



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“EVALUACIÓN DEL BURNOUT LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Autoras:

Tasinchana Casa Jessica Paola

Toaquiza Toaquiza Martha Yolanda

Tutor:

Ing. Wilson Fabián Trávez Moreno

Latacunga – Ecuador

Febrero, 2020

## DECLARACIÓN DE AUTORIA

Yo, TASINCHANA CASA JESSICA PAOLA y TOAQUIZA TOAQUIZA MARTHA YOLANDA, **DECLARAMOS** ser autoras del presente proyecto de investigación **"EVALUACIÓN DEL BURNOUT LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN LA CIUDAD DE LATACUNGA"**, siendo Ing. Wilson Fabián Trávez Moreno tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



.....

Tasinchana Casa Jessica Paola

0504114406



.....

Toaquiza Toaquiza Martha Yolanda

0504183914

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“EVALUACIÓN DEL BURNOUT LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”**, de Tasinchana Casa Jessica Paola y Toaquiza Toaquiza Martha Yolanda, de la carrera Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero, 2020

El Tutor

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Wilson Fabian Travez Moreno', is written over a horizontal dotted line. The signature is stylized and includes a small '7a' superscript.

Ing. Wilson Fabian Travez Moreno

C.I.: 0501854855

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Tasinchana Casa Jessica Paola y Toaquiza Toaquiza Martha Yolanda con el título de Proyecto de Investigación: "EVALUACIÓN DEL BURNOUT LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN LA CIUDAD DE LATACUNGA", han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Febrero ,2020

Para constancia firman:



\_\_\_\_\_  
**Presidente**  
Nombre: Lic. Germania Salguero  
C.I.: 0501461107



\_\_\_\_\_  
**Lector 2**  
Nombre: Ing. Francisca Zambrano  
C.I.: 0500644059



\_\_\_\_\_  
**Lector 3**  
Nombre: Ing. Alexandra Alajo  
C.I.: 0502210644

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiar mi camino en los momentos más difíciles de mi vida

A mis padres quienes con sus esfuerzos y sacrificios me enseñaron a luchar por lo que quiero, sin importar los obstáculos que se me presenten.

A mis maestros por los conocimientos impartidos e inquietudes aclaradas en los salones de clases, que me permitieron formarme profesionalmente en especial a nuestro tutor de proyecto de Investigación.

**Tasinchana Jessica**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por darme la vida y siempre bendecirme, por el camino del bien, para cumplir uno de mis sueños anhelados. A mis padres quienes son el motor y el pilar fundamental en mi vida, quienes, gracias a sus grandes esfuerzos, confianza y consejos sabios, hicieron posible que llegara hasta esta meta, y por ser mi mayor fuente de inspiración para seguir hacia adelante siempre. A mis hermanos/as, gracias por el apoyo moral, con quienes, con cariño, compartí momentos gratos de felicidad y tristezas. A mis familiares y amigos que con sus palabras de aliento y grandes consejos supieron apoyarme y confiar en mí hasta el día de hoy. A todos mis docentes de mi etapa Universitaria, quienes compartieron sus conocimientos y vivencias de su vida, que de una u otra manera me servirán para fortalecerme en mi formación profesional. Finalmente, al tutor del proyecto de investigación, quién supo guiar y compartió sus conocimientos, para culminar este proyecto planteado.

**Toaquiza Martha**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este proyecto a Dios por permitirme cumplir un objetivo anhelado en mi vida. A mis padres Margarita Casa y Cesar Tasinchana por ser el apoyo incondicional en esta etapa de estudio, quienes con sus consejos guiaron toda mi formación académica.

A mis hermanos y cuñadas por ser mi soporte en los momentos buenos y malos, quienes con sus lecciones me levantaban a seguir luchando por el objetivo que un día me trace.

A mi esposo por ser mi compañero de vida, quien ha sabido entenderme y apoyarme en mis estudios.

A mi hija Maithe Iza quien ha sido mi fortaleza para seguir adelante.

A mis suegros porque confiaron en mí y supieron ayudarme de una u otra manera y con todo mi corazón les dedico a todos mis familiares y amigos.

**Tasinchana Jessica**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto dedico a:

A Dios por haberme dado la vida, quien ha sido mi guía y fortaleza, quien estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas.

A mis padres Fernando y María, quienes, con su amor, paciencia, trabajo y sacrificio en todos estos años, me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos (as), Paola, Medardo, Jefferson y Nataly, por brindarme su cariño y apoyo moral incondicional, durante todo este proceso, gracias por estar conmigo en todo momento. A toda mi familia por brindarme ese apoyo moral, por los consejos y palabras de aliento, que hicieron de mí una mejor persona para cumplir mis sueños y metas.

A mí sobrino Dariel, quien ha sido esa alegría en mi vida, mi motivación, inspiración y felicidad.

Finalmente, a mis amigas (os), con quienes compartí momentos únicos en mi etapa universitaria.

**Toaquiza Martha**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Título:** “Evaluación del Burnout laboral en los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi en la ciudad de Latacunga”

**Autores:**

Tasinchana Casa Jessica Paola

Toaquiza Toaquiza Martha Yolanda

**RESUMEN**

El presente proyecto de investigación consiste en determinar el nivel de Burnout laboral (Cansancio Físico y Mental) en los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, para el efecto se empleó la metodología cuantitativa partiendo de un problema de estudio delimitado. Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta dirigida a los docentes de la Facultad. A través del instrumento, llamado Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo (CESQT) elaborado y validado por normas internacionales según los autores Gil-Monte, Unda y Sandoval en el año 2008, el mismo que fue aplicado a una población de 66 docentes, 33 de sexo femenino y 33 de sexo masculino, cuyos datos fueron tabulados en el programa Microsoft Excel. Los resultados porcentuales obtenidos de esta investigación corresponden, el 53% a las dimensiones Ilusión por el trabajo; Desgaste Psíquico e Indolencia, dando como consecuencia padecer de estrés laboral moderado mientras que el 9% de los docentes sufren el síndrome de Burnout, dado que presentan las 4 dimensiones portando porcentajes altos en las dimensiones de Indolencia; Desgaste Psíquico y Culpa y un 3% en Ilusión por el trabajo. El beneficiario de la presente investigación es la Institución a través de sus docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas, y se pudo contemplar el trato entre docentes, estudiantes, personal administrativo y trabajadores.

**Palabras claves:** Burnout, Síndrome, Desgaste Psíquico, Dimensión, Estrés

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**  
**FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES**

**TITLE:** "Evaluation of the labor burnout on the teachers of the Faculty of Administrative Sciences from the Technical University of Cotopaxi in the city of Latacunga".

**Authors:**

Tasinchana Casa Jessica Paola

Toaquiza Toaquiza Martha Yolanda

**ABSTRACT**

The present research project consists on determining the level of labor Burnout (physical and mental fatigue) in the teachers of the Faculty of Administrative Sciences from the Technical University of Cotopaxi. For this purpose, the quantitative methodology was used based on a defined study problem. The technique of the survey was directed to the teachers of the Faculty. Through the instrument, called the Questionnaire for the Evaluation of Burns in the Workplace (CESQT) developed and validated by international standards according to the authors Gil-Monte, Unda and Sandoval in 2008, which was applied to a population of 66 teachers, 33 female and 33 male, whose data were tabulated in the Microsoft Excel program. The percentage of the results obtained from this investigation correspond, 53% to the dimensions Illusion for the work; Psychic Wear and Indolence, giving as consequence to suffer of moderate labor stress whereas 9% of the teachers suffer the syndrome of Burnout, since they present the 4 dimensions carrying high percentages in the dimensions of Indolence, Psychic Wear and Guilt and 3% in Illusion by the work. The beneficiary of this research is the Institution through its teachers of the Faculty of Administrative Sciences, and the treatment between teachers, students, administrative staff and workers could be contemplated.

**Keywords:** Burnout, Syndrome, Psychic Wear and tear, Dimension, Stress

## AVAL DE TRADUCCIÓN



CENTRO DE IDIOMAS

### AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés de la Carrera de Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del Resumen del Proyecto de Investigación al Idioma Inglés presentado por las señoritas estudiantes: **TASINCHANA CASA JESSICA PAOLA Y TOAQUIZA TOAQUIZA MARTHA YOLANDA** de la **CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL** de la **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, cuyo título versa **“EVALUACIÓN DEL BURNOUT LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical de Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimen conveniente.

Latacunga, febrero de 2020

Atentamente,

.....  
MSc. JOSÉ IGNACIO ANDRADE  
DOCENTE UTC  
C.C. 050310104-0

[www.utc.edu.ec](http://www.utc.edu.ec)

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido /San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205



CENTRO  
DE IDIOMAS

## ÍNDICE GENERAL

Contenido	pág.
PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORIA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xvii
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. INFORMACIÓN GENERAL .....	2
2.1 Título del Proyecto: .....	2
2.2 Fecha de inicio:.....	2
2.3 Fecha de finalización:.....	2
2.4 Lugar de ejecución: .....	2
2.5 Facultad que auspicia.....	2
2.6 Carrera que auspicia: .....	2
2.7 Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde): .....	2
2.8 Equipo de Trabajo: .....	2
2.9 Área de Conocimiento:.....	3
2.10 Línea de investigación:.....	3

2.11 Sub líneas de investigación de la Carrera .....	3
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	4
4.1 Beneficiarios Directos .....	4
4.2 Beneficiarios Indirectos .....	4
5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	5
6. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	7
7. OBJETIVOS .....	7
7.1 Objetivo General .....	7
7.2 Objetivos Específicos .....	7
8. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .....	8
9. ANTECEDENTES .....	9
10. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	11
10.1 Introducción del Burnout .....	11
10.2 Gestión del Talento Humano .....	12
10.3 Gestión del Conocimiento .....	13
10.4 Satisfacción Laboral .....	14
10.5 Agotamiento Laboral .....	15
10.6 Causas y Efectos del Agotamiento Laboral .....	16
10.7 Como se Genera el Agotamiento Laboral .....	18
10.8 Estrés Laboral .....	18
10.9 Concepto del Burnout .....	19
10.10 Síntomas del Síndrome de Burnout .....	20
10.11 Etapas del Síndrome de Burnout .....	21
10.12 El Burnout y sus Dimensiones .....	21

10.13 Características Fundamentales del Síndrome de Burnout .....	23
10.14 Consecuencias del Burnout .....	23
10.14.1 Consecuencias del Burnout en los Trabajadores. ....	23
10.14.2 Consecuencias del Burnout en la Organización. ....	24
10.15 Burnout en la Profesión Docente.....	24
10.16 Alteración en relación con el Estudiante .....	25
10.17 Diagnóstico diferencial del síndrome de Burnout .....	26
10.17.1 Burnout y Estrés .....	26
10.17.2 Burnout y Depresión.....	27
10.18 Variables que influyen en el desarrollo del burnout.....	28
10.18.1 Variables Individuales .....	28
10.18.2 Variables Grupales .....	29
10.19 Factores que aumentan el riesgo de desarrollar el Burnout.....	30
10.19.1 Factores de riesgo relacionados con las características del cargo y rol a desempeñar .....	30
10.19.2 Factores de riesgo relacionados con las características de la organización.....	31
10.19.3 Factores de riesgo relacionados con aspectos personales.....	33
10.19.4 Factores de riesgo Motivacional.....	34
10.20 Evaluación del Síndrome de Burnout.....	35
10.21 Instrumentos de medición para el Burnout.....	35
10.21.1 Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI).....	35
10.21.2 Instrumento Burnout Measure (BM) .....	36
10.21.3 Validación del Instrumento del (CESQT) .....	36
11. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	38
11.1 Método bibliográfico: .....	38
11.2 Enfoque Cuantitativo:.....	38
11.3 Alfa de Cronbach.....	39

11.4 Fórmula del Alfa de Cronbach .....	39
11.5 Criterio para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach .....	40
11.7 Muestra .....	41
12. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	42
12.1 Análisis e Interpretación por preguntas .....	42
12.2 Análisis e Interpretación por dimensiones.....	48
12.3 Análisis e Interpretación por perfiles.....	52
13. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	54
14.DESCRIPCIÓN DE UNA PROPUESTA DE SOLUCIÓN PARA EVITAR EL SÍNDROME DE BURNOUT .....	55
14.2 Programas físico - recreativas que se pueden realizar .....	55
14.3 Taller motivacional.....	56
15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	60
16. BIBLIOGRAFÍA .....	62
17. ANEXOS .....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Actividades y Sistemas de tareas en relación a los objetivos.....	8
Tabla 2: Efectos del Agotamiento Laboral.....	17
Tabla 3: Factores individuales para desarrollar el Síndrome de burnout .....	28
Tabla 4: Factores de riesgo en la Organización.....	32
Tabla 5: Factores de riesgo en aspectos personales.....	33
Tabla 6: Factores de riesgo en aspectos Motivacionales .....	34
Tabla 7: Relación de los porcentajes con el nivel SQT .....	35
Tabla 8: Criterio General para evaluar la confiabilidad del instrumento .....	40
Tabla 9: Número de Docentes de la Facultad CC. AA.....	41
Tabla 10: Escalas de Likert: interpretación de la dimensión Ilusión por el trabajo .....	43
Tabla 11: Escalas de Likert: interpretación de la dimensión Desgaste Psíquico.....	44
Tabla 12: Escala de Likert: interpretación de la dimensión Indolencia .....	45
Tabla 13: Escalas de Likert: interpretación de la dimensión Culpa .....	46
Tabla 14: Dimensión 1: resultados de la interpretación Ilusión por el trabajo.....	48
Tabla 15: Dimensión 2: resultado de la interpretación Desgaste Psíquico.....	49
Tabla 16: Dimensión 3: resultados de la interpretación Indolencia .....	50
Tabla 17: Dimensión 4: resultados de la interpretación Culpa.....	51
Tabla 18: Perfil 1: interpretación perfil 1 del SQT.....	52
Tabla 19: Perfil 2: interpretación perfil 2 del SQT.....	53



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Preguntas del cuestionario CESQT-PE en 4 escalas de Likert. ....	42
Gráfico 2: Preguntas de la dimensión uno Ilusión por el trabajo .....	43
Gráfico 3: Preguntas de la dimensión dos Desgaste Psíquico .....	44
Gráfico 4: Preguntas de la dimensión tres Indolencia .....	45
Gráfico 5: Preguntas de la dimensión cuatro Culpa .....	47
Gráfico 6: Corresponde a la dimensión uno Ilusión por el trabajo.....	48
Gráfico 7: Corresponde a la dimensión dos Desgaste Psíquico .....	49
Gráfico 8: Corresponde a la dimensión tres Indolencia .....	50
Gráfico 9: Corresponde a la dimensión cuatro Culpa.....	51
Gráfico 10: Perfil 1 del Síndrome de Quemarse por el Trabajo.....	52
Gráfico 11: Perfil 2 del Síndrome de Quemarse por el Trabajo.....	53

## 1. INTRODUCCIÓN

La mayoría de profesionales que inician su carrera laboral lo hacen pensando en los beneficios económicos inmediatos que obtienen de su salario, esas personas tienen expectativas de desarrollo personal y de éxito en su profesión, mientras que los que trabajan en tareas de servicio social y están comprometidas en ayudar a otros seres humanos como en el caso de los trabajadores sociales, psicólogos, maestros, médicos, enfermeras, personas que contribuyen positivamente para el mejoramiento de las condiciones de los usuarios a quienes sirven y en muchas ocasiones a lo largo del tiempo se constituyen en el origen de sus fracasos como profesionales, por la aparición de múltiples enfermedades una de ellas el síndrome de Burnout. El presente proyecto de investigación se llevó a cabo con la finalidad de evaluar el síndrome de burnout en docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas, para ello hemos partido desde las bases conceptuales en ciertos autores, para denotar según las causas, síntomas, características de dicho síndrome. El síndrome de Burnout, se presenta por el contacto directo con los clientes de una organización pacientes, alumnos, estos factores presentan cansancio físico, mental, psicológico y emocional. El Burnout laboral, es afectado en su contexto social, personal, familiar y laboral, estos aspectos hacen que el individuo no desempeñe de buena manera en su rol profesional. Para el desarrollo del proyecto se partió de un problema de investigación, para lo cual se utilizó la metodología cuantitativa, debido a que se analizaron los resultados de las 4 dimensiones obteniendo como efecto niveles porcentuales.

## **2. INFORMACIÓN GENERAL**

### **2.1 Título del Proyecto:**

Evaluación del Burnout laboral en docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi en la ciudad de Latacunga.

### **2.2 Fecha de inicio:**

Abril - Agosto 2019

### **2.3 Fecha de finalización:**

Septiembre 2019 - Febrero 2020

### **2.4 Lugar de ejecución:**

En el barrio San Felipe parroquia Eloy Alfaro en la provincia de Cotopaxi institución Universidad Técnica de Cotopaxi campus la Matriz

### **2.5 Facultad que auspicia**

Facultad de Ciencias Administrativas

### **2.6 Carrera que auspicia:**

Secretariado Ejecutivo Gerencial

### **2.7 Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):**

Proyecto de la Carrera

### **2.8 Equipo de Trabajo:**

Jessica Paola Tasinchana Casa                      0504114406

Martha Yolanda Toaquiza Toaquiza              0504183914

## **2.9 Área de Conocimiento:**

Gestión Administrativa.

## **2.10 Línea de investigación:**

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

## **2.11 Sub líneas de investigación de la Carrera**

- Gestión Administrativa
- Servicio al Cliente y TIC

## **3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

El proyecto tiene como objetivo resolver la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo influye el Burnout laboral en los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Cotopaxi de la ciudad de Latacunga?

Basándonos en criterios, aportes u opiniones de diferentes autores.

El presente proyecto permitirá investigar las causas y efectos del Burnout y por ende el nivel porcentual de Burnout laboral en docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas, ya que la presencia de este síndrome en los educadores puede ser un generador de inconvenientes en la relación docente-alumno e incluso entre compañeros de trabajo, puesto que en el mundo millones de trabajadores están expuestos a diversos riesgos laborales como físicos, psicológicos, biológicos, psicosociales entre otros.

En este sentido se busca generar interés sobre el tema, a los docentes y miembros de la institución, que conozcan tanto aspectos teóricos del Síndrome de Burnout así como los resultados de la presente investigación, con el propósito de encaminar acciones efectivas para aprovechar al máximo los servicios que ofrecen, pues un profesor con buena salud física y mental tendrá un mejor trato con los jóvenes que se encuentran en una etapa de formación integral.

Los beneficiarios principales del proyecto son, docentes de la Universidad, la misma Institución, los estudiantes y todos los funcionarios de la misma. El impacto que más se ve reflejado en el proyecto es el Impacto Social ya que el Burnout se da por la interacción entre las personas que nos rodea.

Finalmente, dentro de este marco se puede concluir que la investigación obtuvo apoyo por parte de la Institución y colaboración por los docentes que conforman la facultad de CC. AA facilitándonos información concurrente para el desarrollo de la investigación.

#### **4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

##### **4.1 Beneficiarios Directos**

Beneficiario directo de la presente investigación, es la Institución a través de sus docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas.

##### **4.2 Beneficiarios Indirectos**

Beneficiarios indirectos del proyecto son: estudiantes, personal administrativo y trabajadores de la Institución.

## 5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El Burnout en el ámbito internacional se ha considerado una investigación importante puesto que diversas investigaciones señalan que evaluar los riesgos psicosociales y sus consecuencias es esencial por el impacto que tienen en la salud física y psicológica del trabajador, su satisfacción, su calidad de vida, su productividad.

En países latinoamericanos determinan la prevalencia del Burnout y su relación con la presencia de factores de riesgo psicosocial laborales, percibidos como negativos en trabajadores de la Población Económicamente Activa. En el contexto global el estrés laboral es considerado como respuesta nociva que ocurre cuando las exigencias del trabajo rebasan las capacidades y los recursos del trabajador, llegando a convertirse en uno de los principales efectos negativos del trabajo y se constituye un riesgo psicosocial laboral. Según diversos autores (Marrero ML., 2014, p2).

El estrés laboral es uno de los problemas al que se enfrentan los docentes, este síndrome se presenta por la falta de motivación, liderazgo transformador y la falta de un clima organizacional agradable.

La influencia del Burnout en los empleados se considera un problema pues impide desempeñar de mejor manera la actividad designada. “El Burnout y la sobrecarga laboral es un tema de investigación actual ya que cada día los trabajadores presentan en su estado cambios de ánimo dentro del ámbito laboral.” Según diversos autores (Oramas A., 2017, p1). El agotamiento laboral tiene mucha relación con el estrés laboral, pues este conlleva el sufrir una gran desmotivación y una progresiva pérdida de energía.

Es fundamental que las Instituciones desarrollen actividades o eventos de distracción para los docentes involucrándolos en el equipo y así se sientan parte de la institución.

Durante las últimas décadas en Ecuador, las Instituciones de Educación Superior (IES) se han visto envueltas en cambios de origen regulatorios que las obligan a realizar ajustes en sus estructuras afectando a sus colaboradores. El objetivo

central de este proyecto de investigación es estudiar la calidad del ambiente laboral, el compromiso y el burnout en los trabajadores de las áreas administrativas y académicas de una IES (Armijo y Portalanza, 2017).

Los miembros de las instituciones en general están propensos a padecer el síndrome de Burnout, dado que están expuestos a la realización de tareas que demandan esfuerzos intelectuales, físicos y emocionales que generan estrés laboral.

A través de un estudio se pudo conocer, si los empleados de una empresa padecen o no el síndrome de Burnout

En la provincia de Cotopaxi existe un estudio que aborda una muestra de 198 personas entre personal administrativo y operativo de ELEPCO en la ciudad de Latacunga se analizó este artículo para identificar si existía la presencia del síndrome de Burnout con las variables de género, edad, N° de hijos, estado civil, antigüedad en el puesto de los encuestados (Sigcha, 2013, p14).

Muchos trabajadores se retiran de las empresas porque no soportan el estrés que viven al interior de la institución, es por ello que las empresas deben conocer y poner especial énfasis acerca de este síndrome y puedan actuar de inmediato, a efecto de crear un ambiente institucional armónico.

La Universidad Técnica de Cotopaxi es una entidad pública, que forma profesionales humanistas de alta calidad, cuenta con tres campus, La Matriz, Salache y La Maná, la universidad trabaja con docentes calificados de cuarto nivel quienes están propensos a padecer estrés laboral, haciéndose indispensable una evaluación y control médico, con el fin de diagnosticar si padecen o no del síndrome de Burnout. Toda vez que se produce este síndrome es debido a un ritmo de vida acelerado que contribuye a la aparición de síntomas caracterizados por agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal y trastornos en los ritmos de alimentación.

## **6. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo influye el Burnout laboral en los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Cotopaxi de la Ciudad de Latacunga?

## **7. OBJETIVOS**

### **7.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de Burnout laboral en docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi en la ciudad de Latacunga.

### **7.2 Objetivos Específicos**

- Distinguir las bases conceptuales del Burnout laboral.
- Identificar los niveles del Burnout laboral en los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas.
- Analizar el Burnout laboral que se presentan en los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas.



## 8. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Tabla 1:**

*Actividades y Sistemas de tareas en relación a los objetivos*

<b>Objetivo 1</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Distinguir las bases conceptuales del Burnout laboral.	Búsqueda de información documental que permita definir conceptos.	Fundamentación teórica actual del proyecto de investigación.	Investigación documental y Bibliográfica	Sitios web Libros físicos Artículos Científicos
<b>Objetivo 2</b>	<b>Actividad</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Identificar los niveles del Burnout laboral en los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas	Aplicación del instrumento (CESQT) para la Evaluación del síndrome de Quemarse por el Trabajo (Gil Monte, 2008) a los docentes de la Facultad.	Establecer los resultados del Instrumento (CESQT) en el Microsoft Excel	Encuesta	Cuestionario de 20 preguntas
<b>Objetivo 3</b>	<b>Actividad</b>	<b>Resultados de la actividad</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Analizar el Burnout laboral que se presentan en los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas.	Análisis e Interpretación gráfica de los resultados del Burnout laboral.	Determinar si los docentes padecen del síndrome de Burnout o no.	Método cuantitativo de datos	Hoja de cálculo Excel. Método de Cronbach.

**Elaborado por:** Investigadoras

## 9. ANTECEDENTES

Un primer trabajo corresponde a (Caballero, González, Mercado, Llanos, Bermejo y Vergel, 2009); quienes realizaron la investigación de “Prevalencia del síndrome de burnout y su correlación con factores psicosociales en docentes de una institución universitaria privada de la ciudad de Barranquilla.” con el objetivo de identificar la prevalencia del síndrome de Burnout y su correlación con los factores de riesgo psicosocial en docentes universitarios. El principal estudio surgió a través de la aplicación del cuestionario (CESTQ) a 101 docentes con modalidad de contrato de tiempo completo, los cuales fueron seleccionados mediante el método de muestreo aleatorio estratificado en la institución universitaria de la ciudad de Barranquillas. Los principales resultados presentan un análisis donde la puntuación total de la escala CESQT, se halló que 10 docentes (9,9%) presentaban niveles altos de SQT.

La investigación nos permite estudiar y conocer el nivel de burnout laboral que padecen los docentes de la institución con la finalidad de evitar este síndrome a través de actividades motivacionales, creando un ambiente agradable para el educador.

El CESQT mide el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) (“burnout”). Evalúa por tanto un constructo relevante, ya que es necesario identificar a las personas que sufren este síndrome, tanto para mitigar su propio sufrimiento, como para prevenir los nocivos efectos que éste puede tener sobre los usuarios a los que atienden (pacientes, estudiantes), y sobre las organizaciones en las que trabajan (Monte,2011, p.3).

La investigación bibliográfica nos indica que el CESQT mide el Síndrome de Quemarse por el Trabajo, es factible para diagnosticar el burnout laboral en los profesionales de diferentes áreas, con el objetivo de identificar y evitar que los educadores padezcan de este síndrome.

Un tercer trabajo de investigación corresponde a Ratto, García, Silva y González (2015) quien relizo la investigación de “El síndrome de quemarse por el trabajo y factores psicosociales en

docentes de primaria de la ciudad de Montevideo” con el objetivo de reportar evidencia respecto a la relación entre la prevalencia de SQT y factores psicosociales laborales. Se tomó a 71 maestras pertenecientes a 4 colegios privados de Montevideo. Los instrumentos a utilizar fue el CESQT un cuestionario de 20 ítems en una escala de Likert de 0 a 4. Los primordiales resultados muestran que el 21,4% de las docentes encuestadas (15 maestras) presentaron el nivel más alto de SQT.

El trabajo de investigación trata de comprobar cuál es la influencia del burnout que ataca a los trabajadores de una entidad, en la cual provoca el estrés laboral y no rinden de la mejor manera en su desempeño profesional.

Un cuarto trabajo de investigación corresponde a Yslado, Nuñez y Norabuena, (2010) se denomina “Diagnóstico y Programa de Intervención para el síndrome de Burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e Independencia (2009)” con el objetivo de describir la frecuencia y características del síndrome de Burnout en profesores de educación primaria con experiencia laboral igualo mayor a cinco años de instituciones públicas de los distritos de Huaraz e Independencia, como planificar y evaluar los resultados de un programa de intervención psicoeducativo. Con una muestra de 133 profesores como resultado de la investigación los docentes presentan “Burnout” en las fases inicial (78.2%), intermedio (2.3%) y final (19.5%). 2) el programa de intervención psicoeducativo aplicado a casos de Burnout en la etapa final (VII) ha sido efectivo significativamente para reducir el cansancio emocional un (83.3%).

La presente investigación manifiesta que es utilizado para identificar sujetos con elevados síntomas de agotamiento emocional e indiferencia, así como disminución de eficacia profesional y compromiso con el trabajo realizado.

Un quinto trabajo corresponde a Reyes y Palomino (2019) quienes realizaron la investigación del “Síndrome de desgaste profesional, índice de masa corporal y otros factores asociados con la labor de profesores de educación física Ibagué, Colombia” con el objetivo de determinar los grados del síndrome de desgaste profesional y su asociación con otros factores de profesores de educación física de las instituciones educativas del municipio de Ibagué. La información se

recolecto utilizando la versión para profesionales de la educación (CESQT-PE). Se utilizó como base de estudio un total de 111 docentes solo de educación física entre los 26 y los 65 años.

Los resultados obtenidos de la investigación fueron, en los hombres la prevalencia del síndrome fue mayor, mientras que en las mujeres las cifras fueron mayores en las dimensiones de desgaste físico y emocional, indolencia y sentimiento de culpa.

Esta investigación contribuye a conocer cómo afecta el síndrome de burnout en el bienestar de los docentes dentro de las instituciones donde desempeñan sus labores como profesionales de la educación.

## **10. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **10.1 Introducción del Burnout**

El síndrome de Burnout es un problema que se empezó a investigar a inicios de los años setenta. En esta década, se promovió la innovación y transformación del ámbito laboral, debido primordialmente al progreso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), cambios institucionales y gerenciales, la precarización laboral, el desempleo, estos elementos han dado origen a que afloren factores coyunturales en el área psicológica y social, que influyen en el bienestar de los empleados conjuntamente con su calidad de vida (Maslach y Jackson, 1984, p.85). Este término en inglés que significa desgastado, estar quemado físico y mental, en un estudio efectuado en Hispanoamérica evidencia la prevalencia de síndrome de Burnout en los profesionales del área administrativa; en las ciudades de España fue de 14,9%, en Argentina 14,4% y en Uruguay 7,9%. Los profesionales de las naciones de México, Ecuador, Perú, Colombia, Guatemala y El Salvador evidenciaron prevalencias entre 2,5% y 5,9%, y en otros sectores fluctúa entre 7,2% y 12,1% (Grau et al., 2016). Razón por la que se puntualiza como una fase de fatiga crónica, con nexo a la frustración y depresión, generada por características

puntuales, sea está por el estilo de vida, estar expuesto a numerosas preferencias, como puede ser estar inmerso en una relación de trabajo tóxica, que no de origen a una satisfacción personal o laboral y que al concluir reduce la intervención y la satisfacción en el trabajo (El Sahali, 2016, p.135).

Acotando a lo manifestado por los autores, este término (Burnout) se utiliza para referir al deterioro del entusiasmo laboral acompañado de varios síntomas físicos, psíquicos y motivacionales tales como insomnio, fatiga, preocupaciones excesivas, cefaleas, estrés, desencadenándose en fatiga emocional, despersonalización y al desarrollo personal inadecuado.

## **10.2 Gestión del Talento Humano**

Dentro de una empresa o institución contar con un departamento de talento humano, permite conocer ciertas habilidades o destreza que tiene el personal o que se necesita que tengan para un puesto de trabajo.

La gestión del talento humano, está orientada a perfeccionar el desempeño laboral de sus colaboradores de Instituciones o Empresas, en el ámbito de la administración de empresas, la gerencia del talento humano se ha transformado en ingrediente principal para mantener las pautas de calidad de una entidad. Inicialmente, se pensaba que la organización era el ente consagrado a generar servicios y bienes, poniendo hincapié en el producto o actividad y su posterior goce por parte de los clientes potenciales, donde el talento humano se instituía en solo un elemento más de los recursos organizacionales (Chiavenato, 2017, p.55).

Ramírez (2018) afirma que la gestión del talento humano es la promoción de actitudes para cristalizar la visión estratégica, encaminadas a implementar estrategias innovadoras de gestión del talento humano, promoviendo efectos positivos en el desempeño laboral, generando ambientes tranquilos, con equidad de género, donde se da paso a lo espontaneo, emergente, técnico, innovador, sistémico y profesional, afirmados con variables de sostenibilidad, responsabilidad social y el equilibrio emocional y profesional(p. 84).

Complementando lo expresado por los autores, se puede manifestar que la labor de la gestión del talento humano es indispensable para el éxito institucional, pues los principios de dichas iniciativas permiten comprender el papel del recurso humano, como elemento de competitividad,

pues se acoge una dirección estratégica que se ajusta a los procesos establecidos para conseguir los fines organizativos y la mejora del clima laboral. Además, indican que son acciones que ejercen estratégicamente los seres humanos, a través de sus competencias, en el trabajo, fortificando procesos de crecimiento, proyección, mejorando las condiciones individuales y colectivas del talento humano en la organización.

### **10.3 Gestión del Conocimiento**

Las personas que componen una institución deben acceder a la información necesaria, de manera que se pueda convertir ese conocimiento en acciones que se apliquen en momentos concretos para mayor factibilidad en el desempeño laboral.

Andreu y Sieber ( 2015) afirma que, la gestión del conocimiento se fundamenta en la proposición de que el conocimiento es la destreza para construir lazos más cortos entre los clientes, la destreza para investigar información cooperativa y aplicarlos en usos novedosos, la destreza para generar procesos que faculten al personal de trabajo a utilizar y acceder información para colonizar nuevos espacios en el mercado y, finalmente, la destreza para construir y comerciar servicios y productos dentro de los mercados actuales de manera más instantánea y efectiva que los competidores (p. 65).

Entonces la gestión del conocimiento habita en el individuo, se conciben como una serie de pasos transformadores donde el ser humano se convierte en un activo organizacional. Para que estos pasos sean exitosos es primordial el compromiso de todos quienes conforman la organización, una promoción correcta del conocimiento y la asociación triunfante de procesos y sistemas que permita al conocimiento se institucionalice y permanezca de forma latente. La gestión del conocimiento es primordial para la adaptación de las organizaciones, su supervivencia en el mercado (Viedma, 2017, p.150).

Desde la perspectiva de los autores Andreu y Viedma, la gestión del conocimiento es la que permite obtener y compartir capacidades intelectuales, con la finalidad de obtener resultados imponderables en términos de capacidad de innovación y producción de la organización, es una serie de pasos que construye, recolecta, asimila y cultiva el conocimiento, para construir una organización más inteligente, competitiva e inmiscuida en la era digital.

La gestión del conocimiento requiere de la injerencia humana, es por esto que aprendizaje y conocimiento implícito es fundamental dentro de este proceso, las tecnologías de la información y comunicación no es más que un soporte al proceso de Gestión del Conocimiento (Lehaney, Coakes y Gillian, 2014, p. 120).

Complementando los autores anteriormente, manifiestan que la gestión del conocimiento es una cultura innovadora en el ámbito empresarial, una manera de administrar las organizaciones que posiciona al talento humano como el engranaje principal activo que respalda la competitividad teniendo en cuenta las experiencias, vivencias y conocimientos individuales y colectivos en pro de conseguir los fines y objetivos empresariales, demostrando liderazgo en el medio.

#### **10.4 Satisfacción Laboral**

Investigadores determinaron que la satisfacción laboral dentro de una empresa o institución no depende del incentivo económico que se les dé a los empleados por un servicio prestado.

La satisfacción laboral debe entenderse como un estado emocional positivo que refleja una respuesta efectiva frente a los aspectos o facetas de trabajo. Estudios revelaron que las altas remuneraciones no estimulan por si solas al trabajador para desempeñarse con eficiencias en el trabajo. Aunque los trabajadores aspiran obtener unos ingresos justos y equilibrado, solo espera recibir, lo que se paga a otros por trabajos análogos y aunque podría quedar insatisfecho si se le remunera insuficientemente, un sueldo más alto no garantiza por sí solo la satisfacción plena en el empleo. (Herbert, Pomareda, 2009, p. 26).

La condición satisfactoria del trabajo se percibe junto a los tratos de humanidad por los compañeros y superiores respetando sus derechos y oportunidades que se tiene como trabajador.

Díaz y Rodríguez(2016), afirma que tiene afinidad con tres actitudes del trabajador:

- **Entrega al trabajo**, el nivel en que los servidores se entregan en su trabajo, al invertir energía y tiempo en su actividad, y lo consideran parte esencial en su vida. Una actividad laboral con sentido puede ejecutarlo satisfactoriamente ya que son elementos primordiales en la imagen de sí mismos, lo que explica el efecto indispuesto, es la pérdida de trabajo que posee en los requerimientos de autoestima.

- **Compromiso institucional**, Nombrado también lealtad de los empleados, el nivel en el cual un empleado se identifica con la organización y desea ser parte activa de la misma, es una práctica del empleado para situarse en la compañía en el futuro. Es recurrente que refleje su reconocimiento con los objetivos y misión de la empresa, su disposición con su potencial para contribuir en el desarrollo personal e institucional.
- **Estado de ánimo en el ámbito laboral**, El sentir de los empleados en lo referente a su trabajo es muy cambiante, ya que pueden innovarse en un día, estas habilidades se denominan estados de ánimo en el ámbito laboral. Se puede detallar en un período que va de positivas a negativas o viceversa (p. 112).

Ante lo expuesto por el autor es primordial que se promueva la equidad del trabajador y motivar al resto de compañeros, permitiendo que el empleado se sienta bien y atraído hacia la justicia, es decir sea tratado de forma equitativa con la misma confianza y oportunidad, desarrollando las actitudes cooperativas y de integración elevando el rendimiento laboral, encaminándola hacia la productividad y prestigio.

### **10.5 Agotamiento Laboral**

Según la Organización Mundial de la Salud (2016), los empleados contribuyen mayoritariamente en el desarrollo social y económico de las organizaciones, por lo que la salud es primordial, en la actualidad se ha generado un interés por establecer condiciones idóneas para los trabajadores, aspectos como salud ocupacional, seguridad industrial, protección social, han tomado fuerza por parte del gobierno central, en vista de los riesgos que existen en el trabajo (p.5).

Según Juárez (2017) menciona que el agotamiento laboral, es un síndrome donde el empleado siente un agotamiento emocional, despersonalización y baja autoestima, se origina por excesos de actividades y responsabilidades en el trabajo centrado en la prestación de servicios, que se encuentran en contacto directo. Dentro de los indicadores que generan agotamiento laboral se



consideran el bienestar en el trabajo, clima laboral, grado o nivel de autonomía, desempeño en el trabajo, la falta de reciprocidad, la permanencia antigua en el rol (p.57).

El agotamiento laboral se puede presentar de diferentes formas en una persona que está laborando ya sea como docente, médico, enfermera, etc., una de las fuertes causas es la intensa presión que se vive en el ambiente laboral, otra de las causas son los horarios rotativos.

### **10.6 Causas y Efectos del Agotamiento Laboral**

El entorno laboral y la condición deficiente en una institución, afectan la disminución de la calidad y la productividad del trabajo de una forma negativa, como el deterioro de las relaciones entre compañeros aumentando el absentismo y disminuye el sentido de realización de objetivos planteados.

Como un primer agente de riesgo, el síndrome de burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar este síndrome. Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia y donde tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente, en áreas que deben cumplir las labores asignadas o los objetivos irreales impuestos. El síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona, referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, también como organizacionales como la deficiencia en la definición del puesto o en el ambiente laboral. (Forbes, 2011, p. 2).

La tensión dentro de una empresa e institución afecta normalmente el rendimiento del trabajador, impidiendo que cumpla sus labores de forma tranquila, provocándole desmotivación y depresión en su ambiente de trabajo.

**Tabla 2:**  
*Efectos del Agotamiento Laboral*

PSICOMÁTICOS		CONDUCTUALES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento, cansancio extremo y malestar general.</li> <li>• Extenuación crónica.</li> <li>• Alteración de las funciones en caso todos los sistemas del cuerpo humano (digestivo, respiratorio, cardiovascular, reproductor).</li> <li>• Sintomatologías como dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales, insomnio, molestias y dolores musculoesqueléticas, pérdida de peso, hipertensión, ente otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducta asociales y despersonalizadas en el trabajo.</li> <li>• Desarrollo de conductas como abuso del licor, cigarrillo, etc.</li> <li>• Cambios repentinos de humor.</li> <li>• Incapacidad para llevar una vida relajada.</li> <li>• Incapacidad para concentrarse.</li> <li>• Superficialidad en las interacciones con los demás.</li> <li>• Comportamientos riesgosos.</li> <li>• Incremento de conductas agresiva.</li> </ul>		
EMOCIONALES	ACTITUDINALES	SOCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio emocional.</li> <li>• Síntomas disfóricos (irritabilidad, tristeza, inquietud).</li> <li>• Ansiedad.</li> <li>• Sentimientos de impaciencia, culpabilidad, irritabilidad.</li> <li>• Baja tolerancia a la frustración.</li> <li>• Sentimientos de soledad e impotencia.</li> <li>• Desorientación y aburrimiento.</li> <li>• Vivencias de realización personal baja.</li> <li>• Sentimientos depresivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconfianza.</li> <li>• Apatía.</li> <li>• Ironía o cinismo hacia los usuarios de la organización.</li> <li>• Oposición.</li> <li>• Susplicacia y escasa verbalización en las interacciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes negativas hacía en vida.</li> <li>• Disminución de la calidad de la vida personal.</li> <li>• Crecimiento de los problemas de pareja, familias y en redes sociales intra-laboral.</li> </ul>	

**Nota:** La tabla 2 detalla los 5 efectos del agotamiento laboral

**Fuente:** Instituto N. S. H. T, Ministerio T y Asuntos S. E, (2015)

À lo expresado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, la sensación de indeficiencia y la no consecución de logros, conlleva al agotamiento laboral, se relaciona con los sentimientos de carencia e incompetencia en el trabajo. El agotamiento esta muy ligado con falta de apoyo, carencia de recursos, ausencia de estímulos, inexistencia de desarrollo profesional, desenvocando en consideraciones negativas personales y grupales dentro de la organización.

### **10.7 Como se Genera el Agotamiento Laboral**

Para Weber y Jaekel(2010)menciona que “El agotamiento laboral, se origina por los problemas laborales vinculadas a las profesiones que brinda asistencia, dichas circunstancias generan entornos laborales complicados que dan origen a inestabilidad, en los miembros de la organización”(p.512).Está relacionado con las emociones derivada de los desajustes, reflejado en sensaciones como la fatiga, ansiedad, dejadez manifestado en el empleado, la última etapa la resistencia, se evidencia en los cambios de comportamiento del empleado, mostrando un trato frío y brusco hacia quienes conforman la organización.

### **10.8 Estrés Laboral**

Según Sauter, Hurrell, Murphy y Levi (1998) afirman que “Los elementos psicosociales son aquellos condicionantes tanto extra laborales como intralaborales y del trabajador que interviene en la aparición del estrés cuando se convierten en componentes psicosociales de riesgo” (p.20). Por lo expuesto anteriormente se puede manifestar que el estrés laboral se mueve alrededor de la adaptación de los seres humanos, a requerimientos externos, a la capacidad del organismo para enfrentar síntomas psicológicos y físicos.

El estrés laboral sufren los trabajadores en las empresas, por el poco interés que ponen al referir a la salud de los empleados tanto física como psicológica.

El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten (Ramos, 2012, p. 14).

Es primordial mitigar este factor que afecta al personal que labora no solo en el sentido de salud sino en su personalidad ya que este afecta dejando al empleado desmotivado, poco interesado en lo que le motiva hacer o desempeñar.

### **10.9 Concepto del Burnout**

“El concepto de Burnout se ha establecido, proverbialmente, mediante los síntomas que este fenómeno genera entre las personas que lo experimentan” (Schaufeli y Buunk, 2003,p.283).

Desde esta perspectiva, Freudenberger ( 1973) menciona “En sus primeras afirmaciones, sobre el fenómeno burnout, se caracterizaban por ser imprecisas, extremadamente comprensiva y contradictorias, basado en síntomas físicos y psicológicos que presentan inconvenientes en el ámbito laboral” (p.55).

Freudenberger (1974), afirma que el Burnout “Es una sensación de cansancio, decepción y la pérdida de interés por la sobrecarga, debido a las exigencias de, recursos personales, energía o fuerza espiritual del empleado (p.160) Paralelamente Edelwich y Brodsky (1980) plantean la pérdida gradual del idealismo, energía y motivaciones en las profesiones de ayuda como resultado de las condiciones en el ámbito laboral. El autor Edelwich, sostiene que es la pérdida paulatina de la energía, idealismo y razón en el ámbito profesional como consecuencia a la exposición a condiciones laborales extremas (p.150).

Shirom (2011), conceptualiza al Burnout como una reacción actitudinal-afectiva a un clima de estrés prolongado cuyo aspecto medular se identifica con la pérdida paulatina de las energías. El

deterioro de dichos recursos energéticos se irradia mediante el agotamiento emocional, el cansancio, la fatiga física y desgaste cognitivo (p.224).

Por lo expuesto anteriormente el Burnout es una enfermedad crónica relaciona con el entorno laboral y el estilo de vida de los seres vivos, causa trastornos emocionales provocados por trabajo, dando origen a síntomas patológicos y físicos además pueden estar acompañados de problemas como discapacidades e incapacidades.

### **10.10 Síntomas del Síndrome de Burnout**

Según Kaschka, Korczak y Broich (2016), el síndrome de burnout, se manifiestan en tres ámbitos fundamentales:

1. **Psicomáticos**, Fatiga crónica, variaciones cardiovasculares, problemas intestinales, dolores de cabeza acompañados de cefaleas, dolores musculares y abdominales, alternaciones del sueño y respiratorias, trastornos dermatológicos y disfunciones sexuales.
2. **Conductuales**, abuso de alcohol, fármacos o drogas, ausencia al trabajo, malos hábitos alimenticios, incapacidad para relajarse.
3. **Emocionales**, Deseos de abandonar el trabajo, impaciencia, dificultad para concentrarse, irritabilidad, baja autoestima, depresión, falta de motivación (p.110).

Conforme a lo expresado por varios autores el burnout es un factor primordial de estudio para el mejoramiento del desempeño laboral, puesto que se ha extendido en todas las ocupaciones. Existen debates y estudios sobre el burnout, si es síndrome o enfermedad diferenciable de otros trastornos físicos y emocionales.

### 10.11 Etapas del Síndrome de Burnout

Quiceno y Vinaccia(2017), sostiene las siguientes etapas del síndrome de burnout:

- **Inicial**, exaltación y perspectiva positiva frente al trabajo, demostrando gran energía en el cumplimiento de las actividades en el trabajo.
- **Estancamiento**, No se cumplen las perspectivas personales y profesionales esperadas. Además, la relación esfuerzo y recompensa no es equilibrado dando paso al estrés laboral.
- **Frustración**, Despiertan los sentimientos de frustración, desmoralización y desilusión por el trabajo, enlazado con la ansiedad, agotamiento, tensión y fatiga.
- **Apatía**, Cambios de actitud y comportamiento dentro y fuera del ambiente laboral.
- **Quemado**, Colapso cognitivo, procedimental y emocional dando pasó a la insatisfacción (p.20).

Según los autores Rodríguez, Rodríguez, Riveros, Rodríguez y Pinzón (2011), afirman que el Burnout es el resultado del contacto permanente con personas a las que se debe atender en condiciones que no se encuentran normadas al trabajador, al puesto de trabajo y al servicio que brinda la organización, promoviendo el paso a cada una de las etapas (p.2).

En definitiva, la clave es reconocer los límites y saber reaccionar, la desmotivación y el aburrimiento se encuentran presentes en el ámbito laboral, pero reconocer el instante exacto donde ese sentir pasa de ser sano a dañino, y poder tomar acciones correctivas para poder revertir esa etapa y convertirla en aprendizaje que permita al trabajador sentirse sano y no en una persona quemada que no contribuye con los objetivos y fines organizacionales.

### 10.12 El Burnout y sus Dimensiones

En referencia a lo indicado la aparición del burnout se inicia por el desequilibrio entre la organización y los recursos personales. Esto generaría el agotamiento emocional del empleado, aspecto primordial en el modelo expuesto, para posteriormente experimentar despersonalización

en cual se trata de una manera de afrontamiento que resguarda al empleado de la desilusión y el cansancio, concluyendo con la baja realización persona en el entorno de trabajo, como resultado de la incompetencia al enfrentar los diferentes elementos estresores, dichos espacios serán descritos a continuación (Maslach, 2009, párr.2).

El instrumento psicométrico del CESQT contiene veinte reactivos clasificados en cuatro dimensiones denominadas por Gil-Monte ( 2005), de la siguiente manera:

1. **Ilusión por trabajar (cinco reactivos)**, se precisa como el deseo de la persona de conseguir las metas en el trabajo, porque genera una fuente de satisfacción personal. La persona siente su labor en el trabajo como encantadora y conseguir las metas profesionales es comienzo de realización personal. Debido a que los reactivos que conforman esta dimensión están estructurados de manera positiva, puntuaciones bajas en esta dimensión indican niveles altos del síndrome del trabajador quemado.
2. **Desgaste Psíquico (cuatro reactivos)**, Se detalla como el surgimiento de agotamiento físico y emocional, en vista de que el trabajo se lo efectúa a diario con individuos que presentan o causan contrariedades. Esta dimensión es similar a la dimensión de agotamiento emocional del Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) y Human Services Survey (HSS).
3. **Indolencia (seis reactivos)**, se establece como la presencia de actitudes de cinismo e indiferencia hacia los usuarios que conforman y acuden a la organización. Las personas que consiguieron una alta puntuación en esta dimensión se evidencian la insensibilidad y no se inmutan ante las dificultades de los usuarios. Esta dimensión es afín a la dimensión de Despersonalización del Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) y Human Services Survey (HSS).
4. **Culpa (cinco reactivos)**, se define como la aparición de sentimientos de culpabilidad por las actitudes y comportamientos negativas en el trabajo, en especial hacia las personas con las que se emprende relaciones laborales (p.105).

Corroborando a los autores antes mencionados, esta dimensión puede dar origen a eventos fóbicos y ansiosos en el trabajador, en casos extremos depresión, pero se lo debe considerar como una respuesta de la persona a situaciones de estrés y tensión, caso contrario despertará actitudes perjudiciales que afectan al trabajador como a la institución en la que se encuentra laborando.

### **10.13 Características Fundamentales del Síndrome de Burnout**

Según Escudero menciona que pese al factor de riesgo en el ámbito laboral, el síndrome de burnout, no es considerado como una enfermedad según la clasificación internacional de enfermedades, pero presenta las siguientes características:

- Cansancio actitudinal o emocional que afecta a los empleados que laboran en contacto directo con otras personas internas o externas, también sobrellevan indirectamente por el nivel de estrés y agotamiento físico y cognitivo.
- Cambios psicológicos y personales, debido al exceso de trabajo.
- Es un resultado incorrecto al estrés crónico que sufren las personas.
- Genera el aislamiento social, que contribuye al desequilibrio entre la vida, social, laboral y familiar (Escudero, 2019, párr.3).

Por lo expuesto el autor menciona las consecuencias del síndrome de burnout en síntesis, es una molestia general en la persona evidenciado en el cambio de hábitos descanso, alimenticios y recreativas. Varias personas que se encuentran sometidas al burnout, abandonan sus prácticas físicas, ya que los síntomas laborales se trasladan a otros entornos de la vida personal y social.

### **10.14 Consecuencias del Burnout**

#### **10.14.1 Consecuencias del Burnout en los Trabajadores.**

“Los trabajadores que padecen el síndrome de burnout, se caracterizan por no conseguir los estándares mínimos en el entorno laboral, así como el desempeño inadecuado de sus actividades” (Adriaenssens, de Gucht y Maes, 2015, p.650). “En donde los trabajadores pierden prolijidad, cometen varios errores y son inhábiles de mantener la creatividad para poder solucionar obstáculos que se presentan en sus actividades diarias” (Maslach, 2009,párr.1). “Todas estas consideraciones dan lugar a un estado negativo que dan origen a sentimientos negativos como la irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima” (Gil-Monte y Neveu, 2015,p.10).



Particularmente, se puede manifestar que los trabajadores con elevadas cargas y responsabilidades laborales hacen que se sumerjan en el síndrome de burnout y deterioren la calidad de atención a las personas, por consiguiente, el burnout presente en los docentes, refleja la fragilidad tanto en el aspecto Psicológico y de salud.

#### **10.14.2 Consecuencias del Burnout en la Organización.**

En el supuesto de que una organización no ofrezca los ajustes requeridos entre las necesidades de los trabajadores y los objetivos institucionales, en el grupo de empleados se evidenciará problemas potencialmente perjudiciales como poco interés en el trabajo, ausencia de energía, desmotivación, frustración y la intensión de abandono (Álvarez y Fernández, 1991 p.260). El resultado de estos fenómenos, consiste en el desgaste de la calidad de los servicios que ofrece una organización, transformándose en respuestas negativas hacia los objetivos propuestos “Por ello el burnout tiene impacto en los fines y resultados organizativos de forma inconveniente, mediante indicadores la eficiencia, calidad y productividad institucional “(Lee y Ashforth, 1996, p.125).

Por consiguiente, el problema del síndrome de burnout, se puede considerar como un contagio, que se ejecuta a través del tiempo, en vista a las interacciones informales en el ámbito laboral, en definitiva, lo complejo de este escenario desemboca en cambios radicales en el entorno organizacional, estos factores negativos son inevitables, el sistema organizacional no posee la capacidad necesaria para corregirse a sí misma.

#### **10.15 Burnout en la Profesión Docente**

El impacto de genera el burnout, incide en la salud mental y física del docente. El Sahali (2016) afirma que “Debido a las condiciones en que se desenvuelve en el entorno laboral: nivel escolar, grupos exagerados, contexto social, clases de familia, entre otros. Los problemas en la salud que producen este fenómeno” (p.136).

Adriaenssens, de Gucht y Maes (2015) se revela comúnmente con las siguientes sintomatologías: dolor de cabeza y garganta, cambios en los hábitos de sueño. Este

inconveniente afecta en la calidad de la educación, evidenciándose en el bajo desempeño académico, ausentismo, actitudes negativas, irrespeto a compañeros y estudiantes, dificultando el adecuado funcionamiento de la Institución Educativa (p.650).

Es así que actualmente la ocupación del docente demanda compromisos, habilidades y destrezas para la consecución de múltiples actividades que involucran su ocupación dentro y fuera de la institución educativa, empleando energía y tiempo, que debería estar predestinada para recreación y descanso de sí mismos. De esa forma, no se puede aislarla, pues las demandas son numerosas y variadas. Las exigencias conjuntamente con las peticiones del entorno, cuando superan la capacidad para solucionarlas por parte del docente desembocan en el síndrome de burnout, provocando desequilibrio en el ámbito físico y psicológico, así como también en el comportamiento.

#### **10.16 Alteración en relación con el Estudiante**

En lo referente a la labor docente, esta profesión requiere relaciones personales con sus estudiantes, para que se construya un ambiente de enseñanza de calidad. Álvarez y Fernández (1991), “Esta relación es una condición requerida y necesaria para la transmisión y desarrollo de habilidades, saberes, actitudes y compromisos en los estudiantes “(p.260).

Según Adriaenssens y Maes (2015) testifica:

Que el maestro es un patrón que demanda compromiso social, académico, emocional, familiar y personal. El exceso de actividades del docente provoca alteraciones en las relaciones personales evidenciándose en maltratos, agresiones físicas (jalones, cogida del brazo brusco), agresiones verbales, ridiculización a los estudiantes, ausencia de respeto que disminuye la calidad de la educación (p.265).

En definitiva, se puede concluir que los niños y adolescentes se sienten más compensados con aquella Institución Educativa que brinda el apoyo de los docentes y autoridades, donde el proceso de enseñanza y aprendizaje es significativo, representando un reto que concuerdan con intereses, nivel de necesidades y destrezas.

## **10.17 Diagnóstico diferencial del síndrome de Burnout**

### **10.17.1 Burnout y Estrés**

El estrés en el entorno laboral es un problema amplio que ha despertado interés por los efectos graves que provocan en la salud, la estabilidad física y psicológica de la persona (Lazarus y Flokman 1984), como así en las empresas dado al incremento de ausentismo, rotación, abandono y deterioro del servicio brindado.

Los autores Peiro y Salvador (1993) mencionan que el estrés se encuentra presente en cualquier profesión y tiene particularidades específicas que lo diversifican del agotamiento emocional y físico originado por el estrés crónico en todos los ámbitos.

Clínicamente el síndrome de burnout está vinculado al estrés laboral, este entorno conlleva al padecimiento, de agotamiento emocional y físico, ansiedad, reducción de la concentración en el trabajo sumado a sentimientos de incompetencia y frustración, el estrés no aparece de manera usual sino que es la repuesta a un proceso permanente de estrés sufrido en el medio laboral, sus perspectivas terminan en el agotamiento de la respuesta emocional, sino se consigue revertir esta situación conllevará a sufrir el síndrome de burnout que se desencadena en entornos laborales en las que el empleado se ve inmiscuido en situaciones de maltrato, menosprecio y aislamiento que puede despertar signos físicos y emocionales (Álvarez y Fernández 2016).

Por lo manifestado en los postulados anteriores, los escenarios de estrés se manifiestan de manera frecuente y aguda en el medio que se desenvuelve el individuo, entonces estas expresiones que varían de acuerdo al individuo pueden dar origen a consecuencias perjudiciales sobre el bienestar psicológico y físico de la persona fundamentales o extremas que comprenden desde etapas de nerviosismo, decaimiento y la tensión física y mental.

### **10.17.2 Burnout y Depresión**

La depresión afecta el entorno de trabajo de las personas y compromete la disminución de la efectividad dentro del trabajo problema conocido como desgaste profesional o burnout, en la época de los setenta fue considerada como una enfermedad psíquica, ya que quien la experimenta presenta síntomas de ansiedad, desmotivación, agresividad y la más dañina la depresión (Rosales, Gallardo y Conde, 2016, p.25). “Se debe tener en cuenta que las personas que ejecutan diligencias que están sometidos a un elevado grado de estrés en el trabajo, son más vulnerables a padecer el trastorno depresivo y presentar rápidamente el síndrome del desgaste laboral” (Pérez, 2016, p. 22). La depresión es concebida como una diferencia anormal del estado de ánimo, donde la persona siente desaliento, tristeza, pesimismo, duda, llanto, pérdida del interés en sus actividades laborales, entre otras, estas mantienen relación vertical con el desarrollo del burnout (Monte y Peiró 1997).

A lo expuesto por los diferentes autores se puede acotar que la depresión viene acompañada de síntomas clínicos, en ocasiones crónico de quebranto social, familiar y laboral o en otros ámbitos de actividades del sujeto, generalmente los individuos portadores de problemas depresivos moderados o leves, lo desconocen y pocas personas lo niegan. Muchas personas pasan su vida considerando que su estado anímico es normal y es el resultado de los inconvenientes de las actividades diarias.

## 10.18 Variables que influyen en el desarrollo del burnout

### 10.18.1 Variables Individuales

**Tabla 3:**

*Factores individuales para desarrollar el Síndrome de burnout*

FACTORES INDIVIDUALES	CONSECUENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deseo de conseguir resultados radiantes</li> <li>• Grado alto de exigencia individual</li> </ul>	No poseer preparación pertinente para enfrentar las expectativas de la organización con la relación a la actividad laboral
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cero tolerancias al fracaso y perfección extrema</li> </ul>	Experimentación de sentimientos de miedo, cuando no ha culminado algo que lo debió haber realizado
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de todo en todo instante</li> </ul>	No descansa lo suficiente
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento de ser indispensable en el trabajo conjuntamente con la ambición</li> </ul>	Tiene problemas económicos y familiares.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad para identificar y expresar emociones</li> </ul>	No compartir las preocupaciones o problemas en el entorno laboral con su familia, pareja o amigos.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competitividad haciendo difícil el trabajo en grupo</li> </ul>	Dificultades para solicitar ayuda a los compañeros trabajar grupalmente.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel alto de implicación en el trabajo</li> </ul>	No encuentra otro empleo cuando desea cambiarse.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poco interés en las relaciones personales</li> <li>• Sensibilidad e Idealismo</li> </ul>	No se comparte las ideas, valores metas del grupo de trabajo en la organización.

**Nota:** La tabla 3 enfoca los factores con sus respectivas consecuencias individuales para el desarrollo del síndrome de Burnout.

**Fuente:** Apiquian, A.,(2007).

Debido a estas variables individuales expuestas es necesario destacar y proponer normas de atención de la salud, y estrategias institucionales conscientes que se encuentren encaminadas a evitar sobrecarga laboral, mejora del clima organizacional y promover el bienestar para todos los integrantes de la organización (Apiquian, 2007, p.7).

Según autor Apiquian es necesario resaltar la necesidad de planificar actividades que permitan tener momentos de distracción, fortificar el amor al trabajo, promover las relaciones personales internas y externas, contribuyendo con las formas de vida saludables constituyéndose en factores que evitan el desarrollo del síndrome de burnout.

### **10.18.2 Variables Grupales**

Se considera variables grupales a las relaciones sociales en el lugar de trabajo o fuera del mismo, pueden atenuar las secuelas de los elementos estresores o pueden convertirse en factores potenciales de estrés. Los resultados positivos de estas variables sobre el empleado han sido tipificados como emocionales, informativos e instrumentales. En donde debe existir apoyo social, integración, percepción para conseguir el desempeño eficiente tanto individual como grupal (Leiter, 1988,p.115).

Según Manzano (2008), indica las siguientes variables admitidas:

a) “Variables sociales fuera del trabajo, se refiere a las relaciones familiares y/o amigos, es necesario entender que el apoyo de estas fuentes ya que permite a la persona sentirse valorado, querido y cuidado” (p.24). Como lo indica Ramos (1989), el apoyo de la familia en la casa, ahoga los resultados estresores de la vida diaria. La ausencia de apoyo social puede considerarse como un factor de estrés, pues permite eliminar los estímulos estresantes, modifica la apreciación de tensión, influyendo en el estado de ánimo y afrontamiento, la motivación y autoestima de las personas, esto permitirá que la organización funcione de manera grupal.

b) Variables organizacionales, entre los elementos de riesgo organizacional, agotamiento vinculado con la demanda laboral, el entorno físico, el control laboral, las actividades en el puesto, los aspectos efímeros de la empresa, el desempeño del rol, inseguridad en el trabajo, el desarrollo de una carrera, políticas y normas institucionales. Las características de las demandas organizacionales relacionadas con el trabajo, (Ramos, 1989), se identifican dos tipos: cuantitativas y cualitativas. La primera se refiere a las estrategias organizacionales, la segunda a las tareas laborales (complejidad, naturaleza de las exigencias en el trabajo).

Leiter (1988) menciona que tanto exceso laboral como las estrategias organizacionales tiene al desfavorecer la atmósfera empresarial. Finalmente indicar que la sobrecarga en el trabajo y la presión disminuyen el rendimiento cognitivo, incrementa el malestar afectivo y aumenta las patologías físicas (p.115).

Entonces a lo expresado por los autores la posibilidad de utilización y desarrollo de capacidades, destrezas y habilidades en el ámbito laboral, el trabajo dinámico como control y demanda promueven nuevas conductas de afrontamiento y habilidades. Como organización se debe implantar estrategias grupales que estudien las preferencias personales y grupales cuando se trata de prevenir el fracaso organizacional.

## **10.19 Factores que aumentan el riesgo de desarrollar el Burnout**

### **10.19.1 Factores de riesgo relacionados con las características del cargo y rol a desempeñar**

Dentro de las Empresas, los seres humanos ocupan puestos de trabajo definidos y son parte de varios grupos, a partir del cual se conforma un armazón social, que atribuye exigencias de documentos roles a los empleados. Estos roles se originan a partir del título profesional, de la descripción del lugar de trabajo o simplemente por la conducta de los miembros, entonces el rol es un fenómeno significativo que se genera dentro de los grupos, debe ser el centro de atención, dentro de la construcción de un equipo de trabajo (Katz y Kann 1978, p.90).

Durante la edificación de roles, se generan ciertas limitantes, pues a pesar de la posibilidad que poseen las personas de realizar varios roles según el entorno laboral, esta funcionalidad contiene

algunas limitaciones, pues el empleado requiere de un acomodo entre las perspectivas y capacidades del trabajador, además de una adecuada comunicación. El autor Schein sostiene las siguientes limitantes:

- Sobrecarga del rol, es cuando un trabajador se encuentra expuesto a sobrecarga de funciones, cuando el resto deposita en él, unas perspectivas que superan lo que dicho trabajador esté capacitado de realizar.
- La ambigüedad del rol, se provoca cuando el trabajador no sabe que es lo que viene, por lo que siente inseguridad respecto a la manera que debe operar en tales circunstancias de tipo especial. Es decir, se desconoce los criterios del resto, en vista de que es participe de dichos aspectos, o porque inmovilizan deliberadamente la información.
- El conflicto de roles, se origina cuando varios miembros de la organización, tienen panoramas diferentes a las del propio trabajador, o en los momentos que se produce el conflicto entre los valores, acción y la ética (las observaciones de los demás son frágiles y conflictivas). A pesar de estas transformaciones, hay que concebir que el conflicto del rol es usual e imperioso dentro de proceso de edificación del equipo, pues los empleados tienen que negociar sus roles coincidentes (Schein,1982,pp.3-33).

Se menciona que el proceso de asignación de roles inicia donde las personas acogen los roles definidos previamente, así como los modelos de construcción de roles laborales, es necesario que los roles cuenten con cierto grado de flexibilidad y poder transformar ciertas conductas antes establecidas, construyendo el rol laboral tomando en cuenta las características personales.

#### **10.19.2 Factores de riesgo relacionados con las características de la organización**

La salud física de los empelados depende de las características de la organización en la que se desenvuelven los empleados, tanto el entorno laboral como el clima organizacional que lleven en la empresa, cabe argumentar las siguientes características:



**Tabla 4:**  
*Factores de riesgo en la Organización*

FACTORES	COMPLICACIONES
Ambiente físico: en este medio interviene aspectos como: estructura, mobiliario, ventilación, productos y materiales del medio de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Problemas de salud.</li> <li>● Consecuencias en la Ergonomía.</li> <li>● Salud mental y física</li> <li>● Seguridad y bienestar.</li> </ul>
Entorno psicosocial: aquí se encuentra inmerso las actitudes, prácticas y valores empresariales, cultura en el ambiente de trabajo, relacionados con el estrés emocional y mental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mala administración del trabajo.</li> <li>● Quebranto en la cultura institucional.</li> <li>● Deficiencia en el estilo de gestión.</li> <li>● Temor a la pérdida del trabajo debido a las estrategias organizacionales.</li> </ul>
Recursos personales de salud ocupacional, mantener al talento humano motivado y goce de salud, la organización debe prestar atención a los elementos que brinda el bienestar de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Distribución de tareas.</li> <li>● Espacios y recursos.</li> <li>● Estabilidad laboral.</li> </ul>
Participación de la organización en Comunidad, construcción de un medio laboral sostenible que beneficie a los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Asignación de Actividades.</li> <li>● Igualdad de género.</li> <li>● Entorno laboral.</li> <li>● Entorno Familiar y social.</li> <li>● Calidad organizativa.</li> </ul>

**Nota:** La tabla 3 detallas los factores de riesgo Organizacional con sus respectivas complicaciones.

**Fuente:** Schein, E.(1982) - Psicología de la Organización

A lo manifestado, por el autor Schein, la evolución de la administración en la organización debe ser capaz de medir y controlar, mediante la implantación de políticas organizacionales adecuadas y procedimientos y procesos óptimos. Dichos ordenamientos deben abordar aspectos como: gestión del talento humano, estructura organizacional, gestión de riesgos, organismos de control, plan de continuidad, salud y bienestar, administración de recursos tecnológicos y capacitación permanente y profesional.

### 10.19.3 Factores de riesgo relacionados con aspectos personales

**Tabla 5:**

*Factores de riesgo en aspectos personales*

FACTORES DE RIESGO	ASPECTOS
<b>Riesgos de Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Violencia en el Trabajo (Agresiones, abuso verbal, amenaza, robos, entre otros).</li> <li>• Infraestructura.</li> <li>• Recursos y Materiales.</li> </ul>
<b>Riesgos biológicos y químicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición a sustancias químicas.</li> <li>• Exposición a artefactos.</li> <li>• Intoxicación o envenenamiento permanente.</li> </ul>
<b>Riesgos ergonómicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición a rutinas de movimientos.</li> <li>• Fuerza enorme.</li> <li>• Posturas extrañas.</li> <li>• Presión.</li> <li>• Calor y frío permanentes.</li> </ul>
<b>Riesgos en la salud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exceso de trabajo.</li> <li>• Metas con tiempo reducido.</li> <li>• Inseguridad en el trabajo.</li> <li>• Amenazas de intimidación.</li> <li>• Ausencia de control en el trabajo.</li> <li>• Cambios inesperados.</li> </ul>

**Nota:** La tabla 4 describe los factores de riesgo con sus respectivos aspectos personales.

**Fuente:**(Programa de prevención de lesiones y enfermedades para pequeñas empresas, 2019). Recuperado de: [https://www.dir.ca.gov/chswc/WOSHTEP/iipp/Materials/spanish/Factsheet\\_C\\_UnderstandingJobHazards\\_ES.pdf](https://www.dir.ca.gov/chswc/WOSHTEP/iipp/Materials/spanish/Factsheet_C_UnderstandingJobHazards_ES.pdf)

En vista a lo expuesto en la tabla anterior, es primordial tener conocimiento de los tipos distintos de riesgos relacionados con lo personal, se debe tener en cuenta tanto los riesgos no evidentes y los ocultos, para poder plantear estrategias que permitan mejorar el nivel de salud y bienestar personal, pensar que la organización está primero para dar atención al cliente internos y luego al externo, caso contrario da origen al desbalance organizacional.

### 10.19.4 Factores de riesgo Motivacional

**Tabla 6:**

*Factores de riesgo en aspectos Motivacionales*

FACTORES DE RIESGO	ASPECTOS
Autolimitación como factor persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de Pauta entre compañeros.</li> </ul>
Insatisfacción y/o cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de actividades sin implicación, tratándolo como un requisito.</li> </ul>
No hay mejora sin compromiso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de compromiso real con las personas y organización.</li> </ul>
Monotonía en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinterés por trabajos nuevos, perdiendo el interés por el proyecto de vida.</li> </ul>

**Nota:** La tabla 5 representa los factores de riesgos motivacionales con sus respectivos aspectos que puede presentar una persona.

**Fuente:**(Amazonia Team Factory, 2019)

Recuperado de: <https://amazonia-teamfactory.com/blog/falta-de-motivacion-en-el-trabajo-que-la-causa/>

En relación al contenido de la tabla anterior se puede indicar que la desmotivación de los empleados es un problema en las organizaciones, esto perjudica el rendimiento, sin dejar de lado que toda persona sin motivación corre el riesgo de padecer afectaciones en su salud tanto psicológicas como físicas.

## 10.20 Evaluación del Síndrome de Burnout

**Tabla 7:**  
*Relación de los porcentajes con el nivel SQT*

<b>Relación de los porcentajes con el nivel de SQT (BURNOUT)</b>	
<b>Nivel</b>	<b>Porcentaje</b>
Crítico	>89%
Alto	67-89 %
Medio	34-66 %
Bajo	11-33%
Muy Bajo	<11%

**Nota:** Extraída del Manual de Interpretación (CESQT)

**Fuente:** <https://www.cop.es/uploads/PDF/2014/CESQT.pdf>

## 10.21 Instrumentos de medición para el Burnout

### 10.21.1 Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)

A inicios de los años ochenta aparece este instrumento para medir el síndrome del profesional quemado Maslach y Jackson (1984), basado en el mismo se define como el problema de se genera en respuesta al estrés crónico en el ámbito laboral, al que se encuentran inmiscuidos los profesionales que mantienen contacto directo con personas, este se evidencia tres síntomas: agotamiento emocional, baja realización en el trabajo y la despersonalización (p.85).

“Este instrumento de medición del burnout, no se encuentra aislado de un sinnúmero de dificultades que es necesario considerar como son: de contenido y psicométricos que se empeoran al traducirse a otros idiomas, entre los más notables se menciona” (Gil-Monte y Neveu, 2015, p.300).

### **10.21.2 Instrumento Burnout Measure (BM)**

Este instrumento es considerado clásico en la evaluación del síndrome de burnout es el Burnout Measure, Pines, Aronson y Kafry (1981) mencionan que el instrumento (MB) posee veintidós reactivos, mediante tres síntomas o dimensiones mencionados como: agotamiento emocional, agotamiento mental y agotamiento físico, este instrumento ha sido considerado confiable y válido, ha sido criticado en vista de que solo evalúa el agotamiento emocional, excluyendo los otros síntomas (p.964).

Schaufeli y Dierendonck(1993) afirma que el BM es admitido como un instrumento unidimensional que no operacionaliza de forma adecuada la definición de síndrome. Existen otros instrumentos clásicos como Staff Burnout Scalefor Health Professionals, pero las ausencias de un sustento teórico han hecho que su utilización sea escasa (p.633).

Las inconsistencias del MBI o del MB, unido a la frecuencia con la que el síndrome del trabajador quemado, surge actualmente y el requerimiento de valoración, han promovido nuevos desarrollos teóricos sobre el problema y estructurar instrumentos alternativos fiables y válidos que permitan analizar esas insuficiencias y permitan mejorar el entorno laboral.

### **10.21.3Validación del Instrumento del (CESQT)**

El modelo teórico que apoya al cuestionario para evaluación del síndrome del trabajador quemado (CESQT), se fundamenta en que el síndrome del trabajador quemado es una réplica a estrés en el trabajo crónico, que se desprende de las relaciones interpersonales, problemas laborales, se desarrollan en aquellas personas que laboran en el sector de servicio frecuentemente y se encuentran en contacto continuo con usuarios. El síndrome se identifica por un quebranto cognitivo (perdida de las ganas de trabajar), un detrimento emocional, comportamientos y actitudes de indiferencia, desapego, apatía, decaimiento y en ocasiones ofensa al usuario, a veces también aparecen sentimientos de culpa.

De esta forma es posible diferenciar dos perfiles en el transcurso del síndrome del trabajador quemado (SQT). El Perfil 1, conlleva al surgimiento de un cúmulo de sentimientos y conductas ligadas al estrés laboral, que dan origen a una manera moderada de disgusto, pero que no imposibilita a la persona para la actuación de sus funciones de trabajo, aunque puede ejecutarlo mejor. Este perfil se especifica por la presencia de ilusión baja por trabajar, unido a niveles altos de alteración psíquica e indolencia, pero las personas no demuestran sentimientos de culpabilidad. El perfil 2 instituye con periodicidad un problema más grave que identificaría a los asuntos clínicos más perjudicados por el desarrollo del Síndrome del trabajador quemado. Además de la sintomatología anterior las personas presentan sentimientos de culpa.

Este instrumento de medición de síndrome del trabajador quemado, se generó a partir de un sin número de estudios cualitativos efectuados mediante entrevistas a personas que había desarrollado el síndrome del trabajador quemado en algún grado, diagnosticados mediante las patologías clínicas por profesionales expertos. (Sackmann SA, 1992,p.150).

El cuestionario para evaluación del síndrome del trabajador quemado (CESQT), ofrece algunas ventajas con relación a otras instituciones, este instrumento es más confiable, ya que permite plantear diferentes perfiles de evolución del síndrome del trabajador quemado. El CESQT, no es un proceso exclusivamente intra-psíquico ni un problema ajeno al marco cultural de donde se origina. Las condiciones monetarias y los valores sociales son aristas importantes en su desarrollo en es resultado de prácticas sociales y culturales y un fenómeno laboral transcultural. Por ello el proceso de validación de este cuestionario, necesariamente tiene que pasar por estudios comparativos sobre la validez y fiabilidad en diferentes culturas y naciones.

El cuestionario CESQT fue validado por el autor Gil Monte en el año 2009, los resultados del estudio contribuyeron a la validación transnacional del modelo psicométrico de para cuatro dimensiones, y permite concluir que el CESQT, en su versión para profesionales de la educación

(CESQT-PE), resulta un instrumento confiable y válido para evaluar el SQT en México. La muestra la formaron 356 participantes pertenecientes a diferentes grupos ocupacionales. Según el género el 53.8%, de los participantes fueron de sexo femenino, mientras que el 46.2% fueron de sexo masculino. Todos respondieron de forma voluntaria, el cuestionario está constituido por 20 ítems distribuidos en 4 subescalas Ilusión por el trabajo (5 ítems), Desgaste Psíquico (4 ítems), Indolencia (6 ítems) y Culpa (5 ítems) (Gil-Monte, Unda y Sandoval 2008,p.3).

## **11. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **11.1 Método bibliográfico:**

El método bibliográfico nos permite la recolección de diferentes criterios de varios autores acerca de ciertos temas. El desarrollo del proyecto de investigación se llevó a cabo mediante la búsqueda de información a través de referencias bibliográficas para ampliar y profundizar conocimientos de la investigación mediante libros, revistas y otras publicaciones con temáticas acerca del Burnout laboral en docentes.

### **11.2 Enfoque Cuantitativo:**

Este estudio es de enfoque cuantitativo porque se plantea un problema de estudio delimitado y concreto a través de una revisión bibliográfica, determinando que para este estudio se procederá a la recolección de datos los mismos que serán analizados y medidos.

La recolección se basa en instrumentos estandarizados. Es uniforme para todos los casos. Los datos se obtienen por observación, medición y documentación de mediciones. Se utilizan instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables en estudios previos o se generan nuevos basados en la revisión de la literatura y se prueban y ajustan. Las preguntas o ítems utilizados son específicos con posibilidades de respuesta predeterminadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.55).

Este estudio es cuantitativo, porque planteamos un problema de investigación definiendo el objetivo y la pregunta de investigación, lo que se quiere hacer y lo que se quiere saber.

Para determinar el nivel de Burnout laboral en los docentes de la Facultad se analizó en primera instancia el instrumento (CESQT) Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo elaborada por Gil Monte en el año 2009. Entre los niveles que se va a medir con el instrumento son: 1 ilusión por el trabajo, 2 desgaste psíquico, 3 indolencia, 4 la culpa, en una escala de Likert donde 0 es nunca, 1 es raramente, 2 es a veces, 3 frecuentemente, 4 muy frecuentemente Monte, Unda y Sandoval (2009). Para aprobar el cuestionario (CESQT) se aplicó a 698 profesores de educación primaria en México.

### 11.3 Alfa de Cronbach

Por tanto, se afirma que “el alfa de Cronbach es el indicador de confiabilidad de escalas psicométricas más usadas en las ciencias sociales. Da una medida de consistencia interna que tienen los reactivos que forman una escala. Si esta medida es alta suponemos tener evidencia de la homogeneidad de dicha escala, es decir que los ítems están apuntados en la misma dirección” (J. Mendoza, 2018, Alfa de Cronbach, pàrr.3).

### 11.4 Fórmula del Alfa de Cronbach

$$a = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Dónde:

K= El número de ítems

$Si^2$ = Sumatoria de Varianza de los ítems

$St^2$ = Varianza de la suma de los ítems

a = Coeficiente del alfa de Cronbach



### 11.5 Criterio para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach

**Tabla 8:**

*Criterio General para evaluar la confiabilidad del instrumento*

<b>Coeficiente</b>	<b>Rango</b>
> 0,9	Excelente
>0,8	Bueno
> 0,7	Aceptable
> 0,6	Cuestionable
> 0, 5	Pobre
< 0,5	Inaceptable

**Fuente:** George y Mallery (2003)

### 11.6 Validación y confiabilidad del instrumento

Para el análisis de instrumento de tomo una población de 66 docentes al mismo que se aplicó un cuestionario denominado CESQT-PE

$$a = \frac{20}{20 - 1} \left[ 1 - \frac{\sum 19,16^2}{58,27^2} \right]$$

De acuerdo al resultado obtenido se pudo determinar que el instrumento CESQT se encuentra en un rango de 0,70 evidenciando una categoría aceptable, dando a conocer que es un cuestionario confiable para determinar el síndrome de Burnout.

### 11.7 Muestra

La Universidad Técnica de Cotopaxi cuenta con docentes calificados de alto nivel para el periodo octubre 2019 - febrero 2020. Tiene tres Campus, Salache, Extensión La Mana y La Matriz. La Matriz conserva tres facultades, Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicada, Ciencias Humanas y Ciencias Administrativas.

**Tabla 9:**

*Número de Docentes de la Facultad CC. AA*

<b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b>	
<b>Carreras</b>	<b>Número de docentes</b>
Contabilidad y Auditoría	26
Gestión de la Información Gerencial	15
Administración de empresas	25
<b>Total</b>	<b>66</b>

**Fuente:** secretaria de la Facultad de CC. AA

**Elaborado por:** Investigadoras

Total, de encuestas aplicar en la Facultad de Ciencias Administrativas **66**

## 12. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Cuestionario aplicado a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### 12.1 Análisis e Interpretación por preguntas

PREGUNTAS	Nunca	Raramente	A veces	Frecuentemente	Muy frecuente	TOTAL
1. ¿Mi trabajo me supone un reto estimulante?	2	0	9	20	35	66
2. ¿No me agrada atender algunos colaboradores?	17	25	12	4	8	66
3. ¿Creo que muchos colaboradores son insoportables?	21	28	12	4	1	66
4. ¿Me preocupa el trato que he dado algunas personas en el trabajo?	24	24	6	9	3	66
5. ¿Veo mi trabajo como una fuente de realización personal?	0	3	3	15	45	66
6. ¿Creo que los familiares de los colaboradores son unos pesados?	51	11	3	1	0	66
7. ¿Pienso que trato con indiferencia a algunos colaboradores?	43	15	7	1	0	66
8. ¿Pienso que estoy saturado/a por el trabajo?	11	6	28	17	4	66
9. ¿Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo?	23	30	9	1	3	66
10. ¿Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas?	1	1	5	8	51	66
11. ¿Me gusta ser irónico/a con algunos alumnos?	39	16	10	1	0	66
12. ¿Me siento agobiado/a por el trabajo?	17	12	22	14	1	66
13. ¿Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo?	38	24	3	1	0	66
14. ¿Etiqueto o clasifico a los colaboradores según su comportamiento?	39	10	10	5	2	66
15. ¿Mi trabajo me resulta gratificadamente?	0	3	2	16	45	66
16. ¿Pienso que debería pedir disculpa a alguien por mi comportamiento?	30	24	8	3	1	66
17. ¿Me siento cansado/a físicamente por el trabajo?	9	7	23	22	5	66
18. ¿Me siento desgastado/a emocionalmente?	13	12	28	8	5	66
19. ¿Me siento ilusionado por el trabajo?	1	1	7	18	39	66
20. ¿Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo?	31	24	9	2	0	66

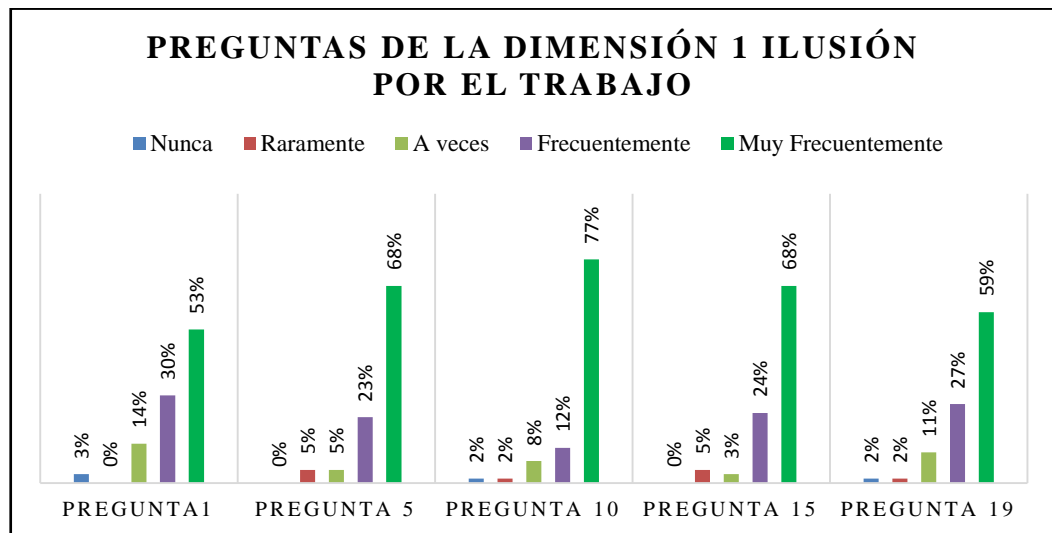
**Gráfico 1:** Preguntas del cuestionario CESQT-PE en 4 escalas de Likert.

**Elaborado por:** Investigadoras

El instrumento (CESQT) conlleva un total de 20 preguntas con cinco escalas de Likert donde 0= nunca, 1= Raramente, 2= A veces, 3=Frecuentemente, 4=Muy frecuentemente, en una población de 66 docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas. El cuestionario nos permite conocer si padecen o no del Síndrome de Burnout a través de las 4 dimensiones con sus respectivas preguntas: Ilusión por el trabajo (1,5,10,15,19), Indolencia (2,3,6,7,11,14), Desgaste Psíquico, (8,12,17,18), Culpa (4,9,13,16,20) como lo pueden ver en el anexo 1.

**Tabla 10:**Escalas de Likert: *interpretación de la dimensión Ilusión por el trabajo*

Escala	Pregunta 1	Pregunta 5	Pregunta 10	Pregunta 15	Pregunta 19
Nunca	3%	0%	2%	0%	2%
Raramente	0%	5%	2%	5%	2%
A veces	14%	5%	8%	3%	11%
Frecuentemente	30%	23%	12%	24%	27%
Muy Frecuentemente	53%	68%	77%	68%	59%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Facultad de Ciencias Administrativas**Elaborado por:** Investigadoras**Gráfico 2:** Preguntas de la dimensión uno Ilusión por el trabajo**Elaborado por:** Investigadoras

### Análisis e Interpretación

Los datos de la pregunta 1 tienen que ver con un reto estimulante en el trabajo, estableciendo que el 53% de los docentes menciona muy frecuentemente, mientras que el 30% indican frecuentemente. Además, en la pregunta 5 un 68% mencionan a su trabajo como una fuente de realización personal muy frecuentemente, mientras que un 23% revela frecuentemente. Por otro lado, un 77% evidencian que su trabajo les aporta cosas positivas en su labor, así mismo un 12% indica frecuentemente. Del mismo modo en la pregunta 15 el 68% de la población indica muy gratificante el trabajo que desempeñan, mientras que un 24% indica satisfactorio el trabajo que realiza. Finalmente, en la pregunta 19 el 59% de respuestas, muestran muy frecuentemente

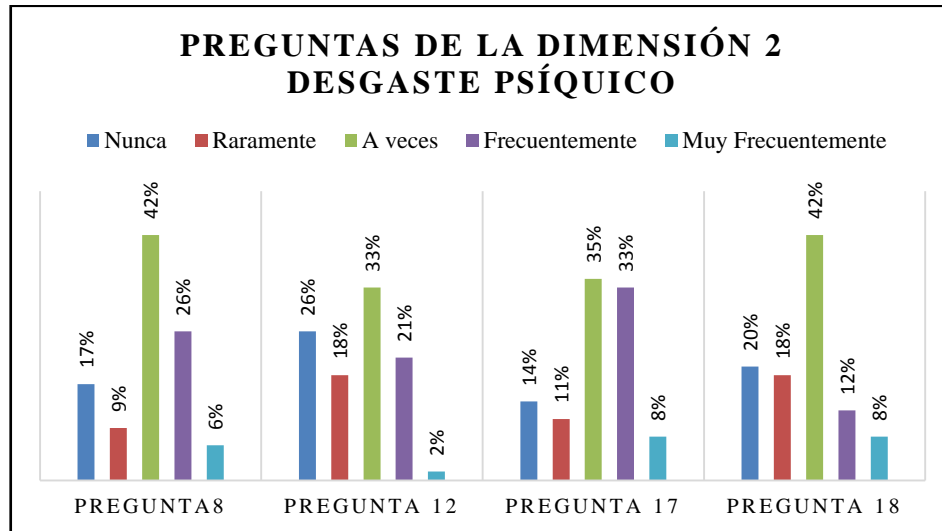
ilusión por el trabajo, mientras que el 27% frecuentemente. Considerando lo anteriormente manifestado se pudo determinar que gran parte de los docentes, ven su trabajo como un reto estimulante, manifestando agradecerles la profesión y con ello las actividades que realizan día a día con sus estudiantes.

**Tabla 11:**  
Escalas de Likert: *interpretación de la dimensión Desgaste Psíquico*

Escala	Pregunta 8	Pregunta 12	Pregunta 17	Pregunta 18
Nunca	17%	26%	14%	20%
Raramente	9%	18%	11%	18%
A veces	42%	33%	35%	42%
Frecuentemente	26%	21%	33%	12%
Muy Frecuentemente	6%	2%	8%	8%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Facultad de Ciencias Administrativas

**Elaborado por:** Investigadoras



**Gráfico 3:** Preguntas de la dimensión dos Desgaste Psíquico

**Elaborado por:** Investigadoras

### Análisis e Interpretación

Los resultados de la pregunta 8 que tiene que ver con la saturación del trabajo establecen que el 42% de la población, a veces se sienten exhaustos con el trabajo, mientras que el 26% muestra frecuentemente. Además, en la pregunta 12 el 33% mencionan sentirse a veces agobiados por el trabajo por otro lado el 26 % señalan no sentirse fatigados. Por otro lado, en la pregunta 17 el

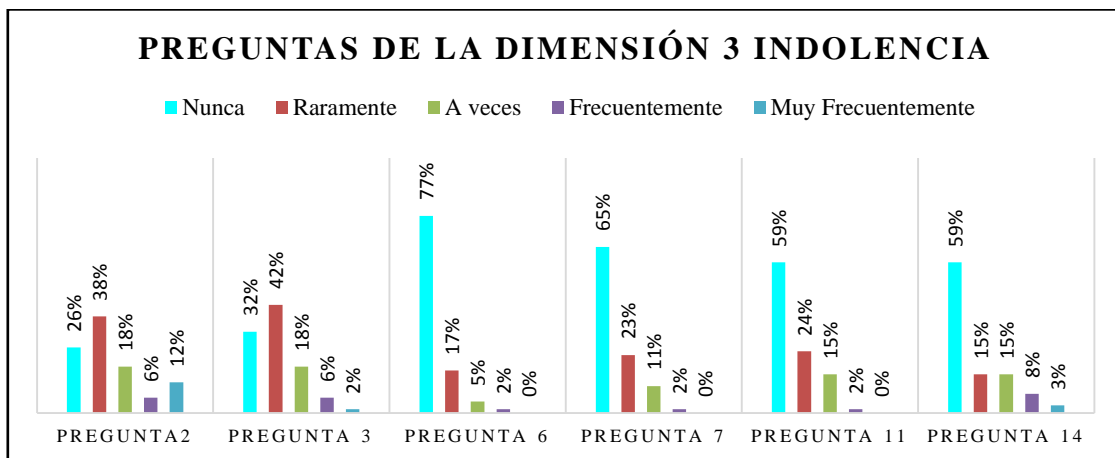
35% a veces se encuentran cansados físicamente, mientras que un 33% frecuentemente, sienten cansancio físico. Posteriormente la pregunta 18 destaca el 42% que a veces sienten agotamiento emocional, mientras que un 20% no sienten cansancio emocional. Considerando lo anteriormente manifestado se pudo notar, que la mayor parte de docentes, continuamente presentan cansancio físico, emocional, sobrecarga de trabajo en su ritmo profesional, esto debido al trato que tienen a diario con estudiantes que presentan o causan problemas. Los aspectos como el número excesivo de alumnos, el tiempo, el incumplimiento de tareas, la indisciplina y dictar clases en el área que no compete con su especialidad, generan estrés laboral.

**Tabla 12:**  
Escala de Likert: *interpretación de la dimensión Indolencia*

Escala	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 11	Pregunta 14
Nunca	26%	32%	77%	65%	59%	59%
Raramente	38%	42%	17%	23%	24%	15%
A veces	18%	18%	5%	11%	15%	15%
Frecuentemente	6%	6%	2%	2%	2%	8%
Muy Frecuentemente	12%	2%	0%	0%	0%	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Facultad de Ciencias Administrativas

**Elaborado por:** Investigadoras



**Gráfico 4:** Preguntas de la dimensión tres Indolencia

**Elaborado por:** Investigadoras

## Análisis e Interpretación

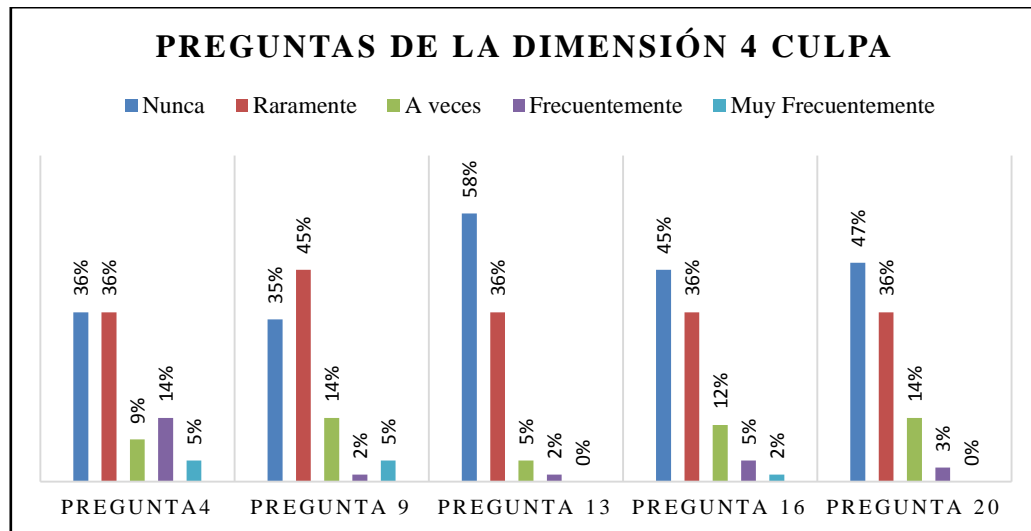
Los datos de la pregunta 2 tiene que ver con la debida atención hacia los alumnos, el 38% indica no querer atender a los alumnos, mientras que un 26 % enseña que, si les gusta, Además en la pregunta 3 se puede identificar que el 42% manifiestan raramente que los alumnos son insoportables, por otro lado, el 32% ven a los alumnos con afecto. Seguidamente en la pregunta 6 al 77% de los docentes no les parecen molestos los familiares de los alumnos, mientras que a un 17% de los docentes les sucede raramente. Por otro lado, en la pregunta 7 tiene que ver con el trato indiferente al alumnado, el 65% indica nunca, mientras que el 23% lo hacen raramente. Posteriormente, en la pregunta 11 tiene que ver con la ironía hacia los alumnos, el 59% enseña nunca, mientras que el 24% manifiesta raramente. Finalmente, la pregunta 14 se relaciona con la distinción o clasificación de los alumnos, el 59% de la población revela nunca, mientras que un 15% lo hacen raramente y a veces. La mayor parte de docente se encuentran en el rango de nunca y raramente, siendo este un rango favorable puesto que las preguntas corresponden a estímulos negativos y no ayudan al desarrollo del perfil profesional, estos resultados quieren decir que a los docentes les interesa escuchar los problemas e inquietudes que tengas los estudiantes.

**Tabla 13:**  
Escalas de Likert: *interpretación de la dimensión Culpa*

Escala	Pregunta 4	Pregunta 9	Pregunta 13	Pregunta 16	Pregunta 20
Nunca	36%	35%	58%	45%	47%
Raramente	36%	45%	36%	36%	36%
A veces	9%	14%	5%	12%	14%
Frecuentemente	14%	2%	2%	5%	3%
Muy Frecuentemente	5%	5%	0%	2%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Facultad de Ciencias Administrativas

**Elaborado por:** Investigadoras



**Gráfico 5:** Preguntas de la dimensión cuatro Culpa

**Elaborado por:** Investigadoras

### **Análisis e Interpretación**

Los resultados de la pregunta 4 tiene que ver con el trato que han dado a los alumnos, al 36% les preocupa muy poco, mientras que al 14% indican frecuentemente, Además en la pregunta 9 el 45% de las respuestas indican raramente culpabilidad por actitudes negativas en el trabajo, mientras que el 35% no sienten culpa. Seguidamente en la pregunta 13 el 58% indica no sentir remordimiento por comportamientos en el trabajo, mientras que el 36% considera este sentimiento raramente. Posteriormente en la pregunta 16 el 45% consideran no pedir disculpas por su comportamiento, mientras que el 36% evidencian posiblemente pedir disculpas a un colaborador. Finalmente, en la pregunta 20 el 47% no muestra culpa por cosas que han dicho en el trabajo, mientras que el 36% manifiestan raramente haber sentido culpa. Según datos estadísticos, se puede apreciar que gran parte de los docentes muestran resultados favorables, evitando la aparición del sentimiento de culpabilidad, ya que la presencia de este sentimiento en escalas de frecuentemente y muy frecuentemente conllevan al síndrome de Burnout.



## 12.2 Análisis e Interpretación por dimensiones

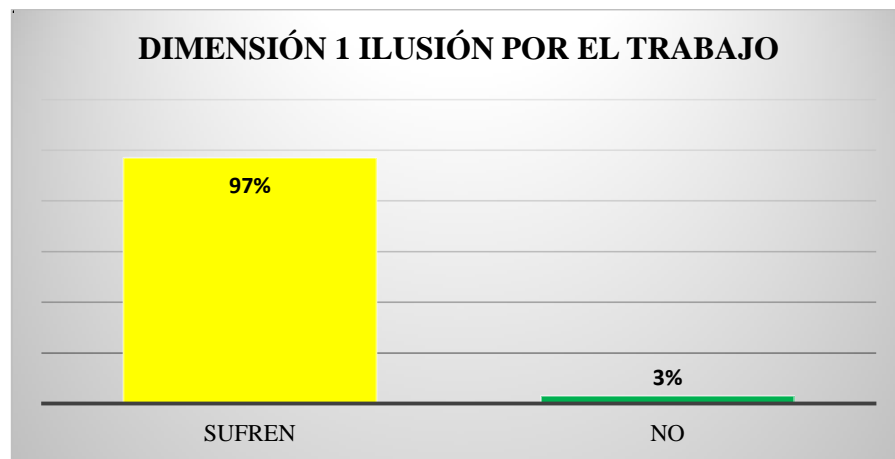
**Tabla 14:**

Dimensión 1: *resultados de la interpretación Ilusión por el trabajo*

<b>ILUSIÓN POR EL TRABAJO</b>		
Sufren	No	Total Encuestados
64	2	66
<b>97%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Facultad de Ciencias Administrativas

**Elaborado por:** Investigadoras



**Gráfico 6:** Corresponde a la dimensión uno Ilusión por el trabajo

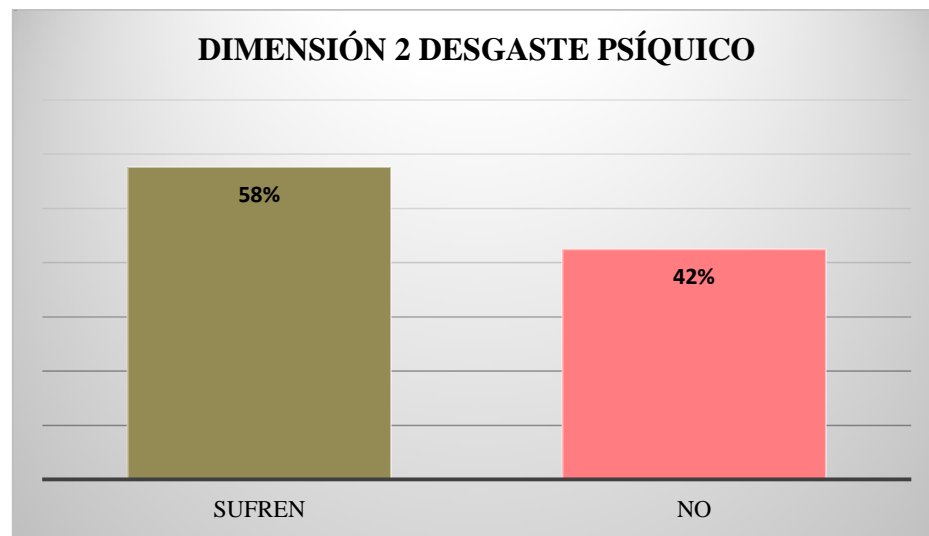
**Elaborado por:** Investigadoras

### Análisis e Interpretación

Los resultados de la dimensión ilusión por el trabajo arrojaron que el 97% de los encuestados sufren de ilusión por el trabajo, evidenciando que les agrada su profesión y tiene presente lo que implica ser un docente, mientras que el 3% demuestran no sentir ilusión por el trabajo, dado por horarios rotativos, sobre carga laboral e incluso por exceso de alumnos que les asignan. Considerando lo anteriormente planteado se puede manifestar que los docentes en su mayoría ven su labor como algo sugestivo, generando en ellos una realización personal, debido a que los reactivos que conforman esta dimensión están estructurados de manera positiva y significativa para el desempeño como profesionales, de esta forma se puede apreciar el entusiasmo que tienen por su trabajo.

**Tabla 15:**Dimensión 2: resultado de la interpretación *Desgaste Psíquico*

<b>DESGASTE PSÍQUICO</b>		
<b>Sufren</b>	<b>No</b>	<b>Total Encuestados</b>
38	28	66
<b>58%</b>	<b>42%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Facultad de Ciencias Administrativas**Elaborado por:** Investigadoras**Gráfico 7:** Corresponde a la dimensión dos Desgaste Psíquico**Elaborado por:** Investigadoras

### **Análisis e Interpretación**

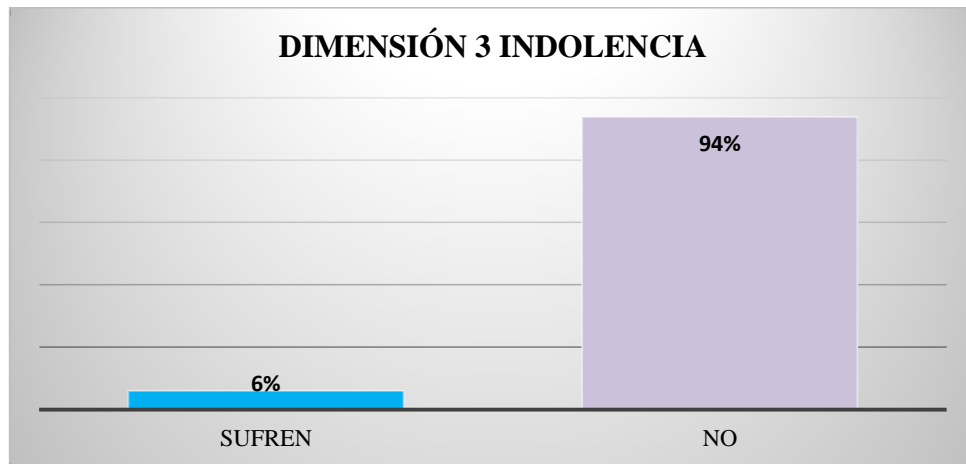
Los resultados de la dimensión Desgaste Psíquico revelan, el 58% de los docentes soportan Desgaste Psíquico en sus labores académicas dado por diversidad de tareas, como la preparación de proyectos, informe, exámenes, tutorías académicas y dictado de clases, por otro lado, el 42% no sufren de esta dimensión puesto que los resultados en las preguntas 8,12,17 y 18 son bajos. Considerando lo anteriormente manifestado, la mayor parte de docentes padecen, de agotamiento emocional, valorados por el cansancio físico y psicológico, esto debido al trato directo que tienen con estudiantes que presentan diferentes problemas e inquietudes. El desgaste Psíquico impide que los docentes desempeñen sus actividades con normalidad, mostrando un deterioro en la atención con los alumnos.

**Tabla 16:**  
Dimensión 3: *resultados de la interpretación Indolencia*

<b>INDOLENCIA</b>		
<b>Sufren</b>	<b>No</b>	<b>Total Encuestados</b>
4	62	66
<b>6%</b>	<b>94%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Facultad de Ciencias Administrativas

**Elaborado por:** Investigadoras



**Gráfico 8:** Corresponde a la dimensión tres Indolencia

**Elaborado por:** Investigadoras

### **Análisis e Interpretación**

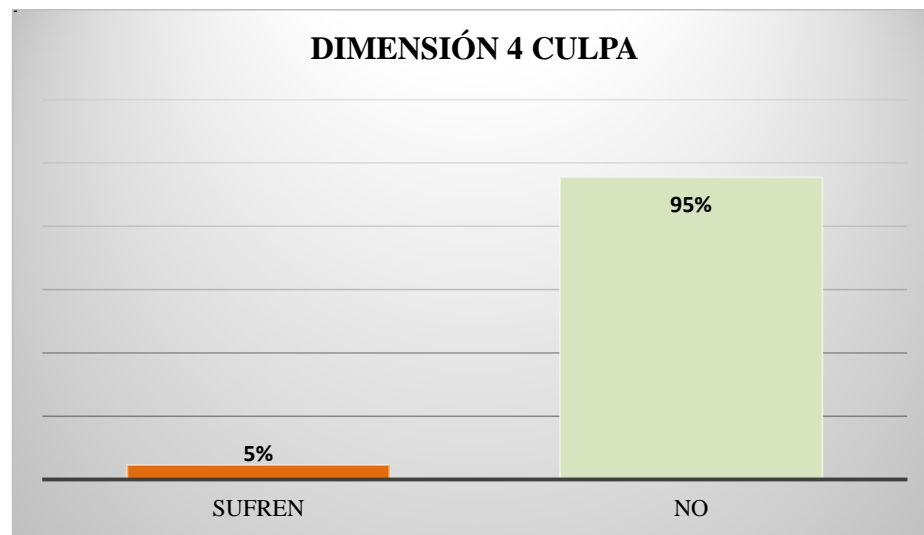
Los resultados de la dimensión Indolencia revelan, que el 94% de la población no sufren de indolencia dado que les agrada atender a sus colaboradores, mientras que el 6% de encuestados sienten indolencia en el ámbito laboral debido a que no les concierne atender las inquietudes que tiene los usuarios, subestimándoles cómo insoportables e incluso clasificándoles según su comportamiento. Considerando lo anteriormente planteado la mayor parte de los educadores no evidencia insensibilidad ante los problemas de los estudiantes, abordando que se inquietan por las complicaciones de los alumnos, sin embargo, existe un porcentaje mínimo de docentes que no se conmueven ante los problemas de los alumnos insinuando el poco interés ante las dificultades que presenten los aprendices.

**Tabla 17:**  
Dimensión 4: *resultados de la interpretación Culpa*

<b>CULPA</b>		
<b>Sufren</b>	<b>No</b>	<b>Total Encuestados</b>
3	63	66
<b>5%</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Facultad de Ciencias Administrativas

**Elaborado por:** Investigadoras



**Gráfico 9:** Corresponde a la dimensión cuatro Culpa

**Elaborado por:** Investigadoras

### **Análisis e Interpretación**

Los resultados de la dimensión Culpa revelan, el 95% de educadores no presentan la dimensión de Culpabilidad, demostrando sentirse bien con ellos mismos y con el resto de personas que forman parte de la institución, mientras que el 5% de instructores muestran culpabilidad debido a las actitudes y comportamientos negativos con los colaboradores que interactúa durante su jornada laboral. Considerando lo anteriormente planteado, se puede detectar que los docentes no evidencian el sentimiento de culpabilidad en sus labores como profesionales, esto beneficia a la autoestima de los educadores, ya que no demuestran algún tipo de remordimiento o falta ante el compromiso de enseñanza hacia los alumnos.

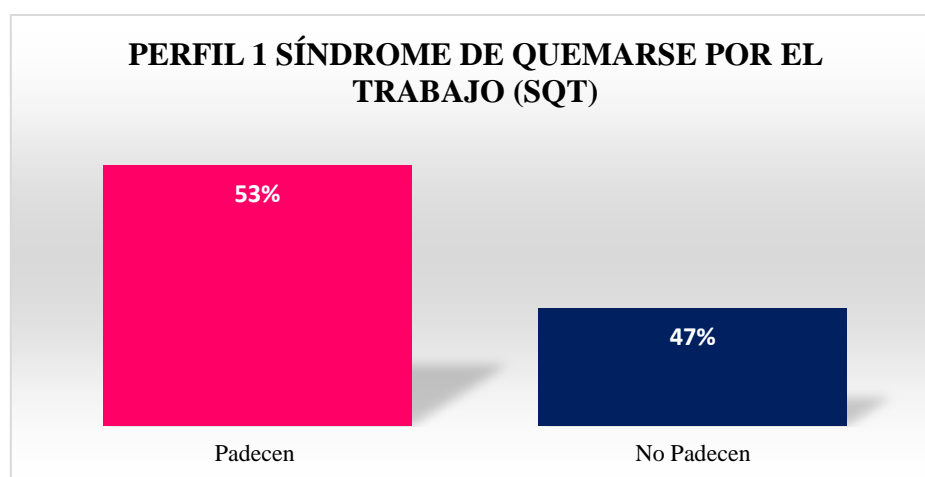
### 12.3 Análisis e Interpretación por perfiles

**Tabla 18:**  
Perfil 1: *interpretación perfil 1 del SQT*

PERFIL 1 SQT		
Padecen	No Padecen	Total Encuestados
35	31	66
53%	47%	100%

**Fuente:** Facultad de Ciencias Administrativas

**Elaborado por:** Investigadoras



**Gráfico 10:** Perfil 1 del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

**Elaborado por:** Investigadoras

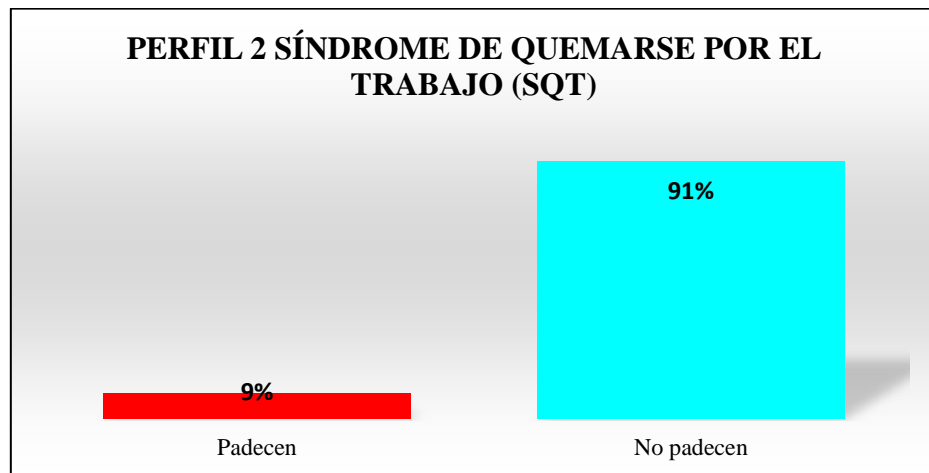
#### Análisis e Interpretación

Según datos obtenidos, el 53% de los educadores padecen de las 3 dimensiones, Ilusión por el trabajo, Desgaste Psíquico e Indolencia exponiéndose a desarrollar cansancio físico, emocional y sobrecarga de trabajo, mientras que el 47% no padecen de estas 3 dimensiones dando a conocer que no padecen de estrés laboral, pero que no están exceptas de padecer con el tiempo, Considerando lo anteriormente manifestado el padecer el perfil 1 no incapacitan, ni impiden la realización de su actividad profesional, son controlables, por tanto, en este contorno se evidencia, que no presentan el síndrome de Burnout, cabe mencionar que en este perfil se descarta la 4 dimensión de Culpa.

**Tabla 19:**  
 Perfil 2: interpretación perfil 2 del SQT

<b>PERFIL 2 SQT</b>		
<b>Padecen de Burnout</b>	<b>No padecen</b>	<b>Total Encuestados</b>
6	60	66
<b>9%</b>	<b>91%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Facultad de Ciencias Administrativas  
**Elaborado por:** Investigadoras



**Gráfico 11:** Perfil 2 del Síndrome de Quemarse por el Trabajo  
**Elaborado por:** Investigadoras

### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a la interpretación gráfica se puede determinar con exactitud que un 91% de los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas no padecen del síndrome de Burnout, mientras que el 9% de los encuestados padecen del síndrome de Burnout alcanzando porcentajes altos en las dimensiones de Indolencia, Desgaste Psíquico y Culpa y un mínimo porcentaje de Ilusión por el trabajo. La mayor parte de los profesionales de la educación no padecen del síndrome de Burnout, pero si tienen agotamiento físico y emocional en porcentajes menores, esto debido al estrés laboral y a la interacción entre alumno y docente, de modo que no impide desempeñar sus labores con normalidad. Por otro lado, existe un porcentaje mínimo que padecen del síndrome de Burnout sin embargo se los debe considerar en el estudio debido que este puede ser el indicio del síndrome de Burnout en la institución y por ende se debe prevenir.

### 13. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Mediante la aplicación del cuestionario CESQT (Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo), dirigido a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas, se pudo determinar si se presenta o no el síndrome de burnout en los educadores, para ello obtuvimos resultados en 2 perfiles, el perfil 1 nos muestra que el 53%, se ostentan de 3 dimensiones como: Ilusión por el trabajo, Desgaste Psíquico e Ilusión por el Trabajo, esto indica que estas dimensiones, no afectan en el cumplimiento de sus actividades habituales, puesto que se puede controlar estos aspectos. Mientras que en el perfil 2, se logró verificar que del 100%, el 9 % de los docentes presentan el síndrome de Burnout en las 4 dimensiones, afectando en el progreso de su rol profesional, impidiendo concentrarse de la mejor manera para el alcance de sus objetivos. El burnout es un síndrome de estrés crónico laboral, vinculado al contorno profesional, a pesar de la presencia de desgaste físico, mental, emocional y psicológico, cuentan con altos niveles de compromiso laboral dentro de la Institución. Los aspectos propios de la organización como: áreas inadecuadas, falta de tiempo, falta de reconocimiento por sus esfuerzos, sobrecarga laboral son algunos de las principales fuentes de riesgo psicosociales que genera al desarrollo del síndrome de Burnout en docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

## **14. DESCRIPCIÓN DE UNA PROPUESTA DE SOLUCIÓN PARA EVITAR EL SÍNDROME DE BURNOUT**

La sociedad de la información ha cambiado su modelo y necesita profesionales de la educación que se adapten a los constantes cambios tecnológicos, sociales y culturales. Ante esto se requiere una formación actualizada y continua, necesaria para hacerle frente a los problemas habituales. Nos referimos a programas físico – recreativas que contemplen el desarrollo de competencias personales, emocionales, sociales y profesionales que serán las que faciliten la comunicación, el desempeño del trabajo en grupos, la autogestión de las emociones, la creatividad e incluso la innovación.

### **14.2 Programas físico - recreativas que se pueden realizar**

- Partidos de fútbol
- Maratón recreativo
- Bailo terapias
- Basquetbol

Funciones de las actividades Físico - recreativos

- Desarrollar habilidades de liderazgo
- Fortalecer la integración
- Favorece la creatividad e imaginación
- Fomento de relaciones sociales

Propuesta de las fechas para realizar los programas

- Aniversario de la Universidad
- Día del deporte



- Día del maestro

**Objetivo:** Aumentar la autoestima y una autoimagen positiva, fundamental para aprender a llevar una vida satisfactoria, como crear relaciones de amistad, aprender a trabajar en equipo y desarrollar valores de cooperación y solidaridad.

**Nota:** Los profesores de educación física y promotores de recreación pueden actuar como facilitadores siempre y cuando los participantes se lo permiten o lo soliciten.

Las estrategias de afrontamiento deben guiarse con el propósito de evitar y disminuir el estrés laboral, además, para reducir la probabilidad de que se desarrolle el síndrome de burnout en la Universidad. La generación de un ambiente laboral propicio, acompañado de buenas relaciones interpersonales, los espacios y momentos para convivir se convierten en situaciones que fortalecen a los equipos de trabajo, por tanto, debe realizar talleres motivacionales que favorezcan un ambiente de trabajo agradable, donde se pueda compartir emociones y sentimientos con los compañeros.

### **14.3 Taller motivacional**

**Temas:**

- La actitud positiva
- Talentos y fortalezas humanas
- Manejo del estrés

## **La actitud positiva**

### **Descripción de la Charla**

Una charla motivacional está enfocada a las personas, en la actitud positiva, en cómo se desarrolla y practica diariamente el optimismo y todos los beneficios que tiene tanto para nuestro éxito personal como para nuestra salud y bienestar que se extiende a todos los miembros de la Institución.

### **Temas en general.**

- El papel de la percepción en la experiencia del ser humano.
- Ejercicio práctico para aplicar diariamente con el propósito de mantener una actitud positiva.
- La fe, persistencia y optimismo.

**Metodología:** Charlas 100% prácticas y participativas en donde los participantes se involucran en ejercicios y dinámicas.

**Objetivo:** Conocer la influencia recíproca de mente - actitud que ayude a generar comportamientos más optimistas y positivos frente a los retos y metas que enfrentan, haciendo énfasis en virtudes personales que ayudan a estar a la altura de las circunstancias.

**Duración:** El taller está inicialmente diseñado para 2 horas, según la necesidad del cliente.

## **Talentos y fortalezas humanas**

### **Descripción**

En general esta charla motivacional, busca cambiar la mentalidad común de enfocarse en el déficit y las debilidades, para cambiar a un estilo de vida enfocada en lo que está bien y en lo que se posee.

### **Temas en general**

- Aprovechar nuestras virtudes personales.
- Formas de aprendizaje e inteligencias múltiples.
- La felicidad y el fluir en el día a día.
- La automotivación.

**Metodología:** Se explicarán los 4 pasos para gestionar virtudes y talentos se aplicarán 2 mini test con el fin de que los participantes conozcan más a profundidad su potencial:

- **Test de Inteligencias múltiples:** Les permitirá conocer sus conocimientos predominantes y ponerlas a partir de ese momento en práctica.
- **Test de estilos de aprendizaje:** Les permitirá ser más efectivos con la información que reciben, estudian y ser al mismo tiempo más estratégicos con los demás.

**Objetivo:** Los primeros 4 módulos tienen un propósito común que es el de estimular una mentalidad abierta, eliminar resistencias y visualizar los alcances de fortalecerse como personas. Este primer módulo está dirigido al cambio de mentalidad de enfocarse en nuestras debilidades a enfocarnos en nuestras fortalezas, se entregan herramientas en donde los participantes descubren sus estilos de aprendizaje y bajo qué tipo de inteligencia procesan mejor la información, como

segunda parte conocen bajo qué circunstancias experimentamos experiencias óptimas en nuestras vidas.

**Duración:** El taller está inicialmente diseñado para 3 horas, según la necesidad del cliente

### **Manejo del estrés**

#### Descripción

- Concepto, estadísticas y fisiologías del estrés.
- Mini-test para conocer su nivel de estrés actual.
- Consecuencias del estrés.
- Acciones prácticas para equilibrar las consecuencias.
- Técnica de manejo del estrés (enfocadas en las causas).

**Metodología:** El taller se imparte tanto como parte expuesta y parte práctica que incluye. Escala extraída de la prueba “perfil del estrés” con la que se informarán de sus niveles de estrés.

**Objetivo:** Conocer el tipo de experiencias que nos generan tensión, los errores más graves que cometemos en el manejo del estrés y por consiguiente brindar herramientas que le permita tomar acción al participante en el control y equilibrio de sus vidas saludables.

**Duración:** El taller está inicialmente diseñado para 4 horas, según la necesidad del cliente se puede extender y personalizar.

**Nota:** El manejo de grupo, la limpieza del salón y la actualización constante, son elementos que permiten alegrarse de su sufrir el estrés laboral.

## 15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- Mediante el desarrollo de la fundamentación teórica por medio de fuentes bibliográficas, se logró conceptualizar el síndrome de Burnout, sus síntomas, consecuencia, etapas que inciden en la aparición del síndrome, e instrumentos que sirven para medir el nivel de Burnout laboral ya que la investigación dentro de este ámbito, seguirá siendo una prioridad en el transcurso del tiempo.
- Se concluye que a través del cuestionario aplicado (CESQT), se pudo comprobar en el perfil 1 que el 53% de docentes padecen de las 3 dimensiones Ilusión por el Trabajo, Desgaste Psíquico e Indolencia dando como resultado padecimiento de estrés laboral debido a diversos factores con los que tiene que tratar día a día, sin embargo, esto no impide desempeñar sus actividades como docente.
- En el proyecto de investigación se determinó el nivel porcentual del síndrome de Burnout dando como resultado de un 100% un 9% de los docentes de la Facultad de CC. AA padecen de Burnout laboral, señalando que es un nivel muy bajo de acuerdo a la relación con la tabla 7 extraída del manual de interpretación (CESQT).
- El diagnóstico situacional obliga a los docentes a realizar actividades recreativas que permitan sobresalir de un posible estrés crónico, ocasionado por la sobrecarga laboral y actividades extra curriculares.

## Recomendaciones

- Se propone la aplicación del cuestionario CESQT, a todos los docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con el objetivo de determinar la presencia o ausencia del síndrome de Burnout y de esta manera incentivar a conocer el tema para prevenir los síntomas del estrés crónico.
- A los líderes de Recursos Humanos, se sugiere como algo fundamental, prestar atención a los colaboradores y sobre todo saber reconocer las señales que revelan que están agotados, sobrecargados de trabajo o agobiado, lo más importante es intervenir y ayudar a retomar el afecto por su profesión.
- Se recomienda hacer uso sobre las posibles soluciones para evitar contraer el síndrome de Burnout, donde conlleva temáticas a tratar sobre, Talentos y Fortalezas Humanas, Manejo del estrés, esto con la finalidad de evitar indicios de este síndrome.
- Es necesario que dentro de la investigación se considere realizar actividades recreativas, como bailo terapias, maratones recreativos o partidos de futbol para fomentar estímulos positivos en los docentes.

## 16. BIBLIOGRAFÍA

- Pines A, Aronson E, Kafry D. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. Nueva York: Free Press.
- Adriaenssens, J.; de Gucht, V. y Maes, S. (2015). Determinants and prevalence of Burnout in emergency nurses: A systematic review of 25 years of research. *International Journal of Nursing Studies*, 52(2), 649-661.
- Álvarez Gallego, E. y Fernández Ríos, L. (1991a). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 11(39), 257-265.
- Álvarez, E. y Fernández, L. (2016). *El síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional*. España: Trillas.
- Amazonia Team Factory. (9 de Septiembre de 2016). Team Factory Blog. Obtenido de Team Factory Blog: Recuperado de <https://amazonia-teamfactory.com/blog/falta-de-motivacion-en-el-trabajo-que-la-causa/>
- Andreu, R. y Sieber, S. (2015). La gestión integral del conocimiento y del aprendizaje. *Economía Industrial*, 23(326), 63-72.
- Apiquian, A. (abril de 2007). Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. En A. Apiquian (coordinadora), *El Síndrome del Burnout en las empresas*. Tercer congreso llevado acabo en la Universidad Anáhuac México Norte.
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión de Talento Humano* (Sexta ed.). México: Mc. Graw Hill.
- Díaz, F. y Rodríguez, A. (2016). *Selección y formación de persona*. Granada-España: Universidad de Granada.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burn-Out - Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New York: Human Sciences Press.
- El Sahali González, L. F. (2015). *Burnout Consecuencias y Soluciones*. Mexico: Manual Moderno.
- Escudero, M. (19 de Noviembre de 2019). ¿Qué es el síndrome de Burnout o síndrome del quemado? Centro Manuel Escudero Recuperado de <https://www.manuelescudero.com/que-es-el-sindrome-de-burnout-o-sindrome-del-quemado/>

- Freudenberger, H. J. (1973). The psychologist in a free clinic setting an alternative model in health care. *Psychotherapy*, 10(1), 52-61.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gil-Monte P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Madrid-España: Pirámide.
- Salanova, M., Llorens, S., (2008). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual. *IntraMed*, 29 (1),13-24.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España . (2015). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (I):definición y proceso de generación*. Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_705.pdf/a6901ca1-e0a3-444d-96dd-419079da204d](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_705.pdf/a6901ca1-e0a3-444d-96dd-419079da204d)
- Juarez, G. (2017). Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones:. *Investigación en Salud*, 9(1), 57-64.
- Kaschka W., Korczak D. y Broich K. (2016). Burnout: a fashionable diagnosis. *Revista Publmed*, 108 (46),781.
- Katz, D. y Kann, R. (1978). *Psicología Social de las Organizaciones*.México: Trillas.
- Korczak D, Huber B, Kister C. (2016). Differential diagnostic of the burnout syndrome. *GMS Health Technol Assess*, 09 (6), 45-56.
- Lazarus, R. y Flokman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Lee, R. T. y Ashforth, B. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81 (2), 123-133.
- Lehaney, B., Coakes, E., & Gillian, J. (2014). *Beyond Knowledge Managemen*. Oxford: London: Idea Group Publishing.
- Leiter, M. (1988). Burnout as a function of communication patterns. A study of multidisciplinary mental health team. *Group & organization studies*, 13 (1), 11-128.
- Manzano, G. (2008). Síndrome de burnout y riesgos psicosociales en personal. *Intervención Psicológica*, 91(92), 23-31.
- Maslach C, Jackson S. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto,CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (19 de Noviembre de 2009). *Comprendiendo el Burnout*. Obtenido de Ciencia & Trabajo: Recuperado de <https://burnoutaldia.wordpress.com/dimensiones/>



- Monte GP, Peiró JM. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo. El síndrome de quemarse*. Madrid-España: Síntesis.
- Moorman, R. (1993). The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relations*, 46(6), 759-776.
- Organización Mundial de la Salud. (2016). Declaration on workers. *Salud y Bienestar*. Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- Peiro, J. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid-España: Eudema.
- Pérez C., (2016). Síndrome de Burnout como factor de riesgo de depresión en médicos residentes. *Med Int Mex*, 22 (4), 282-286.
- Programa de prevención de lesiones y enfermedades para pequeñas empresas. (26 de noviembre de 2019). *Los riesgos en el trabajo*. Recuperado de: [https://www.dir.ca.gov/chswc/WOSHTEP/iipp/Materials/spanish/Factsheet\\_C\\_UndertandingJobHazards\\_ES.pdf](https://www.dir.ca.gov/chswc/WOSHTEP/iipp/Materials/spanish/Factsheet_C_UndertandingJobHazards_ES.pdf)
- Gil-Monte, P. (2009). Validez Factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *SciELO*, 9 (1), 205-214.
- Ramírez, R. (2018). *Tendencias Emergentes de la Gestión de Talento Humano en las Organizaciones*. Cali-Colombia: Universidad del Valle.
- Ramos, F. (1989). *El Síndrome de Burnout*. Madrid-España: Klinik, S.L.
- Rodríguez, M., Rodríguez, R., Riveros, A., Rodríguez, M. y Pinzón, J. (2011). *Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá* (tesis de pregrado). Universidad del Rosario.
- Rosales, J. Gallardo, C. y Conde, M. (2016). Prevalencia de episodio depresivo en los médicos residentes del Hospital Juárez de México. *Revista de Especialidades Médico Quirúrgicas*, 1(10), 25-36.
- Sackmann, SA. (1992). Culture and subcultures: An analysis of organizational. *Admin Sci Quart*, 37 (1), 140-161.
- Sauter, S., Hurrell, J., Murphy, L., y Levi, L. (1998). Factores psicosociales y de organización. En O. I. Trabajo, Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. *Ginebra: Organización Internacional del Trabajo*, 2-34.

- Schaufeli WB, Dierendonck D. (1993). *The construct validity of two burnout*. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.4030140703#accessDenialLayout>
- Schaufeli, W. B. y Buunk, B. P. (2003). *Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing*. doi: 10.1002/0470013400.ch19
- Schein, E. (1982). *Psicología de la Organización*. México: Prentice Hall.
- Shirom, A. (2011). Job-related Burnout: A review of major research foci and challenges. *Handbook of Occupational Health Psychology*, 2, 223-241.
- Viedma, J. (2017). Intellectual capital benchmarking systems. *Journal of Intellectual Capital. ICBS*, 148-164.
- Weber, A. y Jaekel-Reinhard, A. (2010). Burnout syndrome: a disease of modern societies. *Occupational Medicine*, 50(7), 512-517.
- Herbert, P. y Pomareda, V. (2009). *Estilo Gerencial y Satisfacción Laboral* (Tesis de grado para obtener el título de Magíster en Administración). Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3177722&query=satisfacci%252525C3%252525B3n%25252Blaboral>
- Forbes, R., (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de. *CEGESTI*, 20 (160), 1-2.
- Ramos, P. (2a Ed.). (2012). *Intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de Burnout*. España: Editorial ICB
- Mendoza, J. (2018, 3 de marzo). Alfa de Cronbach- Psicometría con R. *medium*. Recuperado de <https://medium.com/@jboscomendoza/alfa-de-cronbach-psicometria-con-r-55d3154806cf>
- Marrero, M., Román, J., y Salomón, A. (2014) *Estrés psicosocial como factor de riesgo para las complicaciones de la gestación*. Lima, Perú: versión On-line ISSN 0718-2449.
- Oramas, A., González, A., y Vergara, A. (2007) *El desgaste profesional. Evaluación y factorialización del MBI-GS*, 8 (1), 37-45.
- Armijo, M., y Portalanza, A. (2017) Diagnóstico de la calidad de vida laboral, engagement y burnout en trabajadores de una institución de educación superior del Ecuador. *INNOVA*, 2 (12), 153-165. doi:10.33890/innova. v2. n12.2017.295
- Sigcha, J., (2013) *El síndrome de burnout (deterioro profesional) y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5837/1/Sindrome%20de%20Burnout%20y%2>

Osu%20impacto%20en%20el%20Rendimiento%20Laboral%20de%20ELEPCO%20S.A.p  
df

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México, Bogotá.
- Gil-Monte, P., Unda, R.S., & Sandoval, O.J. (2008). Validez factorial del (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *Salud Mental*, 31, 205-214.
- Caballero, C., González, O., Mercado, D., Llanos, C., Bermejo, Y., y Vergel, C. (2009) Prevalencia del Síndrome de Burnout y su correlación con factores psicosociales en docentes de una Institución Universitaria Privada de la ciudad de Barranquilla. *Spicogente*, 12 (21) ,142-157.
- Ratto, A., García, D., Silva, M. y González, M. (2015) El síndrome de quemarse por el trabajo y factores psicosociales en docentes de primaria de la ciudad de Montevideo. *Scielo*,9(2) ,273-281.
- Yslado R., Nuñez, L. y Norabuena, R. (2010). Diagnóstico y programa de intervención para el síndrome de Burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e independencia (2009), *IIPSI*, 13 (1), 151-162.
- Reyes, F., y Palomino, C. (2019). Síndrome de desgaste profesional, índice de masa corporal y otros factores asociados con la labor de profesores de educación física de Ibagué, Colombia. *Scielo*, 39(3), 537-546.

**17. ANEXOS****ANEXOS**

## Anexo 1: Cuestionario CESQT

**Objetivo:** El presente instrumento CESQT busca determinar el nivel de agotamiento laboral (Burnout) en los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

**Instrucciones:** A continuación, hay algunas afirmaciones en relación a su trabajo y sobre las consecuencias que se derivan de esa relación para usted como profesional y como persona. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la siguiente escala.

Para responder rodee con un círculo la alternativa (el número) que más se ajusta a su situación, considere que los datos obtenidos serán de absoluta confidencialidad.

**0**                      **1**                      **2**                      **3**                      **4**  
**Nunca**    **Raramente**    **A veces**    **Frecuentemente**    **Muy frecuentemente**

1. ¿Mi trabajo me supone un reto estimulante?	0	1	2	3	4
2. ¿No me apetece atender a algunos colaboradores?	0	1	2	3	4
3. ¿Creo que muchos colaboradores son insoportables?	0	1	2	3	4
4. ¿Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo?	0	1	2	3	4
5. ¿Veo mi trabajo como una fuente de realización personal?	0	1	2	3	4
6. ¿Creo que los familiares de los colaboradores son unos pesados?	0	1	2	3	4
7. ¿Pienso que trato con indiferencia a algunos colaboradores?	0	1	2	3	4
8. ¿Pienso que estoy saturado/a por el trabajo?	0	1	2	3	4
9. ¿Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo?	0	1	2	3	4
10. ¿Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas?	0	1	2	3	4
11. ¿Me apetece ser irónico/a con algunos alumnos?	0	1	2	3	4
12. ¿Me siento agobiado/a por el trabajo?	0	1	2	3	4
13. ¿Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo?	0	1	2	3	4
14. ¿Etiqueto o clasifico a los colaboradores según su comportamiento?	0	1	2	3	4
15. ¿Mi trabajo me resulta gratificantemente?	0	1	2	3	4
16. ¿Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento?	0	1	2	3	4
17. ¿Me siento cansado/a físicamente por el trabajo?	0	1	2	3	4
18. ¿Me siento desgastado/a emocionalmente?	0	1	2	3	4
19. ¿Me siento ilusionado por mi trabajo?	0	1	2	3	4
20. ¿Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo?	0	1	2	3	4

**¡Gracias por su colaboración!**

## Anexo 2: Evaluación del CESQT

La puntuación de cada escala se calcula como promedio de los ítems que forman esa escala y también se puede obtener una puntuación total del SQT promediando los 15 ítems que componen la escala, ya que no se suman los ítems de culpa para obtener dicho resultado. Hay que tener cuidado de invertir las puntuaciones de la variable Ilusión por el trabajo.

**SQT Perfil 1:** promedio de los 15 ítems de las siguientes variables: Ilusión por el trabajo, Desgaste psíquico, Indolencia que sea igual o mayor a 2 como promedio de cada una.

**SQT Perfil 2:** SQT obteniendo el promedio de los 15 ítems, más altas puntuaciones en la escala “culpa”.

El CESQT se valora de acuerdo con la siguiente escala de frecuencia:

**1. Nunca= 0**

**Raramente: Algunas veces al año =1**

**A veces: Algunas veces al mes =2**

**Frecuentemente: Algunas veces por semana =3**

**Muy Frecuentemente: Todos los días =4**

Los ítems que corresponden a cada variable son los siguientes:

**Ilusión por el trabajo** (1, 5, 10, 15 y 19) Puntuación \_\_\_\_\_ ÷5= \_\_\_\_\_  
(Evaluar puntuaciones invertidas)

**Desgaste psíquico** (8, 12, 17 y 18) Puntuación \_\_\_\_\_ ÷4= \_\_\_\_\_

**Indolencia** (2, 3, 6, 7, 11 y 14) Puntuación \_\_\_\_\_ ÷6= \_\_\_\_\_

Total de la suma de las 3 escalas _____ ÷3= _____ (≥2 = SQT Perfil 1)
---

**Culpa** (4, 9, 13,16 y 20) Puntuación \_\_\_\_\_ ÷5= \_\_\_\_\_ (≥2 = alta puntuación)

Total de la suma de escala Culpa más SQT Nivel 1) _____ ÷2= _____ (≥2 = SQT Perfil 2)
---

### Anexo 3: Hoja de vida de los estudiantes

#### CURRICULUM VITAE

##### **1. DATOS PERSONALES**

**NOMBRES:** Jessica Paola  
**APELLIDOS:** Tasinchana Casa  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 11 de diciembre de 1996  
**LUGAR DE NACIMIENTO:** Tanicuchi  
**EDAD:** 23 años  
**ESTADO CIVIL:** Casada  
**NACIONALIDAD:** ecuatoriana  
**CEDULA DE IDENTIDAD:** 0504114406  
**TELEFONO:** 0998453852  
**DIRECCIÓN:** Guaytacama – La Floresta  
**CORREO ELECTRONICO:** jessica.tasinchana4406@utc.edu.ec



##### **2. ESTUDIOS REALIZADOS**

- **PRIMARIA:** Escuela Fiscal Ecuador
- **SECUNDARIA:** Unidad Educativa “General Marco Aurelio Subía Martínez – Batalla de Panupali”
- **SUPERIOR:** Universidad Técnica de Cotopaxi

##### **3. TITULOS OBTENIDOS**

- Técnico de Servicios Aplicaciones Informáticas
- Estudiante de noveno ciclo de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial

##### **4. OTROS ESTUDIOS**

- Nivel B1 de Suficiencia en Inglés “Universidad Técnica de Cotopaxi”
- Seminarios en Gestión Documental y Archivística Empresarial

##### **5. REFERENCIAS PERSONALES**

- Byron Mauricio Iza Almachi **Cel.:**0962638558

## CURRICULUM VITAE

### **1. DATOS PERSONALES:**

**APELLIDOS:** Toaquiza Toaquiza  
**NOMBRES:** Martha Yolanda  
**LUGAR DE NACIMIENTO:** Cotopaxi - Pujilí  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 25 de diciembre de 1995  
**EDAD:** 24 Años  
**CEDULA DE IDENTIDAD:** 0504183914  
**ESTADO CIVIL:** Soltera  
**NACIONALIDAD:** ecuatoriana  
**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** San Felipe (Barrio Brazales)  
**TELÉFONOS:** 0969004287  
**CORREO ELECTRÓNICO:** marthatoaquiza39@yahoo.com



### **2. ESTUDIOS REALIZADOS**

- **PRIMARIA:** Escuela Particular “Liceo Cristiano”
- **SECUNDARIA:** Colegio de Bachillerato “Luis Fernando Ruiz”
- **SUPERIOR:** Universidad Técnica de Cotopaxi

### **3. TITULO OBTENIDO**

- Bachiller Técnico (Organización y Gestión de la Secretaria)
- Estudiante de noveno ciclo de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial

### **4. SEMINARIOS REALIZADOS:**

- Coaching y Marketing Empresarial

### **5. REFERENCIAS PERSONALES**

- Paola Toaquiza Cel.:0984592965



## Anexo 4: Hoja de vida del Tutor

### CURRICULUM VITAE

#### DATOS PERSONALES:

**Apellidos y nombres** : Trávez Moreno Wilson Fabián

**Cédula de ciudadanía** : 050185485-5

**Nacionalidad** : ecuatoriano

**Lugar y fecha de nacimiento** : Latacunga, 15 de abril de 1.971

**Estado civil** : Casado

**Número de cargas** : 3

**Credencial de conducir** : Categoría especial

**Cédula militar** : 9105626773

**Grupo sanguíneo** : O+

**Estado civil** : Casado

**Dirección domiciliaria** : Latacunga:  
Av. Benjamín Terán 4-128 y Av. Amazonas,  
Celular : 593 984906349

**Correo electrónico (e-mail)** : wilson.travez.m@gmail.com



#### ESTUDIOS REALIZADOS:

##### **Estudios de posgrado:**

**Institución** : Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
Facultad de Ciencias Administrativas

**Ciudad** : Lima

**Período** : Junio 2013 – 2018

**Título** : **Doctorado en Ciencias Administrativas**  
Aprobado todos los créditos correspondientes al pensum

**Institución** : Escuela Politécnica Nacional

Facultad de Ciencias Administrativas

**Ciudad** : Quito  
**Período** : Octubre 2004 – Junio 2006  
**Título** : **Maestría en Gerencia Empresarial (MBA)**  
Aprobado todos los créditos correspondiente al pensum

**Institución** : Universidad Tecnológica Indoamérica  
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Ciudad** : Ambato  
**Período** : Junio 2015 - 2017  
**Título** : **Maestría en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria**  
En proceso

**Estudios superiores:**

**Institución** : Universidad Central del Ecuador  
Facultad de Ciencias Administrativas  
Escuela de Administración de Empresas

**Ciudad** : Quito  
**Período** : 1.995 – 2.000  
**Título** : **Ingeniero en Administración de Empresas**  
Año: 2.002

**Título** : **Licenciado en Administración de Empresas**  
Año: 2.001

**Institución** : Instituto Superior Ecuatoriano de Informática

**Ciudad** : Quito  
**Período** : 1.990 – 1.994

**Título** : **Técnico Superior en Informática**

Especialización: Análisis de Sistemas

Año: 1.994

**Título** : **Técnico Superior en Informática**

Especialización: Programación de Sistemas

Año: 1.992

**Suficiencia en Idiomas:**

**Institución** : Universidad Técnica de Cotopaxi

Carrera de Ciencias Administrativas, Humanísticas y del Hombre

Centro de idiomas

**Ciudad** : Latacunga

**Período** : Septiembre 2.003 – Agosto 2.005 (4 ciclos)

**Certificación** : **Suficiencia en el idioma inglés:**

Año: 2.005

**EXPERIENCIA LABORAL:**

**Universidad Técnica de Cotopaxi:**

**Dirección de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas:**

**Cargo** : Docente universitario

**Tiempo** : Desde septiembre del 2.003 – Hasta la actualidad

**Campus** : Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe

**Ciudad** : Latacunga

**Teléfono** : 03 2813157, 03 2810296, 03 2813156

**Página Web** : [www.utc.edu.ec](http://www.utc.edu.ec)

### **Funciones desempeñadas:**

- Gestión académica en la Carrera de Ingeniería Comercial 2010 – 2013.
- Modular la cátedra de las Ciencias Administrativas asignadas por la dirección.
- Impartir seminarios en materias correspondientes a las Ciencias Administrativas: Marketing, Análisis financiero, Control gubernamental, entre otros.
- Dirigir el proceso de anteproyectos y proyectos de investigación.
- Representar como miembro de tribunales de defensa de tesis.
- Apoyar en el proceso de reforma curricular interna.
- Vincular la institución con la sociedad a través de la extensión universitaria.
- Supervisar el proceso de Prácticas preprofesionales estudiantiles.
- Participar en el proceso de evaluación interna y acreditación institucional.
- Participación en eventos de ciencia y tecnología.
- Coordinar la participación docente relacionado al arte y la cultura.
- Formar parte de la dirección de los procesos gremiales de la institución.
- Y todas aquellas que la institución requiera por mejorar el nivel académico y formación de conciencia hacia la sociedad.

### **Manifold S.A:**

Servicios, Suministros, Mantenimiento, Importaciones & Exportaciones, Industrial & Petrolera.

### **Departamento Administrativo – Financiero:**

**Cargo** : Asistente de gerencia  
**Tiempo** : 2 años y 8 meses  
**Cargo** : Auxiliar de contabilidad  
**Tiempo** : 2 años y 2 meses  
**Dirección** : Isla Isabela e Isla Floreana No. 827  
**Ciudad** : Quito  
**Teléfono** : 02 2404974, 02 2441922

### **Funciones desempeñadas:**

- Asistir al Gerente General en las funciones administrativas por él encomendadas.
- Implementar y llevar el sistema de control de asistencia y roles de pago para el personal del complejo Industrial Shushufindi, perteneciente a Petro Industrial, filial de Petroecuador.