

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

COHORTE 2017

Tema: La influencia del burnout en el desempeño laboral del personal administrativo del sector público

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano

Modalidad de titulación: Proyecto de Investigación

Autora: Ingeniera Irene Jadira Espinosa Nacevilla

Director: Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster.

Ambato – Ecuador

2021

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

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster e Ingeniero Leonardo Gabriel Ballesteros López, Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el informe investigación con el tema: “La influencia del burnout en el desempeño laboral del personal administrativo del sector público” elaborado y presentado por la señorita Ingeniera Irene Jadira Espinosa Nacevilla, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del trabajo de titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Dr. Jorge Francisco Abril Flores, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: La influencia del burnout en el desempeño laboral del personal administrativo del sector público, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Irene Jadira Espinosa Nacevilla, autora bajo la dirección del Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniera Irene Jadira Espinosa Nacevilla

C.C.:0503459398

AUTORA

Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster

C.C.: 1803101243

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

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

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

Ingeniera Irene Jadira Espinosa Nacevilla

C.C.:0503459398

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA	I
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	II
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	III
DERECHOS DE AUTOR.....	IV
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
AGRADECIMIENTO.....	IX
DEDICATORIA.....	X
RESUMEN EJECUTIVO	XI
EXECUTIVE SUMMARY	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	3
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	3
2.1. Área de conocimiento.....	3
2.2. Líneas de investigación	3
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	3
3.1. Tiempo de ejecución	3
3.2. Financiamiento	3
3.3. Autor.....	3
3.4. Director.....	4
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA	4
4.1. Definición del problema de la investigación	4
4.2. Objetivos de la investigación	6
4.2.1. Objetivo general	6
4.2.2. Objetivos específicos.....	6
4.3. Justificación de la investigación.....	6
4.4. Marco teórico referencial	8
4.4.1. Antecedentes	8
4.4.2. Burnout.....	10

4.4.2.1. Factores que influyen en el desarrollo del Burnout.....	11
4.4.2.2. Factores personales.....	13
4.4.2.3. Síntomas	15
4.4.2.4. Consecuencias	17
4.4.3. Desempeño Laboral.....	18
4.4.3.1. Elementos del desempeño laboral	18
4.4.3.2. Factores que influyen en el desempeño laboral.....	19
4.4.3.3. Capacitación y Desarrollo	20
4.5. Metodología.....	21
4.5.1 Modalidad Básica de la Investigación.....	21
4.5.2 Niveles de Investigación	21
4.5.3 Población y Muestra	22
4.5.4 Muestra.....	23
4.5.5 Técnica Utilizada.....	23
4.5.6 Escalas de Medición del Burnout.....	24
4.5.7 Clasificación de las escalas de medición.....	24
4.5.8. Valoración de puntuaciones	25
4.5.9. Validación	25
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
5.1. PRIMERA PARTE: CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO.....	27
5.2. SEGUNDA PARTE: TEST MASLACH BURNOUT INVENTORY.	33
5.3. PLAN DE ACCIÓN CONFORME LA RELACIÓN DE LAS VARIABLES	39
6. CONCLUSIONES.....	42
7. RECOMENDACIONES.....	43
8. REFERENCIAS CITADAS	44
9. ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Calculo de Puntuaciones	24
Tabla 2: Valores de Referencia	25
Tabla 3: Dependencias	27
Tabla 4: Modalidad Laboral	28
Tabla 5: Sexo.....	29
Tabla 6: Estado Civil.....	30
Tabla 7: Edad.....	31
Tabla 8: Nivel de Cansancio Emocional	33
Tabla 9: Nivel de Despersonalizacion.....	34
Tabla 10: Nivel de Realizacion Personal	35
Tabla 11: Distribucion Etapa de Burnout.....	36
Tabla 12: Tendencia de Burnout Según Variables Sociodemográficas	37
Tabla 13: Puntuaciones en las Tres Escalas del Maslach Burnout Inventory	38
Tabla 14: Plan de Acción Conforme la Relación de las Variables	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dependencia.....	28
Figura 2: Modalidad Laboral.....	29
Figura 3: Sexo	30
Figura 4: Estado Civil.....	30
Figura 5: Edad	31
Figura 6: Nivel de Cansancio Emocional.....	33
Figura 7: Nivel de Despersonalizacion	34
Figura 8: Nivel de Realizacion Personal	35
Figura 9: Distribucion Etapa de Burnout	36

AGRADECIMIENTO

- *A Dios, a mis padres a quienes debo la vida; que, siendo mi fortaleza, mi apoyo incondicional, han sabido guiarme e inculcarme valores morales y espirituales.*
- *A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a la Dirección de Talento Humano, por la apertura brindada para la realización de la presente investigación.*
 - *A la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias de la Administración, por darme la oportunidad de ser parte de tan prestigiosa institución educativa.*
- *A todos los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas, por ser la mejor doctrina de guía tanto académica y moral permitiéndome adquirir valiosos conocimientos que me han formado no solo para ser una excelente profesional, sino que también una excelente persona; agradecerles por brindarnos su tiempo y conocimientos permitiéndome la culminación de la presente investigación.*

DEDICATORIA

A mis padres Carmen y Luis...

A mis hermanas Lisseth y Jeaneth...

A mis sobrinitos Mathias e Isaac...

A mi familia, son todo para mí.

Irene Espinosa

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2017

TEMA: LA INFLUENCIA DEL BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SECTOR PÚBLICO

AUTORA: *Ingeniera Irene Jadira Espinosa Nacevilla*

DIRECTOR: *Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster*

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: *Desarrollo Humano y Social Integral*

FECHA: *10 de diciembre de 2020*

RESUMEN EJECUTIVO

El personal administrativo es una de las fuentes primordiales en el desarrollo de las actividades propias del sector público, en el que enfrentan día a día actividades que desencadenan un sinnúmero de complicaciones de acuerdo a las peticiones realizadas tanto por los usuarios internos como externos para el cumplimiento de un objetivo. Por lo que se consideró a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo para la ejecución de la presente investigación donde se puede visualizar la influencia negativa y considerable del Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo, dando muestras de síntomas propios del síndrome del quemado en la ejecución diaria de sus actividades laborales.

La metodología que se aplicó en esta investigación fue con base a una investigación de campo con los niveles de investigación exploratoria, descriptiva y correlacional, con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 381 servidores públicos correspondientes al personal administrativo vinculados en las diferentes modalidades laborales contractuales con corte a marzo de 2020, mismos que son parte de los procesos habilitantes de apoyo conforme el Estatuto y Manual de Puestos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; utilizando un muestreo probabilístico aleatorio

simple, en el que se obtuvo una muestra de 131 servidores distribuidos de acuerdo a la modalidad laboral como son: Contrato Ocasional, Nombramiento Provisional y Nombramiento Permanente. La técnica que se aplicó al personal administrativo para la recolección de datos fue el Test, un instrumento propio de Maslach Burnout Inventory (MBI), donde se encuentran rasgos definidos de la personalidad, la conducta y determinados comportamientos y características individuales y colectivas del servidor. Instrumento que también fue validado por dos expertos propios del área.

Los resultados fueron analizados con el método deductivo y la utilización de herramientas informáticas adecuadas para la identificación de la influencia del Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en el que se identificó que en la primer escala como es Cansancio Emocional se obtuvo 38,50 por ciento, refiriéndose al desánimo, agotamiento, falta de entusiasmo y falta de querer hacer las cosas debido a las actividades repetitivas propias del trabajo; en la segunda escala la Despersonalización se obtuvo 35,10 por ciento, en referencia a una actitud insensible y deshumanizada a las personas a quien se dirige o presta el servicio; y, finalmente en la tercera escala del síndrome de Burnout como es la falta de Realización Personal se obtuvo un 31,5 por ciento, en el que se reflejó el autocuestionamiento, dudas sobre el crecimiento personal y profesional, incapacidad para soportar la presión y dudas sobre si se hace o no bien el trabajo afectando a la productividad.

Comprobando así que la influencia negativa del Burnout en el desempeño laboral en el personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo es evidente de acuerdo a las escalas establecidos en la presente investigación, dando como resultado que el 14,50 por ciento del personal administrativo encuestado tiene Burnout; el 80,92 por ciento tienen tendencia a padecer Burnout; y, apenas el 4,58 por ciento, no tiene Burnout. Lo que conlleva a la elaboración de un plan de acción que permite estructurar las técnicas necesarias de prevención y disminución de afectaciones que provoca la influencia del síndrome de Burnout en el personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

DESCRIPTORES: BURNOUT, DESEMPEÑO LABORAL, PERSONAL ADMINISTRATIVO, CANSANCIO EMOCIONAL, DESPERSONALIZACIÓN, REALIZACIÓN PERSONAL, CAPACITACIÓN, INFLUENCIA, SÍNDROME, ESCALAS, SÍNTOMAS, AFECTACIONES, PREVENCIÓN.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2017

THEME: THE INFLUENCE OF BURNOUT ON THE JOB PERFORMANCE OF PUBLIC SECTOR ADMINISTRATIVE STAFF

AUTHOR: *Ingeniera Irene Jadira Espinosa Nacevilla*

DIRECTED BY: *Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster*

LINE OF RESEARCH: *Desarrollo Humano y Social Integral*

DATE: *10 de diciembre de 2020*

EXECUTIVE SUMMARY

The administrative staff is one of the main sources in the development of the activities of the public sector, in which they face day to day activities that trigger a number of complications according to the requests made by both internal and external users for the fulfillment of an objective. For this reason, the Escuela Superior Politécnica de Chimborazo was considered for the execution of this research, where the negative and considerable influence of Burnout on the work performance of administrative personnel can be seen, showing symptoms typical of Burnout syndrome in the daily execution of their work activities.

The methodology applied in this research was based on a field investigation with the levels of exploratory, descriptive and correlational research, with a quantitative approach. The population was made up of 381 public servants corresponding to the administrative personnel linked to the different contractual labor modalities as of March 2020, which are part of the enabling processes of support according to the Statute and Manual of Positions of the Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; using a simple random probabilistic sampling, in which a sample of 131 servants distributed according to the labor modality were obtained as follows Occasional

Contract, Provisional Appointment and Permanent Appointment. The technique applied to the administrative staff for data collection was the Test, an instrument of Maslach Burnout Inventory (MBI), where defined personality traits, behavior and certain individual and collective characteristics of the server are found. This instrument was also validated by two experts in the field.

The results were analyzed with the deductive method and the use of appropriate computer tools for the identification of the influence of the Burnout in the labor performance of the administrative personnel of the Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, in which it was identified that in the first factor as it is Emotional Fatigue was obtained 38.50 percent, referring to the discouragement, exhaustion, lack of enthusiasm and lack of desire to do the things due to the repetitive activities characteristic of the work; in the second factor, Depersonalization was obtained 35.10 percent, referring to an insensitive and dehumanized attitude towards the people to whom the service is directed or rendered; and finally in the third factor of the Burnout syndrome as the lack of Personal Realization was obtained 31.5 percent, in which self-questioning, doubts about personal and professional growth, inability to withstand pressure and doubts about whether or not the work is done well affecting productivity were reflected.

This shows that the negative influence of the Burnout on the work performance of the administrative personnel of the Escuela Superior Politécnica de Chimborazo is evident according to the factors established in the present investigation, giving as a result that 14.50 percent of the administrative personnel surveyed have Burnout; 80.92 percent have a tendency to suffer Burnout; and, only 4.58 percent have no Burnout. This leads to the elaboration of an action plan that allows the structuring of the necessary techniques to prevent and reduce the effects of the Burnout syndrome on the administrative staff of the Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

KEYWORDS: BURNOUT, WORK PERFORMANCE, ADMINISTRATIVE STAFF, EMOTIONAL FATIGUE, DEPERSONALIZATION, PERSONAL REALIZATION, TRAINING, INFLUENCE, SYNDROME, SCALES, SYMPTOMS, AFFECTATIONS, PREVENTION.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se fija en el síndrome de Burnout el cual surge como respuesta al estrés laboral crónico del personal de la Escuela Politécnica de Chimborazo, este relegado síndrome afecta al personal administrativo, que debido a diferentes cambios administrativos e instauración de nuevos sistemas administrativos e informáticos y las exigencias laborales incrementan al igual que el estrés laboral crónico, conocido como síndrome de Burnout.

La presente investigación se estructura de acuerdo a cinco capítulos:

Primer Capítulo: Temática abordando la realidad de la sintomatología del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, como caso de estudio.

Segundo Capítulo: Línea de investigación del programa de posgrado con base al Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos que confieren las Instituciones de Educación Superior del Ecuador, así como la línea de investigación en la cual se encuentra el proyecto.

Tercer Capítulo: Información del Trabajo de Titulación, dónde se evidencia el tiempo de ejecución, el financiamiento, autor y director de la presente investigación.

Cuarto Capítulo: Definición del problema de la investigación, objetivos de la investigación, la justificación, el marco teórico referencial, la metodología, así como la determinación de la población y muestra para la aplicación del instrumento de investigación, así como la Técnica Utilizada, Escalas de Medición del Burnout, Valoración de puntuaciones, Validación de Expertos.

Quinto Capítulo: Se dan a conocer los resultados obtenidos de la investigación a través del Test Maslach Burnout Inventory (MBI), mismo que fue aplicado al personal administrativo que se encuentran dentro de los procesos habilitantes de apoyo

conforme el Estatuto y Manuales de Puestos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Quinto Capítulo: Resultados de la investigación a través del Test aplicado al personal administrativo de la ESPOCH identificando los porcentajes de las escalas de medición del Burnout, en conjunto con el análisis e interpretación de los resultados obtenidos y cumplimiento de la hipótesis planteada.

Y finalmente, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y electrónicas consultadas para el presente estudio y anexos.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La influencia del Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo del sector público.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

El área de conocimiento que se determina, de acuerdo al Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos, que Confieren las Instituciones de Educación Superior del Ecuador RPC-SO-27-N°- 289-2014, reformado mediante Resolución RPC-SO-37-N- 624-2018, de 10 de octubre de 2018. Campo Amplío: Administración; Campo Específico: Educación Comercial y Administración; y, Campo Detallado: Competencias Laborales – Gestión del Talento Humano.

2.2. Líneas de investigación

Según la Resolución 3222-CU-P-2018, emitida el 20 de noviembre de 2018, la línea de investigación del Programa en la que se enmarca la presente investigación es Desarrollo territorial y empresarial (Universidad Técnica de Ambato, 2018).

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

La presente investigación se desarrolla desde septiembre de 2018 a marzo de 2020.

3.2. Financiamiento

La presente investigación requiere un monto de \$ 350,00. Financiamiento propio.

3.3. Autor

Nombre: Espinosa Nacevilla Irene Jadira

Grado académico: Ingeniera Comercial

Teléfono: 0987382577

Correo electrónico: irejady15@hotmail.es

3.4. Director

Nombre:	Guerrero Velástegui César Andrés
Grado académico:	Magister en Administración de Empresas Mención Planeación
Teléfono:	0984589625
Correo electrónico:	ca.guerrero@uta.edu.ec

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

La presente investigación pretende demostrar la influencia del Burnout en el personal administrativo del sector público al someterse a altos niveles de estrés por un periodo de tiempo considerable.

En todos los ámbitos laborales existe cierto porcentaje de estrés que afecta tanto a directivos como a colaboradores dependiendo de las exigencias a los que están sometidos constantemente como es el caso del personal administrativo del sector público en el que existen altos niveles de estrés, mismos que diariamente realizan actividades repetitivas como la atención de un sinnúmero de personas por día; trabajo a presión para el cumplimiento oportuno de las actividades laborales, esto dentro del ámbito laboral como por la presencia de factores económicos y sociales que atraviesa el país han contribuido a que los servidores públicos se vean afectados por el Burnout, causando bajo rendimiento en su desempeño laboral y provocando alteraciones en su salud.

El Burnout al ser una enfermedad crónica y que desencadena algunas variables negativas tanto en la salud mental y física de un ser humano, provoca el bajo rendimiento en sus actividades diarias, las mismas que se ven afectadas no solo al individuo que padece esta enfermedad sino también a su medio ambiente, es decir a la entidad dónde labora y a los usuarios a quienes presta sus servicios. Por lo que es importante que se evalúe el grado de afectación de cada servidor y verificar el rendimiento y satisfacción laboral.

Para llevar a cabo este problema de investigación se procede a delimitar un grupo objetivo de estudio; y, agradeciendo a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo quien brinda el permiso requerido para efectuar este análisis sin interrumpir el proceso académico; el público objetivo es el personal administrativo dentro de los procesos habilitantes de apoyo conforme el Estatuto de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, mencionado personal brinda atención a personas externas y cumple actividades para otros procesos administrativos; la carga laboral retrasa el cumplimiento oportuno de los productos finales, por ser trabajos repetitivos y bajo presión; para lo cual se requiere que mencionados profesionales deben estar emocionalmente preparados para prestar el servicio al usuario de forma positiva, característica que todo Politécnico debe contar, pese al grado de cansancio de un día normal de labor.

En el sector público, como en el caso de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo para la ejecución de los procesos una de las herramientas de trabajo más utilizadas es el Sistema de Gestión Documental (Quipux), que facilita el ingreso de trámites tanto de los usuarios internos como externos, no obstante es una de las fuentes que mide el cumplimiento automático en tiempos establecidos de la realización de cada una de las actividades propias de cada proceso, obligando al personal administrativo a la revisión constante de esta plataforma en conexión al correo institucional, notificando el ingreso de trámites propios de Quipux y otros adicionales inherentes al trabajo; así como el manejo de otros sistemas creados de acuerdo a la necesidad de cada área para cumplir con las funciones encomendadas, añadiéndole la atención física al usuario, y a los requerimientos propios de una dependencia lo que desencadenan una considerable carga de trabajo, y se requiere de mayor concentración y habilidades para atender de manera sincronizada la situación que se presente, reflejándose en los resultados al final del día no solo en alcanzar el objetivo laboral sino en la afectación del estado de ánimo y desgaste físico que conlleva una jornada.

Cabe recalcar que existen investigaciones que demuestran estudios sobre la afectación del Burnout únicamente en el personal docente o enfermeros que dedican su tiempo laboral a la guía o cuidado de personas, respectivamente, demostrando que sus actividades son monótonas; por ende se pone en evidencia que no existen estudios que

demuestren el nivel de estrés que puede llegar a presentar el personal en el ámbito administrativo en el Ecuador; por lo que, a partir del análisis anterior, se propone como problema de investigación: ¿De qué manera influye el Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo?.

4.2. Objetivos de la investigación

4.2.1. Objetivo general

Investigar la influencia del síndrome del Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH).

4.2.2. Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Identificar las escalas del Burnout en el personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Estructurar las técnicas necesarias de prevención y disminución de afectaciones que provoca el síndrome de Burnout en el personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo mediante un Plan de Acción.

4.3. Justificación de la investigación

Cuando el Burnout es reconocido oficialmente como una enfermedad, también conocido como síndrome de estar quemado o de desgaste profesional; se ha podido notar que muchos profesionales en el ambiente laboral tienen síntomas de este síndrome sin darse cuenta, como el caso del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; es así que esta investigación se realiza porque se considera un problema que hoy en día está afectando el desempeño laboral, y por ende

al estado físico y emocional, por ser un síndrome generado en el trabajo diario; y, al no tratarse a tiempo limita la productividad y provoca deficiencia en la salud.

Los factores externos propios del país también desencadenan malestar e incertidumbre en las personas, jugando un papel muy importante en la tranquilidad y concentración de una persona, lo que conlleva a que esa inquietud implique en el bienestar del servidor y éste a su vez al óptimo desempeño laboral. Y los avances tecnológicos hacen que el personal administrativo de la institución utilicen con más frecuencia el computador, siendo su fuente principal para desarrollar su trabajo, ocasionando cansancio visual y dolores musculares e inclusive a la aparición del túnel carpiano, agregándole también al entorno en el cual se desenvuelven, como al tipo de bienes muebles con los que cuenta el área de trabajo de acuerdo a la ergonomía del mismo puede ocasionar incluso lesiones o contracturas musculares.

Es así que la presente investigación es de interés ya que en el personal administrativo del sector público a nivel nacional se presentan marcados síntomas del Burnout y no toman mayor importancia para aplacar esta enfermedad, ocasionando que se agrave la salud del colaborador y afectando a su vez en el desenvolvimiento de sus funciones; este problema latente se mantiene relegado en los planes o procesos de salud ocupacional y bienestar institucional, es por eso que se requiere técnicas de prevención que permitan mejorar el desempeño laboral y la calidad de vida de cada colaborador y mantenerlo; esto en coordinación con el Área de Salud y Seguridad Ocupacional y la Dirección de Talento Humano mediante un Plan de Contingencia; y, que puede ser aplicado a las distintas entidades públicas del país.

El estudio realizado es novedoso porque no existen estudios realizados anteriormente acerca de la influencia del Burnout en el personal administrativo del Sector Público, las exigencias y la monotonía que se presentan en el colaborador para la entrega oportuna de los resultados o productos a él encomendados provoca inestabilidad emocional, mental y física lo que conlleva a desestabilizar la calidad laboral.

Es factible por cuanto se cuenta con la apertura y el interés institucional para la aplicación de la investigación en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo quien

brinda el permiso requerido para realizar el análisis correspondiente sin interrumpir el proceso académico. El público objetivo es el personal administrativo dentro de los procesos habilitantes de apoyo conforme el Estatuto de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, quienes presentan síntomas propios del síndrome del Burnout, además, para implementar un Plan de Acción que permita evitar estos síntomas, la institución cuenta con recursos materiales y psicosociales propios, previo el conocimiento real de las cifras del personal que se encuentra atravesando por esta enfermedad.

La investigación también es de impacto socioeconómico positivo porque al establecer los parámetros y técnicas necesarias de prevención y disminución de afectaciones que provoca el síndrome de Burnout en el personal administrativo mejora el rendimiento laboral incrementando los índices efectividad y eficiencia lo que conlleva a una mayor productividad.

4.4. Marco teórico referencial

4.4.1. Antecedentes

El síndrome de Burnout también llamado "Burnout" o "síndrome del trabajador quemado" consiste en la evolución del estrés laboral hacia un estado de estrés crónico. Se caracteriza por el agotamiento físico y mental gradual y la falta de motivación absoluta para realizar las tareas, especialmente por el comportamiento de la persona que la sufre. Cambios significativos. Este síndrome tiende a ocurrir con mayor frecuencia en trabajos relacionados con terceros o quienes se dedican al servicio al cliente, como docentes, personal de salud; y, puede ser causa de baja por enfermedad, ya que en ocasiones los colaboradores son incapaces física y mentalmente para realizar su trabajo. Surgiendo así emociones negativas con mayor probabilidad en las mujeres que en hombres, en dónde las organizaciones son el ámbito de estudio con mayor índice donde se experimentan emociones negativas. (Fraga, 2015).

Según (Jaramillo, 2016), afirma que el estrés en el lugar de trabajo es un factor que afecta la productividad de los empleados en una organización. Es por eso que, en

Ecuador las enfermedades mentales más comunes son las derivadas de las condiciones de estrés a las que las personas a veces son cotidianas, como la depresión, la ansiedad y los trastornos debidos al consumo de sustancias psicotrópicas. También indica que el estrés puede ser físico, psicológico o químico. Cuando una persona atraviesa una de estas crisis, el cerebro libera una sustancia llamada cortisol, que se conoce como adrenalina, desencadenando eventos a nivel químico cerebral que producen ansiedad, depresión y a veces fuera de contacto con la realidad.

Según (Lopera, 2013), manifiesta que el síndrome de Burnout, se conoce también como el síndrome del trabajador quemado, síndrome que fue descubierto por el Psiquiatra Herbert Freudenberger, en la década de los 70, psicólogo estadounidense nacido en Fráncfort en 1927 y murió en Nueva York en 1999. Herbert pudo observar cuántos colegas sufrieron pérdida de energía y motivación, así como otros síntomas dentro de 1 a 3 años después de comenzar a trabajar allí, sufrían una pérdida de energía y motivación, junto con otros síntomas como ansiedad y depresión estos síntomas se presentaron por carecer de horarios fijos, horarios extensos de trabajo, baja remuneración, entre otros.

La palabra Burnout se dió a conocer de forma pública en el congreso anual de la Asociación de Psicología APA, por la psicóloga estadounidense Cristina Maslach en 1976, demostrando que el síndrome de Burnout es cada vez más frecuente y que después de meses y años afecta al personal hasta que terminaban “quemándose”. (Casallas , Rodriguez, & Ladino , 2017).

Según (Maslach, 1986) considera que existen tres factores que conforman el síndrome del bournout, la primera denominada como cansancio emocional y físico, refiriendose al desanimo, agotamiento, falta de entusiasmo y falta de querer hacer las cosas debido a las actividades repetitivas propias de su trabajo. El segundo factor es la despersonalización, aparaciendo una actitud insensible y deshumanizada a las personas a quien se dirige o presta el servicio; y, el tercer factor del síndrome del Burnout es la falta de realización personal en el trabajo, en el que se refleja el autocuestionamiento, dudas sobre el crecimiento personal y profesional, incapacidad

para soportar la presión y dudas sobre si se hace o no bien el trabajo afectando a la productividad.

Algunos estudios sobre estrés y burnout consideran el estatus ocupacional y también lo asocian con el género de los profesionales; pero, no se ha enfocado suficientemente el nivel de atención en que prestan sus servicios.

4.4.2. Burnout

Según (Apiquian, 2007), el síndrome del Burnout se refiere al estrés crónico, donde se engloba sentimientos y actitudes que dañan a la persona y a la organización, principalmente se presenta en profesiones que brindan servicios y atención al público, como: docentes, trabajadores sociales, médicos, enfermeras, psicólogos, vendedores, atención personalizada al público, cuidadores, policías, etc. En la actualidad también se han realizado estudios sobre “estudiantes quemados” con mayor incidencia en los estudiantes de pregrado que atraviesan los últimos semestres de sus carrera.

“La palabra burnout es un término anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo” (Aranda, Pando, Torres, Salazar, & Franco, 2005).

“El Burnout se ha convertido en una forma popular de describir la agonía personal del estrés laboral. La imagen evocadora de una llama que se está reduciendo a cenizas parece resonar con la propia experiencia de la gente de una erosión psicológica con el paso del tiempo. El “fuego” inicial de entusiasmo, dedicación y compromiso con el éxito se ha “quemado” (burned out), dejando detrás las brasas humeantes del agotamiento, cinismo e ineficacia”. (Taub & Olivares, 2009).

Los colaboradores se sienten cansados o fatigados cuando trabajan repetidamente, se sienten débiles y sin energía para afrontar otro día u otros problemas, manifestando que se encuentran sobrecargados de trabajo, provocando que exista una respuesta negativa e insensible en el ámbito laboral. Si la gente está trabajando muy intensamente y haciendo demasiadas cosas, comenzará a apartarse, a reducir lo que

están haciendo. Pero el riesgo es que el desapego pueda conducir a la pérdida del idealismo y la deshumanización. Con el tiempo, los trabajadores no solo están creando medidas de contención y reduciendo la carga de trabajo, sino que también están reaccionando negativamente al personal y al trabajo. Con el desarrollo del cinismo, la gente pasó de hacer todo lo posible a hacer cambios mínimos. (Maslach, Comprendiendo el Burnout, 1986).

4.4.2.1. Factores que influyen en el desarrollo del Burnout

Según (Apiquian, 2007), muestra los factores que intervienen en el desarrollo del síndrome de Burnout como son:

- **Características del puesto y clima laboral:** La organización es la encargada de definir los procesos, funciones y actividades por parte del colaborados para que pueda ejecutarlos en el trabajo y su control respectivo. A la empresa le corresponde la formación de todos y cada uno de los colaboradores, realizando la inducción correspondiente, así como las capacitaciones necesarias para establecer las políticas y estrategias institucionales en el que se deje claro los horarios, turnos de vacaciones, etc. La organización es quien lleva de la mano al colaborador para que en función de las actividades que realicen cada uno la organización pueda cumplir con sus metas. Es así que en la organización se genera el ambiente laboral de acuerdo a la cultura implantada, por lo que es en la organización dónde se genera la mayor causa de estrés provocando un ambiente de trabajo tenso. Según los expertos, el trabajo en equipo es fundamental para evitar este síndrome. (Apiquian, 2007).
- **Los turnos laborales y el horario de trabajo:** Los turnos laborales rotativos, así como los turnos nocturnos facilita la presencia del síndrome. Debido a los cambios en el ritmo cardíaco, el ciclo de sueño-vigilia, el patrón de temperatura corporal y la tasa de excreción de adrenalina, los efectos son biológicos y emocionales. (Apiquian, 2007).

- **La seguridad y estabilidad en el puesto:** Cuando se genera crisis a nivel del país las personas se ven afectadas siendo un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo. (Apiquian, 2007).
- **La antigüedad profesional:** Dos etapas que se relacionan positivamente con el síndrome, correspondientes a los dos primeros años de carrera y más de 10 años de experiencia, estos son los momentos más relevantes para el síndrome. (Apiquian, 2007).
- **El progreso excesivo o el escaso:** El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales. (Apiquian, 2007).
- **La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones:** Los colaboradores al no estar expuesto a cambios en el ámbito laboral, ya sea como la tecnología y más aún a personas que sobrepasan los 40 años y que están acostumbrados a realizar las cosas de forma manual suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en el sistema de trabajo, supervisión y estructura organizativa y su forma. (Apiquian, 2007).
- **La estructura y el clima organizacional:** Cuanto mayor es el nivel jerárquico y mayores sus responsabilidades, mayor es la probabilidad de sufrir síndrome de Burnout. (Apiquian, 2007).
- **Oportunidad para el control:** La característica que puede producir equilibrio psicológico o descender en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos. (Apiquian, 2007).
- **Retroalimentación:** La retroalimentación o feedback de la tarea o tareas que se desarrollan en la organización para alcanzar los objetivos propuestos, ha sido definido como el grado en que la realización de las actividades requeridas por el

puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente. (Apiquian, 2007).

- **Relación interpersonal:** Un ambiente de trabajo que promueve la comunicación interpersonal suele ser más favorable que un ambiente de trabajo que impide o dificulta las relaciones interpersonales. Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo sean siempre positivas, hasta cierto punto pueden convertirse en uno de los detonantes importantes, sobre todo cuando se trata de relaciones interpersonales. (Apiquian, 2007).
- **Salario:** Es uno de los factores que ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los colaboradores. (Apiquian, 2007).
- **Estrategia empresarial:** Las empresas que optan por decisiones de minimizar costos estrategias en las que se reduce el personal al ampliar las funciones y responsabilidades de los trabajadores; los que no gastan dinero en capacitación, retroalimentación y desarrollo de personal o profesional, aquéllas en las que no se hacen inversiones en equipo y material de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos, puede causar el burnout. (Apiquian, 2007).

4.4.2.2. Factores personales

Según (Apiquian, 2007), los factores personales también desencadenan motivos negativos, provocando la aparición del síndrome del Burnout:

- El deseo de sobresalir y obtener excelentes resultados
- Un alto grado de autoexigencia
- Baja tolerancia al fracaso
- Perfeccionismo extremo
- Necesitan controlarlo todo en todo momento,

- Sentimiento de indispensabilidad laboral
- Son muy ambiciosos.
- Dificultad para conocer y expresar sus emociones.
- Falta de paciencia y e incomodidad para trabajar en equipo por no sentirse competitivos
- Gran implicación en el trabajo
- No existe relación de compañerismo, y poco interés en lo que hacen los demás.
- Idealismo
- Sensibilidad

(Apiquian, 2007), indica que acentúa aún más el síndrome del Burnout cuando:

- No existe una educación idónea para asumir las exigencias organizacionales propias de sus obligaciones en el trabajo.
- No practica el trabajo en equipo, y no solicita ayuda cuando lo necesita ya sea a sus compañeros o a su jefe inmediato para agilizar sus actividades.
- Al no difundir sus ideas para mejorar el ambiente laboral, los procesos o algún problema que se presenta.
- Presenta miedos o culpa cuando siente que no ejecutó un proceso o que debió hacerlo.
- No se siente capaz de compartir sus problemas laborales o preocupaciones sobre el ámbito laboral ya sea a su pareja, familia o amigos.
- No realiza periodos de descanso o pausas activas para descansar de una larga jornada laboral.
- Cuando desea cambiar de empleo no lo encuentra.
- Tiene problemas familiares, económicos, etc.

Las variables sociodemográficas que se han estudiado donde se evidencia la presencia del Burnout son:

- **Edad:** Se demuestra que aunque no haya una edad en específico donde se note con mayor frecuencia la aparición del síndrome de Burnout se considera que puede existir un período de conciencia, porque los profesionales son

particularmente vulnerables a las lesiones en determinadas situaciones, ya que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas de su nuevo trabajo, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las esperadas, ni las prometidas, por lo tanto mientras más joven es el trabajador mayor incidencia de Burnout. (Apiquian, 2007).

- **Sexo:** Se ha demostrado que el burnout es más frecuente en la mujer, relacionándose con la doble carga laboral es decir la realización de la tarea profesional y familiar. (Apiquian, 2007).
- **Estado civil:** Se menciona que las personas que no tienen compromisos, es decir las solteras tienden a tener más cansancio emocional, por ende, menor realización personal y mayos índice de despersonalización, que las personas que se encuentran en una relación o están casadas. (Apiquian, 2007).

4.4.2.3. Síntomas

Según (Apiquian, 2007), los síntomas que ocasiona el Burnout se identifican en tres categorías, como son:

Síntomas Psicosomáticos:

- Fatiga crónica
- Dolores de cabeza
- Dolores musculares (cuello, espalda)
- Insomnio
- Pérdida de peso
- Ulceras y desórdenes gastrointestinales
- Dolores en el pecho
- Palpitaciones.
- Hipertensión.
- Crisis asmática.

- Resfriados frecuentes.
- Aparición de alergias.

Síntomas emocionales:

- Irritabilidad
- Ansiedad general por el trabajo
- Depresión
- Frustración
- Aburrimiento
- Distanciamiento afectivo
- Impaciencia
- Desorientación
- Sentimientos de soledad y vacío
- Impotencia.
- Sentimientos de omnipresencia

Síntomas conductuales

- Cinismo.
- No hablan.
- Apatía.
- Hostilidad.
- Susplicacia.
- Sarcasmo
- Pesimismo
- Ausentismo laboral
- Abuso en el café, tabaco. alcohol, fármacos, etc.
- Relaciones interpersonales distantes y frías
- Tono de voz elevado (gritos frecuentes)
- Dificultad de concentración
- Disminución de contacto con las personas
- Incremento de los conflictos con compañeros

- Disminución de la calidad en el servicio
- Cambios bruscos de humor.
- Irritabilidad.
- Aislamiento.
- Enfado frecuente.

4.4.2.4. Consecuencias

Entendiéndose al Burnout como estrés crónico se da a conocer las consecuencias que este síndrome produce:

- Las consecuencias que produce el síndrome de Burnout depende de la vivencia y experiencia de cada persona frente a este padecimiento. Por lo que las consecuencias negativas que se generen, irían en y podrían influir en la aparición de diversas enfermedades. (Chen, O'Brien, & Kirsch, 1998).
- El estrés elevado puede provocar cambio en los estados de ánimo, de positivo a negativo dando inicio a la aparición de ansiedad y depresión, las mismas que son mediados por cambios biológicos o cambios en las prácticas habituales, lo que puede provocar riesgo en su salud o a la conducta hacia los demás. (Galicía & Zermeño, 2009).
- Entre las conductas inapropiadas que provoca a las personas el síndrome del Burnout son: fumar, ingerir alcohol, conducta alimentaria inadecuada, consumo de tranquilizantes y consumo de drogas. Los efectos que provoca esta enfermedad afecta no solo a la persona que lo padece sino al grupo de trabajo y a la organización. De este modo, posibles consecuencias del estrés en el trabajo, el incremento del absentismo, y las ineficiencias al momento de efectuar las actividades laborales. (Valero, Villagrán, Nava, & Soria, 2013).
- Según (Timio, 1981) citado por Valero, Villagrán, Nava, & Soria (2018), considera que el estrés no siempre es perjudicial ya que se produce de manera natural e inevitable; y, acota que cuando una persona se adapta al mismo no malestar ya sea que se origine de forma personal, familiar o laboral.

4.4.3. Desempeño Laboral

“El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato & Villamizar, 1983).

Las organizaciones buscan mejorar su desempeño laboral para ser más competitivos y mantenerse en el mercado. El desempeño laboral se refiere a la fijación de metas y objetivos organizacionales que el trabajador debe cumplir, demostrando sus competencias laborales, motivaciones y valores, que ayuda a alcanzar resultados propuestos por un óptimo desempeño laboral.

4.4.3.1. Elementos del desempeño laboral

En el campo de la organización se han estudiado factores relacionados con el desempeño laboral, y se cree que depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o habilidades. Estas habilidades son comparables a los conocimientos, destrezas y habilidades que una persona debe utilizar y demostrar en el desempeño de su trabajo. corresponder. Habilidades conceptuales, adaptabilidad, habilidades comunicativas, iniciativa, conocimiento, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo del talento, diseño de trabajo autorizado y maximizar el desempeño. (Davis & Newstrom, 1991).

Al respecto, (Chiavenato & Villamizar, 1983), señalaron que el desempeño de las personas se evalúa a través de factores previamente definidos y valorados, de la siguiente manera:

- **Factores de actitud:** Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, sentido de responsabilidad, capacidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de logro.
- **Factores operativos:** Conocimientos laborales, calidad, cantidad, precisión, trabajo en equipo, capacidad de liderazgo.

4.4.3.2. Factores que influyen en el desempeño laboral

Según (Davis & Newstrom, 1991), existen factores en el desempeño laboral que intervienen en la ejecución correcta de sus actividades dentro de una organización. Tales como:

Satisfacción del Trabajo: *“Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”*. Las actitudes laborales se encuentran relacionados con la naturaleza del trabajo y con el equipo de trabajo y toda la estructura organizativa. Según indican estos autores la satisfacción en el trabajo, es el placer o dolor que desarrollan en la ejecución de sus actividades y que dependiendo del estado estas tareas se pueden ver beneficiadas o perjudicadas. (Davis & Newstrom, 1991).

Autoestima: Es uno de los elementos que reflejan la necesidad de lograr una nueva y mejor situación en la organización determinándose que es importante para el colaborador y le permita acoger las oportunidades para que puedan demostrar sus habilidades. La autoestima es una herramienta de defensa para superar trastornos adquiridos en la vida laboral. (Davis & Newstrom, 1991).

Trabajo en Equipo: Los colaboradores deben trabajar en equipo para que puedan resolver los problemas actuales y desarrollar procesos que les permitan trabajar en el entorno adecuado de trabajo y que garantice la calidad del servicio que están ofreciendo. (Davis & Newstrom, 1991).

Capacitación del Trabajador: Según (Cercado, 2018), la capacitación del trabajador es *“Un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más edicientemente posible”*.

4.4.3.3. Capacitación y Desarrollo

(Sánchez & Jiménez, 2015), De acuerdo con la formación de competencias, la implementación de estrategias y planes de capacitación, y las necesidades de las empresas estatales, se proponen los procedimientos de gestión de la capacitación de recursos humanos.

Por su parte, (Flores & Chavarría, 2016), plantean gestionar los recursos humanos estratégicamente, basándose en el enfoque de sistemas, donde uno de los ejes centrales son el liderazgo, la responsabilidad social y la comunicación, logradas a partir del proceso de capacitación.

La planificación y ejecución del proceso de formación y capacitación debe asegurar la eficiencia, efectividad y efectividad, y estar equilibrada con la responsabilidad social que asumen las empresas estatales cubanas como principal cuerpo de la economía nacional. Las cooperativas no agrícolas y los autónomos sirven como complemento a la estructura corporativa cubana para lograr los objetivos económicos y sociales. (Labrador, Bustio, Reyes, & Carvalhais, 2019).

Por otro lado, las personas en desarrollo no solo les brindan información que les permita aprender nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, y ser más eficientes en el trabajo, sino que también les brindan información básica para que puedan aprender nuevas actitudes, soluciones, pensamientos y conceptos, que cambian sus hábitos y comportamientos y los hacen más efectivos en el trabajo: la formación es más que proporcionar información, porque representa riqueza de la personalidad humana. El proceso de desarrollo involucra tres estados superpuestos: capacitación, desarrollo de personal y desarrollo organizacional. Los estratos individuales y como aprenden y se desarrollan las personas. El desarrollo organizacional es el nivel más extenso, que se refiere a cómo las organizaciones aprenden y se desarrollan a través del cambio y la innovación. (Chiavenato & Villamizar, 1983).

4.5. Metodología

En el libro (Metodología de Investigación 6ta edición, 2014), expresa que para realizar un análisis estadístico y probar teorías se requiere del enfoque cuantitativo, por tal razón en esta investigación se aplicará el enfoque antes mencionado debido a que se tomará datos del público objetivo (personal administrativo dentro de los procesos habilitantes de apoyo conforme el Estatuto y Manual de Puestos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo) con el fin de identificar los niveles de Burnout y estructurar parámetros y técnicas necesarias de prevención y disminución de afectaciones que provoca el síndrome de Burnout en el personal administrativo de la mencionada institución.

4.5.1 Modalidad Básica de la Investigación

La presente investigación se desarrolló a través de la modalidad bibliográfica, documental e investigación de campo, para obtener así la información requerida.

- **Investigación de campo:** En base a la investigación de campo porque se realizó una investigación directa con la realidad para obtener información valedera que permita ahondar la situación actual y determinar las posibles soluciones al o los problemas encontrados mediante una encuesta realizada al personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

4.5.2 Niveles de Investigación

- **Exploratoria**
Permite investigar factores que permiten descubrir el problema actual que presenta el personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, mismo que no ha sido desarrollado anteriormente, haciendo que esta investigación sea la primera en base a factores negativos que han sido visibles de acuerdo a resultados de productividad influenciados por el Burnout.

- **Descriptiva**

Es descriptiva porque estudia y determina los factores del Burnout ayudando a identificar las causas de su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, y dar inicio a la búsqueda de soluciones al problema.

- **Correlacional**

Es correlacional porque la indagación permite unir y determinar las variables tomando en cuenta que existe relación entre estas.

4.5.3 Población y Muestra

La investigación es dirigida a todos los Servidores Públicos Administrativos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, distribuidos en las diferentes Facultades y Administración Central, con un total de 381 servidores vinculados con corte a marzo 2020, los cuales podrían estar bajo la posible influencia del Burnout infiriendo en el desempeño laboral. Para esta investigación se llevó a cabo un muestreo probabilístico, teniendo en cuenta que, del total de Servidores Públicos Administrativos vinculados a la Institución, todos los servidores que pertenecieron a la muestra, tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Para ello una vez aplicada la fórmula, se obtiene la siguiente muestra:

Z= Nivel de confianza	n=	$Z^2 PQN$
P= Probabilidad a favor		$\frac{Z^2 PQN}{Ne^2 + Z^2 PQ}$
Q= Probabilidad en contra		
N= Población	n=	$\frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(381)}{(381)(0,1)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$
e= Error de estimación		
n= Tamaño de la muestra	n=	$\frac{250,21}{1,91}$
	n=	131

4.5.4 Muestra

Esta investigación se aplica en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, quien brinda el permiso requerido para efectuar este análisis sin interrumpir el proceso académico; el público objetivo es el personal administrativo dentro de los procesos habilitantes de apoyo (Secretaría General y Documentación, Financiera, TICS, Comunicación y Relaciones Públicas, Vinculación, Talento Humano, Administrativa) conforme el Estatuto y Manual de Puestos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, para esto se aplica el muestreo intencional en donde se da a conocer el número finito en cuanto a las personas identificadas para este estudio:

- Contrato Ocasional: 18 Funcionarios
- Nombramiento Provisional: 61 Funcionarios
- Nombramiento Permanente: 52 personas

Total: 131 personas dentro de los procesos habilitantes de apoyo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

4.5.5 Técnica Utilizada

Las variables de la presente investigación son: el Burnout como variable independiente y el Desempeño Laboral como variable dependiente; la técnica a utilizada es el Test que permite identificar qué funcionarios padecen los síntomas y características del síndrome, como es el Test Maslach Burnout Inventory (MBI), en el que consta 22 ítems y usa la siguiente escala:

- 0 = Nunca,
- 1 = Pocas veces al año o menos,
- 2 = Una vez al mes o menos,
- 3 = Unas pocas veces al mes o menos,
- 4 = Una vez a la semana,
- 5 = Pocas veces a la semana,
- 6 = Todos los días.

4.5.6 Escalas de Medición del Burnout

Los bloques de preguntas se relacionan con las escalas de medición del Burnout:

- La primera escala se refiere al agotamiento físico y mental, se refiere a la depresión, el agotamiento, la falta de entusiasmo y la falta de voluntad para hacer las cosas debido al trabajo repetido.
- La segunda escala es la despersonalización, muestra una actitud insensible y deshumanizada a las personas a quien se dirige o quienes presta el servicio.
- La tercera escala del síndrome de Burnout es una falta de realización personal en el trabajo, que refleja dudas sobre uno mismo, dudas sobre el crecimiento personal y profesional, e incapacidad para soportar presiones afectando a la productividad.

4.5.7 Clasificación de las escalas de medición

- **Cansancio emocional:** Consta de 9 preguntas presente en los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Puntuación máxima: 54
- **Despersonalización:** Consta de 5 preguntas presente en los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Puntuación máxima: 30
- **Realización personal:** Consta de 8 ítems presente en los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Puntuación máxima: 48

TABLA 1: CALCULO DE PUNTUACIONES

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34

Elaborado por: Irene J. Espinosa N.

Fuente: Test Maslach Burnout Inventory (MBI).

4.5.8. Valoración de puntuaciones

Altas valoraciones en las dos primeras escalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Se deben analizar en detalle diferentes aspectos para determinar el impacto del síndrome de burnout.

La gravedad del síndrome de burnout depende de si los síntomas aparecen en una, dos o tres áreas; los resultados están más o menos presentes en relación con el valor de referencia de los signos del síndrome.

Este análisis de aspectos e ítems puede orientar las fortalezas y debilidades de cada persona en su labor administrativa.

TABLA 2: VALORES DE REFERENCIA

Detalle	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Elaborado por: Irene J. Espinosa N.

Fuente: Test Maslach Burnout Inventory (MBI).

4.5.9. Validación

Es importante recalcar que la validación del Test se realizó a expertos del área de Talento Humano, en el sentido de que se abarque los síntomas que actualmente y mediante la observación se presenta en el personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y no exista manipulación de terceros en los resultados obtenidos.

Por lo que el Test al ser creado exclusivamente para la medición del Burnout por Maslach Burnout Inventory (MBI), permite la aplicación no solo al personal de enfermería sino también al personal administrativo.

Para ampliar la información de la investigación se incrementa en el Test datos a obtener; como dependencia, la modalidad laboral, sexo, estado civil y rangos de edad del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Dentro de los 22 ítems se encuentran descripciones y situaciones netamente en relación a las variables dependiente e independiente; desempeño laboral y al Burnout respectivamente; variables que motivan a la aplicación el instrumento de investigación para el estudio de acuerdo a las escalas manifestadas en la presente investigación luego de aplicada el test al personal administrativo, como son: cansancio emocional y físico, despersonalización, y la falta de realización personal en el trabajo.

Por lo que se plantean dos hipótesis a ser comprobadas en la presente investigación:

H0: El Burnout no influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

H1: El Burnout si influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presenta el análisis de resultados obtenidos del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado al personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, el mismo que validó las principales relaciones con los aportes teóricos, basándose en cada uno de los objetivos expuestos en el presente trabajo de investigación.

Para llevar a cabo el análisis de los datos se utilizó una base de datos, la misma que se realizó de manera computarizada, utilizando el programa informático Microsoft Excel y la herramienta informática SPSS 25.0 mediante el cual se puede visualizar los estadísticos descriptivos de frecuencias.

5.1. PRIMERA PARTE: CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

TABLA 3: DEPENDENCIAS

Dependencias	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
TICS	6	4,6	4,6	4,6
Dirección Financiera	32	24,4	24,4	29,0
Dirección de Talento Humano	12	9,2	9,2	38,2
Dirección Administrativa	58	44,3	44,3	82,4
Secretaría General y Documentación	8	6,1	6,1	88,5
Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas	7	5,3	5,3	93,9
Dirección de Vinculación	8	6,1	6,1	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Elaborado por: Irene J. Espinosa N.

Fuente: Investigación

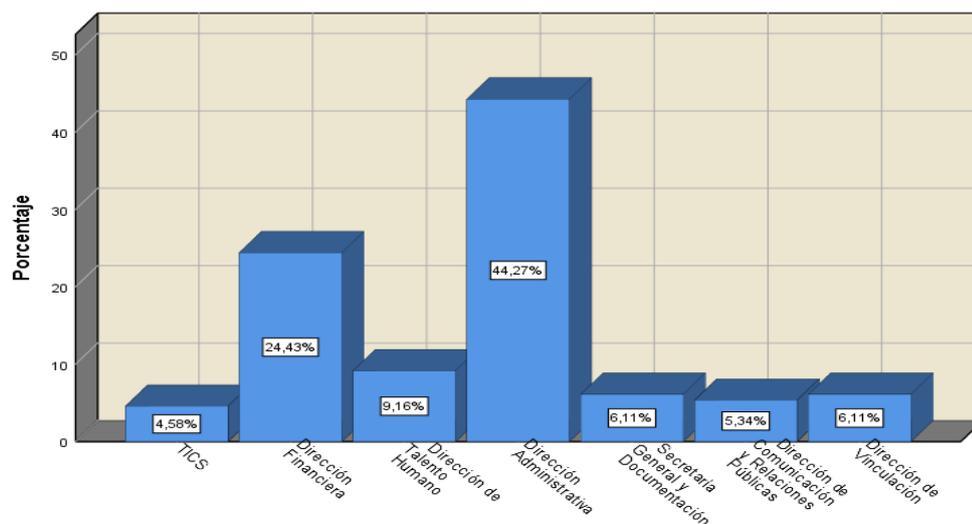


Figura 1. Dependencia de los Encuestados

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados, el 44, 27% corresponde al personal de Dirección Administrativa, el 24,43% a Dirección Financiera, el 9,16% a Dirección de Talento Humano, el 6,11% a Secretaría General y Documentación, el 6,11% a Dirección de Vinculación, el 5,34% a Comunicación y Relaciones Públicas y el 4,58% corresponde a TICS.

Conforme a los resultados obtenidos, se puede determinar que el Área de Dirección Administrativa cuenta con mayor número de empleados al servicio de los usuarios de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

TABLA 4: MODALIDAD LABORAL

Modalidad Laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nombramiento Permanente	52	39,7	39,7	39,7
Nombramiento Provisional	61	46,6	46,6	86,3
Contrato Ocasional	18	13,7	13,7	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Elaborado por: Irene J. Espinosa N.

Fuente: Investigación

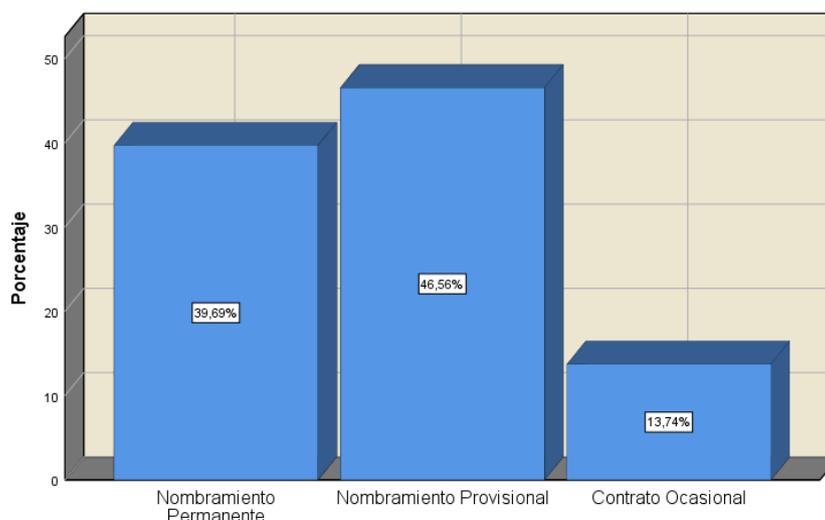


Figura 2. Modalidad Laboral

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados, el 46,60% tienen Nombramiento Provisional, el 39,70% Nombramiento Permanente y el 13,70% restante cuenta con Contrato Ocasional.

De acuerdo con la información obtenida, la mayor parte del personal que labora en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo cuenta con un Nombramiento Provisional para poder desempeñar cada una de sus funciones en el área que corresponda.

TABLA 5: SEXO

	Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Mujer	78	59,5	59,5	59,5
	Hombre	53	40,5	40,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Elaborado por: Irene J. Espinosa N.

Fuente: Investigación

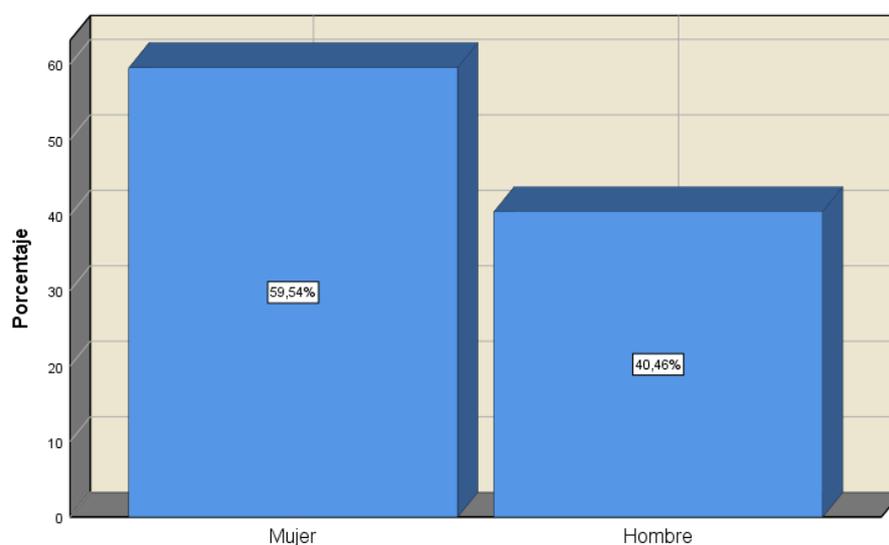


Figura 3. Sexo

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados, el 59,54% representa al personal de sexo femenino y el 40,46% corresponde al personal de sexo masculino.

A partir de lo mencionado se puede afirmar que tanto el hombre como la mujer son elementos importantes para la ejecución de actividades laborales administrativas, sin embargo, se puede ver que el personal femenino tiene una mayor participación en la tasa de empleo sobre el personal masculino.

TABLA 6: ESTADO CIVIL

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Soltero	38	29,0	29,0	29,0
Casado	64	48,9	48,9	77,9
Unión Libre	5	3,8	3,8	81,7
Unión de Hecho	1	0,8	0,8	82,4
Divorciado	22	16,8	16,8	99,2
Viudo	1	0,8	0,8	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Elaborado por: Irene J. Espinosa N.

Fuente: Investigación

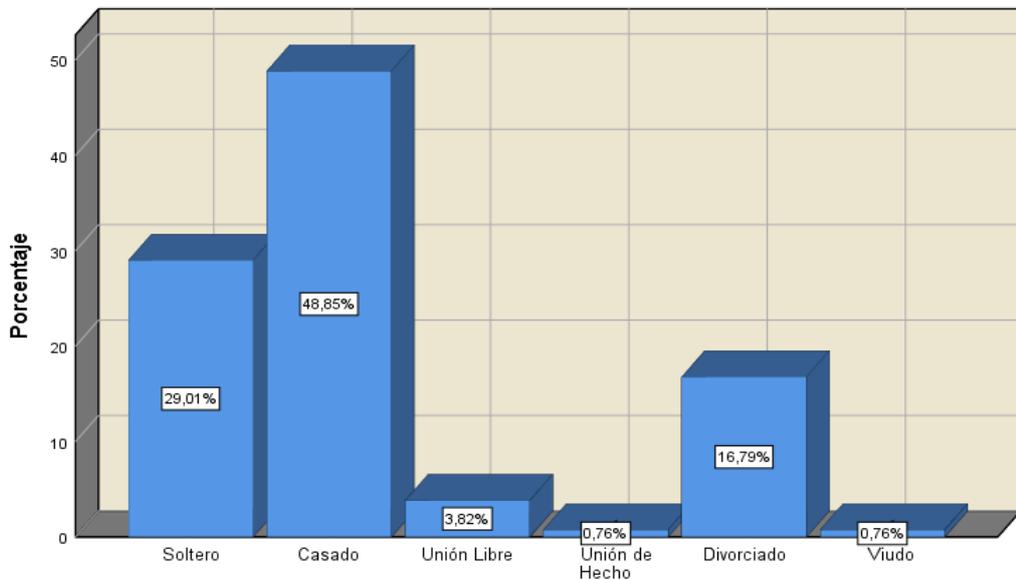


Figura 4. Estado Civil

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados, el 48, 85% son casados, el 29,01% están solteros, el 16,79% son divorciados, el 3,82% en unión libre, el 0,76% en unión de hecho y el 0,76% restante son viudos.

El mayor porcentaje de empleados se encuentra en un estado civil de casados, siendo éste un índice de tener mayor carga familiar, referencia significativa al momento de analizar el síndrome de Burnout.

TABLA 7: EDAD

Rango de Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
25 a 35 años	42	32,1	32,1	32,1
Válido 36 a 45 años	53	40,5	40,5	72,5
46 a 55 años	21	16,0	16,0	88,5
56 años en adelante	15	11,5	11,5	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Elaborado por: Irene J. Espinosa N.

Fuente: Investigación

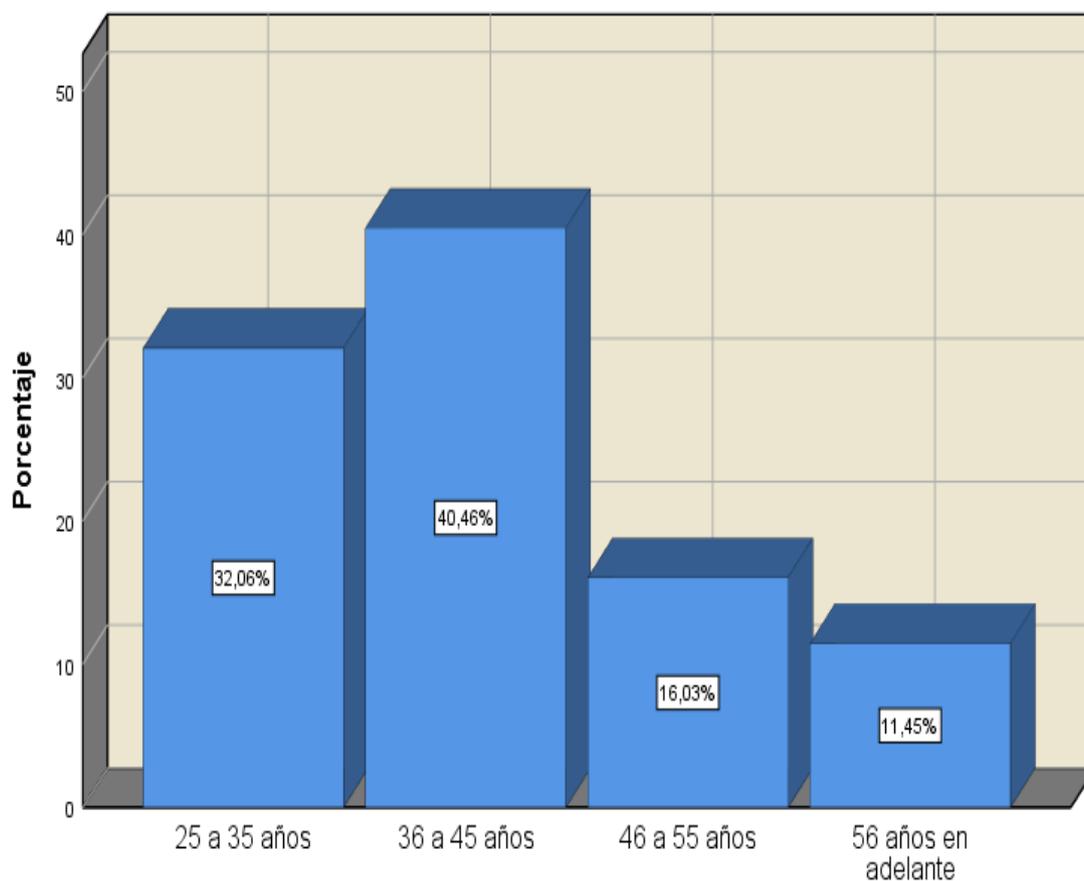


Figura 5. Edad

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados, el 40,46% corresponde al personal administrativo de 36 a 45 años de edad que labora en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, seguido de un 32,06% de 25 a 35 años, el 16,03% de 46 a 55 años y el 11,45% a 56 años en adelante.

De los resultados obtenidos, se identifica que la mayoría de empleados pertenecen a adultos comprendidos entre los 36 a 45 años y el menor rango está comprendido entre los 56 años en adelante.

5.2. SEGUNDA PARTE: TEST MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI).

TABLA 8: NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL

Nivel de Cansancio		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e Válido	Porcentaje e Acumulado
		a	e		
Válido	Bajo (0-18)	64	48,9	49,2	49,2
	Medio (19-26)	16	12,2	12,3	61,5
	Alto (27-54)	50	38,2	38,5	100,0
Total		130	99,2	100,0	
Perdido	Sistema	1	0,8		
Total		131	100,0		

Elaborado por: Irene J. Espinosa N.

Fuente: Investigación

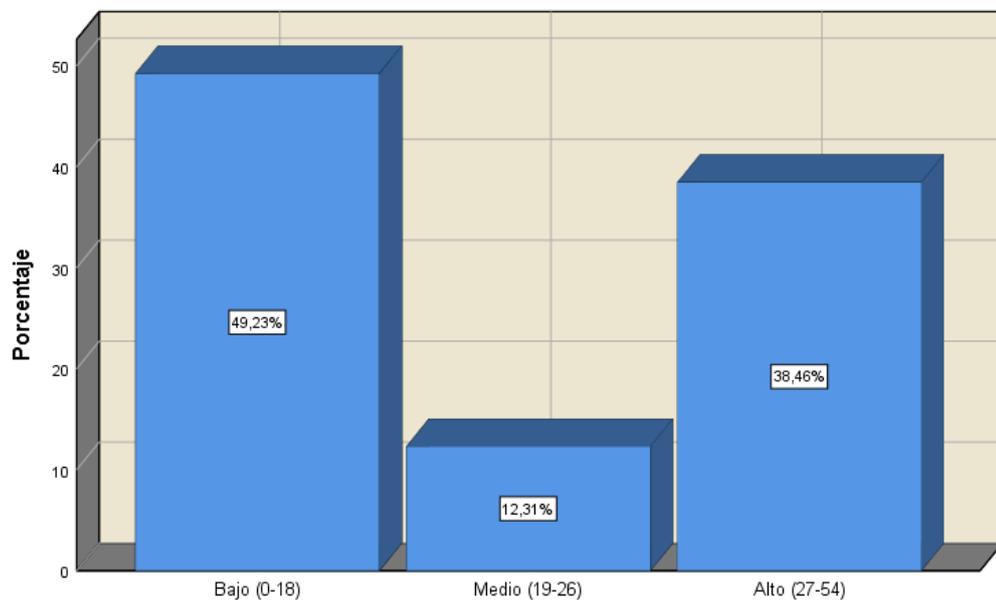


Figura 6. Nivel de Cansancio Emocional

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados, un 49,23% presenta un bajo nivel de cansancio emocional, un 38,46% tiene un alto nivel y un 12,31% cuenta con un nivel de cansancio emocional medio.

La dimensión del nivel de cansancio emocional tuvo valores no esperados, puesto que sobresalió un porcentaje considerable de las personas que tienden a padecerlo, esto debido a que el personal tiene a cargo una alta demanda de trabajo según los resultados del cuestionario aplicado lo que incide en el desempeño laboral.

TABLA 9: NIVEL DE DESPERSONALIZACION

	Nivel de Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo (0-5)	60	45,8	45,8	45,8
	Medio (6-9)	25	19,1	19,1	64,9
	Alto (10-30)	46	35,1	35,1	100,0
Total		131	100,0	100,0	

Elaborado por: Irene J. Espinosa N.

Fuente: Investigación

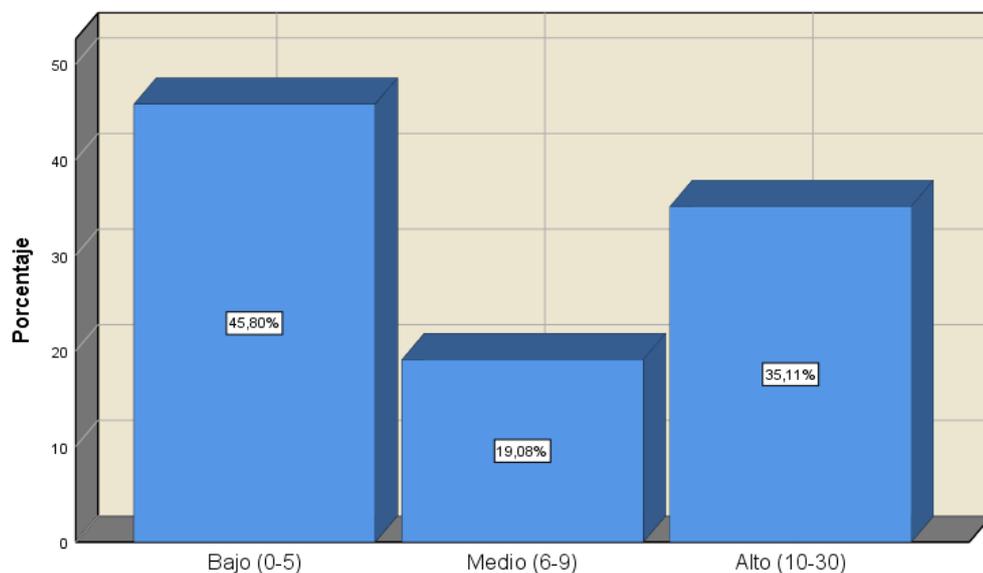


Figura7. Nivel de Despersonalización

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas, el 45,80% presenta un nivel bajo de despersonalización en su labor de trabajo, seguido de un 35,11% que tiene un alto nivel de despersonalización y el 19,08% en total presenta un nivel medio.

Se puede concluir que el 35, 11% del personal no reconoce totalmente su actitud de frialdad y distanciamiento para con otras personas, por lo que tiende a presentar valores considerables de una despersonalización con quienes frecuenta en su actividad de trabajo incidiendo de forma directa con sus compañeros y el desempeño del equipo de trabajo.

TABLA 10: NIVEL DE REALIZACION PERSONAL

	Nivel de Realización Personal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo (0-33)	41	31,3	31,5	31,5
	Medio (34-39)	31	23,7	23,8	55,4
	Alto (40-56)	58	44,3	44,6	100,0
	Total	130	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	0,8		
Total		131	100,0		

Elaborado por: Irene J. Espinosa N.

Fuente: Investigación

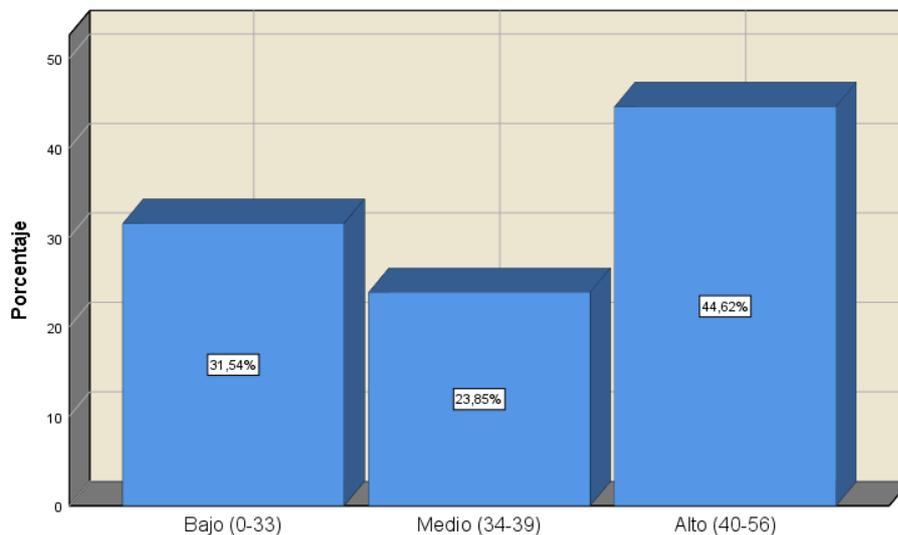


Figura8. Nivel de Realización Personal

Análisis e Interpretación

Del total del personal encuestado, un 44,62% cuenta un nivel alto de realización personal, un 31,54% presenta un bajo nivel y un 23,85% cuenta con un nivel medio.

De acuerdo a la información obtenida, existe un porcentaje significativo para poder concluir que el personal no evalúa en su máxima expresión sus sentimientos de auto eficiencia, desencadenando así una baja realización personal en su área de trabajo lo que conlleva a un bajo desempeño y no pertenencia en su área laboral.

TABLA 11: DISTRIBUCION ETAPA DE BURNOUT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje .cumulado
Válido Sin Burnout (0-43)	6	4,6	4,6	4,6
Tendencia a Burnout (44-87)	106	80,9	80,9	85,5
Burnout (88-132)	19	14,5	14,5	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Elaborado por: Irene J. Espinosa N.

Fuente: Investigación

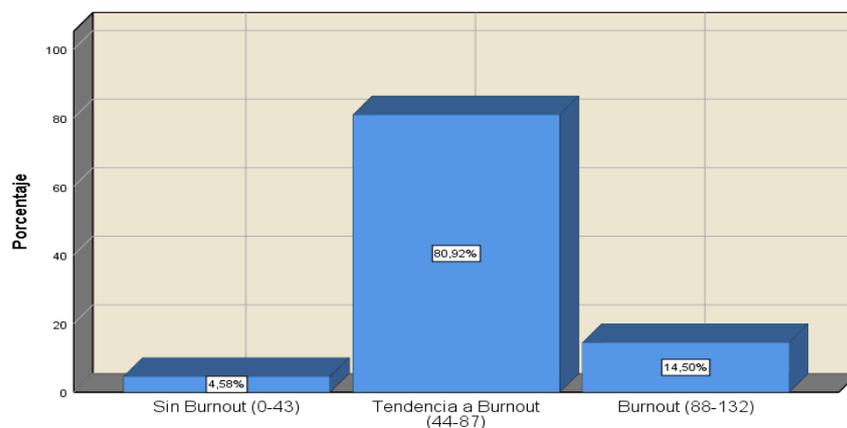


Figura 9. Distribución Según Etapa de Burnout

Análisis e Interpretación

Del total del personal encuestado, el 80,92% que pertenece a 106 personas, presentan tendencia a padecer Burnout, en cambio un 14,50% equivalente a 19 personas ya lo padecen, mientras que tan solo el 4,58% que corresponden a 6 personas no tienen Burnout.

Mediante los datos obtenidos se evidencia que existe un gran porcentaje del personal que tiene tendencia a padecer el síndrome de Burnout, esto se debe a que presentan

indicadores altos de cansancio emocional, además de mostrar elevados signos de despersonalización y bajos estándares de realización personal, desencadenando de esta manera la posible presencia del mencionado síndrome en un futuro.

Es necesario destacar la presencia del padecimiento del síndrome de Burnout en el 14,50% de los encuestados, equivalente a 19 personas, las mismas que ya cuentan con la presencia de las tres subescalas incidiendo directamente en el desempeño laboral.

TABLA 12: TENDENCIA DE BURNOUT SEGÚN VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

		Sin Burnout	Tendencia a Burnout	Burnout
Sexo	Mujer	n = 2 1,5%	n = 58 44,3%	n = 13 9,9%
	Hombre	n = 4 3,1%	n = 48 36,6%	n = 6 4,6%
Estado Civil	Soltero	n = 2 1,5%	n = 34 26%	n = 2 1,5%
	Casado	n = 0 0,0%	n = 52 39,7%	n = 13 9,9%
	Unión Libre	n = 0 0,0%	n = 5 3,8%	n = 0 0,0%
	Unión de Hecho	n = 0 0,0%	n = 1 0,8%	n = 0 0,0%
	Divorciado	n = 4 3,1%	n = 14 10,7%	n = 4 3,1%
Rango de Edad	25 a 35 años	n = 2 1,6%	n = 39 30,2%	n = 0 0,0%
	36 a 45 años	n = 4 3,1%	n = 48 37,2%	n = 2 1,6%
	46 a 55 años	n = 0 0,0%	n = 11 8,5%	n = 9 7,0%
	56 años en adelante	n = 0 0,0%	n = 6 4,7%	n = 8 6,2%
Modalidad Laboral	Nombramiento Permanent	n = 0 0,0%	n = 39 29,8%	n = 13 9,9%
	Nombramiento Provisional	n = 4 3,1%	n = 51 38,9%	n = 6 4,6%
	Contrato Ocasional	n = 2 1,5%	n = 16 12,2%	n = 0 0,0%
Dependencia	TICS	n = 0 0,0%	n = 11 8,4%	n = 1 0,8%
	Dirección Financiera	n = 0 0,0%	n = 23 17,6%	n = 5 3,8%
	Dirección de Talento Humano	n = 2 1,5%	n = 7 5,3%	n = 1 0,8%
	Dirección Administrativa	n = 4 3,1%	n = 47 35,9%	n = 12 9,2%
	Secretaría General Documentación	n = 0 0,0%	n = 5 3,8%	n = 0 0,0%
	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	n = 0 0,0%	n = 4 3,1%	n = 0 0,0%
	Dirección de Vinculación	n = 0 0,0%	n = 9 6,9%	n = 0 0,0%

Elaborado por: Irene J. Espinosa N.

Fuente: Investigación

En cuanto a la distribución de la tendencia del Síndrome de Burnout, según las variables Sociodemográficas, se identificó que quienes presentan el síndrome en su mayoría son las mujeres, con un 9,9% perteneciente a 13 profesionales, mientras que tan solo el 4,6% equivalente a 6 hombres lo padecen.

En cuanto se refiere al estado civil, presentan Burnout un 9,9% que corresponde a 13 profesionales casados, a su vez también el 3,1% perteneciente a 4 personas divorciadas y el 1,5%, que representan a 2 personas solteras.

Así también se encuentra en esta situación un 9% del personal quienes tienen un rango de edad entre 46 a 55 años, de igual manera un 6,2% el grupo de 56 años en adelante presenta Burnout y un 1,6% comprendido en el rango de 36 a 45 años padece el síndrome; donde el 9,9% tienen Nombramiento Permanente y el 4,6% cuenta con Nombramiento Provisional.

Por último, se asocia la Dependencia Laboral, en la que el personal perteneciente a Dirección Administrativa tiene más personas con el síndrome de Burnout representado con un 9,2%, seguido de Dirección Financiera con un 3,8% y Dirección de Talento Humano al igual que TICS cuentan con un 0,8% de profesionales con presencia de Burnout.

TABLA 13: PUNTUACIONES EN LAS TRES ESCALAS DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY

ESCALAS	% Bajo	% Medio	% Alto
Cansancio Emocional	n = 64 49,2%	n = 16 12,3%	n = 50 38,5%
Despersonalización	n = 60 45,8%	n = 25 19,10%	n = 46 35,10%
Realización Profesional	n = 41 31,5%	n = 31 23,8%	n = 58 44,6%

Elaborado por: Irene J. Espinosa N.

Fuente: Investigación

Respectivamente a las subescalas, la cual tuvo mayor impacto fue la de Cansancio Emocional con un 38,5% seguida de la Despersonalización con un 35,10%. y finalmente la falta de Realización Profesional con un 31,5%.

Este resultado se respalda en el modelo teórico de Maslach y Jackson (1986), quienes manifiestan que los profesionales que tienen un nivel considerable de Burnout padecen sentimientos de inadaptación y fracaso en un futuro en las actividades que realizan, además de presentar ausencia de los recursos emocionales, dando a notar un estado de fatiga y saturación en sus labores, razón por la cual tiende a valorar su trabajo de manera negativa lo que incide total mente en su desempeño laboral.

Por lo que de acuerdo a los resultados descritos en este estudio se comprueba la hipótesis determinada de la siguiente manera:

H1: El Burnout si influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Cumpliendo con el objetivo planteado; en el que existe relación entre el Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo, por lo que se presenta un plan de acción.

5.3. PLAN DE ACCIÓN CONFORME LA RELACIÓN DE LAS VARIABLES

Consiste en la realización de actividades institucionales tendientes a asegurar el mayor grado de ajuste y adaptabilidad de los servidores a los requerimientos y las características propias de la Institución en términos de cultura, valores, estilo de liderazgo y forma de trabajo.

Las actividades que el área de gestión del talento humano debe considerar en el plan de intervención para prevenir el síndrome de agotamiento laboral, se clasifican en las dirigidas a la Institución y las dirigidas al servidor.

TABLA 14: PLAN DE ACCIÓN CONFORME LA RELACIÓN DE LAS VARIABLES

ACTIVIDADES DIRIGIDAS A LA INSTITUCIÓN		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Establecer y mantener actualizadas las descripciones de cargo.	y las de	Establecer y mantener actualizadas las descripciones de puestos para adaptarse a los cambios dinámicos de la institución, y asegurar que incluyan los objetivos, alcances y principales responsabilidades del trabajo a realizar, evitar ambigüedades y conflictos de roles, para que el personal administrativo pueda comprender sus roles. Y las expectativas de él, sin generar expectativas insatisfechas, promueven el trabajo en equipo y promueven la colaboración.	Dirección de Talento Humano	Enero - 2021	marzo - 2021
Fortalecer procesos selección.	los de	Fortalecer el proceso de selección, incluida la realización de pruebas precontractuales para identificar tipos de personalidad, estilos de afrontamiento, tolerancia a la frustración y el estrés, para garantizar que el personal administrativo sea más capaz de responder a los desafío y sean seleccionados o incluidos de acuerdo con los requerimientos del puesto.	Dirección de Talento Humano	Marzo - 2021	Aplicación durante el año 2021
ACTIVIDADES DIRIGIDAS AL SERVIDOR		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Inducción y reinducción.	y	Estos planes pueden reducir la ansiedad y la tensión generados por el ingreso a un nuevo trabajo o por los cambios que se presenten en la Institución, y ayudan a divulgar y comprender políticas, principios y valores de la Institución, convirtiéndose en herramientas para dar a conocer los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos los servidores y sus efectos en la salud, entre otros.	Dirección de Talento Humano	Marzo - 2021	Aplicación durante el año 2021
Psicoeducación.		Establecer e implementar un plan de educación psicológica, según el rol que se desempeñe, el plan debe identificar los signos y síntomas de la enfermedad lo antes posible. Por lo tanto, por ejemplo, un programa de capacitación para el personal administrativo debería incluir capacitación sobre las causas, síntomas y consecuencias del síndrome de agotamiento, técnicas para reconocer, identificar y resolver problemas y técnicas de relajación.	Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo	Abril - 2021	Aplicación durante el año 2021

Actividades de formación continua y desarrollo de personal	Establecer y realizar actividades de formación continua y desarrollo personal para buscar el crecimiento personal y profesional del personal administrativo, mejorar sus relaciones interpersonales y la forma en que manejan los conflictos.	Dirección de Talento Humano	Mayo - 2021	Aplicación durante el año 2021
Fortalecer los procesos de gestión del desempeño	Fortalecer el proceso de gestión del desempeño para asegurar que los empleados conozcan los resultados, lo que les permitirá identificar fortalezas y oportunidades de mejora, y desarrollar un plan de desarrollo personal.	Dirección de Talento Humano	Junio - 2021	Aplicación durante el año 2021
Actividades de bienestar laboral	Realizar actividades de salud relacionadas con el trabajo para estimular y motivar la participación del personal. El objetivo es crear un espacio de entretenimiento e integración para fortalecer la confianza, la relación interpersonal y el apoyo social.	Dirección de Talento Humano y Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo	Julio - 2021	Aplicación durante el año 2021
Fomento de estilos de vida saludable	La alimentación, el ejercicio físico y el descanso son determinantes de la salud. Además, el ejercicio físico ayuda a desviar la atención hacia el problema, contribuyendo así a que el problema sea relativamente importante. Por lo tanto, promover un estilo de vida saludable puede aumentar la capacidad en el desempeño laboral del personal administrativo, y resistir el síndrome de Burnout.	Dirección de Talento Humano y Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo	Agosto - 2021	Aplicación durante el año 2021

Elaborado por: Irene J. Espinosa N.

Fuente: Investigación

6. CONCLUSIONES

Es la primera vez que se realiza este tipo de intervención dentro de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, el personal administrativo lo recibió con mucho interés y la institución manifestó total apoyo frente al proyecto propuesto, abriéndonos las puertas y brindándonos la información necesaria para la investigación.

Una vez que se ha revisado los valores referenciales del Síndrome de Burnout se ha podido corroborar su presencia mediante las puntuaciones altas en las dos primeras escalas que componen el Burnout y bajas en la tercera (se asocia a un nivel alto), es decir, de los 131 servidores que se encuestaron 50 tienen una valoración de 38.5% en la escala de agotamiento emocional; del total de servidores 46 tienen 35,10% en la escala de despersonalización; mientras que 41 de los 131 servidores presentan 31,5% en la escala de no realización personal, lo que incide directamente en el desempeño laboral de los servidores politécnicos.

Al momento de relacionar la variable independiente como es el Burnout con la variable Independientes como es el Desempeño Laboral, existió una correlación entre ellas con un resultado significativo, por lo que se concluye que el Burnout influye negativamente en el Desempeño Laboral visto desde las escalas que componen el Burnout y el test aplicado.

7. RECOMENDACIONES

Se pone a consideración el presente trabajo como pauta inicial para las autoridades de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, estableciendo acciones necesarias que se enfoquen en el control de Burnout al personal administrativo, como actores principales de la administración institucional.

Con los resultados obtenidos luego de la investigación aplicada al personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo entendiéndose como servidores públicos, se recomienda que los resultados sean considerados por cada uno de las jefaturas de cada dependencia administrativa con la finalidad de concientizar sobre el Burnout y sus consecuencias, haciéndolos partícipes sobre alternativas de mejora en su rendimiento laboral y las técnicas para evitar el incremento de este síndrome.

Finalmente, se recomienda se tome en consideración el plan de acción presentado en esta investigación con el fin de disminuir el Burnout y mejorar el rendimiento en el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, haciendo énfasis en la reducción de las escalas de medición del Burnout como son Cansancio Emocional y Despersonalización e incrementando la escala de la Realización Personal; por ende se incremente la calidad en el servicio brindado a la comunidad politécnica, y personal externo.

8. REFERENCIAS CITADAS

- Apiquian, A. (2007). EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS. *Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac*. Merida.
- Aranda, C., Pando, M., Torres, T., Salazar, J., & Franco, S. (2005). Factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos de familia. *In Anales de la Facultad de Medicina*, 225 - 231.
- Araujo, C., & Guerra, M. (2015). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales.
- Casallas, J., Rodríguez, A., & Ladino, A. (2017). REVISIÓN TEÓRICA: EL ESTADO ACTUAL DE LAS INVESTIGACIONES SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT. Facultad de Psicología.
- Cercado, M. (2018). *Desempeño laboral y su relación con la percepción del nivel de importancia de la capacitación de los colaboradores de UGEL*. Pacasmayo.
- Chacón, R. (2006). Afrontamiento y emociones en profesionales de enfermería Oncológica con síndrome de desgaste profesional. *Psicología y Salud*.
- Chen, Q., O'Brien, R., & Kirsch, G. (1998). El estrés laboral como factor determinante de la salud. *Estrés laboral y salud*, 61- 77.
- Chiavenato, I., & Villamizar, G. (1983). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1991). *EL COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO*.
- Flores, J., & Chavarría, L. (2016). *La gestión del Capital Humano como estrategia para mejorar el desempeño organizacional de las empresas en México*. México.
- Fraga, P. (2015). Estrés y factores relacionados en el personal. *Enfermería Global*, 5.

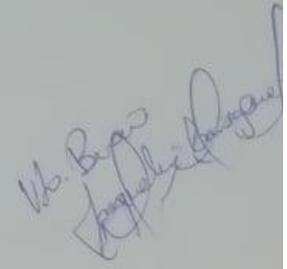
- Galicia, F., & Zermeño, M. (2009). Estrés, agotamiento profesional (burnout) y salud en profesores de acuerdo a su tipo de contrato. *Ciencia & Trabajo*, 172-176.
- González, E., & Pérez, E. (2012). Condiciones laborales y desgaste profesional en trabajadores de la salud. *Alternativas en Psicología*, 08 - 22.
- González, M. (2010). Estudio del Burnout y Engagement Académico en estudiantes universitarios.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de Investigación 6ta edición*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, J. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista cubana de salud pública*, 103- 110.
- Jaramillo, C. (10 de octubre de 2016). El estrés, la causa principal de los trastornos mentales en el Ecuador. *El Comercio*.
- Labrador, O., Bustio, A., Reyes, J., & Carvalhais, E. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. *Cooperativismo y Desarrollo*.
- Lopera, F. (25 de enero de 2013). *Youtube*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=4WTxZ3ZnByE>
- Lerma, H., & Murillo, A. (2016). Gráficas y tablas estadística con Excel. Bogotá: Ecoe.
- Maslach, C. (1986). Comprendiendo el Burnout. *Understanding Burnout*.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach burnout inventory*. Palo Alto: Consulting psychologists press.
- medicosypacientes. (lunes de marzo de 2020). *medicosypacientes.com*. Obtenido de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

- Quiceno, M., & Vinaccia, S. (2007). BURNOUT: “SÍNDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO (SQT)”. *ACTA COLOMBIANA DE PSICOLOGÍA* 10 (2), 117 - 125.
- Richardsen, A., & Burke, R. (1995). Modelos de burnout: implicaciones para las intervenciones. *Revista Internacional de Manejo del Estrés*, 31-43.
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall.
- Sánchez, C., & Jiménez, E. (2015). *Procedimiento para la Capacitación y Desarrollo del Capital Humano*. Ventana Informática.
- Sandoval, N. (2014). Síndrome burnout y su incidencia en docentes españoles. *Revista Funcae Digital*, 13 - 22.
- Taub, M., & Olivares, V. (2009). Riesgos Psicosociales en el Trabajo. *Ciencia y Trabajo*.
- Timio, M. (1981). Clases sociales y enfermedad: introducción a una epidemiología diferencial.
- Torres, F., Espinal, L., González, J., & Pachón, A. (2013). Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 65 - 85.
- Valero, C., Villagrán, M., Nava, C., & Soria, R. (2013). Estrategias de afrontamiento, estrés. *Alternativas, psicología*.

9. ANEXOS

ANEXO 1. Autorización proyecto de investigación

Riobamba, 16 de marzo de 2020



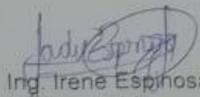
Ingeniera
Jacqueline Caisaguano V., Mgs.
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO - ESPOCH
Presente. -

De mi consideración:

Yo, **Irene Jadira Espinosa Nacevilla** con CI. **0503459398**, me dirijo a usted de manera comedida a fin de solicitar su autorización para obtener datos del personal administrativo de la modalidad laboral Contrato Ocasional y Nombramiento, así como la aplicación de instrumentos de medición, necesarios para la realización del proyecto de investigación con el tema: "LA INFLUENCIA DEL BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SECTOR PÚBLICO" previo a la obtención del grado académico de Magister en Gestión del Talento Humano en la Universidad Técnica de Ambato.

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Ing. Irene Espinosa N.
Autora del Proyecto de Investigación

ANEXO 2. Test aplicado el personal administrativo de la ESPOCH



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Objetivo:

Investigar la influencia del síndrome del Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Instrucciones:

Se presentan 22 preguntas las mismas que deben ser contestadas con sinceridad, marcando una **X** su respuesta seleccionada.

La información proporcionada es de carácter confidencial y reservada; pues los resultados son exclusivamente para fines investigativos.

DEPENDENCIA: _____

MODALIDAD LABORAL:

- Nombramiento Permanente ()
- Nombramiento Provisional ()
- Contrato Ocasional ()

SEXO:

- Mujer ()
- Hombre ()

ESTADO CIVIL:

- Soltero ()
- Casado ()
- Viudo ()
- Divorciado ()
- Unión de Hecho ()
- Unión Libre ()

RANGO DE EDAD:

- 25 – 35 ()
- 36 – 45 ()
- 46 – 55 ()
- 56 o más ()

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

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

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

Fuente: Test Maslach Burnout Inventory (MBI).

Gracias por su colaboración.

ANEXO 3. Validación de Expertos

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Tema del trabajo: "La Influencia del Burnout en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Sector Público"

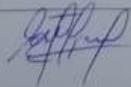
Objetivo del trabajo: Investigar la influencia del síndrome del burnout en el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH).

Criterios	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
Presentación del instrumento	✓				
Claridad en la redacción de los ítems	✓				
Pertinencia de las variables con los indicadores	✓				
Relevancia del contenido	✓				
Factibilidad de aplicación	✓				

Observaciones:

Validado por:	Edith Lozano
Profesión:	Docente PND - CS Sociales
Lugar de Trabajo:	UJA
Cargo que desempeña:	Docente Investigador
Tiempo de experiencia desempeñando:	25 años
Lugar y fecha de validación:	Ambato 05/10/2019

Firma:



VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Tema del trabajo: "La Influencia del Burnout en el desempeño laboral del Personal Administrativo del Sector Público"

Objetivo del trabajo: Investigar la influencia del Síndrome del Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH)

Criterios	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
Presentación del instrumento	✓				
Claridad en la redacción de los ítems	✓				
Pertinencia de las variables con los indicadores	✓				
Relevancia del contenido	✓				
Factibilidad de aplicación	✓				

Observaciones:

Validado por:	Diego Ortiz
Profesión:	Servidor Público
Lugar de Trabajo:	Universidad de Guayaquil
Cargo que desempeña:	Analista Selección y Admisión
Tiempo de experiencia desempeñando:	7 años
Lugar y fecha de validación:	Guayaquil 05/02/2020

Firma:

