. 4.8. Competente

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	15	41%
A veces	19	51%
Nunca	3	8%
Total	37	100%

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Grafico No. 4.8. Competente



Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Análisis

El personal encuestado de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato con una muestra de 36 personas responde: el 41% siempre se consideran competentes en su puesto actual, mientras que el 51% a veces y el 8% considera que nunca.

Interpretación

Es importante reconocer que muchos de los colaboradores no se sienten competentes completamente, esto permite que los trabajadores experimenten etapas de inseguridad, buscando realizar su labor con más detenimiento para evitar errores, generando un retraso en otras actividades de igual, menor o mayor relevancia.

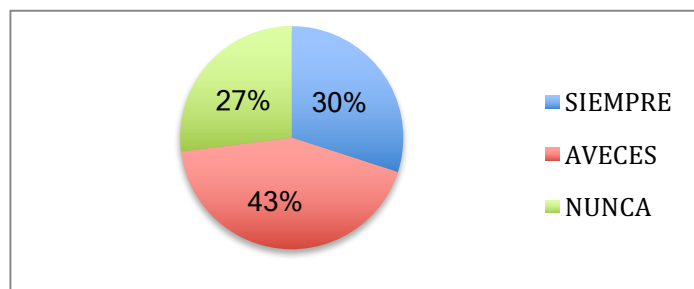
Pregunta N. 9: ¿Las actividades que usted realiza en su puesto de trabajo son coordinadas adecuadamente y a tiempo?

Tabla No. 4.9. Coordinadas

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	11	30%
A veces	15	43%
Nunca	10	27%
Total	36	100%

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Gráfico No. 4.9. Coordinadas



Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Análisis

El personal encuestado de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato con una muestra de 36 personas responde: el 30% piensa que siempre las actividades que se realizan en el puesto de trabajo son coordinadas adecuadamente y a tiempo, mientras que el 43% a veces y el 27% considera que nunca.

Interpretación

La mayoría de los encuestados considera que sus actividades no tienen la oportuna coordinación para su ejecución, la jornada laboral se convierte en un peso importante para cada trabajador cuando durante la misma nacen nuevas actividades con sentido de urgencia, limitando la concentración y la efectividad en las tareas.

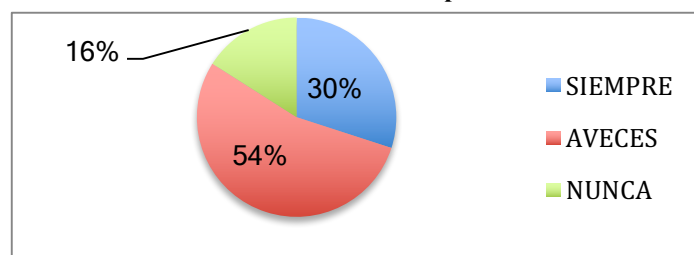
Pregunta N. 10: ¿Existe compromiso de su parte y de sus compañeros para con los objetivos de la organización?

Tabla No. 4.10. Compromiso

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	11	30%
A veces	19	54%
Nunca	6	16%
Total	36	100%

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Gráfico No. 4.10. Compromiso



Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Análisis

El personal encuestado de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato con una muestra de 36 personas responde: el 30% piensa que siempre existe compromiso de su parte y de sus compañeros, mientras que el 54% a veces y el 16% considera que nunca.

Interpretación

Los colaboradores demuestran que su colaboración dependerá del contexto o actividad a realizar en la jornada laboral, el grado de complejidad o tiempo limitado puede generar que se preste mayor atención a una u otra tarea, es necesario impulsar la constante colaboración sin importar la actividad, y generar mayor empoderamiento en los trabajadores para con la institución.

4.1. Verificación de la Hipótesis

4.2. Modelo Lógico

Hipótesis nula:

H₀: “El síndrome de Burnout **NO** incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua”

Hipótesis alternativa:

H₁: “El síndrome de Burnout **SI** incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua”

4.3. Modelo Matemático

H₀: O = E

H_a: O ≠ E

Dónde:

X_c^2 = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria.

O = Frecuencia observada.

E = Frecuencia esperada

4.4. Modelo Estadístico

$$\chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

4.4.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (4- 1) (3 -1) = 6$$

Para un nivel de significación $\alpha = 0.05$ y un grado de libertad, se acepta la hipótesis nula H_0 si el valor de χ^2 es \leq = menor o igual al valor de χ^2 tabular caso contrario (3,84), se la rechazará y se aceptará la hipótesis alterna H_1 .

Recolección de datos y cálculos estadísticos

Tabla N. 15. Frecuencias Observadas

	CATEGORÍAS			
	Siempre	A veces	Nunca	Subtotal
PREGUNTA 1. ¿Al final de la jornada de trabajo presenta usted agotamiento físico y emocional?	23	11	2	36
PREGUNTA 3. ¿El cumplimiento de los objetivos en su puesto de trabajo le generan un estímulo positivo?	14	16	6	36
PREGUNTA 7. ¿Recibe usted constantemente capacitaciones para mejorar el manejo de	2	8	26	36

actividades?				
PREGUNTA 8. ¿Se considera competente en su puesto actual?	15	18	3	36
SUBTOTALES	54	53	37	144

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Tabla N. 16. Frecuencias Esperadas

	CATEGORÍAS					
	Siempre	FE	A veces	FE	Nunca	FE
PREGUNTA 1	23	13,5	11	13,25	2	9,25
PREGUNTA 3	14	13,5	16	13,25	6	9,25
PREGUNTA 7	2	13,5	8	13,25	26	9,25
PREGUNTA 8	15	13,5	18	13,25	3	9,25

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Tabla N. 17. Cálculo de X^2_c

FO	FE	(O - E)	(O - E) ²	$X^2C = \sum (FO - FE)^2 / FE$
23	13,5	9,5	90.25	6.685
11	13,25	-2,25	5.0625	0.382
2	9,25	-7,25	52.5625	5.682
14	13,5	-0,5	0,25	0,018
16	13,25	2,75	7.5625	0.570
6	9,25	-3,25	10.5625	1,141
2	13,5	-11,5	132.25	9.796
8	13,25	-5,25	27.5625	2,080
26	9,25	16,75	280.5625	30.331

15	13,5	1,5	2.25	0,166
18	13,25	4,75	22.5625	1.702
3	9,25	-6.25	39.0625	4,222
144	144			X²_c 62.775

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Tabla N. 18. Distribución Chi Cuadrado X²_c

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8164	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,070	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,596	10,644

Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Se establece el valor tabulado de X² con 6 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 12,596 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución X²)

Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 62.775

Valor de la tabla: 12,596

Es decir:

Chi cuadrado real 62.775

Chi-cuadrado teórico 12,596

Zona de rechazo de la hipótesis nula

Grafico

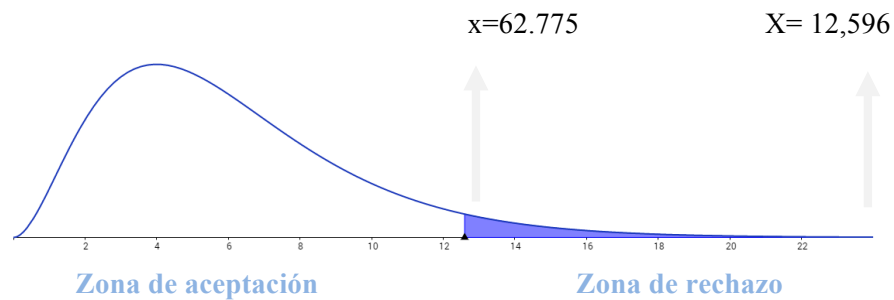


Gráfico N.: 15. Zona de aceptación de la Hipótesis

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Decisión Estadística

Con 6 grados de libertad y 95% de confiabilidad la X^2_c es de 62.775 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X^2_t que es de 12,59; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a). “El síndrome de Burnout incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

El estudio ha determinado que el Síndrome de Burnout es determinante en el desempeño laboral, pues controla factores como la productividad, ambiente laboral y cumplimiento de objetivos; se evidencia claramente que al no ser tratada la influencia, el síndrome aumenta significativamente hasta tener mayor dificultad para contrarrestarlo.

En la institución se evidencia claramente que los colaboradores presentan síntomas enlazados con el Burnout como: ansiedad antes, durante y después de la jornada laboral, así mismo muestran un cansancio prolongado tanto físico como emocional.

Los factores analizados sobre el desempeño permiten observar que los colaboradores necesitan de terceras personas que brinden un soporte a sus labores, de igual manera el desempeño laboral es afectado por la escasa comunicación, limitados niveles de compromiso, capacitación y motivación intrínseca entre los pares y/o jefes inmediatos.

Se ha logrado determinar que no existe un documento técnico – científico que relacione la variable independiente, el síndrome de Burnout, con la variable dependiente, el desempeño laboral.

5.2. Recomendaciones.

Establecer una planificación semanal basada al cumplimiento de actividades diarias, periodos de descanso, con actividades que liberen la tensión y de la jornada laboral; de igual manera controlar el estado anímico de los colaboradores antes, durante y después de la jornada de trabajo.

Para mejorar el desempeño laboral es necesario garantizar autonomía en el puesto de trabajo a través de capacitación constante, de esa manera el colaborador podrá realizar sus actividades sin necesidad de intervención de terceras personas; de igual manera buscar el desarrollo comunicacional a través de actividades de interacción continua que también enfoquen misión y visión de la organización, compromiso empresarial y motivación personal.

Elaborar un artículo científico en el cual se resuman los hallazgos encontrados en la investigación con relación a la variable independiente, el síndrome de Burnout, con la variable dependiente, el desempeño laboral.

Bibliografía

Moreno B., Jiménez J., González E., (2001) Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida, 1.

Martínez A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión, 4.

Gallegos M. (2015) “El burnout y la salud ocupacional en los profesionales del hospital yerovi mackuart del cantón salcedo, provincia de cotopaxi”, 3,4.

Morales D. (2015) “El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del gobierno provincial de tungurahua”,3.

Quiceno J., Vinaccia S., (2007) BURNOUT:“síndrome de quemarse en el trabajo (sq)” , 118

Martinez A. (2010) El síndrome de Burnout. Evolucion conceptual y estado actual de la cuestión,49.

Gutiérrez G., Celis M., Moreno S., Farias F., Suárez J., (2006) Síndrome de Burnout, 307.

Marrau M. (2009) El síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) en el marco contextualizador del estrés laboral, 171, 172.

Álvarez E., Fernandez L. (1991) El síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional revisión de estudios, 259.

Maslach C. (Citada por Bosqued M. (2008) Quemados. El síndrome de Burnout. Qué es y como superarlo, 20 .

Chiavenato I. (2011)Administracion de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones, 49.

Rivera L. (2010) Los síndromes de estrés, 114.

De la Sota S. (2003) Prevencion de riesgos laborales, 1.

Boada J., Vallejo R., Agulló E. (2004) El burnout y las manifestaciones psicomaticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivacion laboral, 129.

Moreno B., Gonzales J., Garrosa E. (2001) Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida, 3.

Gonzales R. (2003) Manual basico, Prevencion de Riesgos Laborales, 4.

Diz E. (2015) Teoria del Riesgo, 1.

Gonzales A.,Floria P., Gonzales D. (2006) Manual para el técnico en prevención de riesgos laborales, 21

Rubio J. (2015) Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales, 4.

Gonzales A. (2006) Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales, 27-28.

Robledo F. (2013) Riesgos:Temperaturas extremas, ventilación, 24.

Ponce J., Reyes H., Ponce G.,(2006) Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad, 66.

Sobrequés J., Cebrià J., Segura, Rodríguez C, García M. y Juncosa S. (2002) La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria, 72

Yáñez R., Carmona M., Ripoll M. (2010) Satisfacción laboral general, 199.

Asamblea Nacional del Ecuador (2008) Constitución de la República del Ecuador, 24.

Correa R. (2011) Ley Orgánica de Servicio Público, 10

Herrera E., Medina F., Arnaldo, Naranjo G. (2014) Tutoría de la Investigación.

Anexos:

Anexo 1: Autorización.



Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina.

Anexo 2: Misión y Visión de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

MISIÓN

Formar profesionales íntegros de tercero y cuarto nivel en Ciencias Humanas y de la Educación, con bases científicas y tecnológicas, para el desempeño competente en procesos educacionales y de desarrollo del ser humano, a través del ejercicio de la investigación y vinculación con la colectividad, que respondan a los requerimientos del entorno sociocultural.

VISIÓN

La Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación es una institución de educación superior que garantiza la sustentabilidad y sostenibilidad en la formación de líderes profesionales, que transforman el contexto social en el área humanística y educativa del país, mediante la investigación científica y la práctica tecnológica, bajo principios éticos, políticos y culturales, que promuevan la calidad de vida y bienestar de los ecuatorianos

Anexo 3: Encuesta.



Elaborado por: Mauricio Poveda

Aplicación de la encuesta a Manjarrez Nerea Blanca Herminia, secretaria de la carrera de Psicología Industrial quien amablemente colaboró al desarrollo de la presente investigación.

Anexo 4: Encuesta.



Elaborado por: Mauricio Poveda

Aplicación de la encuesta a Punina Salvador Jaime Gonzalo, asistente de control docente quien amablemente colaboró al desarrollo de la presente investigación.

Anexo 5: Encuesta

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

Cuestionario dirigido al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

OBJETIVO: Identificar las características del Burnout y cómo incide en el desempeño laboral de personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

INSTRUCTIVO: El siguiente cuestionario es personal, los datos serán presentados de manera general. Solicitamos su colaboración contestando con total sinceridad, marcando con una X según considere la respuesta más cercana a su realidad.

Nombre:..... Fecha:.....

Puesto/Cargo:.....

1. ¿ Al final de la jornada de trabajo presenta usted agotamiento físico y emocional?

Siempre A veces Nunca

2. ¿Siente usted ansiedad al inicio, durante o al final de la jornada de trabajo?

Siempre A veces Nunca

3. ¿El cumplimiento de los objetivos en su puesto de trabajo le generan un estímulo positivo?

Siempre A veces Nunca

4. ¿Usted necesita de terceras personas para sentir motivación en el trabajo?

Siempre A veces Nunca

5. ¿El liderazgo genera en usted una actitud positiva durante la jornada de trabajo?

Siempre A veces Nunca

6. ¿La comunicación continua con sus compañeros de trabajo le ayuda a tener un buen desempeño?

Siempre A veces Nunca

7. ¿Recibe usted constantemente capacitaciones para mejorar el manejo de actividades cotidianas en el puesto de trabajo?

Siempre A veces Nunca

8. ¿Se considera competente en su puesto actual?

Siempre A veces Nunca

9. ¿Las actividades que usted realiza en su puesto de trabajo son coordinadas adecuadamente y a tiempo?

Siempre A veces Nunca

10. ¿Existe compromiso de su parte y de sus compañeros para con los objetivos de la organización?

Siempre A veces Nunca



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD: PRESENCIAL
ARTÍCULO ACADÉMICO

TEMA:

“EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”.

AUTOR: Mauricio David Poveda Medina

TUTORA: Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

AMBATO – ECUADOR

2017

ARTÍCULO ACADÉMICO

*Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial*

SINDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL

Mauricio David Poveda Medina
Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos
maurodav1989@outlook.es
mf.vargas@uta.edu.ec

Resumen. El objetivo de la investigación sobre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral es dar a conocer la influencia que tiene dentro del desempeño laboral de las personas en cualquier tipo de institución. Es un trastorno muy frecuente en todos los medios laborales, que hoy en día es cada vez más conocido y diagnosticado. Este trastorno ha tomado tanta importancia que la Organización Mundial de la Salud lo ha catalogado como un riesgo laboral. Esta afección implica casi siempre a profesionales que requieren un contacto directo con las personas y que tienen una filosofía humanística del trabajo como el caso del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación; pero por desgracia no sólo afecta al personal que lo padece; sino que secundariamente afecta también a los usuarios. La metodología partió de la investigación bibliográfica - documental, al emplearse textos, libros digitales y virtuales, artículos científicos, memorias entre otros; sobresale la modalidad de campo, a través de esta se pudo aplicar la encuesta y el test a los administrativos de la Facultad, poniéndose en contacto con la realidad a estudiar; los niveles se destaca el descriptivo y el explicativo, considerándose las variables de estudio para motivar a los trabajadores en la realización de funciones, actividades y tareas, generando un clima adecuado, evitando llegar a contraer los síntomas del síndrome, con lo cual se ve afectado el cumplimiento de metas y objetivos plateados, con un excelente desempeño laboral.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Desempeño laboral, trastorno, riesgo laboral, filosofía humanista.

ACADEMIC ARTICLE

*Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial*

SINDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL

Mauricio David Poveda Medina
Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos
maurodav1989@outlook.es
mf.vargas@uta.edu.ec

Summary. The objective of the research on Burnout Syndrome and work performance is to make known the influence that has on the work performance of people in any type of institution, whether public or private. It is a very frequent disorder in all working environments, which today is increasingly known and diagnosed. This disorder has become so important that the World Health Organization has classified it as a workplace risk. This affection almost always implies professionals who require a direct contact with the people and who have a humanistic philosophy of work as the case of the administrative staff of the Faculty of Human Sciences and Education; But unfortunately it does not only affect the staff who suffer it; But secondarily it also affects users. The methodology was based on bibliographical - documentary research, using texts, collections, digital and virtual books, documents, memoirs among others; The field modality excels, through this it was possible to apply the survey and the test to the administrative of the Faculty, getting in touch with the reality to study; The levels are the descriptive and the explanatory, considering the study variables to motivate the workers in the realization of functions, activities and tasks, generating a suitable climate, avoiding getting to get the symptoms of the syndrome, which is affected The fulfillment of silver goals and objectives, with an excellent work performance. It was determined that the active pause should be applied as a solution to the problem.

Key words: Burnout syndrome, Work performance, disorder, occupational risk, humanistic philosophy.

1. Introducción

El término Burnout cobra fuerza en el Ecuador en las últimas décadas, a pesar que Freudenberg (1974)¹ ya utilizó para referirse a los problemas de los servicios sociales, fue C. Maslach (1977)², en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (APA), da a conocer en forma pública la palabra, para referirse a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos, por cuanto estos trabajadores después de meses o años se sentían quemados. En la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato el estrés forma parte de la cotidianidad de los colaboradores, afectando a la salud, bienestar personal, la satisfacción laboral y colectiva.

Para la identificación del Burnout en el personal administrativo de la Facultad se utilizó el Test NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición que consta con quince ítems y que aportó al desarrollo de la investigación.

Diversos autores como: manifiestan que este síndrome afecta más a profesiones que están en contacto directo con personas y con una filosofía humanística de trabajo, en el caso específico el personal administrativo de la Facultad. Díaz Romero RM, Lartigue Becerra T, Acosta Velasco (2001)³

El interés por conocer más de cerca este campo se acentuó cuando Perlman y Hartman (1982)⁴ señalan tres aspectos fundamentales:

1. *“la importancia cada vez mayor que los servicios humanos han ido adquiriendo como partícipes del bienestar individual y de la colectividad”.*
2. *“la valoración y mayor exigencia de los usuarios hacen de los servicios sociales, educativos o sanitarios”.*
3. *“los conocimientos por parte de los investigadores, de los poderosos y perjudiciales efectos del estrés en las personas, así como los ambientes de los que participa el sujeto”.*

Se dice en el ámbito laboral, familiar o social, que tal o cual persona esta estresada, porque esta sobrecargada, demuestra cansancio, fatiga, mal genio, agotando su capacidad de reacción de manera adaptativa, existiendo un desajuste entre el funcionario y el puesto que ocupa. El concepto más consolidado es aquel dado por Maslach y Jackson (1981)⁵ quienes consideran: *“es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son agotamiento físico o psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás”*. Se han realizado estudios con profesionales que tienen una labor humanística, que mantienen contacto directo con la gente, en el cual intervienen ciertas variables como la relación intensa con las personas es lo que contribuye a la aparición de este síndrome, aunque en forma más compleja se puede entender como el producto de la interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo y los clientes internos y externos de cualquier institución.

En la actualidad los estudios demuestran que el síndrome de Burnout se hace presente en los profesionales que ejercen funciones administrativas de las instituciones de educación superior, porque realizan simultáneamente múltiples actividades y funciones procurando que los estudiantes reciban una atención de calidad. Existen otros estudios, aunque han cuestionado la propensión femenina a puntuar más alto en agotamiento emocional, sí parecen confirmar que los hombres perciben de forma más amenazante su entorno laboral y, en consecuencia, manifiestan mayores niveles en las dimensiones despersonalización y falta de realización personal, presentado mayor prevalencia en Burnout que las mujeres (León-Rubio et al., 2013)⁶. Los síntomas se relacionan con desgaste físico y emocional, afectando particularmente a los trabajadores de la salud y en general a todos los trabajadores cuya labor consiste en estar en contacto directo con otras personas (Gatto-Vidal et al., 2012)⁷. Se han realizado múltiples estudios acerca de la prevalencia del síndrome del quemado, los resultados en su mayoría no coinciden, por lo que se podría concluir que la prevalencia del Síndrome de Burnout depende del ambiente donde se desarrolle el individuo y características propias del mismo (Morales, Hidalgo et al., 2015)⁸. Variables socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, la paternidad, las

relaciones personales, han sido relacionadas tanto con el estrés laboral como con el Burnout (Lau, Yuen y Chan, 2005⁹; León-Rubio, León-Pérez y Cantero, 2013)¹⁰. Los investigadores Ginsburg SG.: (1974)¹¹; Levinson H. (1981)¹²; Whitehead JT.: Job (1986)¹³, al principio consideraba como exclusivo para aquellos profesionales con servicios de atención humanística, lo cierto es que en la actualidad todos los profesionales sea cual sea su ocupación son susceptibles de desanimarse y perder el entusiasmo por su trabajo. Se conoce que el rasgo fundamental del síndrome es el cansancio emocional, o la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás, y trata de aislarse de los otros que si desarrollan, mostrando cínico, distanciado, despectivo para aludir a los usuarios, culpando sus frustraciones a los demás y su inadecuado desempeño laboral, su compromiso de servicio y responsabilidad social en su trabajo e institución, en el caso investigado en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

Las variables organizacionales y propias del trabajo de los administrativos de la facultad, se han planteado como factores asociados el clima laboral, la satisfacción y sobrecarga laboral, los trabajos administrativos, el conflicto de rol, los problemas con los superiores, compañeros, el desarrollo profesional deficitario, los trastornos de conducta y conductas disruptivas de los clientes internos y externos (Alderete et al., 2003¹⁴; Bergadá, Neudeck, Parquet, Tisiotti & Dos Santos, 2005¹⁵; Hermosa, 2006; Moreno-Jiménez, Arcenillas, Morante & Garrosa, 2005¹⁶; Moreno, Aranda, Aldrete, Flores y Pozo, 2006¹⁷; Padilla et al., 2009¹⁸). Se ha obtenido datos que las mujeres presentan niveles mayores de cansancio emocional y menores niveles en realización personal que los hombres (Maslach, 1982; Maslach y Jackson, 1981¹⁹). Pero otros autores no han encontrado diferencias significativas entre hombres y mujeres en las dimensiones del Burnout que son las mismas para ambos géneros (Schwab e Iwanicki, 1982)²⁰. Purvanova y Muros (2010)²¹ realizaron una revisión de 183 trabajos y concluyeron que las mujeres presentan una tendencia a puntuar alto en los ítems relacionados con el

agotamiento emocional, mientras que los hombres lo hacían en los ítems correspondientes a la dimensión de despersonalización.

Esta tendencia sugiere una expresión diferenciada según el género en las dimensiones del síndrome de Burnout. En esta misma línea se han encontrado otros estudios que parecen confirmar también dicha tendencia en el colectivo de docentes y empleados (González-Morales, Rodríguez y Peiró, 2010)²². De todo esto se desprende que tanto hombres como mujeres presentan características al síndrome de Burnout en sus diferentes manifestaciones físicas y emocionales lo que se ve influenciado en su rendimiento laboral, no cumplen a cabalidad las funciones diarias que deben hacer, en el caso específico en la Facultad de Ciencias Humanas.

Objetivo

El objetivo principal fué Investigar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua.

2. Metodología

Se estudió a una población de 36 personas del área administrativa de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, doce hombres (33%) y veinte y cuatro mujeres (67%), se trabajó con la totalidad sin ser necesario muestra.

Tabla 1. Muestra

Personas	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	12	33
Mujeres	24	67
Con discapacidad	0	0
Total:	36	100

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

La investigación tiene enfoque cualitativo y cuantitativo; cuantitativo porque permite dar juicio de valor científico de cada una de las variables a través del sustento bibliográfico; cuantitativo porque por medio de la recolección de información mediante la encuesta y el test se llega a las conclusiones mediante el análisis e interpretación que llegan a las conclusiones, graficando estadísticamente. Se aplicó la investigación bibliográfica-documental para sustentar el marco teórico, empleando textos, libros, folletos, entre otros, y la investigación de campo recopilando información mediante las encuestas a los administrativos y la aplicación del Test NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición, antes y después del estudio, hacer el análisis e interpretación, para sus respectivos gráficos estadística, plantear la solución al problema en la Facultad.

Se planteó el árbol de problemas con sus respectivas causas y efecto, que fueron articulados en el análisis crítico, se sustentó la prognosis de todo lo negativo si no se solucionaba el problema planteado, se justificó la importancia, el interés, la novedad, y se plantaron el objetivo general y los específicos, de estos se plantearon las conclusiones y recomendaciones respectivas de la investigación.

Luego de identificado el problema, se planteó los objetivos, se sustentó el marco teórico, se elaboraron las preguntas de la encuesta, tomando como base la Operacionalización de las variables, en relación a los ítems básicos de cada variable, se aplicó la encuesta a los administrativos, de los resultados se análisis y se graficó mediante cuadros cada una de las preguntas planteadas, se verifico la hipótesis, se llegó a las conclusiones y recomendaciones, que son respuestas a los objetivos específicos, y finalmente se elaboró el artículo científico.

Las técnicas e instrumentos de recopilación de la información aplicada fueron la encuesta y el Test NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición, que fueron aplicados al personal administrativo de la facultad.

El CHI2 con 6 grados de libertad y 95% de confiabilidad la X^2_c es de 67.416 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X^2_t que es de 12,59; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a). “El síndrome de Burnout incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua”.

Tabla N. 2 .CHI2

FO	FE	(O - E)	(O - E) ²	$X^2C = \sum (FO - FE)^2 / FE$
23	13,5	9,5	90.25	6.685
11	13,25	-2,25	5.0625	0.382
2	9,25	-7,25	52.5625	5.682
14	13,5	-0,5	0,25	0,018
16	13,25	2,75	7.5625	0.570
6	9,25	-3,25	10.5625	1,141
2	13,5	-11,5	132.25	9.796
8	13,25	-5,25	27.5625	2,080
26	9,25	16,75	280.5625	30.331
15	13,5	1,5	2.25	0,166
18	13,25	4,75	22.5625	1.702
3	9,25	-6.25	39.0625	4,222
144	144			X^2_c 62.775

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

3. Resultados

Se aplicó el test NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición al personal del área administrativa de la Facultad.

Tabla 3. Resultados

Apartado	Siempre	Casi siempre	Bastantes veces	Regularmente	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1.¿Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo?	57%	30%	13%	0%	0%	0%	0%
2.¿Estoy “consumido” al final de un día de trabajo?	38%	22%	24%	16%	0%	0%	0%
3.¿Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo?	38%	35%	16%	8%	3%	0%	0%
4.¿Trabajar todo el día es una tensión para mí?	44%	27%	16%	8%	5%	0%	0%
5.¿Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo?	41%	35%	16%	8%	0%	0%	0%
6.¿Estoy “quemado” por el trabajo?	54%	24%	14%	8%	0%	0%	0%
7.¿Contribuyo efectivamente a lo que hace mi	59%	41%	0%	0%	0%	0%	0%

organización?							
8.¿He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto?	10%	32%	24%	27%	7%	0%	0%
9.¿He perdido entusiasmo por mi trabajo?	22%	19%	19%	27%	13%	0%	0%
10.¿En mi opinión soy bueno en mi puesto?	62%	35%	3%	0%	0%	0%	0%
11.¿Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo?	62%	30%	8%	0%	0%	0%	0%
12.¿He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto?	10%	22%	41%	27%	0%	0%	0%
13.¿Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo?	0%	3%	27%	46%	24%	0%	0%
14.¿Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo?	8%	14%	30%	48%	0%	0%	0%
15.¿En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de	41%	13%	19%	27%	0%	0%	0%

las cosas?							
------------	--	--	--	--	--	--	--

Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

A quienes se aplicó el test ratifican que al final de la jornada terminan emocionalmente agotados, lo que demuestra el cansancio mental y físico que poseen luego de las 8 horas de trabajo, todo esto por la presión y las múltiples actividades que cumplen, tomando en cuenta que están expuestos a la personalidad de los diferentes tipos de usuarios.

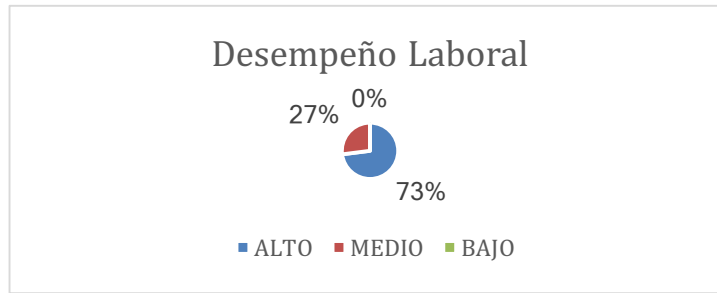
Al final de la jornada de trabajo se sienten consumidos, esto se da por factores como la sobrecarga física y mental ante actividades diarias, mantener una planificación deficiente y poca estructurada; quienes fueron evaluados muestran que el sentimiento de consumo no disminuirá si no se toma un correctivo necesario.

La mayor parte a quienes se les aplico el test responden que se encuentran quemados por el trabajo, esto quiere decir que presentan los indicadores claros del Síndrome de Burnout que afecta directamente al desempeño laboral, no permitiendo desarrollar su potencial físico y mental en beneficio de los intereses personales y de la facultad.

Un porcentaje de los evaluados consideran que están cansados cuando se levantan por la mañana y tienen que afrontar otro día en el puesto de trabajo, esto se genera por la presión en la jornada de trabajo sumada a las actividades de responsabilidad familiar, mezclar estos dos factores impide la concentración en las actividades laborales e impide el eficaz cumplimiento de las mismas.

Trabajar todo el día es una tensión para mí, es el sentir de la mayoría de quienes se les aplicó el test, esto se produce por el exceso de presión en las actividades a realizar diariamente en el puesto de trabajo, por la ausencia de pausas activas y métodos para liberar el estrés en el personal administrativo de la facultad.

Gráfico 1. Desempeño Laboral



Elaborado por: Mauricio David Poveda Medina

Fuente: DR. MG. VÍCTOR HERNANDEZ DEL SALTO (Evaluador)

De acuerdo a versión del jefe inmediato de la Facultad, el nivel de desempeño medio se produce por el estrés acumulado, las relaciones que mantienen con los usuarios internos y externos, los diferentes servicios que prestan, todo esto provoca la disminución de su potencia de trabajo en las diferentes actividades a ellos encomendados diariamente.

4. Discusión

En la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación no se ha realizado trabajos de investigación y apoyo para estudiar la problemática del síndrome de Burnout y el desempeño laboral, por lo que se aplicó por primera vez el test NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición y los resultados a todos los ítems planteados, que a continuación se mencionan: Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo? ¿Estoy "consumido" al final de un día de trabajo? ¿Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo? ¿Trabajar todo el día es una tensión para mí? ¿Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo? ¿Estoy "quemado" por el trabajo? ¿Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización? ¿He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto? ¿He perdido entusiasmo por mi trabajo? ¿En mi opinión soy bueno en mi puesto? ¿Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo? ¿He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto? ¿Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo? ¿Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo? ¿En mi trabajo,

tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas?, con los resultados obtenidos en cada uno de los apartados se determina que el problema está afectando a la mayoría de los administrativos de la Facultad, por su contacto diario con diferentes clientes tanto internos como externos, y su cansancio físico y mental es elocuente, siempre están irritables, mal humoradas, enojadas, entre otras. De las investigaciones revisadas en los diferentes artículos científicos, los investigadores coinciden en sus afirmaciones que el síndrome de Burnout es un mal que está afectando a todos los empleados en su atención al cliente, desarrollo de tareas entre otras actividades que se realizan a diario en su puesto de trabajo.

Las apreciaciones de la investigación demuestran que existe un alto porcentaje de personas que de algún modo presentan rasgos y características del síndrome de Burnout, lo cual se ve reflejado en su desempeño laboral en sus actividades diarias, la presencia de clientes internos y externos, la satisfacción de sus necesidades, contribuyen a la situación estresante de cada uno de los administrativos de la facultad, sean estas físicas o emocionales.

Los resultados demuestran que en la Facultad no existen las estrategias adecuadas como por ejemplo la aplicación de la pausa activa, que coadyuven a combatir en partes este síndrome, y que el personal administrativo cumpla a cabalidad las funciones encomendadas, por otra parte no se realiza continuamente una evaluación al desempeño laboral que permita establecer los indicadores de productividad, eficiencia de cada uno de los empleados, para de esta forma saber porque circunstancia están atravesando a su debido tiempo.

Ahora, basándonos en (Padilla et al., 2009)²³ Se utilizaron diferentes puntos de corte del Inventario de Maslach para SAP utilizando el mismo criterio del estudio realizado en Medellín (alto y medio alto en dos subescalas: cansancio emocional y despersonalización y se obtuvo un puntaje similar a dicho estudio; esto es, 19,7% de los docentes con SAP.

Al utilizar el criterio descrito en este estudio dos de tres escalas con percentiles superiores a 75 en cansancio emocional y en despersonalización o menores a 25

en realización personal, obtuvimos puntajes para SAP de 15,6%, y con percentiles 70 o 30, respectivamente, esta prevalencia aumenta a 21,5; Al cruzar los datos de SAP con otras de las variables previamente definidas, encontramos: puntaje similar de SAP en ambos géneros; diferencia de SAP entre los docentes de los colegios, con una oscilación del 11,7 al 20%; más SAP en aquellos que trabajan dos jornadas, que tienen de 36 a 45 años, que cuentan con 11 a 20 años de experiencia o que trabajan en secundaria, y menor SAP en aquellos mayores de 55 años. Por otra, parte el SAP es menor en personas casadas, con más hijos y con mayor número de personas que dependen económica- mente de ellos

Entre 25 y 29% de los docentes reportan un grado alto en despersonalización y en falta de realización personal. Pensamos que estos puntos, ante todo el primero, pueden influir directamente sobre la interacción docente-alumno y llevar a interrelaciones que dificulten el aprendizaje. Consideramos que este aspecto debe ser estudiado con detenimiento, en aras de mejorar la calidad de la educación.

5. Conclusiones

En la facultad se evidencia claramente que los trabajadores presentan las características de estar afectados por el síndrome de Burnout, como pérdida de interés por los objetivos institucionales ansiedad constante, desinterés por un servicio de calidad y se presentan muy vulnerables ante cualquier presión.

Los factores analizados determinan que los colaboradores se sienten quemados por el trabajo, esto quiere decir que presentan los indicadores claros del Síndrome de Burnout que afecta directamente a su desarrollo en el puesto de trabajo, retrasando actividades cotidianas con el usuario.

En la facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato se determina la presencia del Síndrome de Burnout por la serie de rasgos y características que presenta los administrativos, determinados por el exceso de trabajo, la personalidad de los usuarios internos y externos, la acumulación de trabajos por la presión existente,

entre otros factores que establece que diariamente terminen su jornada agotados física y emocionalmente.

Otro de los aspectos es en cuanto a su desempeño laboral tomando en cuenta que por el cansancio físico y mental no desarrollan sus potencialidades, por ende las metas diarias, mensuales no se están cumpliendo, por lo que los procesos de atención al usuario no se estancan, porque los administrativos acuden a realizar revisiones de su estado de salud en el seguro o en el Dibesau constantemente.

Dentro del desempeño laboral se puede determinar que esta entre el nivel medio y alto, porque el personal presenta rasgos de agotamiento, mal humor, irritabilidad, cefaleas entre otros, esto ocasiona que las tareas no se ejecuten con prontitud, generando una serie de complicaciones, es decir es una cadena de nunca terminar, perjudicando los intereses de los usuarios internos, externos.

Se pudo apreciar en la Facultad que no existe una planificación de actividades o ejercicios que contribuyan a contrarrestar los síntomas del síndrome de Burnout en el personal administrativo, a través de ejercicios diarios de unos 15 minutos diarios, es decir no se aplica la pausa activa que necesitan los trabajadores para salir un poco de la presión diaria de sus trabajos, tomando en cuenta que siempre están en contacto con clientes internos y externos de toda índole, razón por la cual se ven afectados en su estado emocional, sin cumplir a cabalidad su desempeño eficiente y eficaz en cada uno de sus puestos de trabajo.

Bibliografía

1. Freudenberger HJ. (1974) Staff burn-out. *Journal of Social Issues* 1974; 30: 159-165.
2. Maslach C. (1977) Burnout: A social psychological analysis. Paper presented at the meeting of American Psychological Association. San Francisco 1977.

3. Díaz Romero RM, Lartigue Becerra T, Acosta Velasco ME. Síndrome de Burnout. Desgaste emocional en cirujanos dentistas. Rev Asoc Den Mex 2001; LVIII (2):63-7.
4. Perlman B, Hartman EA (1982) Burnout: Summary and future research. Human Relations 1982; 35: 283-305.
5. Maslach C, Jackson SE. (1981) The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behaviour 1981; 2: 99-113.
6. León-Rubio, J. M., León-Pérez, J. M., y Cantero, F. J. (2013). Prevalencia y factores predictivos del burnout en docentes de la enseñanza pública: El papel del género. Ansiedad y Estrés, 19, 11-25.
7. Gatto-Vidal, M. M. (2012). Síndrome de Burnout en profesionales médicos de Oncología, 4.
8. Morales-Hidalgo, L. L. (2015) Síndrome de Burnout, 2.
9. Lau, P. S. Y., Yuen, M. T., & Chan, R.M.C. (2005). Demographic characteristics make a difference to burnout among Hong Kong secondary school teachers? Social Indicators Research, 71, 491-516.
10. León-Rubio, J. M., León-Pérez, J. M., y Cantero, F. J. (2013). Prevalencia y factores predictivos del Burnout en docentes de la enseñanza pública: El papel del género. Ansiedad y Estrés, 19, 11-25.
11. Ginsburg SG. (1974) The problem of the burned out executive. Personnel Journal. August 1974; 598-600.
12. Levinson H. (1981) When executives burn out. Harvard Business Review. May-June 1981; 73-81.
13. Whitehead JT. (1986) Job Burnout and job satisfaction among probation managers. Journal of Criminal Justice 1986; 14: 25-35.

14. Alderete, M., Pando, M., Arnanda, C. & Balcázar, N. (2003). Síndrome de burnout en maestros de educación básica, nivel primario de Guadalajara. *Investigación en Salud*, 1, 1-10.
15. Bergadá, M., Neudeck, V., Parquet, C., Tisiotti, P. & Dos Santos, L. (2005). La salud mental de los educadores: el Síndrome de Burnout en profesionales de una escuela diferencial de la ciudad de Corrientes. *Comunicaciones Científicas y Tecnológicas*, M-122.
16. Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de “Burnout” en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 15, 81-89.
17. Moreno, B., Aranda, C., Aldrete, M.G., Flores, E., y Pozo, E. (2006). Factores psicosociales y Burnout en docentes del centro universitario de ciencias de la salud. *Investigaciones en Salud*, 7, 173-177.
18. Padilla, A., Gómez, C., Rodríguez, V., Dávila, M., Avella, C., Caballero, A., Vives, N., Mora, L., Márquez, G., Prieto, Y., Sandoval, N., Cotes, Z., y Hernández, S. (2009). Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP) en docentes de tres colegios públicos de Bogotá (Colombia). *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38, 50-85.
19. Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 12, 99-113.
20. Schwab, R. L., & Iwanicki, E. F. (1982). Who are our burned out teachers? *Educational Research Quarterly*, 7, 5-16.
21. Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77, 168-185.
22. González-Morales, M. G., Rodríguez, I., & Peiró, J. M. (2010). A longitudinal study of coping and gender in a female-dominated occupation: Predicting teachers' burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 29-44.

23. Padilla, A., Gómez, C., Rodríguez, V., Dávila, M., Avella, C., Caballero, A., Vives, N., Mora, L., Márquez, G., Prieto, Y., Sandoval, N., Cotes, Z., y Hernández, S. (2009), Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP) en docentes de tres colegios públicos de Bogotá (Colombia). *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 59-60-62.

Anexos:

Año: 200

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

Diferenciación del burnout de otros constructos

Una de las críticas más populares realizada sobre el concepto de burnout (desde una perspectiva conceptual) ha sido el hecho de considerarlo algo distinto de otros constructos como son el estrés laboral, el aburrimiento o la ansiedad. Una primera distinción entre estrés y burnout puede ser realizada atendiendo al proceso de desarrollo de este síndrome.

Mientras que el estrés hace referencia a procesos relativamente breves, el burnout es considerado la consecuencia de una situación prolongada de desajuste entre las demandas y los recursos laborales. Además, el burnout implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo y el estrés no necesariamente. No obstante, tanto estrés como burnout son fruto de la falta de balance entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo considerándose una consecuencia emocionalmente negativa en el estado mental del trabajador (NTP 318).

Por otro lado, con respecto a la diferencia entre burnout y fatiga se ha señalado que la recuperación de la fatiga por parte del trabajador es relativamente rápida, mientras que la recuperación del burnout es mucho más lenta y costosa emocionalmente. Así, la fatiga se define como el resultado de la exposición a unas exigencias de trabajo durante un cierto tiempo. Se traduce en una alteración temporal de la eficiencia funcional mental y física de la persona y está en función de la actividad precedente. Es un mecanismo regulador del organismo en cuanto que es indicador de la necesidad de descanso para recuperar la capacidad habitual de respuesta. Puede ser de distinta intensidad, desde ligera hasta el agotamiento y se recupera con el descanso. La incidencia se da en el estado de alerta dándose una reducción en la capacidad de atención y concentración. Finalmente, la fatiga suele ir acompañada de sentimientos de competencia y realización personal, mientras que el burnout conlleva una autoevaluación negativa y sentimiento de ineficacia laboral.

Variables que influyen en el desarrollo del burnout

El burnout es un síndrome que resulta básicamente de la interacción del trabajador con el ambiente laboral o también producto de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas para las que trabaja. Así, el desarrollo de este síndrome dependerá, básicamente de tres tipos de variables: Variables individuales, variables sociales y variables organizacionales.

Variables individuales

El género parece ser una variable que diferencia las puntuaciones en burnout entre hombres y mujeres, sobre todo en las dimensiones de agotamiento e ineficacia profesional. Las mujeres puntúan más alto en agotamiento y en ineficacia profesional que los hombres; en cambio, algunos estudios han puesto de manifiesto la tendencia de los hombres a mostrar más actitudes negativas hacia el trabajo.

Finalmente no podemos olvidar el rol que tienen las variables de personalidad dentro del desarrollo del burnout. Así se ha demostrado que los sujetos que exhiben un patrón de conducta tipo A, baja estabilidad emocional y manifiestan un locus de control externo (creencia que el mundo sigue un orden pero son otras personas y no ellos mismos tienen el control sobre este orden), son más vulnerables de sufrir burnout.

Variables sociales

La importancia de variables de carácter social como el apoyo social es manifiesta, ya que el apoyo social hace referencia a la ayuda real o percibida que el trabajador obtiene de las redes sociales (compañeros, amigos, familiares, etc.). El apoyo social permite sentirse querido, valorado y apreciado en el puesto de trabajo así como en la organización. Además, es importante la percepción del apoyo social porque la realidad para el individuo es fundamentalmente la realidad percibida.

Variables organizacionales

Las variables personales y sociales pueden afectar a la **aparición** del burnout, en cambio las variables organizacionales, básicamente aquellas vinculadas al desempeño del puesto de trabajo lo **desencadenan**. De esta manera, factores como el contenido del puesto, la falta de reciprocidad (dar más emocionalmente en el trabajo de lo que se recibe a cambio) o el clima organizacional, pueden convertirse en desencadenantes del síndrome de burnout y deberán tenerse en cuenta a la hora de diseñar la prevención psicosocial a nivel primario (Fig. 1)

Figura 1
El proceso de burnout

La medida del burnout

Fue a partir de la publicación en el año 1981 del **Maslach Burnout Inventory** por Maslach y Jackson cuando se establecen unos criterios de evaluación de dicho síndrome y se extiende el uso de un instrumento de medida estandarizado para la evaluación del mismo. No obstante, desde esta primera época hasta la actualidad, el estudio del burnout ha pasado por distintas etapas.

Mientras en un principio tan solo los profesionales dedicados a trabajos "de contacto" con personas (sector sanitario, educación, servicios, etc.) eran considerados susceptibles de sufrir burnout, hoy en día sabemos que también pueden sufrir burnout otro tipo de profesionales que no trabajan con "clientes" sino con "objetos" (por ejemplo: operarios de producción de una industria, etc.).

El MBI se construyó para medir burnout en educadores y personal del sector servicios (personal de enfermería, asistentes sociales, etc.). La escala evaluaba tres dimensiones por medio de tres subescalas. Debido al hecho de que el cuestionario podía aplicarse de una forma rápida y sencilla ha sido muy utilizado, facilitando así que la definición de burnout implícita en el MBI se convirtiese en la más aceptada.

No obstante, diversos autores como Aronson, Leiter, Schaufeli o Pines, entre otros, apelan a la idea que esta sintomatología también puede afectar a personas que no

trabajan en el sector asistencial y así se han diseñado diferentes instrumentos para la medida del burnout teniendo en cuenta el tipo de trabajo que se desempeña. Además se ha llegado a construir un instrumento de medida genérico que es útil para medir burnout en todo tipo de trabajos independientemente de las tareas que en él se realicen. Este es el llamado MBI-GS (**General Survey**) publicado en el año 1996 por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, siendo un instrumento basado en este original el que proponemos en esta nota técnica como medida del burnout en las organizaciones por su carácter general y aplicable a todas las ocupaciones y trabajos. La versión española y adaptada de este instrumento ya fue publicada en la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (ver Salanova, Schaufeli, Llorens, Grau y Peiró, 2000).

La investigación reciente sobre el síndrome del burnout (estar "quemado" por el trabajo) con sus tres dimensiones: **agotamiento, cinismo e ineficacia profesional** ha puesto de manifiesto la tendencia en el estudio tradicional del concepto a la ampliación a todo tipo de profesiones e incluso a estudiantes universitarios (burnout académico) entendiendo el trabajo en un sentido más amplio y a los estudiantes como "trabajadores" susceptibles de sufrir desgaste y burnout. La publicación del MBI-SS (**Maslach Burnout Inventory-Student Survey**) por Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002) ha hecho posible medir el "burnout" fuera del ámbito ocupacional al definir sus dimensiones en referencia al "estudio". De este modo, a través de la investigación empírica se ha podido demostrar que los estudiantes también se queman por sus estudios, demostrando niveles de agotamiento, cinismo e ineficacia respecto a sus actividades académicas (ver tabla 1).

Tabla 1
Evolución del concepto de burnout y sus instrumentos de medida

MEDIDA DEL BURNOUT			
Año	Dimensiones que componen el síndrome	Instrumento de Medida	Muestra
1981	Agotamiento emocional Despersonalización Baja realización personal	MBI-Human Services. (Maslach y Jackson, 1981)	Profesionales de ayuda y Servicios
1996	Agotamiento Cinismo Ineficacia profesional	MBI-General Survey. (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996)	Todo tipo de profesionales
2002	Agotamiento Cinismo Ineficacia	MBI-Student Survey. (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002)	Estudiantes universitarios

El equipo WoNT de la Universitat Jaume I de Castellón ha adaptado este instrumento de medida desarrollado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (MBI-GS) en distintos grupos ocupacionales tanto en formato tradicional (cuestionarios registrados "en papel"), como en formato electrónico (accediendo a la Web: www.wont.uji.es, se encuentra también una versión más actualizada del instrumento).

Desde la plataforma electrónica del equipo de investigación se puede acceder a cuestionarios validados empíricamente que evalúan burnout para trabajadores de modo genérico; y también tres cuestionarios específicos para distintos grupos ocupacionales, a saber: sector sanitario, trabajadores que trabajan con nuevas tecnologías y teletrabajadores. Finalmente, se dispone además de un cuestionario específico que mide burnout en estudiantes universitarios (burnout académico). Tras la cumplimentación del cuestionario, el programa envía un feedback inmediato con los resultados individuales en cada una de las dimensiones así como una estimación de los valores normativos.

En el cuadro 1 se muestra el MBI-GS pero adaptado a una muestra española, con los ítems que forman este instrumento general de evaluación del burnout en castellano. Este instrumento se puede utilizar también vía papel-y-lápiz, con su administración a los trabajadores y su posterior corrección manual.

Los ítems deben ser respondidos por los trabajadores haciendo uso de una escala de frecuencia de tipo Likert que va de cero "0" (nunca) a "6" (siempre). Altas puntuaciones en las dimensiones **agotamiento** y **altas puntuaciones en la dimensión de cinismo** unidas a bajas puntuaciones en la dimensión **eficacia profesional** serán indicadoras de burnout.

Para obtener las puntuaciones de cada escala (Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional) hay que sumar las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems que pertenecen a cada escala y dividir el resultado por el número de ítems de la escala. Por ejemplo, para obtener la puntuación en la escala de "Agotamiento" hay que sumar cada una de las puntuaciones directas obtenidas en cada ítem de Agotamiento (A) y entonces dividir el total por 5 que es el número de ítems que forma la escala de Agotamiento. Hay que repetir esta operación para cada una de las escalas y para cada uno de los sujetos a los que se ha administrado el instrumento de medida.

Cuadro 1
Instrumento en versión Española (ver Salanova et al., 2000) del MBI - General Survey Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996)

0 Nunca / Ninguna vez	1 Casi nunca/ Pocas veces al año	2 Algunas Veces / Una vez al mes o menos	3 Regularmente / Pocas veces al mes	4 Bastantes Veces / Una vez por semana	5 Casi siempre / Pocas veces por semana	6 Siempre / Todos los días
-----------------------------	---	---	--	---	---	----------------------------------

1.
Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo (A)
2.
Estoy "consumido" al final de un día de trabajo (A)
3.
Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo (A)
4.
Trabajar todo el día es una tensión para mí (A)
5.
Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo (E)
6.
Estoy "quemado" por el trabajo (A)
7.
Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización (E)
8.
He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto (C)
9.
He perdido entusiasmo por mi trabajo (C)
10.
En mi opinión soy bueno en mi puesto (E)
- 11.

Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo (E)

12.

He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto (E)

13.

Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo (C)

14.

Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo (C)

15.

En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas (E)