

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los
colaboradores del Colegio Americano de Guayaquil**

AUTOR:

Martínez Carrillo Francisco Julián

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado en Administración de empresas**

TUTOR:

Ing. Murillo Delgado Erick Paul MAE

Guayaquil, Ecuador

23 de febrero del 2021



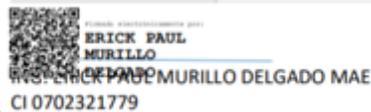
UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Martínez Carrillo Francisco Julián**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en administración de empresas**.

TUTOR



f. _____

Ing. Murillo Delgado Erick Paul MAE

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Ms., Pico Versoza, Lucía Magdalena, Ec.

Guayaquil, a los 23 del mes de febrero del año 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Martínez Carrillo Francisco Julián

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Colegio Americano de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciado en administración de empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 23 del mes de febrero del año 2021

EL AUTOR

f. _____

Martínez Carrillo Francisco Julián



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

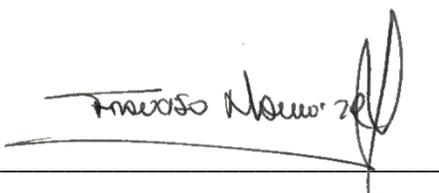
AUTORIZACIÓN

Yo, Martínez Carrillo Francisco Julián

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Colegio Americano de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 23 del mes de febrero del año 2021

EL AUTOR:

f. 

Martínez Carrillo Francisco Julián

REPORTE URKUND

← → ↻ <https://secure.arkund.com/old/view/91978801-591179-656519#Fck7C>

URKUND

Documento	Tesis Francisco Martinez final (1).docx (D96341900)
Presentado	2021-02-23 08:31 (-05:00)
Presentado por	erick.murillo@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	paulmurillo.ucsg@analysis.arkund.com
Mensaje	tesis final Mostrar el mensaje completo

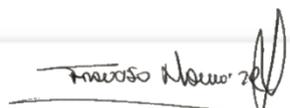
2% de estas 77 páginas, se componen de texto presente en 7 fuentes.



Firmado electrónicamente por:

ERICK PAUL
MURILLO

INS: ERICK PAUL MURILLO DELGADO MAE
CI 0702321779


Sr. Francisco Julián Martínez Carrillo
CI 0602899064

AGRADECIMIENTO

Mi tesis se la dedico a DIOS con todo el amor y cariño por que me ha dado la oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa.

Con mucho amor y respeto a mi gran compañera de lucha que es mi madre por ser una parte importante en mi vida y en mi carrera de estudios, por estar siempre conmigo apoyándome y sobre todo creer en mí.

A mi esposa por su paciencia y comprensión, prefirió sacrificar su tiempo para que yo pudiera cumplir con mi carrera. Su bondad amor y sacrificio me inspiró a ser mejor para ella, gracias por estar siempre a mi lado, Ivonne de Martínez.

A mis hijos Romina, Antonella y Juan Pablo por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más.

Y a la Presidencia del Directorio del Colegio Americano de Guayaquil quienes dedicaron su valioso tiempo y me dieron apertura para conocer el desenvolvimiento de la institución, y poder desarrollar este proyecto.

DEDICATORIA

En primer lugar, agradezco a Dios, por haber puesto en mí el deseo de seguir una carrera superior, sin su bendición, dirección y sabiduría que en cada módulo me proporcionó no habría sido posible la culminación de este nivel de estudio.

Asimismo, quiero agradecer a la UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL, por mantener siempre la excelencia en su centro de estudios, y a sus distinguidos maestros, profesionales que siempre impartieron sus conocimientos a cabalidad y que estuvieron prestos a ayudar en la formación de nuevos profesionales.

Finalmente quiero agradecer a todas aquellas personas que me brindaron apoyo a lo largo de este trabajo y que hicieron posible la culminación del mismo.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ms., Lucía Magdalena Pico Versoza, Ec.

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

(NOMBRES Y APELLIDOS)

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

(NOMBRES Y APELLIDOS)

OPONENTE

CALIFICACIÓN

Guayaquil 22 de febrero del 2021

Economista

Danny Arevalo Avecillas

**COORDINADOR UTE B-2020 ADMINISTRACION
DE EMPRESAS**

En su Despacho

De mis Consideraciones

Ingeniero **ERICK PAUL MURILLO DELGADO**, Docente de la carrera de Administración de Empresas designado TUTOR del proyecto de grado de **FRANCISCO JULIÁN MARTÍNEZ CARRILLO**, cúmplase informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante titulado, **EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL COLEGIO AMERICANO DE GUAYAQUIL**. Por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 2% de plagio.

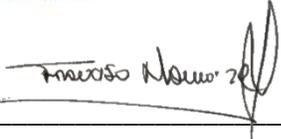
Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del proyecto de Titulación del semestre B-2020 a mi cargo en la que me encuentro designado y aprobado las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo en constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación de **EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL COLEGIO AMERICANO DE GUAYAQUIL**.

Somos el Tutor Ingeniero **ERICK PAUL MURILLO DELGADO** y el Sr. **FRANCISCO JULIÁN MARTÍNEZ CARRILLO** y eximo de toda responsabilidad al coordinado de titulación y la dirección de carrera

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue de 10/10

Atentamente

 Firmado digitalmente por:
**ERICK PAUL
MURILLO
DELGADO MURILLO DELGADO**
CI 0702321779

f. 

Martínez Carrillo Francisco Julián

Índice General

Introducción	2
Planteamiento del problema.....	3
Objetivo General.....	4
Objetivos específicos	5
Identificación de Variables	5
Hipótesis	5
Limitaciones.....	5
Delimitaciones	6
Capítulo I: Fundamentación Teórica.....	7
Marco Teórico.....	7
Marco conceptual.....	34
Marco Referencial.....	36
Marco legal	40
Capítulo II: Metodología.....	42
Diseño de la investigación	42
Población.....	43
Marco de muestreo.....	43
Instrumentos de recolección de datos	44
Presentación De Los Resultados de las Entrevistas y Encuestas.....	48
Capítulo III: Resumen De Los Resultados	101
Resultados Síndrome de burnout Encuesta al personal administrativo	101
Resultados Síndrome de burnout Encuesta a Docentes	104
Resultados de Desempeño laboral - Entrevista a Docentes	109
Discusión de resultados de Desempeño laboral del área académica	113
Resultados de Desempeño laboral - Entrevista a Personal Administrativo	114
Discusión de resultados de Desempeño laboral del área administrativa	118
Resultado General del Desempeño Laboral de los colaboradores del Colegio Americano de Guayaquil.	119
Discusión de resultados de Desempeño laboral de todo el personal evaluado del Colegio Americano de Guayaquil.....	126
Capítulo IV: Propuesta.....	128

Tema	128
Antecedentes de la Propuesta.....	128
Objetivos	129
Justificación	129
Desarrollo de Propuesta	130
Conclusiones	136
Recomendaciones	137
Referencias.....	138
Anexos	142

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Marco referencial	36
Tabla 2	Marco referencial	37
Tabla 3	Marco referencial	38
Tabla 4	Marco referencial	39
Tabla 5	Encuesta Docentes Sexo y Promedio de Edad.....	48
Tabla 6	Encuesta Docentes ¿Cuántas Personas Viven Con Usted?.....	49
Tabla 7	Encuestas Docentes Me Siento Emocionalmente Agotado Por Mi Trabajo.....	50
Tabla 8	Encuesta docentes Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.....	51
Tabla 9	Encuesta docentes me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar	52
Tabla 10	Encuesta docentes comprendo fácilmente como se sienten los estudiantes	53
Tabla 11	Encuesta docentes Trato a algunos estudiantes como si fueran objetos impersonales	54
Tabla 12	Encuesta docentes Trabajar todo el día con muchos estudiantes es un esfuerzo	55
Tabla 13	Encuesta docentes Trato muy eficazmente los problemas de los estudiantes .	55
Tabla 14	Encuesta docentes Me siento quemado por las labores que desempeño	56
Tabla 15	Encuesta docentes Influyo positivamente en la vida de los estudiantes	56
Tabla 16	Encuesta docentes me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	57
Tabla 17	Encuesta docentes Me preocupa el hecho que este trabajo me endurezca emocionalmente	57
Tabla 18	Encuesta docentes Me siento muy activo	58
Tabla 19	Encuesta docentes Me siento frustrado en mi trabajo.....	58
Tabla 20	Encuesta docentes Creo que estoy trabajando demasiado	59
Tabla 21	Encuesta docentes Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis estudiantes.....	59
Tabla 22	Encuesta docentes Trabajar directamente con alumnos me produce estrés.....	60
Tabla 23	Encuesta docentes Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada para mis estudiantes.....	60
Tabla 24	Encuesta docentes Me siento estimulado después de trabajar con mis estudiantes.....	61
Tabla 25	Encuesta docentes He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.....	61
Tabla 26	Encuesta docentes Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	62
Tabla 27	Encuesta docentes En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma	62
Tabla 28	Encuesta docentes Siento que los estudiantes me culpan por alguno de sus problemas.....	63
Tabla 29	Encuesta colaboradores Sexo y Promedio edad.....	64
Tabla 30	Encuesta colaboradores Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo ..	65
Tabla 31	Encuesta colaboradores Me siento cansado al final de la jornada de trabajo ..	66
Tabla 32	Encuesta colaboradores Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar	67

Tabla 33 Encuesta colaboradores Comprendo fácilmente como se sienten el cliente interno	68
Tabla 34 Encuesta colaboradores Trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	69
Tabla 35 Encuesta colaboradores Trabajar todo el día con muchos clientes internos y externos es un esfuerzo	70
Tabla 36 Encuesta colaboradores Trato muy eficazmente los problemas de los clientes internos y externos	70
Tabla 37 Encuesta colaboradores Me siento quemado por las labores que desempeño .	71
Tabla 38 Encuesta colaboradores Influyo positivamente con mi trabajo en la vida de mis compañeros	71
Tabla 39 Encuesta Administración. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	72
Tabla 40 Encuesta Administración. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.....	73
Tabla 41 Encuesta Administración Me siento muy activo	74
Tabla 42 Encuestas Administración Me siento frustrado en mi trabajo.	75
Tabla 43 Encuesta Administración Creo que estoy trabajando demasiado	76
Tabla 44 Encuesta Administración. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis clientes.	76
Tabla 45 Encuesta Administración Trabajar directamente con las personas me produce estrés	77
Tabla 46 Encuesta Administración Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis compañeros de trabajo.....	77
Tabla 47 Encuesta Administración Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros	78
Tabla 48 Encuesta Administración He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	79
Tabla 49 Encuesta Administración Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	80
Tabla 50 Encuesta Administración En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma	81
Tabla 51 Encuesta Administración Siento que mis clientes internos o externos me culpan por alguno de sus problemas	82
Tabla 52 Entrevista docentes Área de trabajo.....	83
Tabla 53 Entrevista docentes Comprensión de situaciones	84
Tabla 54 Entrevista docentes Atención al cliente interno.....	84
Tabla 55 Entrevista docentes Desempeño de la tarea	85
Tabla 56 Entrevista docentes Relaciones Humanas.....	85
Tabla 57 Entrevista Docentes Sociabilidad	86
Tabla 58 Entrevista docentes Conocimiento del trabajo.....	86
Tabla 59 Entrevista docentes Sensatez	87
Tabla 60 Entrevista docentes Capacidad de relación.....	87
Tabla 61 Entrevista docentes Rapidez de soluciones.....	88
Tabla 62 Entrevista docentes Actitud e iniciativa.....	88
Tabla 63 Entrevistas docentes Cooperación	89

Tabla 64	Entrevistas docentes Calidad de trabajo	89
Tabla 65	Entrevista docentes Responsabilidad	90
Tabla 66	Entrevistas a docentes Puntualidad	90
Tabla 67	Entrevista docentes Facilidad de aprendizaje	91
Tabla 68	Entrevista colaboradores Área de trabajo	92
Tabla 69	Entrevista Administración Compresión de situaciones	93
Tabla 70	Entrevista Administración Atención al cliente	93
Tabla 71	Entrevista colaboradores Desempeño de la tarea.....	94
Tabla 72	Entrevista colaboradores Relaciones humanas	94
Tabla 73	Entrevista colaboradores Conocimiento de trabajo	95
Tabla 74	Entrevista colaboradores Sociabilidad.....	95
Tabla 75	Entrevista colaboradores Sensatez.....	96
Tabla 76	Entrevista colaboradores Capacidad de realización.....	96
Tabla 77	Entrevista colaboradores Rapidez de soluciones	97
Tabla 78	Entrevista colaboradores Actitud e iniciativa	97
Tabla 79	Entrevista colaboradores Cooperación	98
Tabla 80	Entrevista colaboradores Calidad de trabajo.....	98
Tabla 81	Entrevista Administración Responsabilidad.....	99
Tabla 82	Entrevista administración Puntualidad	99
Tabla 83	Entrevista colaboradores Facilidad de aprendizaje.....	100
Tabla 84	Nivel de agotamiento emocional en los colaboradores Administrativos Colegio Americano.....	101
Tabla 85	Nivel de despersonalización en los colaboradores Administrativos del Colegio Americano.....	102
Tabla 86	Nivel de realización personal en los colaboradores Administrativos del Colegio Americano.....	103
Tabla 87	Nivel de agotamiento emocional Docentes Colegio Americano	104
Tabla 88	Nivel de Despersonalización Docentes Colegio Americano	105
Tabla 89	Nivel de realización personal Docentes Colegio Americano	106
Tabla 90	Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores del Área Académica..	107
Tabla 91	Nivel de gestión de los colaboradores del Área Académica.....	109
Tabla 92	Nivel de liderazgo y trabajo en equipo de los colaboradores del Área Académica.....	110
Tabla 93	Nivel de desarrollo personal en el equipo de los colaboradores del Área Académica.....	111
Tabla 94	Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores del Área Académica.....	112
Tabla 95	Nivel de gestión de los colaboradores del Área Administrativa.....	114
Tabla 96	Nivel de liderazgo y trabajo en equipo de los colaboradores Área Administrativa.....	115
Tabla 97	Nivel de desarrollo personal en el equipo de los colaboradores del Área administrativa.....	116
Tabla 98	Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores del Área administrativa	117
Tabla 99	Nivel de gestión de todos los colaboradores de la institución	119
Tabla 100	Nivel de liderazgo y trabajo en equipo de todos los colaboradores de la Institución	120
Tabla 101	Nivel de desarrollo personal en todos los colaboradores de la Institución ..	121

Tabla 102 Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los colaboradores del personal Docente	122
Tabla 103 Relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo	123
Tabla 104 Incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de todos los colaboradores	124
Tabla 105 Pruebas de Normalidad	126
Tabla 106 Cronograma.....	133

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Encuestas Docentes Sexo y Promedio de Edad.....	48
Figura 2 Encuestas Docentes ¿Cuántas Personas Viven Con Usted?.....	49
Figura 3 Encuestas docentes Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	50
Figura 4 Encuesta Docentes Me Siento Cansado Al Final De La Jornada De Trabajo...	51
Figura 5 Encuesta Docentes me Siento Fatigado Cundo me Levanto de la Cama y Tengo Que ir a Trabajar	52
Figura 6 Encuesta Docentes Comprendo Fácilmente Como se Sienten los Estudiantes	53
Figura 7 Encuesta Docentes Trato a Algunos Estudiantes Como si Fueran Objetos Impersonales	54
Figura 8 Encuesta Docentes Trabajar Todo el día con Muchos Estudiantes es un Esfuerzo	55
Figura 9 Encuesta Docentes Trato muy Eficazmente los Problemas de los Estudiantes	55
Figura 10 Encuesta Docentes me Siento Quemado por las Labores que Desempeño.....	56
Figura 11 Encuesta Docentes Influyo Positivamnete con mi Trabajo en la Vida de los Estudiantes	56
Figura 12 Encuesta Docentes me he Vuelto más Insensible con la Gente Desde que Ejerzo esta Profesión.....	57
Figura 13 Encuesta Docentes me Preocupa el Hecho de que este Trabajo me Endurezca emocionalmente	57
Figura 14 Encuesta Docentes Me siento muy Activo.....	58
Figura 15 Encuesta Docentes me Siento Frustrado en mi Trabajo.....	58
Figura 16 Encuesta Docentes Creo que estoy Trabajando Demasiado	59
Figura 17 Encuesta Docentes Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis estudiantes.....	59
Figura 18 Encuesta Docentes Trabajar Directamente con Alumnos me Produce Estrés.	60
Figura 19 Encuesta Docentes Puedo crear Fácilmente una Atmosfera Relajada para mis Estudiantes	60
Figura 20 Encuesta Docentes Me siento Estimulado después de Trabajar con mis Estudiantes	61
Figura 21 Encuesta Docentes He Conseguído Muchas cosas.....	61
Figura 22 Encuesta Docentes Me siento como si Estuviera al Límite de mis Posibilidades	62
Figura 23 Encuesta Docentes En mi Trabajo trato los Problemas Emocionales con Calma	62
Figura 24 Encuesta Docentes Siento que los Estudiantes me Culpan por Alguno de sus Problemas.....	63
Figura 25 Encuesta Colaboradores Sexo y Promedio Edad	64
Figura 26 Me siento Emocionalmente Agotado por mi Trabajo	65
Figura 27 Encuesta Colaboradores Me Siento Cansado al Final de la Jornada de Trabajo	66
Figura 28 Encuesta Colaboradores Me Siento Fatigado Cuando me Levanto de la Cama y Tengo que ir a Trabajar.....	67
Figura 29 Encuesta Colaboradores Comprendo fácilmente como se sienten el cliente interno	68

Figura 30 Encuesta Colaboradores Trato a Algunos Compañeros como si Fueran Objetos Impersonales	69
Figura 31 Encuesta Colaboradores Trabajar todo el día con muchos clientes internos y externos es un esfuerzo	70
Figura 32 Encuesta Colaboradores Trato muy eficazmente los problemas de los clientes internos y externos	70
Figura 33 Encuesta Colaboradores Me siento quemado por las labores que desempeño	71
Figura 34 Encuesta Colaboradores Influyo positivamente con mi trabajo en la vida de mis compañeros	71
Figura 35 Encuesta Colaboradores Me he Vuelto más Insensible con la Gente desde que Ejerzo esta Profesión.....	72
Figura 36 Encuesta Colaboradores Me Preocupa el hecho de que este Trabajo me Endurezca Emocionalmente.....	73
Figura 37 Encuesta Colaboradores Me Siento muy Activo.....	74
Figura 38 Encuesta Colaboradores Me siento frustrado en mi trabajo.....	75
Figura 39 Encuesta Colaboradores Creo que estoy trabajando demasiado	76
Figura 40 Encuesta Colaboradores Realmente no me Preocupa lo que les Ocurre a mis Clientes.	76
Figura 41 Encuesta Colaboradores Trabajar Directamente con las Personas me Produce Estrés.....	77
Figura 42 Encuesta Colaboradores Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis compañeros de trabajo.....	77
Figura 43 Encuesta Colaboradores Me Siento Estimulado después de Trabajar con mis Compañeros	78
Figura 44 Encuesta Colaboradores He Conseguido muchas Cosas útiles en mi Profesión.	79
Figura 45 Encuesta Colaboradores Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	80
Figura 46 Encuesta Colaboradores En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma.	81
Figura 47 Encuesta Colaboradores Siento que mis Clientes Internos o Externos me Culpan por Alguno de sus Problemas	82
Figura 48 Entrevista docentes Área de trabajo	83
Figura 49 Entrevista docentes Comprensión de Situaciones.	84
Figura 50 Entrevista docentes Atención al cliente interno	84
Figura 51 Entrevista docentes Desempeño de la Tarea	85
Figura 52 Entrevista docentes Desempeño de la Tarea	85
Figura 53 Entrevista Docentes Sociabilidad.....	86
Figura 54 Entrevista Docentes Conocimiento del trabajo	86
Figura 55 Entrevista Docentes Sensatez.....	87
Figura 56 Entrevista Docentes Capacidad de Relación	87
Figura 57 Entrevista Docentes Rapidez de Soluciones	88
Figura 58 Entrevista Docentes Actitud e iniciativa	88
Figura 59 Entrevista Docentes Cooperación	89
Figura 60 Entrevista Docentes Calidad de Trabajo	89
Figura 61 Entrevista Docentes Responsabilidad	90

Figura 62 Entrevista Docentes Puntualidad.....	90
Figura 63 Entrevista Docentes Facilidad de Aprendizaje.....	91
Figura 64 Entrevista colaboradores Área de Trabajo	92
Figura 65 Entrevista colaboradores Compresión de situaciones	93
Figura 66 Entrevista colaboradores Atención al Cliente	93
Figura 67 Entrevista colaboradores Desempeño de la tarea	94
Figura 68 Entrevista colaboradores Relaciones Humanas.....	94
Figura 69 Entrevista colaboradores Conocimiento de trabajo.....	95
Figura 70 Entrevista colaboradores Conocimiento de trabajo.....	95
Figura 71 Entrevista colaboradores Sensatez	96
Figura 72 Entrevista colaboradores Capacidad de realización	96
Figura 73 Entrevista colaboradores Rapidez de Soluciones.....	97
Figura 74 Entrevista colaboradores Actitud e iniciativa.....	97
Figura 75 Entrevista colaboradores Cooperación.....	98
Figura 76 Entrevista colaboradores Calidad de trabajo.....	98
Figura 77 Entrevista colaboradores Responsabilidad.....	99
Figura 78 Entrevista colaboradores Puntualidad	99
Figura 79 Entrevista colaboradores Facilidad de Aprendizaje	100
Figura 80 Nivel de agotamiento emocional en los colaboradores Administrativos Colegio Americano.....	101
Figura 81 Nivel de despersonalización en los colaboradores Administrativos del Colegio Americano.....	102
Figura 82 Nivel de realización personal en los colaboradores Administrativos del Colegio Americano	103
Figura 83 Nivel de agotamiento emocional Docentes Colegio Americano.....	104
Figura 84 Nivel de Despersonalización Docentes Colegio Americano.....	105
Figura 85 Nivel de realización personal Docentes Colegio Americano	106
Figura 86 Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores del Área Académica .	107
Figura 87 Nivel de gestión de los colaboradores del Área Académica	109
Figura 88 Nivel de liderazgo y trabajo en equipo de los colaboradores del Área Académica.....	110
Figura 89 Nivel de desarrollo personal en el equipo de los colaboradores del Área Académica.....	111
Figura 90 Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores del Área Académica	112
Figura 91 Nivel de gestión de los colaboradores del Área Administrativa	114
Figura 92 Nivel de liderazgo y trabajo en equipo de los colaboradores Área Administrativa.....	115
Figura 93 Nivel de desarrollo personal en el equipo de los colaboradores del Área administrativa.....	116
Figura 94 Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores del Área administrativa	117
Figura 95 Nivel de gestión de todos los colaboradores de la institución.....	119
Figura 96 Nivel de liderazgo y trabajo en equipo de todos los colaboradores de la Institución	120
Figura 97 Nivel de desarrollo personal en todos los colaboradores de la Institución ...	121
Figura 98 Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los colaboradores del personal Docente	122

Figura 99 Relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo	123
Figura 100 Incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de todos los colaboradores	125
Figura 101 Resumen de Contraste de Hipótesis	127

RESUMEN

El propósito de esta investigación es analizar y explicar cómo afecta el síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del colegio americano de Guayaquil determinando las diferentes causas, para lo cual se identificará durante el análisis de esta investigación considerando que el síndrome de burnout tenga influencia sobre el desempeño laboral por diferentes orígenes, por lo cual se bosqueja la siguiente pregunta. ¿Incide el síndrome de burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del Colegio Americano de Guayaquil? Actualmente el síndrome de burnout es un problema invisible que se encuentra dentro de las empresas debido al teletrabajo y a problemas económicos que atraviesa nuestro país, pero para obtener resultados esta investigación se enfocara en el personal del Colegio Americano de Guayaquil en la presente investigación se realizará un estudio entre la hipótesis alternativa y la hipótesis alternativa y para corroborar se realizó una entrevista y una encuesta al departamento administrativo y al área docente.

Palabras Claves: Burnout, estrés, teletrabajo, economía, desempeño laboral.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze and explain how the Burnout syndrome affects the work performance of the employees of the American School of Guayaquil, determining the different causes, for which it will be identified during the analysis of this research considering that the burnout syndrome has influence on job performance from different origins, for which the following question is outlined. Does the burnout syndrome affect the work performance of the employees of the American School of Guayaquil? Currently the burnout syndrome is an invisible problem that is found within companies due to teleworking and economic problems that our country is going through, but to obtain results this research will focus on the staff of the American school of Guayaquil in the present investigation a study between the alternative hypothesis and the alternative hypothesis and to corroborate an interview and a survey of the administrative department and the teaching area.

Key Words: Burnout, stress, telework, economy, job performance.

Introducción

Actualmente el trabajo permite a las personas desarrollarse profesionalmente en diferentes actividades según sean sus capacidades y habilidades, sin embargo, muchas veces estas mismas actividades nos llevas a sentir inconformidad y bajo rendimiento laboral convirtiéndose en el origen de trastornos mentales.

De acuerdo con lo indicado por la organización de trabajo y la organización mundial de la salud las actitudes de trastornos repercuten a una serie de daños por el trabajo relacionados por el estrés o conocido como el síndrome de burnout.

La actual situación que atraviesa nuestro país en relación con la pandemia causada por el covid-19 que inicio el 16 de marzo del presente año generando grandes cambios sobre todo laborales, desde la fecha indicada nuestro gobierno tomó la decisión de realizar una cuarentena en todo nuestro país y toques de queda, causando grandes cambios en todos los aspectos entre ellos los laborales. Obligando a las empresas u organizaciones a adoptar el teletrabajo.

Para lo cual el Colegio Americano de Guayaquil acato las disposiciones dispuestas por el COE cantonal y nacional adoptando el teletrabajo para poder seguir operando en desarrollo de sus actividades.

Como gestión administrativa, de seguridad y salud ocupacional se desarrolló el seguimiento de los colaboradores en teletrabajo para poder identificar algún factor de riesgo en su salud como el estrés.

El presente proyecto demostrará si el estrés o síndrome de burnout afecta a los colaboradores del Colegio Americano en relación al teletrabajo adoptada como medida preventiva por el covid-19, en donde se recopilará información en base a encuestas y

entrevistas realizadas al personal docente y administrativo del Colegio Americano de Guayaquil donde se definirá en si afecta o no el síndrome de burnout en el desempeño de sus funciones y elaborar un plan de medidas de prevención.

Planteamiento del problema

Debido a los estragos causada por la pandemia del Covid-19 desde el 16 de marzo del 2020 y producto de esta nuestro país ha sufrido pérdidas humanas y económicas para lo cual las empresas para reactivar la economía se han visto obligados a adoptar el teletrabajo, debido a la presión diaria del teletrabajo los diarios locales han expresado lo siguiente:

El teletrabajo ofrece muchas ventajas en el mundo laboral y familiar. Ya que nos permite cumplir con nuestras funciones laborales desde nuestros hogares y tener una vida equilibrada sin dañar nuestra salud.

Actualmente en nuestro país si existe un tipo de temor de a la hora de teletrabajar desde nuestros hogares por la incertidumbre debido a la nueva modalidad ya que no estamos familiarizados con este nuevo cambio logrando que los colaboradores cometan varios errores.

El teletrabajo no implica que debamos de rendir menos o de tener más horas de descanso según sea el puesto que ocupemos dentro de la empresa, al contrario, debemos de auto educarnos y planificar nuestro trabajo diario para que no se ve afectada nuestra salud o causar estrés.

El síndrome de burnout debe de ser considerado como preocupación dentro de las empresas para poder lograr un buen desempeño laboral. Teniendo en cuenta que el desempeño laboral es un elemento importante para asegurar la calidad del servicio prestado por las empresas ya que se logra percibir por parte de los colaboradores alteraciones

emocionales debido a los cambios como el traslado de los lugares de trabajo a sus hogares, cumplir con todas las medidas de bioseguridad y protocolos para el desarrollo de sus actividades laborales, logrando equilibrar su tiempo laboral con el familiar y la organización de su economía.

A todos estos nuevos retos, salta la duda de que, si la productividad es la misma o si incluso podría estar repercutiendo en la salud mental- emocional y física de los trabajadores. Es por ello por lo que el objetivo principal de esta investigación es hallar la existencia de estados de ansiedad y depresión, así como, sintomatologías relacionadas con el estrés en los trabajadores, con la finalidad de proponer un plan de acción que fortalezcan la salud emocional- mental y física de los trabajadores, en las nuevas condiciones de trabajo presentes.

De acuerdo con lo indicado por el diario local expreso en mayo de 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) incluyó este síndrome como un fenómeno ocupacional en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), donde se advierte que es el resultado del “estrés crónico en el lugar de trabajo, que no se ha manejado con éxito”. Andrea Gellibert, psicóloga organizacional, expone que este supera al cansancio común y más que un estado, se trata de un proceso, y uno que adquiere nuevos matices en el contexto de la crisis sanitaria con la priorización de las jornadas telemáticas. (Chavez A. , 2020)

Objetivo General

Analizar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del Colegio Americano de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Establecer los diferentes enfoques teóricos en relación con síndrome de burnout y el desempeño laboral.
- Definir la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.
- Determinar la incidencia que tiene el síndrome de burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del Colegio Americano de Guayaquil.
- Generar una propuesta para contrarrestar el síndrome de Burnout en los colaboradores del Colegio Americano de Guayaquil.

Identificación de Variables

Variable Independiente: Se considera variable independiente al Síndrome de Burnout.

Variable Dependiente: Se considera como variable dependiente al Desempeño laboral.

Hipótesis

Ho: La mediana de las diferencias entre síndrome de burnout y desempeño laboral es igual a cero.

H1: La mediana de las diferencias entre síndrome de burnout y desempeño laboral no es igual a cero.

Limitaciones

Debido a la emergencia sanitaria que vive nuestro país, resulta dificultoso el acceso a los colaboradores por medidas de bioseguridad.

Dentro de las limitaciones nos encontramos con el sesgo de los encuestados al momento de contestar la encuesta o entrevista y el escaso tiempo para la recolección de los datos de las encuestas realizadas.

Delimitaciones

Para las delimitaciones por falta de tiempo se aterrizó en los colaboradores que se encuentran realizando teletrabajo del área administrativa y los docentes.

En el área administrativa contamos con un aproximado de 31 colaboradores y 120 docentes los cuáles serán evaluados para determinar la incidencia que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

Capítulo I: Fundamentación Teórica

Marco Teórico

Origen del síndrome de Burnout

“Según el diccionario Vox inglés español, la expresión inglesa burnout, significa quemarse, fundirse. En un principio fue utilizado en el deporte para describir la situación experimentada por estos, a pesar de duros entrenamientos y esfuerzos, no conseguían los resultados buscados”. (Navarro, 2016)

El término "burnout" fue acuñado por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, en su libro “Burnout: The High Cost of High Achievement” Por lo general, el trastorno es consecuencia de un estrés laboral crónico, y se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, una actitud cínica o distante frente al trabajo (despersonalización), y una sensación de ineficacia y de no hacer adecuadamente las tareas. A ello se suma la pérdida de habilidades para la comunicación. (Medicos y Pacientes .com, 2019)

El Síndrome de Burnout se incluye así entre los principales problemas de salud mental y en la antesala de muchas de las patologías psíquicas derivadas de un escaso control y de la carencia de una prevención primaria de este síndrome.

El síndrome de Burnout

El síndrome de burnout conocido como el síndrome del colaborador quemado está relacionado con el estrés por exceso de trabajo:

Para la Dra. Escobar (Escobar, 2016) “El síndrome de burnout, suele presentarse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como: docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente”.

El síndrome de burnout está vinculado con la vida diaria de los colaboradores de las empresas esta enfermedad puede tener consecuencias graves si no es tratada a tiempo.

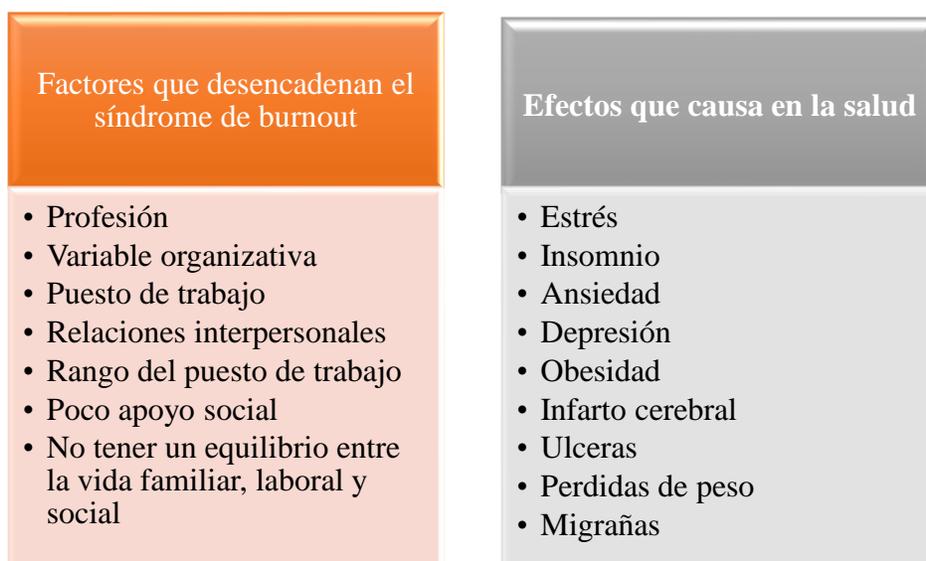
El síndrome de burnout puede aparecer normalmente en las personas que han elegido su oficio de manera vocacional (es muy frecuente en enfermería, medicina y el profesorado) y con menos asiduidad en trabajos que se desempeñan de forma obligatoria. Aunque al principio las manifestaciones y el malestar sólo se extienden a la vida laboral, finalmente también llegan a alcanzar, en casi todas las situaciones, la vida social y familiar del trabajador afectado. (Martinez, 2015)

Causas del Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout se desencadena normalmente en el entorno laboral y por sus circunstancias ya que burnout se “define como un proceso continuo que se manifiesta de una manera paulatina y que va interiorizando el individuo hasta provocar en éste los sentimientos propios del síndrome”. (Chavez, 2016)

El agotamiento puede ser consecuencia de varios factores como el personal o laboral.

Figura 1
Factores y Efectos del Síndrome de Burnout



Síndrome de Burnout: 14 signos de agotamiento laboral

El síndrome de burnout también llamado "síndrome del trabajador quemado" está relacionado con una respuesta de estrés crónico en el trabajo.

Generalmente, se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, falta de El síndrome de burnout, suele presentarse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como: docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente.

Los síntomas de este síndrome son muy similares a los asociados al estrés laboral,

Figura 2
Signos de Agotamiento Laboral

14 signos de agotamiento laboral	Cambios en el estado de ánimo
	Desmotivación
	Agotamiento mental
	Sensibilidad a la crítica
	Falta de energía y menor rendimiento
	Afecciones del sistema locomotor
	Dolor y rigidez muscular
	Problemas gastrointestinales
	Problemas cardiovasculares
	Alteraciones en la piel
	Dolores de cabeza
	Mareos
	Alteraciones del apetito sexual
	Obesidad

El origen exacto del síndrome de burnout no está determinado, sin embargo, las posibles causas se encuentran en los esfuerzos o sobrecargas del entorno laboral, tales como:

- Exposición a un grado alto de atención al público, clientes o usuarios
- Elevado nivel de responsabilidad
- Jornadas laborales extendidas, pasadas las 10 horas
- Trabajos monótonos
- Mal clima laboral en la empresa o institución donde se desempeña
- Falta de comunicación con sus jefes o compañeros
- Ausencia de motivación
- Baja remuneración salarial

La clave para un tratamiento eficaz del síndrome de burnout es detectarlo a tiempo. El tratamiento puede provenir tanto del propio trabajador como de la empresa o institución para la que trabaja, es vital que exista una buena comunicación entre ambas partes y que se establezcan los mecanismos necesarios.

Las técnicas de relajación como la meditación o la escucha de música relajante han demostrado ampliamente su eficacia para reducir la ansiedad y mejorar el modo en que los trabajadores se enfrentan al síndrome de burnout.

El estrés y el burnout tienden a generar tensión muscular en determinadas zonas del cuerpo; es primordial realizar estiramientos y ejercicios anti estrés como parte de la rutina diaria (e incluso como parte de la rutina laboral si es posible).

Por otro lado, la terapia psicológica ayudará al trabajador a desarrollar mecanismos eficaces para afrontar situaciones que le producen estrés. (Escobar, Instituto de Neurociencias, 2016)

Principales síntomas

Se considera que el agotamiento emocional se debe al “desgaste profesional que lleva a la persona a un agotamiento psíquico y fisiológico. Aparece una pérdida de energía, fatiga a nivel físico y psíquico. El agotamiento emocional se produce al tener que realizar unas funciones laborales diariamente y permanentemente con personas que hay que atender como objetos de trabajo” (García, 2017).

La actitud negativa en relación de trabajos con atención al cliente causando irritabilidad volviendo hostil al colaborador.

La baja autoestima y estados de frustración por no cumplir sus expectativas causando estrés fisiológico.

La distribución de las actividades: las personas que perciben que sus trabajos son cada vez más agotadores y empiezan a sentirse estresados y frustrados. Pueden volverse impúdicos sobre sus circunstancias laborales y con sus compañeros de trabajo. Cuando se empiezan a sentirse afectados por el estrés también pueden sentirse aburridos por su trabajo. Síntomas físicos: el estrés crónico puede provocar síntomas físicos, como dolores de cabeza y de estómago o problemas intestinales. (Medicos y Pacientes .com, 2019)

Agotamiento emocional: el agotamiento causa que las personas se sientan agotadas, incapaces de hacer frente y cansadas. A menudo les falta energía para hacer su trabajo.

Rendimiento reducido: el agotamiento afecta principalmente las tareas cotidianas en el trabajo, o en el hogar, cuando el trabajo principal de alguien consiste en cuidar a los miembros de la familia. Los individuos con agotamiento se sienten negativos sobre las tareas. Tienen dificultad para concentrarse y, a menudo, carecen de creatividad. (Medicos y Pacientes .com, 2019)

Fases del Burnout

Fase de ilusión o agotamientos

Es como estar preparado para comerse el mundo. Suele ocurrir cuando se comienza con el trabajo y se tienen todas las expectativas positivas y las ilusiones aun intactas. (XLSEMANAL, 2019)

Fase de desilusión o estancamiento

El trabajador sigue manteniendo la ilusión. Pero existe un desequilibrio entre sus expectativas y demandas laborales, se produce una situación de estrés. En esta fase se atraviesan varias etapas: se comienza con hiperactividad, trabajando más horas sin cobrarlas, progresivamente va disminuyendo el nivel de compromiso; comienza la pérdida de ilusión, surgen problemas y aparece la inseguridad.

Fase de frustración

Aparece irritabilidad, ansiedad y fatiga puede que el sujeto intente volver a comprometerse más para intentar superar los sentimientos negativos. La vida familiar y social puede empezar a resentirse.

Fase de apatía

Saltan los sistemas defensivos, se comienza a poner distancia entre el trabajo y la persona, se trata los demás con frialdad. Entre las reacciones emocionales encontramos

culpa, depresión y agresividad. Disminuyen la capacidad cognitiva, la creación y motivación.

Fase de desesperación.

Encontramos sentimientos de fracaso, vacío y soledad, así como deseo de ocuparse en otra cosa, insensibilidad ante los problemas que requieren ayuda y actitudes negativas autodestructivas. (XLSEMANAL, 2019)

Consecuencias del síndrome de burnout

Consecuencias para el trabajador

El síndrome de burnout puede derivar en severas consecuencias para la persona que lo padece. A continuación, se listan algunas de las consecuencias del síndrome de burnout para los propios profesionales:

Consecuencias físicas. El síndrome de burnout puede influir o potenciar aspectos como la caída del cabello, contracturas musculares, problemas dermatológicos, cardiovasculares, digestivos, intestinales, sexuales y respiratorios. Puede contribuir a padecer más enfermedades como resfriados e infecciones. (Badia Llobet, 2019)

Consecuencias psicológicas. El síndrome de burnout puede producir problemas emocionales y psicopatológicos, afecta a la autoestima, a la salud, al bienestar y a la calidad de vida de la persona. Puede conducir a trastornos del estado del ánimo (como la depresión) y trastornos de ansiedad. Otra de las posibles consecuencias del síndrome es el aumento de las adicciones, tanto de sustancias, como el alcohol, el tabaco u otras drogas, como de conductas, como el juego patológico o las compras compulsivas. También la fatiga crónica, el malestar general y las conductas de riesgo. (Badia Llobet, 2019)

Consecuencias sociales. El síndrome de burnout puede producir consecuencias sociales como actitudes negativas hacia las demás personas, aislamiento social y aumento de los problemas de pareja y familiares. (Badia Llobet, 2019)

Accidentes. El síndrome de burnout aumenta el riesgo de accidentes. (Badia Llobet, 2019)

Síndrome de burnout: consecuencias para la empresa

La calidad de vida de los colaboradores afecta a las empresas ya que los empleados bajan su rendimiento y eficacia de forma muy negativa, esto ocurre cuando las organizaciones tratan a sus colaboradores como objetos. La salud de los colaboradores afecta directamente a las empresas causando disminución en su producción y pueden aumentar los accidentes laborales según los expertos el desarrollo y la labor en equipo puede impedir el síndrome de burnout.

Síndrome de burnout: consecuencias para la sociedad.

El síndrome de burnout es un problema social y de salud que sobrelleva un gran coste monetario y social. Las relaciones sociales son consideradas de forma positiva, las organizaciones que permiten que sus colaboradores socialicen entre ellos resultan beneficiados esto resulta ser una variable muy importante dentro de las empresas. A diferencia de organizaciones en que se tiene una relación laboral basadas en desconfianza y sin ningún tipo de apoyo provoca tensión dentro de la organización o equipos de trabajo.

Test del síndrome de burnout

Para detectar el síndrome de burnout, el instrumento más utilizado es el cuestionario de Maslach, cuyo nombre es Maslach Burnout Inventory (MBI). Christina Maslach es psicóloga investigadora y experta del síndrome de burnout. Maslach creó el test de burnout

en 1981. El Maslach Burnout Inventory sirve para medir los 3 aspectos principales del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, mediante 22 ítems. Los ítems del MBI consisten en afirmaciones que deben ser puntuadas de 0 a 6 según la verdad de estas. Si crees que puedes presentar burnout, puedes realizar la adaptación que hemos realizado de este cuestionario: el test del síndrome de burnout (Badia Llobet, 2019)

Como tratar el síndrome de burnout

Las medidas preventivas frente al síndrome de burnout son similares a aquellas necesarias para manejar situaciones de estrés laboral. Para conseguir revertir una situación de "trabajador quemado" es crucial identificar y modificar las condiciones de trabajo que lo han producido, y en casos de exposición prolongada puede ser necesaria una reubicación del trabajador, un asesoramiento psicológico o acompañamiento en el puesto para rectificar los hábitos adquiridos.

Si analizamos, evaluamos y protegemos al trabajador con síntomas de estar quemándose podremos evitar daños a la salud y recuperar un trabajador eficiente, motivado y sano, por lo que todo el entorno laboral, social y familiar se beneficiará de ello. La prevención es posible y además se puede prevenir, minimizar y eliminar el riesgo, esa es nuestra misión. (Quiron Prevencion, 2018)

Síndrome de burnout: tratamiento farmacológico

El síndrome de burnout como tal no tiene por qué requerir un tratamiento farmacológico. Sin embargo, esta decisión debe tomarla el especialista tras una evaluación exhaustiva del caso. El uso de fármacos para tratar el síndrome de burnout dependerá de la gravedad de los síntomas presentados y las características personales cada paciente.

Síndrome de burnout: tratamiento psicológico

El síndrome de burnout debe ser abordado de forma global, desde cambios organizativos en la empresa hasta tratamiento psicológico. En cuanto al tratamiento psicológico del síndrome de burnout, los puntos más importantes son:

Psicoeducación. Este primer paso del tratamiento consiste en conocer el síndrome de burnout, reconocer los síntomas, entender la situación e identificar los factores que lo han originado y que lo mantienen.

Autoconocimiento. Mediante registros y análisis, se trata de detectar ante qué situaciones presentas respuestas de estrés des adaptativas.

Afrontar el estrés. En primer lugar, es necesario aprender técnicas de respiración y relajación. A continuación, se debe evaluar el sistema de creencias y modificar las distorsiones cognitivas mediante reestructuración cognitiva.

Ajustar las expectativas. Como hemos visto anteriormente, algunos de los factores que predisponen a padecer el síndrome están relacionados con el perfeccionismo y el desequilibrio entre las expectativas y la realidad. Por ello, es necesario acercar las expectativas a la realidad y ajustar el nivel de auto exigencia a las posibilidades reales.

Mejorar la autoestima. Para mejorar la autoestima hace falta un trabajo de fondo que incluye diversas áreas. Es importante identificar las propias debilidades y fortalezas, aceptarlas y trabajarlas, es decir, utilizar las fortalezas para mejorar, si procede, las debilidades. Además, también es necesario detectar y eliminar los juicios hacia uno mismo. Otro aspecto relevante consiste en tratarse amablemente a uno mismo.

Desarrollar la resiliencia. Es decir, entrenar la habilidad de fortalecerse tras las dificultades. Trabajar la asertividad. Mejorar las habilidades comunicativas y potenciar el

asertividad serán de utilidad para establecer una mejor comunicación con compañeros, superiores y usuarios, así como defender tus derechos desde el respeto. Hábitos saludables. Es importante mantener una rutina de autocuidado y hábitos saludables que comprenden desde el ejercicio físico y la alimentación, hasta las relaciones sociales y la meditación. (Badia Llobet, 2019)

Estrés vs. Productividad

Y es que un trabajador estresado reduce su productividad en 60% además de afectar a todo su ecosistema laboral. Entre los síntomas de un trabajador quemado están:

Falta de energía y sensación de abatimiento.

Sentimientos de frustración y fracaso al no conseguir los objetivos deseados.

Impaciencia, negatividad, estado irónico y distante, llegando incluso a mostrarse frío e indiferente hacía todos.

Incapacidad para concentrarse, relajarse o desconectarse al finalizar la jornada.

Dolores físicos, además de males psicosomáticos, como fatiga visual, dolores de cabeza, dolores musculares, mareos, insomnio, pérdida de peso y desórdenes gastrointestinales, entre otros.

¿Cómo se puede evitar?

Lo primero es tener en cuenta algunas cosas básicas como que estar en “modo teletrabajo” no quiere decir trabajar todo el día, es necesario reservar un espacio para la vida personal y familiar.

Al respecto algunos consejos son:

Adecue un buen espacio para trabajar, que sea cómodo, ergonómico y con buena luz.

Haga pausas activas. Desconéctese cada cierto tiempo y dese unos minutos para estirarse, caminar, tomar un café con su familia, etc.

Desconéctese. Al igual que si trabajara en una oficina tradicional, después de determinada hora aprenda a parar.

Dese tiempo y recompensas, hobbies, un buen café, películas.

Para terminar, aproveche esta oportunidad, la pandemia por horrible que sea también es una oportunidad para reevaluar las cosas importantes en la vida. Tome un respiro y piense que no todo en la vida es trabajo. (Hernandez, 2020)

El desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere a la eficacia del servicio o trabajo que realiza un colaborador dentro de la empresa para la cual trabaja donde se evalúan sus competencias y habilidades.

Es decir, se trata del comportamiento de un colaborador y la eficiencia de su trabajo.

La definición de desempeño laboral puede parecer sencilla a primera vista: se trata de qué tan bien o mal hacen los empleados su trabajo. Pero cuando se considera el impacto que este concepto tiene en el negocio, es esencial tener una mirada más profunda.

El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos. (Sy Corvo, 2020)

Clave para el desempeño laboral “Las cinco Grandes”

Cuando en las empresas tratan de establecer qué tipo de personalidad tiene una persona se basan en las cinco grandes dimensiones.

Los cinco rangos de la personalidad en el modelo de los cinco grandes son:

Extraversión

Esta dimensión procura identificar el nivel de comodidad del individuo en las relaciones. A priori, ser extrovertido o introvertido no es ni bueno ni malo, simplemente disfrutan del contacto social de manera distinta. Los extrovertidos tienden a ser gregarios, asertivos y sociables mientras que los introvertidos tienden a ser reservados, tímidos y callados. Si una empresa está buscando un perfil comercial, un jefe de equipo o a alguien que deba ejercer funciones de liderazgo, posiblemente esté más interesada en que tengas una puntuación alta en extroversión. En cambio, si la posición que se quiere cubrir no requiere de una gran sociabilidad, una puntuación baja no supone ningún obstáculo. Es más, puede ser incluso un factor deseable. Te recomiendo ver la charla Ted “El poder de los introvertidos”. (Díaz, 2017)

Afabilidad

Esta dimensión se refiere a la propensión de un individuo a ceder ante otros. Las personas altamente afables/agradables son cooperativas, cálidas y confiadas. Las personas que obtienen una puntuación baja suelen mostrarse más frías, desagradables y antagónicas. Generalmente las empresas buscan a personas que tengan puntuaciones altas porque eso significa que, además de todo lo anterior, aceptarán y respetarán las normas con más facilidad. No obstante, conviene tener presente que muchas de las personas más creativas e innovadoras en las organizaciones son aquellas capaces de desafiar el statu quo en sus sectores. (Díaz, 2017)

Responsabilidad

Esta dimensión puede ser descrita como la tendencia de una persona a controlar sus impulsos y a actuar de maneras socialmente aceptables. Podríamos hablar de un comportamiento dirigido a metas. Las personas concienzudas sobresalen en su habilidad para retrasar la satisfacción, planear y organizar eficazmente. Alguien que tenga una puntuación alta en este factor es probable que tenga éxito en los estudios y en su carrera profesional ya que perseguirá sus metas con determinación y premeditación. Por el contrario, una persona que con baja puntuación en esta dimensión será mucho más propensa a postergar esfuerzos, a ser huidiza, impetuosa e impulsiva. (Díaz, 2017)

Estabilidad emocional

Esta dimensión, también conocida como neuroticismo, señala la capacidad de una persona para soportar situaciones de estrés. Las personas con puntuaciones altas en neuroticismo generalmente van a mostrar ansiedad, preocupación y baja autoestima. Tienen tendencia a enojarse con facilidad y suelen ser personas más inseguras. En el polo opuesto, las personas con puntuaciones bajas en neuroticismo tienen una mayor estabilidad emocional, y por tanto, tienden a ser calmadas y seguras de sí mismas. (Díaz, 2017)

Apertura a la experiencia

Esta dimensión refleja la tendencia de una persona a interesarse por distintos temas y a su grado de fascinación por lo novedoso. Por tanto, la apertura a la experiencia puede ser un buen indicador de la creatividad ya que estos individuos disfrutan hibridando conocimiento. En el otro extremo encontramos a personas con un pensamiento más

convencional y probablemente más resistentes al cambio ya que prefieren lo conocido y familiar. (Diaz, 2017)

Principios de la evaluación del desempeño laboral

La medición por parte de los departamentos de Recursos Humanos del desempeño laboral debe estar basada en una serie de principios fundamentales. En primer lugar, esta evaluación debe tener en cuenta la trayectoria profesional de cada empleado dentro de la organización. En segundo lugar, los parámetros de medición han de tener una relación directa con las características del puesto de trabajo que ocupa el empleado al que se pretende evaluar.

Un tercer principio de la evaluación del desempeño es el establecimiento de la finalidad de dicho estudio: para qué estamos realizando la medición. Obviamente, esta herramienta está sujeta a un fin concreto, que es propiciar el aumento del rendimiento de los miembros de la organización. Como tercer principio, el proceso requiere que el empleado esté de acuerdo con el mismo y comprenda de manera clara los fines que se pretenden alcanzar con la evaluación. Finalmente, y como quinto principio de la evaluación del desempeño, la figura del supervisor o encargado del análisis debe ser clave a la hora de aportar ideas y propuestas para mejorar el desempeño. De nada sirve una evaluación de estas características si finalmente las propuestas no se llevan a cabo. (Control Group, 2017)

¿Qué es la evaluación del desempeño laboral?

La evaluación del desempeño tiene como objetivos informar a los trabajadores sobre cómo están en su trabajo y lo que se espera de ellos, reconocer los méritos y resultados positivos obtenidos, corregir las desviaciones y los posibles errores tanto de comportamiento como de resultados, respecto a los objetivos establecidos; permite al

evaluado conocer y contrastar su proyección al futuro al ver con claridad la trayectoria de su carrera, detectar y poner de manifiesto las fortalezas y debilidades de los trabajadores, adecuar con más eficacia a la persona con el puesto de trabajo, conocer las pretensiones y demandas de los empleados, descubrir las carencias y necesidades de formación que pueden presentar para realizar de forma correcta su trabajo, mejorar las relaciones interpersonales entre el directivo y el personal a su cargo y servir de referencia para incrementos salariales, entre otros. (Rivero-Remírez, 2019)

Para ello, se evalúan los siguientes aspectos del personal:

- Fortalezas.
- Capacidades.
- Insuficiencias.
- Posibilidades.
- Aptitudes.
- Problemas.
- Grado de integración.

Formas para evaluar el desempeño laboral

Una buena evaluación del desempeño laboral de los empleados es indispensable a la hora de identificar y clasificar el perfil de cada trabajador. En la gestión de los Recursos Humanos, la evaluación del desempeño laboral es clave a la hora de mejorar su rendimiento y conseguir los mejores resultados. De hecho, no solo eso, sino que una buena evaluación del rendimiento es necesaria también a la hora de identificar y clasificar el perfil de cada trabajador, con lo que se conseguirán los mejores resultados y su promoción dentro de la propia compañía.

Cómo hacer la evaluación del desempeño laboral

Para poder evaluar de manera completa y efectiva a tus empleados, es necesario abordar la evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva completa que incluya las cuatro áreas o factores implicados:

- Productividad y calidad del trabajo
- Eficiencia
- Formación adquirida
- Objetivos conseguidos

Estas cuatro áreas afectan de manera directa al desempeño laboral y, por lo tanto, deberán ser tenidas en cuenta en la evaluación. Esto permitirá detectar tanto las fortalezas como las debilidades de los trabajadores y de la propia compañía, y adaptar la respuesta de la mejor manera posible para aportar las soluciones más adecuadas en cada caso.

Productividad y calidad del trabajo

A la hora de realizar la evaluación del desempeño laboral, la productividad es uno de los factores clave. Se entiende por productividad la cantidad de trabajo que un empleado saca adelante durante su jornada laboral. En este sentido, es importante contar con una plantilla productiva, así como conseguir incentivar esa productividad facilitando las herramientas y los procesos que sean necesarios para lograrlo.

No obstante, hay que tener en cuenta que nunca se debe poner en riesgo la calidad de lo que la empresa produce en favor de la cantidad de trabajo que esta realiza. No se debe olvidar que la calidad de un trabajo es totalmente subjetiva, y que medir la calidad del trabajo producido depende mucho del tipo de sector en el que nos movamos, así como de las tareas específicas asignadas a cada trabajador.

Eficiencia

Otro de los factores que se deben tener en cuenta a la hora de realizar la evaluación del desempeño laboral es la eficiencia. La eficiencia es el resultado de maximizar la productividad con un mínimo esfuerzo o gasto. Un trabajador eficiente es aquel que es capaz de desarrollar sus tareas en el mínimo tiempo posible y haciéndolo con un resultado óptimo. Para ello, es indispensable facilitar a los trabajadores los procesos y herramientas de gestión de proyectos adecuadas, que serán, en gran medida, el primer requisito necesario para que los trabajadores puedan aumentar su eficiencia en el trabajo.

Formación adquirida

El siguiente factor que se tiene que valorar a la hora de hacer la evaluación del desempeño laboral es la formación adquirida. Todos sabemos la importancia que tiene la formación en el crecimiento profesional de los empleados. Pero también el papel crucial que juega en el crecimiento de la propia empresa. Un trabajador formado es un trabajador preparado para ayudar a su compañía a alcanzar todos los objetivos que se proponga. Por lo tanto, invertir en la formación del empleado es invertir en la propia empresa.

Eventos, charlas, convenciones, congresos, desayunos profesionales... Todas estas posibilidades de fomentar la formación de los empleados son enormes, y deben ser utilizadas por las compañías para hacerlos crecer y desarrollarse. La clave está en seleccionar qué áreas formativas necesitamos reforzar en la compañía, y qué empleados son los más susceptibles de recibir dicha formación.

Los objetivos conseguidos

Finalmente, el último gran factor que se debe tener en cuenta cuando se haga la evaluación del desempeño laboral es el relativo a los objetivos conseguidos. Para el buen rendimiento laboral de los empleados, es importante que estos conozcan a la perfección cuáles son sus objetivos. Es decir, qué se espera de ellos.

En este sentido, es importante pactar con los empleados unos objetivos realistas y alcanzables en un tiempo concreto, ya que lo contrario creará la sensación de que los objetivos son inalcanzables y esto generará desidia o falta de compromiso por parte del trabajador. Además, no debemos olvidar que es la empresa quien debe facilitar a los empleados toda la formación, herramientas y recursos necesarios para alcanzar los objetivos fijados. (Edenred, 2020)

Tipos de evaluación de desempeño

Existen diferentes tipos de evaluación de desempeño que te ayudarán a recolectar datos para tener un panorama completo del rendimiento de tu fuerza laboral.

El proceso de evaluación de desempeño es esencial porque juega un papel importante en la relación empleado-supervisor. De hecho, es notablemente un instrumento de movilización, reconocimiento y desarrollo de empleados.

¿Por qué evaluar el rendimiento de empleados?

Para tener una referencia real en el que se puedan tomar decisiones dentro de la organización como ascensos, recompensas o bonificaciones. Sencillamente es un recurso de gran ayuda para motivar a tus empleados a desarrollarse.

Además, te ayudará a reconocer la contribución de tus empleados, y a comunicar las expectativas y establecer planes de desarrollo para cada uno de tus trabajadores.

Aparte de esto, el empleado se da cuenta de sus fortalezas y áreas de mejora y se compromete con la organización.

Existen diferentes tipos de evaluación de desempeño que permiten medir el desarrollo laboral y que implican la evaluación del colaborador y de su rendimiento dentro de la organización.

Ventajas de la evaluación de desempeño:

Para el gerente:

- Evaluar el desempeño y comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proporcionar medidas para mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados para hacerles saber que la evaluación de desempeño es un sistema objetivo, que les permite saber cómo es su desempeño. (Talavera Macias, 2017)

Para la persona:

- Conocer los aspectos del comportamiento y desempeño que la empresa valora.
- Conocer las expectativas de su líder en cuanto a su desempeño y, según su evaluación, conocer sus puntos fuertes y débiles.
- Conocer las medidas que el líder toma para mejorar su desempeño (programas de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe realizar por cuenta propia (aprendizaje, corrección de errores, calidad, atención en el trabajo, cursos, etcétera).
- Hacer una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales. (Talavera Macias, 2017)

Para la organización:

- Evaluar su potencial humano de corto, mediano y largo plazo, y definir la contribución de cada empleado.
- Identificar a los empleados que necesitan rotarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a quienes estén listos para un ascenso o transferencia.
- Dinamizar su política de RH mediante oportunidades a los empleados (ascensos, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo. (Talavera Macias, 2017)

Responsables de la evaluación del desempeño

En toda empresa debe de existir un responsable de evaluar al personal, este por lo regular se le atribuye al gerente, supervisor, coordinador, sin embargo, también puede asignarse a un personal especial para este trabajo, la evaluación del desempeño en las PyMEs se le puede atribuir a:

Evaluación de desempeño del Gerente.

El Gerente: Es el más indicado por sus facultades de manejo de personal y como responsable de la empresa o área. (Worki 360, 2019)

Evaluación de desempeño del departamento de Recursos Humanos

El departamento de Recursos Humanos: Es el área encargada de la selección del personal y por lo tanto el responsable de las actitudes y aptitudes de los empleados. (Worki 360, 2019)

El equipo de trabajo

El equipo de trabajo: Son los responsables debido a que ellos son los líderes del grupo y por lo tanto de conocer a detalle a sus subordinados. (Worki 360, 2019)

Evaluación de desempeño de un comité de evaluación

El comité de evaluación: Se puede asignar a un comité que se especialice en la evaluación del desempeño. (Worki 360, 2019)

Evaluación de desempeño del Empleado

El Empleado: Es de suma importancia que el empleado se auto evalúe y se comprometa con la empresa y así genere grupos auto dirigidos. (Worki 360, 2019)

Autoevaluación

La autoevaluación institucional como un proceso de innovación, formación y mejora interna. Entre la evaluación como control administrativo o rendimiento de cuentas (normalmente en términos de eficacia), y como mejora escolar (induciendo un compromiso e implicación de los agentes), la autoevaluación se inscribe, desde esta perspectiva y práctica, en un proceso de formación e innovación centrada en la escuela, y no como una fase específica o terminal. (Bolivar, 2018)

Actualmente el riesgo es asegurarse de que el colaborador se evalúe correctamente. Lo correcto es fomentar la autoevaluación en la que el empleado no tenga necesariamente que revelar los resultados, pero sí tener el apoyo de la organización para resolver los puntos críticos.

Ventajas de la autoevaluación:

Nadie puede saber realmente los pensamientos de otra persona. Por esta razón, la persona que realiza una autoevaluación tiene más conocimiento acerca de la persona que está siendo evaluada – sí mismo – más que nadie. Aunque los observadores externos pueden ver cosas de las que una persona no es consciente, esa persona es a menudo la mejor

posicionada para responder preguntas sobre sus propios pensamientos e impulsos. Por ello, las autoevaluaciones pueden ser documentos enormemente reveladores. (Wolfe, 2018)

Desventajas:

Las autoevaluaciones son tan útiles como las personas encargadas de interpretarlas. A menudo, el empleador utilizará las autoevaluaciones para tomar decisiones de gestión, como la asignación de tareas y la cobertura de puestos vacantes. Sin embargo, el empleador puede llegar a poner demasiado valor en el documento. Sin darse cuenta de las omisiones, tergiversaciones y el énfasis equivocado, muy común en estos documentos, el empleador puede fácilmente creer que son mucho más precisas de lo que realmente son, lo que lo llevará a tomar malas decisiones. (Wolfe, 2018)

Evaluación Check List

La típica donde el supervisor escoge de una lista de descripciones de comportamiento las más adecuadas, de ahí, arma una lista poniéndole un peso específico a cada una de las preguntas y finalmente responde a cada pregunta, basado en el comportamiento que está teniendo su colaborador. (BigRider, 2018)

Evaluación del Incidente Crítico

Se enfoca en mostrar ciertos comportamientos y le señala al empleado si los ha realizado o no, es una retroalimentación muy objetiva porque los datos no mienten, y aquí el colaborador de una manera lógica, muy amigable, va a poder identificar las cosas que está haciendo mal o también reconocer lo que está haciendo bien. (BigRider, 2018)

Evaluación de Ensayo

Es un documento o narrativa escrita donde el supervisor escribe el desempeño del empleado, es decir, es una evaluación totalmente abierta donde da la libertad de que el

supervisor se exprese a manera de ensayo de lo que piensa realmente del colaborador.
(BigRider, 2018)

Retroalimentación de 360 grados

Un método de evaluación de desempeño común es la retroalimentación de 360 grados. En este escenario, quien conduce la evaluación, como el supervisor de recursos humanos, entrevista al supervisor de un empleado, compañeros y cualquier reporte directo. Esta técnica permite que el evaluador obtenga un perfil completo del empleado. Además de valorar el desempeño en el trabajo del empleado y establecer las habilidades técnicas, recibe una retroalimentación profunda sobre el comportamiento del trabajador. Medir áreas de subjetividad, tal como habilidades de liderazgo y personalidad, le permite al empleador manejar el desarrollo de un empleado. (Henderson, 2020)

Escala de calificación

Un tipo alternativo de evaluación del desempeño es la escala de calificación. Esta metodología requiere que el empleado desarrolle un sistema de calificación a profundidad similar a la forma en que los estudiantes son evaluados en la escuela. Esta escala, se utiliza entonces para evaluar el éxito del empleado dentro de una variedad de áreas, tales como establecimiento de habilidades técnicas, trabajo en equipo y habilidades de comunicación. (Henderson, 2020)

Las claves para mejorar el rendimiento

Se ha demostrado que los empleados comprometidos y emocionalmente conectados con su organización tienen un mayor desempeño en su trabajo. Y es que las empresas que

aplican una cultura que promueve el bienestar laboral, la seguridad y la conexión humana tienen un equipo más comprometido y empoderado, lo que genera un mayor rendimiento laboral. (RRHH Digital, 2018)

Una vez asumido que las personas que trabajan en una empresa, dedicándole un gran número de horas y esfuerzo, son las piezas más importantes, para lograr el máximo rendimiento laboral y un mejor desempeño en el puesto de trabajo en cada uno de ellos es preciso tener en cuenta las siguientes claves:

La comunicación de forma estratégica

La comunicación dentro de las organizaciones debe ser mediante sistema abierto, significa que, no debe ser restringida por la estructura jerárquica de nivel descendente sino en forma horizontal, de esta forma, los trabajadores conocerán los objetivos que persigue la empresa, las necesidades y los logros obtenidos. La comunicación, es el arte de influir en los individuos, ejercer un poder o credibilidad y de cierto modo, tener autoridad para liderar. El individuo que sea un buen comunicador reúne la característica de carismático, llega a los demás y logra que estos cambien de opinión. (Ribeiro, 2018)

Mejorar el clima laboral.

Coordinar adecuadamente el trabajo interno de la empresa. Todo empleado debe conocer perfectamente cuáles son sus funciones o tareas específicas y los procedimientos a seguir.

Definir y comunicar claramente los objetivos de la empresa e involucrar a todos los trabajadores.

Mejorar la imagen de la empresa a nivel externo.

Generar buena reputación a través de una excelente atención al cliente.

Aumentar la motivación de los empleados.

Colaboración

Es un factor importante donde se evalúa el grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse, el grado de colaboración y compañerismo existente, y la confianza, siendo factores que suman importancia en el buen ambiente de trabajo, del cual se tiene como resultado, la calidad de las relaciones humanas dentro de la empresa, que será percibida por los clientes. (Ribeiro, 2018)

Facilitar la desconexión. Organizar unos horarios más racionales o cómodos y estipular un tiempo de descanso donde los empleados puedan esparcirse, conversar tranquilamente mientras se toman un refresco, un agua fresca o un café y hasta jugar un rato al ping pong o darse un masaje, son experiencias que ya han sido ejecutadas con éxito por algunas compañías.

Ayudar al trabajador a explorar nuevas facetas. La empresa puede ayudar al trabajador a conocerse mejor y a explorar facetas creativas de las que ni él mismo era consciente mediante la organización de talleres de pintura, de artesanía o de edición de vídeos. Las posibilidades son inmensas.

Métodos para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores

Existen muchas técnicas y métodos que permiten motivar a los empleados y así poder desempeñar su labor de manera más eficaz y productiva. Para saber cuál aplicar, la empresa debe conocer las necesidades del trabajador y actuar en consecuencia. Algunos de estos métodos son:

Maslow

También conocido como pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas. Según esta teoría conforme se satisfacen las necesidades básicas las personas desarrollamos necesidades menos básicas.

Herzberg

Llamada Teoría de los dos factores. Según esta teoría las personas estamos influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción.

McGregor

Teoría X y Teoría Y. Son dos teorías contrapuestas, en la primera los directivos de las empresas creen que los empleados solo trabajan bajo amenazas y la segunda se basa en que los jefes creen que los trabajadores quieren y necesitan trabajar.

Locke

Teoría de la fijación de metas. Según esta teoría la intención de alcanzar una meta es básica para la motivación. (WorkMeter, 2012)

Marco conceptual

Síndrome de burnout

El síndrome de burnout hace referencia al estrés laboral. Este se manifiesta a través de un estado de agotamiento físico y mental que se prolonga en el tiempo y llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador. (Quiron Prevencion, 2018)

El síndrome de burnout también llamado "síndrome del trabajador quemado" está relacionado con una respuesta de estrés crónico en el trabajo.

Generalmente, se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, falta de motivación absoluta, entre otros.

El síndrome de burnout, suele presentarse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como: docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente. (Escobar D. P., 2016)

Estrés Laboral

Según la pagina (Prevencon Seguridad y salud, 2018) el estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo.

El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física. (Prevecon, 2018)

Desempeño Laboral

En el desempeño laboral el colaborador demuestra sus habilidades, competencias laborales y valores que ayudan a lograr las exigencias de una empresa.

El desempeño en las organizaciones suele estar sujeto al escrutinio del departamento de Recursos Humanos, aunque es habitual que se otorgue su realización a una comisión creada a tal efecto. Estas comisiones están compuestas de miembros permanentes (gerente, director de RR. HH., técnicos en evaluación del desempeño) y transitorios, siendo estos últimos generalmente los responsables directos de los puestos de trabajo analizados. (Control Group, 2017)

En otras organizaciones la medición del rendimiento se suele dejar en manos de mandos o jefes intermedios, ya que los directivos no suelen tener conocimientos específicos acerca de las tareas que requiere cada puesto de trabajo. (Control Group, 2017)

La autoevaluación como herramienta de medición del desempeño no suele ser habitual. En los casos en los que puede emplearse se trata de trabajadores altamente cualificados, equilibrados emocionalmente y muy capacitados para evaluar su propio trabajo. (Control Group, 2017)

Marco Referencial

Tabla 1
Marco referencial

Tema	Autor	Año	Resumen	Principales conclusiones
Correlación entre el tiempo de trabajo semanal y el agotamiento	anestesiólogos de Maceió-AL Fabiano Timbó Barbosa *, Raissa Jardelino Eloi, Luciano Menezes dos Santos, Bruna Acioly Leão, Fernando José Camelo de Lima, Célio Fernando de Sousa-Rodrigues	2017	El objetivo de este estudio fue evaluar la correlación entre la carga de trabajo semanal y Dimensiones. Métodos: estudio observacional, descriptivo, transversal realizado con 43 anestesiólogos de Maceió-AL, con la aplicación de los formularios Maslach Burnout Inventory (MBI). Pearson. Se utilizó el coeficiente de correlación r para las tres dimensiones y un intervalo de confianza del 95% para la prevalencia del síndrome de burnout y puntuaciones altas en las tres dimensiones. Resultados: Entre los médicos estudiados, el 51,16% eran hombres y la edad promedio fue $49,82 \pm 12,05$ años. Para los médicos que han sido diagnosticados con SB a través del MBI, el tiempo de trabajo semanal medio $69,27 \pm 22,39$ h. El alto nivel de frecuencia en al menos uno de las tres dimensiones se encontró en el 67,44% de los médicos, siendo este porcentaje considerado diagnóstico del síndrome de burnout en esta población.	Este estudio no mostró correlación entre el tiempo de trabajo semanal y el SB dimensiones en esta población.
El agotamiento de los profesores: un análisis SEM en un contexto asiático	Lantip Diat Prasaja, Akhmad Habibi b *, Mohd Faiz Mohd Yaakob c, Robin Pratama b, Mat Rahimi Yusof c, Amirul Mukminin b, Suyanto a, Farida Hanum a	2020	Los investigadores investigaron los factores de predicción del agotamiento al informar TSC y TE que podría afectar directamente a los componentes y examinar la probabilidad de que TE se convierta en un mediador de la correlación entre TSC y burnout. Esta investigación también examinó si la diferencia surge constantemente entre información demográfica (género y experiencia docente) sobre todas las variables involucradas. Una muestra de 876 los profesores de tres provincias de Indonesia completaron un formulario impreso de cuestionarios. Algunos procedimientos estadísticos a saber, índice de validez de contenido (CVI), análisis factorial exploratorio (EFA), análisis factorial confirmatorio (CFA), modelado de ecuaciones estructurales basado en covarianza (CB-SEM) y prueba t. Hallazgos informados que el modelo es válido y confiable. TSC podría afectar directamente a EE, DE y RPA, así como influir indirectamente en ellos mediado por TE. Además, también se informa que TE tiene relaciones significativas con EE, DE y RPA. No significativo surgen diferencias en cuanto a edad y experiencias docentes, a excepción de EE.	Se ha informado que todos los predictores (TSC y TE) son significativos en predecir el agotamiento de los profesores. Los hallazgos de la investigación abogan por la modelo propuesto. El modelo puede ser una guía para futuros investigadores asiáticos. para predecir el agotamiento de los profesores. Por otro lado, el estudio informado que el género y la experiencia docente no son significativamente diferente para todas las variables; se informa que una construcción es diferente con respecto a la experiencia docente para DE. Según los resultados de este estudio,

Tabla 2 Marco referencial

Sigue de la tabla anterior

<p>La influencia de la tensión laboral del gerente de primera línea en el agotamiento,</p>	<p>Carol A. Wonga,*, Heather K. Spence Laschinger</p>	<p>2015</p>	<p>Utilizando la teoría de la tensión laboral-Control de las demandas laborales de Karasek, se probó un modelo examinar los efectos de la tensión laboral del gerente de primera línea en su agotamiento (emocional agotamiento y cinismo), compromiso organizacional y, en última instancia, intensidad de rotaciones.</p> <p>Diseño: análisis secundario de los datos recopilados en una encuesta transversal en línea de gerentes de primera línea se llevó a cabo utilizando modelos de ecuaciones estructurales.</p> <p>Participantes: los 500 gerentes de primera línea elegibles de 14 hospitales universitarios en Ontario, Canadá, fueron invitados a participar y 159 respondieron con una tasa de respuesta del 32%.</p> <p>Métodos: los participantes recibieron una invitación por correo electrónico con un enlace seguro para la encuesta en línea. El modelo fue probado usando técnicas de análisis de ruta dentro del modelado de ecuaciones estructurales con máxima probabilidad Estimación. La tensión laboral del gerente se asoció significativamente de manera positiva con agotamiento que contribuyó tanto a un menor compromiso organizacional como a una mayor rotación intención.</p>	<p>La tensión laboral, conceptualizada como un compuesto continuo variable del equilibrio entre las demandas y el control del trabajo, estaba relacionado con un aumento del agotamiento, que a su vez tuvo efectos perjudiciales en el compromiso organizacional e intención de rotación de gerentes de primera línea en un momento de posible escasez futura de gerentes competentes y efectivos a nivel de unidad. Del mismo modo, la preocupación por el gerente salud en términos de prevenir el agotamiento puede ser clave para bienestar organizacional general.</p>
<p>compromiso e intención de rotación: un estudio transversal</p>	<p>Fan Yang a, Xiaodong Li a*, Yimin Zhu b, Yulong Li c, Chunlin Wu d</p>	<p>2017</p>	<p>Los directores de proyectos de construcción (CPM) de los contratistas se enfrentan a una gran cantidad de estrés.</p> <p>Los autores utilizaron el agotamiento laboral como indicador central de Estrés psicológico crónico . Se desarrolló una escala de agotamiento laboral orientada a la ocupación. Entonces, una ecuación estructural El modelo se desarrolló para investigar la causa y el efecto del agotamiento laboral entre los CPM. Los resultados muestran que los CPM sufren un alto nivel de agotamiento laboral, cuyo síntoma principal es la fatiga física y mental. El nivel más alto de agotamiento laboral se produce cuando los CPM llegan a los cuarenta y tantos, que destacando su crisis profesional de la mediana edad. El estrés laboral agrava significativamente el agotamiento laboral de los CPM, y en lugar de los tradicionales gestión de objetivos del proyecto, la gestión de relaciones con las partes interesadas es el principal factor estresante.</p>	<p>El análisis indicó dos caminos principales: directo e indirecto negativo impactos del sistema de gestión de la empresa en el trabajo de los CPM agotamiento, lo que resulta en problemas de salud psicológica y alta las tasas de rotación. Los resultados también mostraron que el síntoma principal del agotamiento laboral de los CPM es la fatiga física y mental. En China, La gestión de las relaciones con las partes interesadas presenta más presión sobre los CPM que el objetivo general del proyecto administración.</p>

Tabla 3 Marco referencial
 Sigue de la tabla anterior

<p>Agotamiento laboral del trabajador de tecnología de la información: agotamiento laboral, despersonalización y realización personal</p>	<p>Sheng-Pao Shih a, James J. Jiang b, Gary Klein c, *, Eric Wangd</p>	<p>2013</p>	<p>La investigación previa sobre el trabajador de TI se centra principalmente en condiciones antecedentes para el agotamiento del trabajo, identificando de forma única el entorno de trabajo de TI, incluyendo disonancia emocional, carga de trabajo percibida, ambigüedad y conflicto de roles, autonomía y equidad de recompensas. Sin embargo, aunque el agotamiento del trabajo es un producto crítico de las condiciones en el trabajo de TI medio ambiente, dos dimensiones ignoradas de la teoría del agotamiento laboral, la despersonalización y la disminución de los sentimientos de logro personal. El modelo extendido con antecedentes establecidos se prueba empíricamente mediante encuestas técnicas y encontrado para sostener.</p>	<p>Este estudio amplió los modelos existentes de agotamiento laboral para TI trabajadores que utilizan dimensiones adicionales de la teoría del agotamiento laboral. En además del agotamiento laboral, la despersonalización y la pérdida de los logros personales fueron significativos como Variables posteriores en un modelo que considera las características del puesto del profesional de TI. El modelo utilizó la corriente comprensión descrita en la literatura extendida para incluir el dimensiones adicionales. Las dimensiones agregadas se encontraron significativas en pruebas de datos recopilados de profesionales de TI. Por tanto, trabaja El agotamiento de los trabajadores de TI es un factor clave que no solo conduce a satisfacción o rotación como sugiere la literatura actual, pero afecta la despersonalización y el sentido de realización personal.</p>
<p>¿No puedes dejarlo en casa? Los efectos del estrés personal sobre el agotamiento y desempeño del vendedor</p>	<p>Michael C. Peasleya, Bryan Hochsteinb, *, Benjamin P. Brittonb, Rajesh V. Srivastavaa, Geoffrey T. Stewartc.</p>	<p>2020</p>	<p>El estrés personal es un problema frecuente en un mundo conectado. Para los vendedores, las demandas de un lugar de trabajo conectado han eliminado en gran medida los límites entre la vida personal y laboral, permitiendo que el estrés de los problemas personales se derrame en su trabajo. Así, los problemas de salud, relaciones y finanzas ya no se “dejan en casa” por vendedores. Más bien, un modelo de lugar de trabajo menos central (por ejemplo, lugares de trabajo remotos y plataformas móviles) y 24/7. Las expectativas laborales amplían el lugar de trabajo, lo que aún demandas personales y laborales.</p>	<p>A pesar de las contribuciones teóricas y de gestión, nuestros estudios brindan oportunidades para futuras investigaciones. El uso de medidas de autoinforme en un entorno transversal limita la generalizabilidad de los hallazgos. Los futuros investigadores pueden beneficiarse de utilizando datos de múltiples fuentes, objetivos y/o longitudinales como parte de su recopilación de datos. Encontrar nuevas formas de medir u observar personal El estrés podría producir una imagen más real de los niveles de estrés experimentados por empleados. Además, las limitaciones de nuestro diseño no proporcionan un conjunto de datos suficientemente profundo para investigar claramente el rol acumulativo o interacción del estrés personal y laboral.</p>

Tabla 4 Marco referencial

Sigue de la tabla anterior

<p>Estrés y Burnout en el entrenamiento; Réquiem para el sueño quirúrgico</p>	<p>David B.T. Robinson, MBBCh, MRCS,* Osian P. James, MBBCh, MRCS,* Luke Hopkins, MBBCh, MRCS,*</p>	<p>2019</p>	<p>Los climas en los hospitales modernos de formación quirúrgica han cambiado por lo que el calor y la carga del paciente enfermo arroyos producen entornos de trabajo hostiles, con perfiles de alto riesgo, especialmente en lo que se refiere a Cirugía de emergencia, donde los eventos adversos son inherentes. a la descripción del trabajo. Impulsado por un tiempo limitado cultura centrada en el objetivo, crítica, ya sea de los pacientes, gerentes o médicos pueden ser injustos. Estilos de liderazgo son principalmente transaccionales, rara vez transformacionales y en lugar del "pensamiento de caja negra" de la industria de las aerolíneas, donde los eventos contrarios se ven como perspectivas de aprendizaje, tóxicos culpar a las culturas puede resultar en un desmoronamiento moral</p>	<p>El agotamiento entre los aprendices quirúrgicos fue común en al menos 1 inventario de desgaste de Maslach dominio. Se requieren contramedidas urgentes para proteger la salud y el bienestar de los alumnos en situación de riesgo, que debería estar asociado con una mejora proporcional en la seguridad del paciente. (J Surg Ed 000: 1 8. 2019 Asociación de Directores de Programa en Cirugía. Publicado por Elsevier Inc. Todos los derechos reservados.)</p>
<p>Desarrollo de la fuerza laboral: comprensión de las demandas-recursos del trabajo a nivel de tarea, agotamiento y rendimiento en trabajadores de la construcción no calificados</p>	<p>Wonil Leea,*, Giovanni C. Miglacciob, Ken-Yu Linc, Edmund Y.W. Setod</p>	<p>2020</p>	<p>Este estudio examina cómo las demandas de las tareas y los recursos personales afectan la productividad de los trabajadores de la construcción no calificados. y desempeño en seguridad. Amplía el modelo de agotamiento de demandas y recursos del trabajo (JD-R) para mostrar cómo las características del trabajo interactuar con el agotamiento para influir en el rendimiento.</p>	<p>La mediación modelo demuestra que el agotamiento tiene un efecto totalmente mediador en el Relación entre tareas y desempeño productivo. Por lo tanto, el agotamiento emocional y físico de la construcción no calificada los trabajadores está vinculado a su productividad en trabajos físicamente exigentes. Se encontró que la desconexión no tiene un efecto mediador en la relación entre los recursos personales y el rendimiento de la productividad. Sin embargo, este estudio muestra que la desconexión medió parcialmente la relación entre los recursos personales y el desempeño de la productividad cuanto mayores son los recursos personales, mayor es la productividad actuación.</p>
<p>¿El agotamiento de los profesores afecta a los estudiantes? Una revisión sistemática de su asociación con el rendimiento académico y resultados informados por los estudiantes</p>	<p>Daniel J. Madigan a,*, Lisa E. Kim</p>	<p>2020</p>	<p>La revisión sistemática de estudios que examinan las consecuencias del agotamiento docente. para estudiantes. Al hacerlo, nos enfocamos en el rendimiento académico y los resultados informados por los estudiantes. La búsqueda sistemática de literatura arrojó 14 estudios, incluidos 5.311 maestros y 50.616 de sus estudiantes. Los hallazgos proporcionaron alguna evidencia de que el agotamiento de los maestros se asocia con peores rendimiento académico y motivación estudiantil de menor calidad, pero poca evidencia de que esté asociada con el bienestar del estudiante.</p>	<p>Observamos que hay más estudios que adoptan mejores diseños y examinan la mediación y Es necesario llevar a cabo factores moderadores, y hemos proporcionado recomendaciones sobre cómo hacerlo. No obstante, los hallazgos sugieren que el agotamiento de los profesores tiene el potencial de inhibir el logro y la motivación de los estudiantes. En consecuencia, además de las consecuencias de agotamiento para los propios maestros, es probable que prevenir y reducir el agotamiento de los maestros sea relevante para brindar a los estudiantes instrucción y apoyo educativo.</p>

Marco legal

Considerando que:

En el Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador, prevé que “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.”

El ministerio de trabajo aprobó el proyecto de reglamento de Higiene y Seguridad a de la empresa: Asociación Colegio Americano de Guayaquil (Anexo 10: Resolución de aprobación) en cual se detalla lo siguiente:

Capítulo V: Información, Capacitación en prevención de Riesgos Laborales.

Información.

Art. 117.- La información, dentro del campo de seguridad y salud, será mediante medios que faciliten la misma, tanto en el medio interno como en el externo.

Art. 118.- La comunicación a efectuarse deberá realizarse mediante flujos informativos verticales, horizontales y con retroalimentación, de manera que se satisfaga al personal al interior de la institución, ya sea en situaciones normales de funcionamiento o en situaciones de emergencia.

Art. 120.- Todo el personal tiene derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan.

Capacitación.

Art. 121.- Recursos Humanos diseñará un programa anual sistemático y documentado de capacitación, a fin de que los trabajadores en todos los niveles de la institución adquieran las competencias sobre sus responsabilidades integradas al sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Art. 122.- La ASOCIACIÓN COLEGIO AMERICANO DE GUAYAQUIL cumplirá con el Programa de Capacitación de acuerdo a los riesgos en cada una de las áreas de trabajo.

Art. 125.- Recursos Humanos, indagará permanentemente para coordinar los mejores programas de capacitación.

Art. 127.- La capacitación para prevenir peligros estará orientada a enfocar riesgos y los factores de riesgo físico, químico, biológico, mecánico, ergonómico, ambiental y psicosocial.

Art. 128.- Los Jefes de área serán los responsables de capacitarles en los procedimientos específicos de la actividad.

Art. 130.- Todo el personal será capacitado en la señalización que previene los riesgos existentes en cada área.

Capítulo II: Metodología

La metodología de la investigación según Gómez (2012) fue definido como “la disciplina que se encarga del estudio crítico de los procedimientos, y medios aplicados por los seres humanos, que permiten alcanzar y crear el conocimiento en el campo de la investigación científica” (p.11). La metodología permite presentar de forma organizada y estructurada la investigación de un trabajo. “La metodología de la investigación, se ha encargado de definir, construir y validar los métodos necesarios para la obtención de nuevos conocimientos” (Gómez, 2012, p. 7).

Diseño de la investigación

De acuerdo a lo indicado por (Hernandez R. , 2014) La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema.

Para (Gomez , 2012) El término investigar lleva implícito las nociones de seguir pistas, encontrar, preguntar, sondear, inspeccionar. La tarea de investigar es una actividad sistemática que el hombre cumple con el propósito de incorporar nuevos contenidos sobre una materia, o, simplemente, con la finalidad de indagar sobre un tema que desconoce.

En este capítulo se detallará las herramientas utilizadas para la recolección de información. Se analizará los métodos para representar y demostrar la información recolectada, para argumentar el planteamiento del problema.

Población

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. (Arias Gomez & Villasís Keever, 2016)

La población está compuesta por el total del personal administrativo y sus respectivos jefes de área conformados por un total de 31 colaboradores, y el Personal docente con sus respectivos directores de sección corresponden a un total de 120 docentes de las diferentes secciones.

Marco de muestreo

Según indica (Gomez , 2012) El muestreo es un instrumento de gran validez en la investigación, es el medio a través del cual el investigador, selecciona las unidades representativas para obtener los datos que le permitirán obtener información acerca de la población a investigar.

Para (Hernandez R. , 2014) El muestreo no probabilístico a conveniencia nos permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. Por ejemplo, entre todos los sujetos del Colegio Americano, solamente aquellos que se encuentren realizando teletrabajo.

En el presente proyecto se realizó el marco de muestreo no probabilístico a conveniencia el cual está conformado en su totalidad por el personal administrativo que se encuentra realizando teletrabajo es decir 31 colaboradores y se envió vía correo electrónico 120 encuestas al personal docente de las diferentes secciones el cual solo contestaron 31

docentes el cual nos permitirá iniciar con este proyecto piloto tipo investigativo en la institución.

Instrumentos de recolección de datos

Para el presente estudio de investigación se tomó en cuenta una entrevista y una encuesta realizada por los jefes de área a los colaboradores administrativos y docentes que se encuentran en modalidad teletrabajo.

- perfil sociodemográfico y laboral
- Entrevista de desempeño laboral
- Encuesta que mide el síndrome de Burnout

Perfil sociodemográfico y laboral

Los datos de perfil sociodemográficos permitirán recopilar la información de manera más efectiva, e identificar las diferentes características de los trabajadores debido a que las aplicaciones de estas encuestas serán de manera anónima. Los datos recaudados serán fundamentales para el análisis de los resultados de las encuestas. (Anexo A)

Entrevista de desempeño laboral

Una evaluación de desempeño laboral también es utilizada para valorar la motivación, rendimiento y el nivel de competencia de los miembros de tu organización.

Sabemos que la retención de empleados está altamente relacionada con el nivel de compromiso, y esto a su vez nos ayuda a elevar la productividad y a que los empleados sientan la confianza de compartir sus ideas y tener iniciativas que ayudarán al cumplimiento de las metas.

Los métodos tradicionales de evaluación del desempeño más utilizados son: las escalas gráficas, la elección forzosa, la investigación de campo, los incidentes críticos y las listas de verificación. (Chiavenato, 2009)

Para la medición del Desempeño laboral se utilizó el método de escalas gráficas propuesta por (Chiavenato, 2009, pág. 254) de su libro Gestión del Talento Humano.

Escalas graficas es una tabla de doble asiento, donde se registran, en los renglones, los factores de la evaluación y en las columnas las calificaciones de la evaluación del desempeño. Los factores de la evaluación representan los criterios relevantes o los parámetros básicos para evaluar el desempeño de los trabajadores.

La cual mide: el Desempeño laboral; en relación con criterios los cuales hemos agrupado convenientemente en 3 dimensiones: Gestión, Liderazgo y trabajo en equipo y desarrollo personal; mediante los siguientes valores:

- 1 = Deficiente
- 2 = Apenas aceptable
- 3 = Regular
- 4 = Bueno
- 5 = Optimo

La Guía de entrevista está constituida por 17 criterios divididos en tres dimensiones: Gestión, que consta de 5 criterios; Liderazgo y trabajo en equipo, de 4 criterios y desarrollo personal, de 8 criterios con respuesta a escala Likertiana, siendo “Deficiente” el menor grado de apreciación de la variable de acuerdo con el encuestado y “optimo”, el nivel máximo. Las escalas sugeridas para la medición del Desempeño Laboral, propuestas por Chiavenato son: Bajo (17 a 39), Medio (40 a 62), Alto (63 a 85).

Encuesta que mide el síndrome de Burnout

La encuesta de Maslach Burnout Inventory (MBI) (MASLACH & JACKSON , 1981) ha sido el instrumento más utilizado por la comunidad investigativa para la evaluación de síndrome de burnout en contextos asistenciales y ha sido validado en diferentes contextos culturales y laborales inicialmente fue utilizado en el ámbito de la salud y evalúa 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional.

Esta prueba pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20).
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22).
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

La escala sugerida para determinar los niveles del Síndrome de Burnout, propuestas por Maslach son: Bajo (0 a 33), Medio (34 a 66), Alto (67 a 99).

Rangos de medida de escala:

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Pocas veces al mes

- 4= Una vez a la semana
- 5= Unas pocas veces a la semana
- 6= Todos los días

Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos de los resultados que se recopilieron Utilizamos los programas Microsoft Excel y Google Form.

Las técnicas que utilizamos para el procesamiento de datos son:

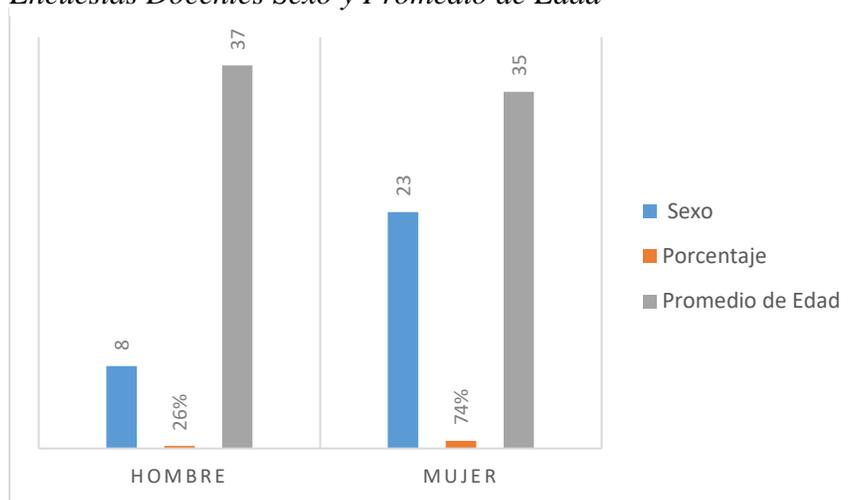
- Ordenamiento de datos.
- Tabulación.
- Tablas estadísticas.
- Gráficos.
- Análisis e interpretación

Presentación De Los Resultados de las Entrevistas y Encuestas.
Tabulación Encuesta Docentes

Tabla 5
Encuesta Docentes Sexo y Promedio de Edad

Contestación	Sexo	Porcentaje	Promedio de Edad
Hombre	8	26%	37
Mujer	23	74%	35
Total general	31	100%	35

Figura 3
Encuestas Docentes Sexo y Promedio de Edad



Encontramos que el 74% de la población encuestada son mujeres con un promedio de edad de 35 años y los hombres representan el 26% de la población encuestada con un promedio de edad de 37 años.

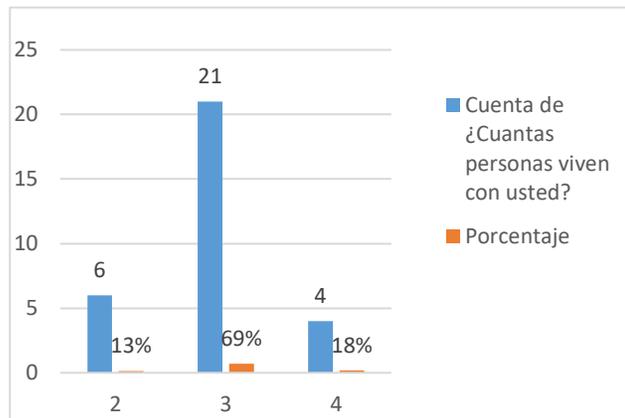
Tabla 6

Encuesta Docentes ¿Cuántas Personas Viven Con Usted?

¿Cuántas personas viven con usted?	Frecuencia	Porcentaje
2	6	13%
3	21	69%
4	4	18%
Total general	31	100%

Figura 4

Encuestas Docentes ¿Cuántas Personas Viven Con Usted?



Encontramos que 6 docentes viven con 2 personas representando el 13%, 21 docentes viven con 3 personas representando el 69% y 4 docentes indicaron en las encuestas que viven con 4 personas representando el 18%.

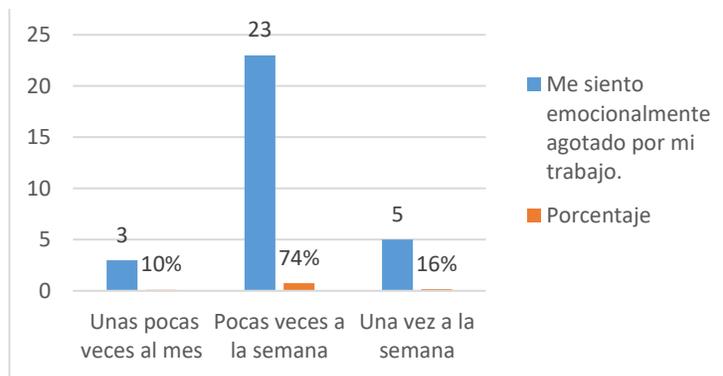
Tabla 7

Encuestas Docentes Me Siento Emocionalmente Agotado Por Mi Trabajo

Contestación	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	3	10%
Una vez a la semana	5	16%
Pocas veces a la semana	23	74%
Total general	31	100%

Figura 5

Encuestas docentes Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo



En la investigación realizada encontramos que 3 docentes se encuentran pocas veces al mes agotados por teletrabajar representado el 10% de la población encuestada, 23 docentes respondieron sentirse pocas veces a la semana agotados por su trabajo representando el 74% de la población y 5 docentes se sienten emocionalmente agotados por su trabajo representando el 16% de la población.

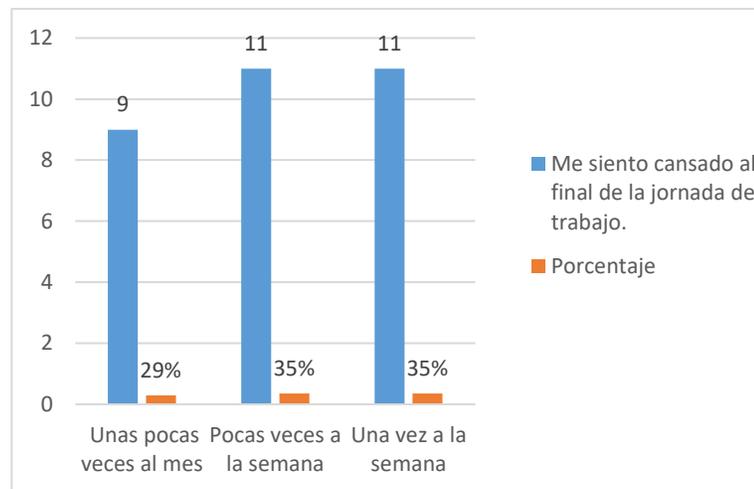
Tabla 8

Encuesta docentes Me siento cansado al final de la jornada de trabajo

Contestación	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	9	29%
Pocas veces a la semana	11	35%
Una vez a la semana	11	35%
Total general	31	100%

Figura 6

Encuesta Docentes Me Siento Cansado Al Final De La Jornada De Trabajo



En la encuesta realizada a los docentes con relación a si se encuentran cansados 9 de ellos que pocas veces al mes se sienten cansados representando al 29% de los encuestados, 11 de ellos indicaron que pocas veces a la semana sienten cansancio al final de la jornada de trabajo representando el 35% de los docentes y otros 11 docentes indicaron sentirse cansados luego de su jornada de trabajo representando otro 35% de la población encuestada.

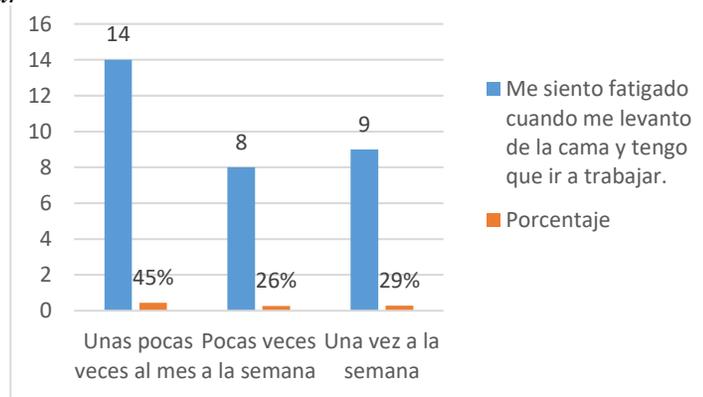
Tabla 9

Encuesta docentes me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar

Contestación	Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar.	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	14	45%
Pocas veces a la semana	8	26%
Una vez a la semana	9	29%
Total general	31	100%

Figura 7

Encuesta Docentes me Siento Fatigado Cundo me Levanto de la Cama y Tengo Que ir a Trabajar



En la encuesta realizada a los docentes con relación a si se sienten fatigados cuando se levantan de la cama 14 indicaron pocas veces al mes representando al 45%, 8 indicaron pocas veces a la semana representando el 26% y 9 una vez a la semana representando el 29% de la población encuestada.

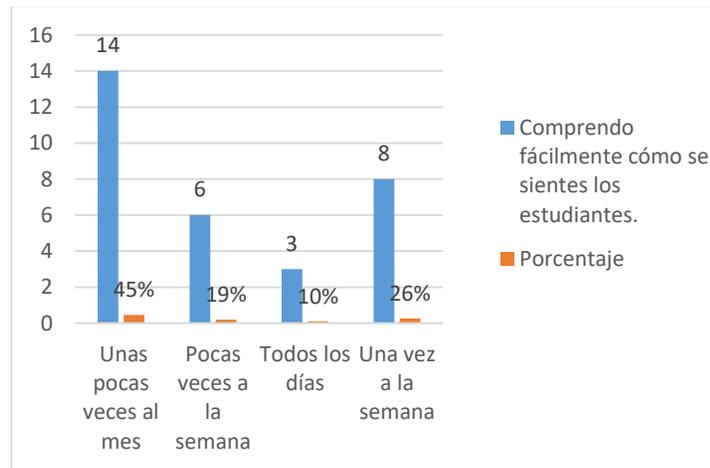
Tabla 10

Encuesta docentes comprendo fácilmente como se sienten los estudiantes

Contestación	Comprendo fácilmente cómo se sienten los estudiantes.	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	14	45%
Pocas veces a la semana	6	19%
Todos los días	3	10%
Una vez a la semana	8	26%
Total general	31	100%

Figura 8

Encuesta Docentes Comprendo Fácilmente Como se Sienten los Estudiantes



En la encuesta realizada a los docentes con relación a la pregunta Comprendo cómo se sienten los estudiantes 14 docentes indicaron que unas pocas veces al mes representando al 45%, 6 docentes indicaron que pocas veces a la semana representando el 19%, 3 docentes respondieron todos los días representando el 10% y 8 dijeron una vez a la semana representando el 26% de la población encuestada.

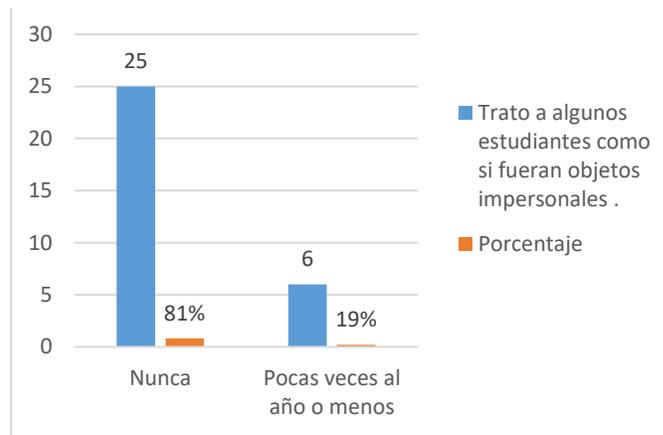
Tabla 11

Encuesta docentes Trato a algunos estudiantes como si fueran objetos impersonales

Contestación	Trato a algunos estudiantes como si fueran objetos impersonales.	Porcentaje
Nunca	25	81%
Pocas veces al año o menos	6	19%
Total general	31	100%

Figura 9

Encuesta Docentes Trato a Algunos Estudiantes Como si Fueran Objetos Impersonales

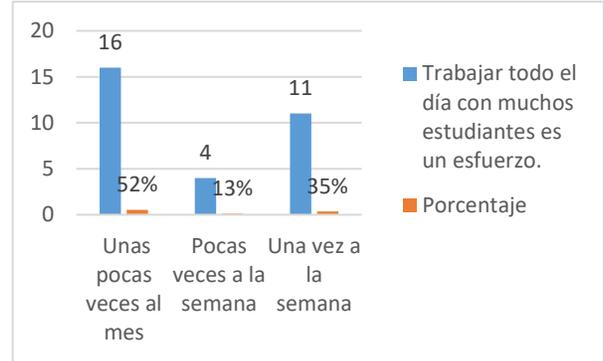


En la encuesta realizada a los docentes en relación a la pregunta trato a algunos estudiantes como objetos impersonales 25 docentes indicaron nunca representando al 81% y 6 docentes indicaron que pocas veces al año o menos representando el 19% de la población encuestada.

Tabla 12
Encuesta docentes Trabajar todo el día con muchos estudiantes es un esfuerzo

Contestación	Trabajar todo el día con muchos estudiantes es un esfuerzo.	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	16	52%
Pocas veces a la semana	4	13%
Una vez a la semana	11	35%
Total general	31	100%

Figura 10
Encuesta Docentes Trabajar Todo el día con Muchos Estudiantes es un Esfuerzo

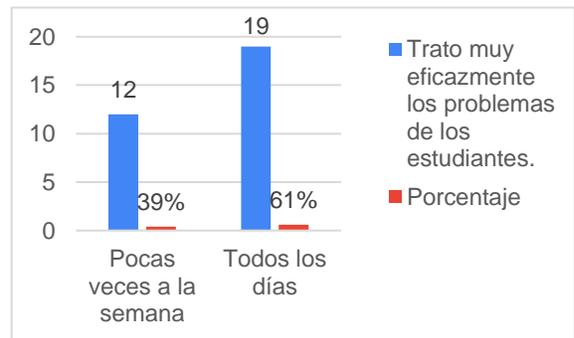


En la encuesta realizada a los docentes con relación a la pregunta Trabajar todo el día con estudiantes es un esfuerzo 16 docentes indicaron que unas pocas veces al mes representando al 52%, 4 docentes indicaron que pocas veces a la semana representando el 13% y 11 docentes dijeron una vez a la semana representando el 35% de la población encuestada.

Tabla 13
Encuesta docentes Trato muy eficazmente los problemas de los estudiantes

Contestación	Trato muy eficazmente los problemas de los estudiantes.	Porcentaje
Pocas veces a la semana	12	39%
Todos los días	19	61%
Total general	31	100%

Figura 11
Encuesta Docentes Trato muy Eficazmente los Problemas de los Estudiantes

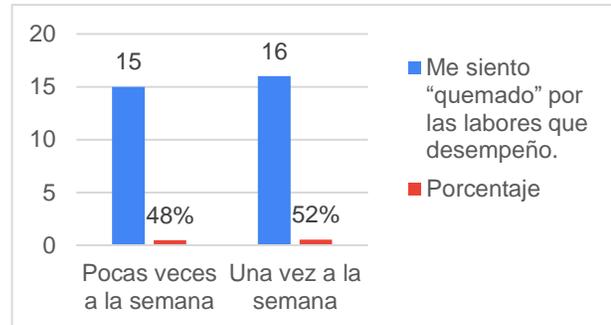


En la encuesta realizada a los docentes en relación a la pregunta Trato muy eficazmente los problemas de los estudiantes 12 docentes indicaron que unas pocas veces a la semana representando al 39% y 19 docentes dijeron todos los días representando el 61% de la población encuestada.

Tabla 14
Encuesta docentes Me siento quemado por las labores que desempeño

Contestación	Me siento “quemado” por las labores que desempeño.	Porcentaje
Pocas veces a la semana	15	48%
Una vez a la semana	16	52%
Total general	31	100%

Figura 12
Encuesta Docentes me Siento Quemado por las Labores que Desempeño



En la encuesta realizada a los docentes en relación a la pregunta me siento quemado por las labores que desempeño 15 docentes indicaron que unas pocas veces a la semana representando al 48% y 16 docentes dijeron una vez a la semana representando el 52% de la población encuestada.

Tabla 15
Encuesta docentes Influyo positivamente en la vida de los estudiantes

Contestación	Influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los estudiantes.	Porcentaje
Todos los días	31	100%
Total general	31	100%

Figura 13
Encuesta Docentes Influyo Positivamnete con mi Trabajo en la Vida de los Estudiantes



En la encuesta realizada a los docentes en relación a la pregunta influyo positivamente en la vida de los estudiantes los 31 docentes indicaron que todos los días influyen positivamente representando el 100% de la población encuestada.

Tabla 16

Encuesta docentes me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión

Contestación	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	6	19%
Pocas veces a la semana	6	19%
Una vez a la semana	19	61%
Total general	31	100%

Figura 14

Encuesta Docentes me he Vuelto más Insensible con la Gente Desde que Ejerzo esta Profesión



En la encuesta realizada a los docentes en relación a la pregunta Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión para los cuales 6 docentes indicaron unas pocas veces al mes representando el 19%, 6 docentes indicaron pocas veces a la semana representando el 19% y 19 docentes su respuesta fue de una ve a la semana representando el 61% de la población encuestada.

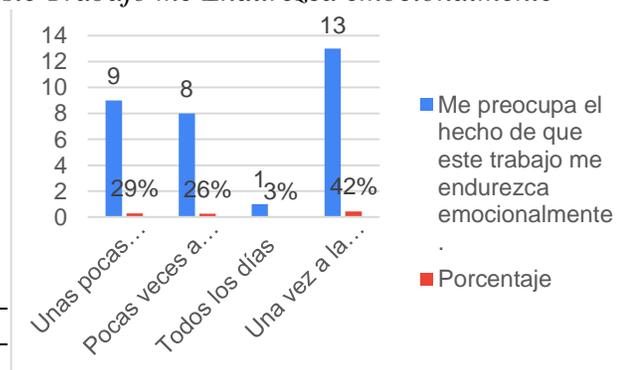
Tabla 17

Encuesta docentes Me preocupa el hecho que este trabajo me endurezca

Contestación	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	9	29%
Pocas veces a la semana	8	26%
Todos los días	1	3%
Una vez a la semana	13	42%
Total general	31	100%

Figura 15

Encuesta Docentes me Preocupa el Hecho de que este Trabajo me Endurezca emocionalmente



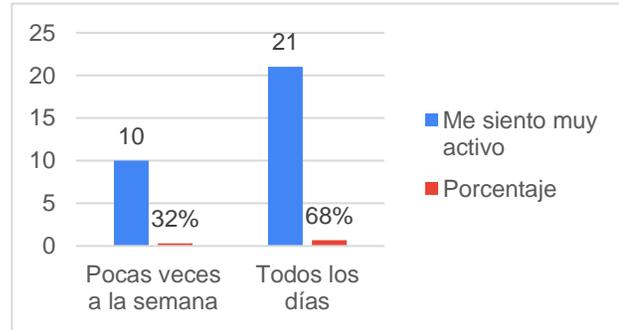
En la encuesta realizada a los docentes con relación a la pregunta Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente para los cuales 9 docentes indicaron unas pocas veces al año representando el 29%, 8 docentes indicaron pocas veces a la semana representando el 26%, 1 docente indico todos los días representando el 3% y

13 docentes indicaron una vez a la semana representando el 42% de la población encuestada.

Tabla 18
Encuesta docentes Me siento muy activo

Contestación	Me siento muy activo	Porcentaje
Pocas veces a la semana	10	32%
Todos los días	21	68%
Total general	31	100%

Figura 16
Encuesta Docentes Me siento muy Activo

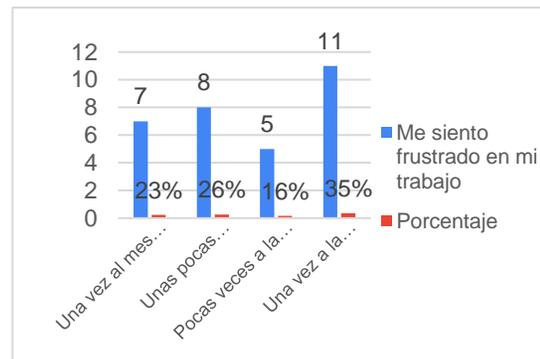


En la encuesta realizada a los docentes con relación a la pregunta Me siento activo para los cuales 10 docentes indicaron unas pocas veces a la semana representando el 32% y 21 docentes indicaron todos los días representando el 68% de la población encuestada.

Tabla 19
Encuesta docentes Me siento frustrado en mi trabajo

Contestación	Me siento frustrado en mi trabajo	Porcentaje
Una vez al mes o menos	7	23%
Unas pocas veces al mes	8	26%
Pocas veces a la semana	5	16%
Una vez a la semana	11	35%
Total general	31	100%

Figura 17
Encuesta Docentes me Siento Frustrado en mi Trabajo



En la encuesta realizada a los docentes con relación a la pregunta Me siento frustrado en mi trabajo en los cuales 7 docentes indicaron una vez al mes o menos representando el 23%, 8 docentes indicaron unas pocas veces al mes, 5 docentes pocas veces a la semana y 11 docentes indicaron una vez a la semana de la cual el 35% de la población encuestada se siente frustrada en su trabajo.

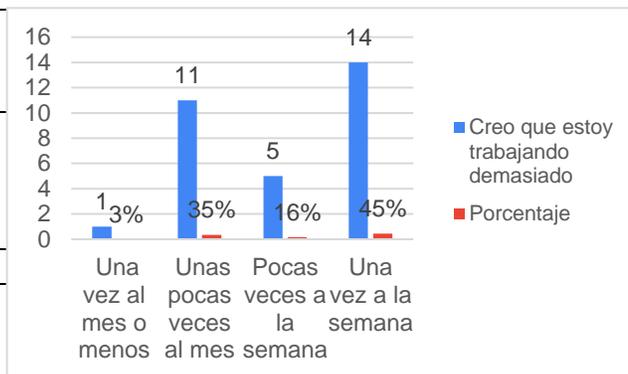
Tabla 20

Encuesta docentes Creo que estoy trabajando demasiado

Contestación	Creo que estoy trabajando demasiado	Porcentaje
Una vez al mes o menos	1	3%
Unas pocas veces al mes	11	35%
Pocas veces a la semana	5	16%
Una vez a la semana	14	45%
Total general	31	100%

Figura 18

Encuesta Docentes Creo que estoy Trabajando Demasiado



En la encuesta realizada a los docentes con relación a la pregunta Creo que estoy trabajando demasiado se resalta lo siguiente: 1 docente indico una vez al mes o menos representando el 3%, 11 docentes indicaron unas pocas veces al mes, 5 docentes pocas veces a la semana y 14 docentes indicaron una vez a la semana de la cual el 45% de la población encuestada siente que trabaja demasiado.

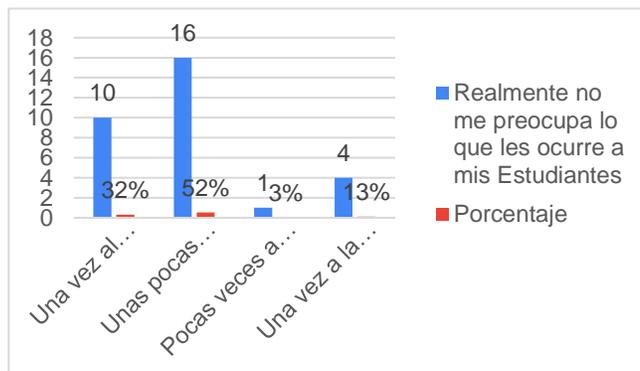
Tabla 21

Encuesta docentes Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis estudiantes

Contestación	Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis Estudiantes	Porcentaje
Una vez al mes o menos	10	32%
Unas pocas veces al mes	16	52%
Pocas veces a la semana	1	3%
Una vez a la semana	4	13%
Total general	31	100%

Figura 19

Encuesta Docentes Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis estudiantes



En la encuesta realizada a los docentes con relación a la pregunta realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis estudiantes se resalta lo siguiente: 10 docentes indicaron una vez al mes o menos representando el 32%, 16 docentes indicaron unas pocas veces al mes, 1 docente pocas veces a la semana y 4 docentes indicaron una vez a la semana de la cual el 13% de la población encuestada.

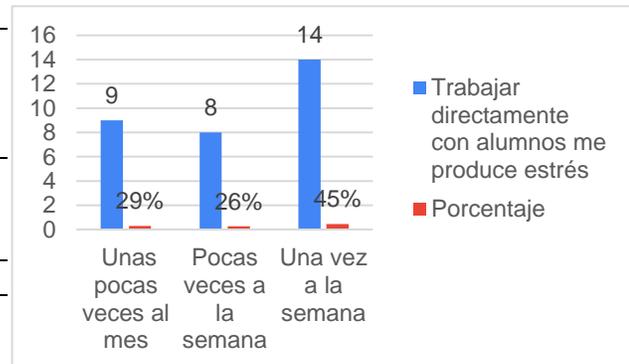
Tabla 22

Encuesta docentes Trabajar directamente con alumnos me produce estrés.

Contestación	Trabajar directamente con alumnos me produce estrés	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	9	29%
Pocas veces a la semana	8	26%
Una vez a la semana	14	45%
Total general	31	100%

Figura 20

Encuesta Docentes Trabajar Directamente con Alumnos me Produce Estrés.



En la pregunta trabajar directamente con alumnos me produce estrés 9 docentes contestaron unas pocas veces al mes, 8 docentes pocas veces a la semana y 14 docentes indicaron una vez a la semana. Dando como resultado general el 45% de los docentes se estresa trabajando con alumnos una vez a la semana.

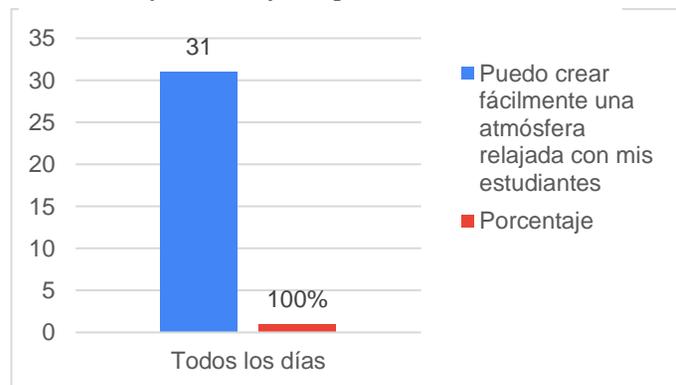
Tabla 23

Encuesta docentes Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada para mis estudiantes

Contestación	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis estudiantes	Porcentaje
Todos los días	31	100%
Total general	31	100%

Figura 21

Encuesta Docentes Puedo crear Fácilmente una Atmosfera Relajada para mis Estudiantes



Los 31 docentes que está representado por el 100% de los encuestados pueden crear una atmosfera relajada para sus estudiantes.

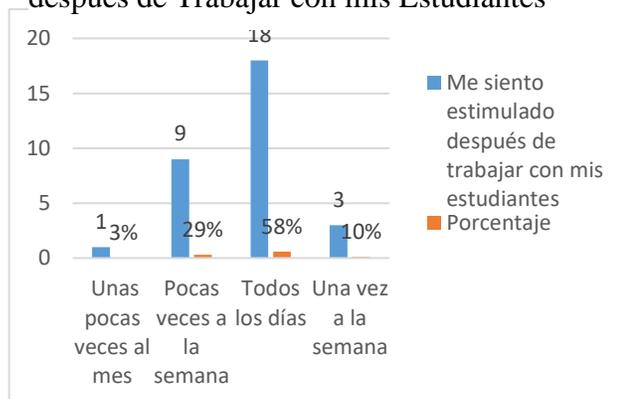
Tabla 24

Encuesta docentes Me siento estimulado después de trabajar con mis estudiantes

Contestación	Me siento estimulado después de trabajar con mis estudiantes	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	1	3%
Pocas veces a la semana	9	29%
Todos los días	18	58%
Una vez a la semana	3	10%
Total general	31	100%

Figura 22

Encuesta Docentes Me siento Estimulado después de Trabajar con mis Estudiantes



En esta pregunta encontramos que solo 1 docente se encuentra estimulado después de trabajar con sus estudiantes 3 una vez a la semana, 9 pocas veces a la semana y 18 todos los días en representación general podemos indicar que el 58% de los docentes se siente motivado después de trabajar con sus estudiantes.

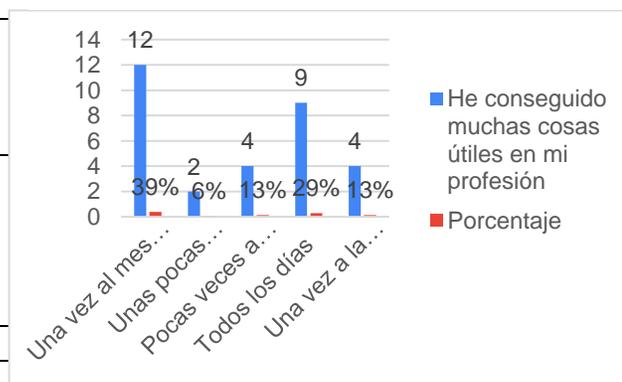
Tabla 25

Encuesta docentes He conseguido muchas cosas

Contestación	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	Porcentaje
Una vez al mes o menos	12	39%
Unas pocas veces al mes	2	6%
Pocas veces a la semana	4	13%
Todos los días	9	29%
Una vez a la semana	4	13%
Total general	31	100%

Figura 23

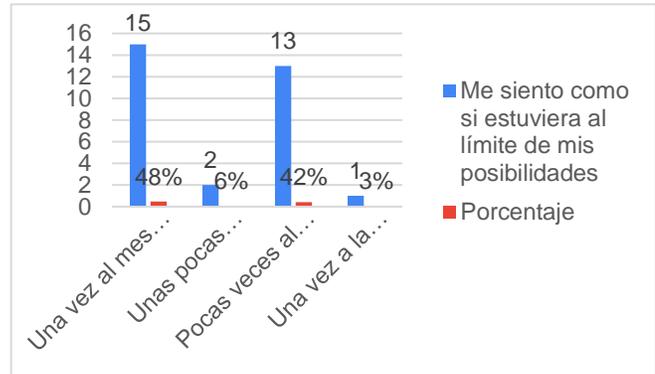
Encuesta Docentes He Conseguido Muchas cosas



Al realizar la encuesta con relación a si han conseguido muchas cosas útiles en su profesión 4 docentes indicaron una vez a la semana, 4 pocas veces a la semana, 2 pocas veces al mes, 9 todos los días 12 una vez al mes o menos, en representación general podemos indicar que el 39% de los encuestados obtienen muchas útiles en su profesión.

Tabla 26*Encuesta docentes Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades*

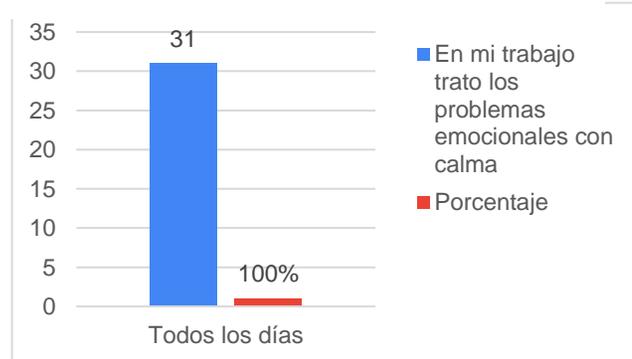
Contestación	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	Porcentaje
Una vez al mes o menos	15	48%
Unas pocas veces al mes	2	6%
Pocas veces al año o menos	13	42%
Una vez a la semana	1	3%
Total general	31	100%

Figura 24*Encuesta Docentes Me siento como si Estuviera al Límite de mis Posibilidades*

Según la información de la tabla 26 de la encuesta realizada Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades podemos observar que 1 docente indica una vez a la semana, 2 unas pocas veces al mes, 13 pocas veces al año y 15 docentes siendo la representación más alta con un 48% indica una vez al mes o menos.

Tabla 27*Encuesta docentes En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma*

Contestación	En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma	Porcentaje
Todos los días	31	100%
Total general	31	100%

Figura 25*Encuesta Docentes En mi Trabajo trato los Problemas Emocionales con Calma*

Según la información de la tabla en mi trabajo trato los problemas emocionales con calma se puede evidenciar que los 31 docentes es decir el 100% de los encuestados indicaron todos los días.

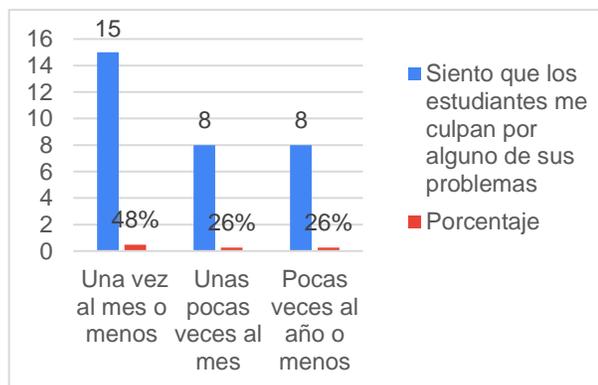
Tabla 28

Encuesta docentes Siento que los estudiantes me culpan por alguno de sus problemas

Contestación	Siento que los estudiantes me culpan por alguno de sus problemas	Porcentaje
Una vez al mes o menos	15	48%
Unas pocas veces al mes	8	26%
Pocas veces al año o menos	8	26%
Total general	31	100%

Figura 26

Encuesta Docentes Siento que los Estudiantes me Culpan por Alguno de sus Problemas



En la tabla 28 con relación a Siento que los estudiantes me culpan por alguno de sus problemas. Encontramos que 8 docentes indicaron pocas veces al año, 8 unas pocas veces al mes y 15 una vez al mes lo que representa que el 48% de los docentes sienten que los estudiantes los culpan por alguno de sus problemas.

Tabulación Encuesta Colaboradores

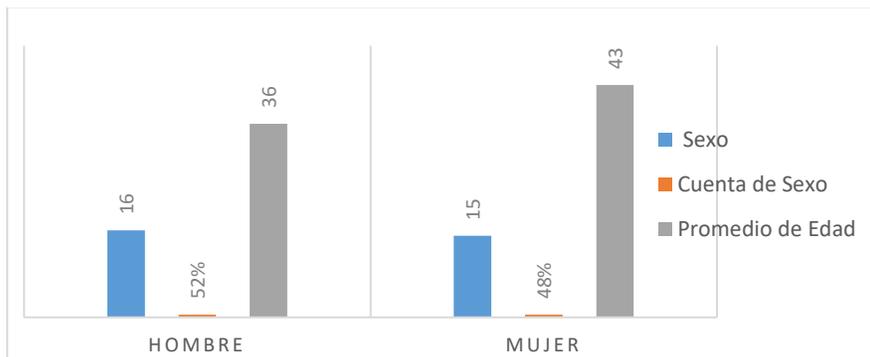
Tabla 29

Encuesta colaboradores Sexo y Promedio edad

Contestación	Sexo	Cuenta de Sexo	Promedio de Edad
Hombre	16	52%	36
Mujer	15	48%	43
Total general	31	100%	39,10

Figura 27

Encuesta Colaboradores Sexo y Promedio Edad



Encontramos que el 43% de la población encuestada son mujeres con un promedio de edad de 36 años y los hombres representan el 36% de la población encuestada con un promedio de edad de 31 años.

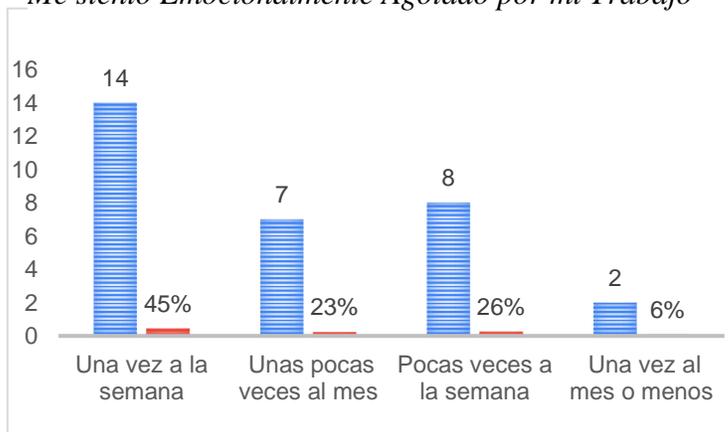
Tabla 30

Encuesta colaboradores Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

Contestación	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	Porcentaje
Una vez a la semana	14	45%
Unas pocas veces al mes	7	23%
Pocas veces a la semana	8	26%
Una vez al mes o menos	2	6%
Total general	31	100%

Figura 28

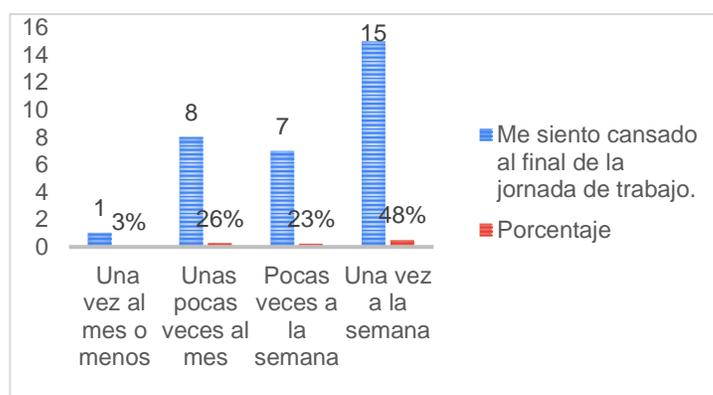
Me siento Emocionalmente Agotado por mi Trabajo



En la encuesta realizada al personal administrativo con relación a la pregunta Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo se encontró que el 45% indico una vez a la semana, el 23% unas pocas veces al mes, un 26% pocas veces a la semana y un 2% una vez al mes o menos.

Tabla 31*Encuesta colaboradores Me siento cansado al final de la jornada de trabajo*

Contestación	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	Porcentaje
Una vez al mes o menos	1	3%
Unas pocas veces al mes	8	26%
Pocas veces a la semana	7	23%
Una vez a la semana	15	48%
Total general	31	100%

Figura 29*Encuesta Colaboradores Me Siento Cansado al Final de la Jornada de Trabajo*

En las repuestas de la tabla 31 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo encontramos que un colaborador indica una vez al mes o menos, 7 pocas veces a la semana, 8 unas pocas veces al mes y 15 una vez a la semana. Interpretación general el 45% de los encuestados se sienten cansados al final de la jornada de trabajo.

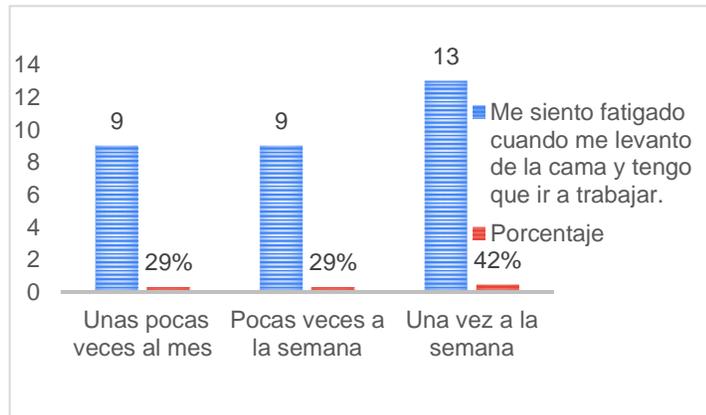
Tabla 32

Encuesta colaboradores Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar

Contestación	Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar.	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	9	29%
Pocas veces a la semana	9	29%
Una vez a la semana	13	42%
Total general	31	100%

Figura 30

Encuesta Colaboradores Me Siento Fatigado Cuando me Levanto de la Cama y Tengo que ir a Trabajar



En la tabla 32 Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar 9 colaboradores indicaron unas pocas veces al mes, 9 pocas veces a la semana y 13 una vez a la semana.

Interpretación general: el 42% de los colaboradores se sienten fatigados cuando se levantan y tienen que ir a trabajar.

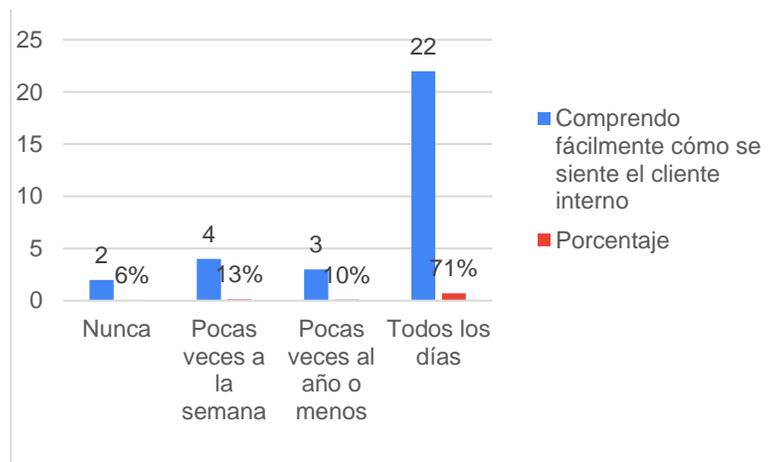
Tabla 33

Encuesta colaboradores Comprendo fácilmente como se sienten el cliente interno

Contestación	Comprendo fácilmente cómo se siente el cliente interno	Porcentaje
Nunca	2	6%
Pocas veces a la semana	4	13%
Pocas veces al año o menos	3	10%
Todos los días	22	71%
Total general	31	100%

Figura 31

Encuesta Colaboradores Comprendo fácilmente como se sienten el cliente interno



En la tabla 33 encontramos Comprendo fácilmente como se siente el cliente interno 2 colaboradores indicaron nunca, 3 pocas veces al año o menos, 4 pocas veces a la semana y 22 todos los días.

Interpretación general podemos decir que el 71% de los colaboradores comprenden como se siente el cliente interno.

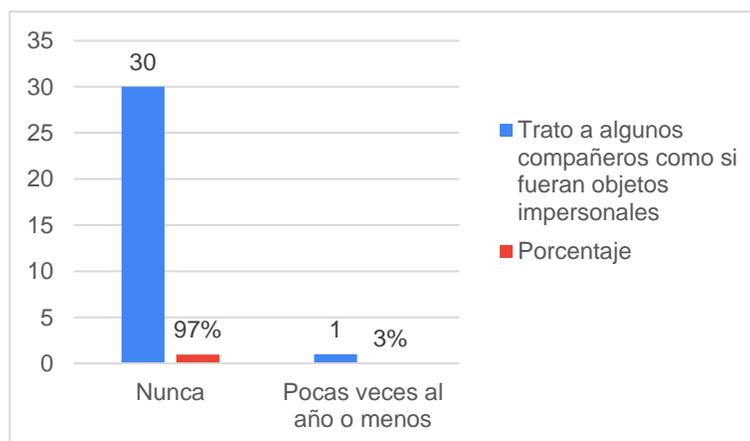
Tabla 34

Encuesta colaboradores Trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales

Contestación	Trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	Porcentaje
Nunca	30	97%
Pocas veces al año o menos	1	3%
Total general	31	100%

Figura 32

Encuesta Colaboradores Trato a Algunos Compañeros como si Fueran Objetos Impersonales



En la tabla 34 Trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales solo 1 colaborador pocas veces al año o menos y 30 colabores que representan el 97% de los encuestados indicaron Nunca.

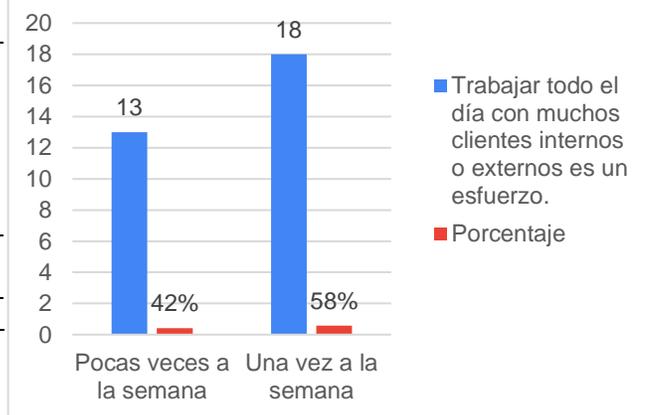
Tabla 35

Encuesta colaboradores Trabajar todo el día con muchos clientes internos y externos es un esfuerzo

Contestación	Trabajar todo el día con muchos clientes internos o externos es un esfuerzo.	Porcentaje
Pocas veces a la semana	13	42%
Una vez a la semana	18	58%
Total general	31	100%

Figura 33

Encuesta Colaboradores Trabajar todo el día con muchos clientes internos y externos es un esfuerzo



En la tabla 35 Trabajar todo el día con muchos clientes internos y externos es un esfuerzo 13 colaboradores respondieron pocas veces a la semana y 18 el cual representan el 58% de los encuestados indicaron una vez a la semana.

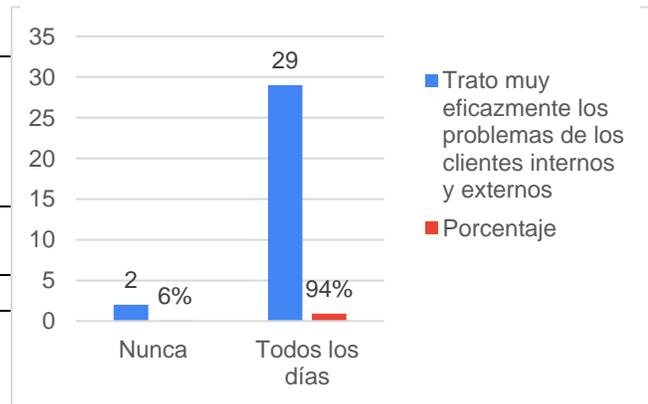
Tabla 36

Encuesta colaboradores Trato muy eficazmente los problemas de los clientes internos y externos

Contestación	Trato muy eficazmente los problemas de los clientes internos y externos	Porcentaje
Nunca	2	6%
Todos los días	29	94%
Total general	31	100%

Figura 34

Encuesta Colaboradores Trato muy eficazmente los problemas de los clientes internos y externos



En la tabla 36 Trato eficazmente los problemas de los clientes internos y externos. 2 colaboradores indicaron que nunca y 29 de los encuestados el cual representa el 94% respondieron todos los días.

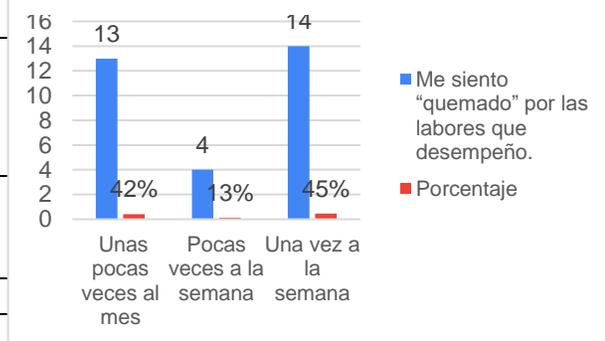
Tabla 37

Encuesta colaboradores Me siento quemado por las labores que desempeño

Contestación	Me siento "quemado" por las labores que desempeño.	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	13	42%
Pocas veces a la semana	4	13%
Una vez a la semana	14	45%
Total general	31	100%

Figura 35

Encuesta Colaboradores Me siento quemado por las labores que desempeño



En la tabla 37 Me siento quemado por las labores que desempeño 4 colaboradores indicaron pocas veces a la semana, 13 unas pocas veces al mes y 14 una vez a la semana.

Interpretación general podemos observar que el 45% de los colaboradores se siente quemado por las labores que desempeña.

Tabla 38

Encuesta colaboradores Influyo positivamente con mi trabajo en la vida de mis compañeros

Contestación	Influyó positivamente con mi trabajo en la vida de mis compañeros	Porcentaje
Todos los días	31	100%
Total general	31	100%

Figura 36

Encuesta Colaboradores Influyo positivamente con mi trabajo en la vida de mis compañeros



En la tabla 38 Influyo positivamente con mi trabajo en la vida de mis compañeros.

Los 31 colaboradores es decir que el 100% de los encuestados respondieron todos los días.

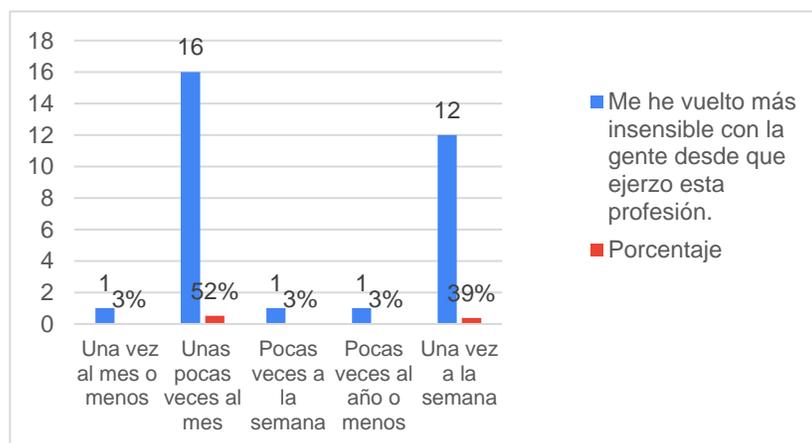
Tabla 39

Encuesta Administración. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.

Contestación	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	Porcentaje
Una vez al mes o menos	1	3%
Unas pocas veces al mes	16	52%
Pocas veces a la semana	1	3%
Pocas veces al año o menos	1	3%
Una vez a la semana	12	39%
Total general	31	100%

Figura 37

Encuesta Colaboradores Me he Vuelto más Insensible con la Gente desde que Ejerzo esta Profesión



En la tabla 39. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión 1 colaborador indico una vez al mes o menos, 1 pocas veces a la semana, 1 pocas veces al año o menos, 12 unas pocas veces a la semana y 16 unas pocas veces al mes. Interpretación general podemos indicar que el 53% de los colaboradores se han vuelto más insensibles desde que ejercen esta profesional.

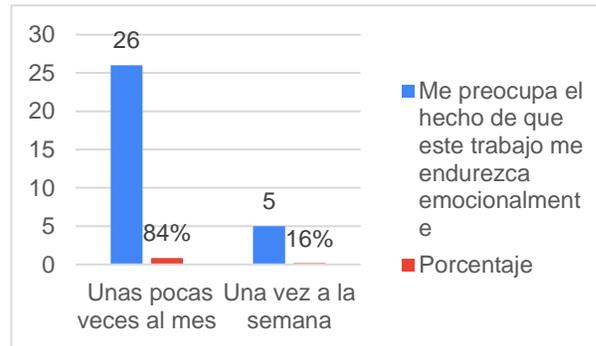
Tabla 40

Encuesta Administración. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente

Contestación	hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	26	84%
Una vez a la semana	5	16%
Total general	31	100%

Figura 38

Encuesta Colaboradores Me Preocupa el hecho de que este Trabajo me Endurezca Emocionalmente



En la tabla 40. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente. Podemos observar que 5 colaboradores indicaron una vez a la semana y 26 indicaron unas pocas veces al mes lo que representa el 84% de los encuestados.

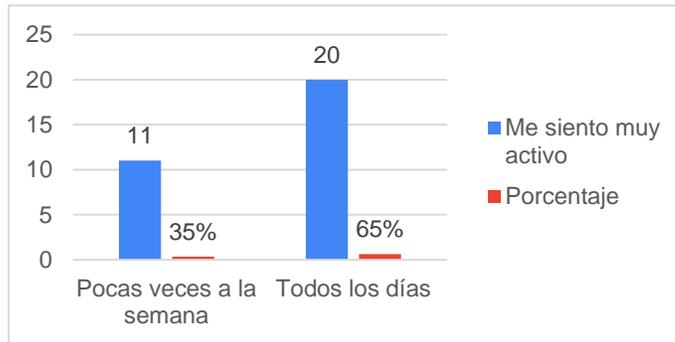
Tabla 41

Encuesta Administración Me siento muy activo

Contestación	Me siento muy activo	Porcentaje
Pocas veces a la semana	11	35%
Todos los días	20	65%
Total general	31	100%

Figura 39

Encuesta Colaboradores Me Siento muy Activo



En la tabla 41. Me siento muy activo se pudo obtener que 11 de los colaboradores respondieron pocas a la semana y 20 colaboradores indicaron todos los días lo cual representa el 65% de los encuestados.

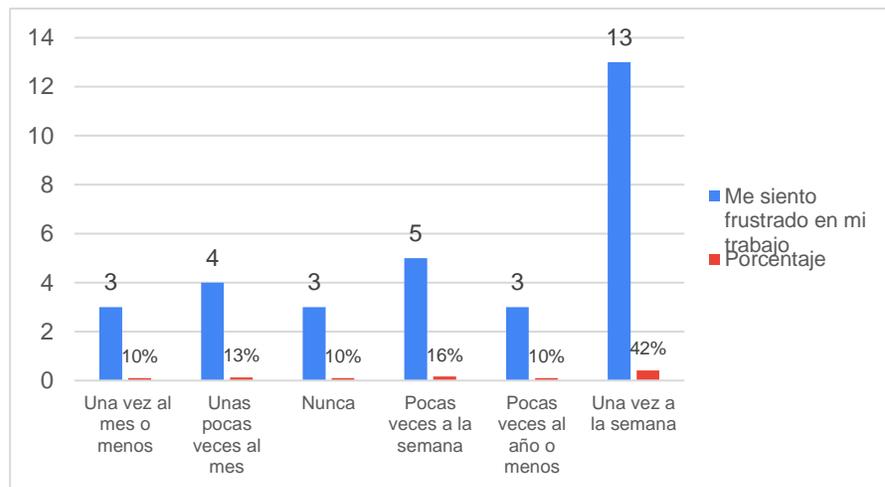
Tabla 42

Encuestas Administración Me siento frustrado en mi trabajo.

Contestación	Me siento frustrado en mi trabajo	Porcentaje
Una vez al mes o menos	3	10%
Unas pocas veces al mes	4	13%
Nunca	3	10%
Pocas veces a la semana	5	16%
Pocas veces al año o menos	3	10%
Una vez a la semana	13	42%
Total general	31	100%

Figura 40

Encuesta Colaboradores Me siento frustrado en mi trabajo.



En la tabla 42 me siento frustrado en mi trabajo encontramos que 3 colaboradores indicaron una vez al menos o menos, 3 nunca, 3 pocas veces al año o nunca, 4 unas pocas veces al mes, 5 pocas veces a la semana y 13 una vez a la semana.

Interpretación general podemos indicar que el 42% de los colaboradores por lo menos una vez a la semana se frustran en sus trabajos.

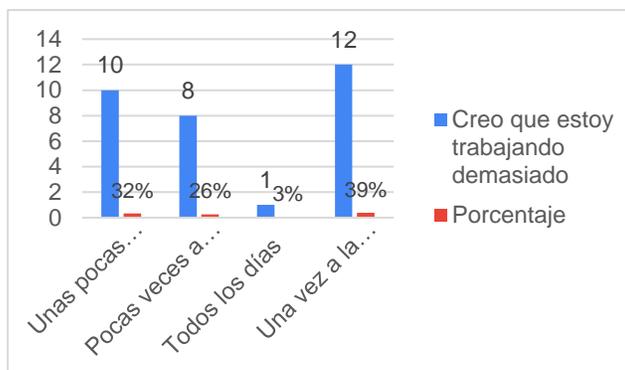
Tabla 43

Encuesta Administración Creo que estoy trabajando demasiado

Contestación	Creo que estoy trabajando demasiado	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	10	32%
Pocas veces a la semana	8	26%
Todos los días	1	3%
Una vez a la semana	12	39%
Total general	31	100%

Figura 41

Encuesta Colaboradores Creo que estoy trabajando demasiado



En la tabla 43 podemos observar que 1 colaborador respondió todos los días, 8 pocas a la semana, 10 unas pocas veces al mes y 12 una vez a la semana.

Interpretación general podemos indicar que el 39% de los colaboradores piensan que están trabajando demasiad, mientras que el 3% piensa que todos los días.

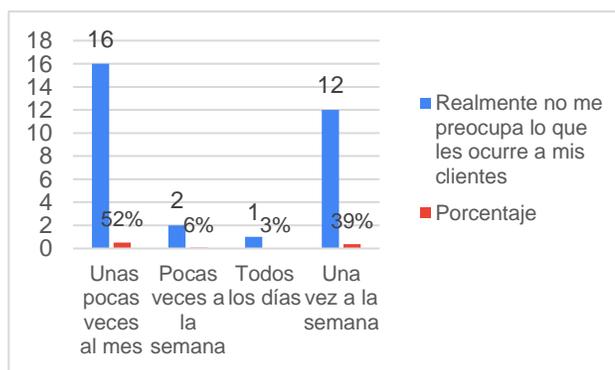
Tabla 44

Encuesta Administración. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis clientes.

Contestación	Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis clientes	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	16	52%
Pocas veces a la semana	2	6%
Todos los días	1	3%
Una vez a la semana	12	39%
Total general	31	100%

Figura 42

Encuesta Colaboradores Realmente no me Preocupa lo que les Ocorre a mis Clientes.



En la tabla 44 Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis clientes, podemos observar que 1 colaborador respondió todos los días, 2 pocas veces a la semana, 12 una vez a la semana y 16 unas pocas veces al mes. Interpretación general podemos indicar que el 39% realmente no le preocupa lo que le ocurre a sus clientes mientras que el 3% índico que todos los días.

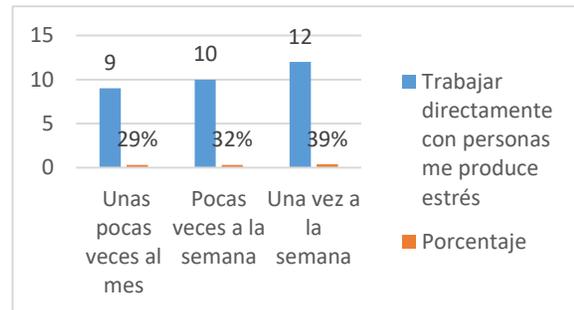
Tabla 45

Encuesta Administración Trabajar directamente con las personas me produce estrés

Contestación	Trabajar directamente con personas me produce estrés	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	9	29%
Pocas veces a la semana	10	32%
Una vez a la semana	12	39%
Total general	31	100%

Figura 43

Encuesta Colaboradores Trabajar Directamente con las Personas me Produce Estrés



En la tabla 45 Trabajar directamente con las personas me produce estrés podemos observar que 9 colaboradores indicaron unas pocas veces al mes, 10 pocas veces a la semana, 12 una vez a la semana. Interpretación general observamos que el 39% de los colaboradores una vez a la semana se estresa al trabajar directamente con personas.

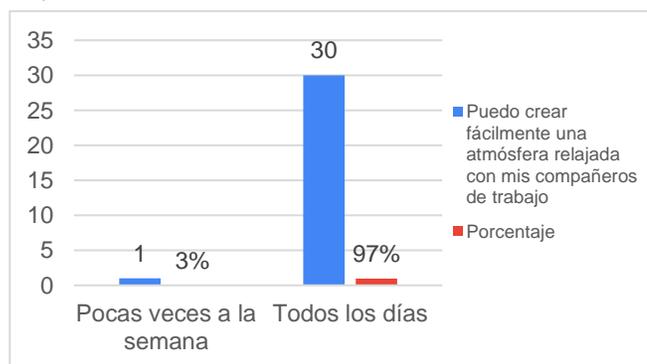
Tabla 46

Encuesta Administración Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis compañeros de trabajo.

Contestación	Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis compañeros de trabajo	Porcentaje
Pocas veces a la semana	1	3%
Todos los días	30	97%
Total general	31	100%

Figura 44

Encuesta Colaboradores Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis compañeros de trabajo.



En la tabla 46 Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis compañeros de trabajo podemos observar que 1 colaborador respondió pocas veces a la semana y 30 todos los días. Interpretación general: el 97 % de los colaboradores pueden crear fácilmente una atmosfera relajada con sus compañeros de trabajo.

Tabla 47

Encuesta Administración Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros

Contestación	Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros	Porcentaje
Pocas veces a la semana	8	26%
Todos los días	23	74%
Total general	31	100%

Figura 45

Encuesta Colaboradores Me Siento Estimulado después de Trabajar con mis Compañeros



En la tabla 47 Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros, 8 colaboradores indicaron pocas veces a la semana y 23 todos los días.

Interpretación general: podemos indicar que el 74% de los colaboradores se siente estimulado después, de trabajar con sus compañeros de trabajo.

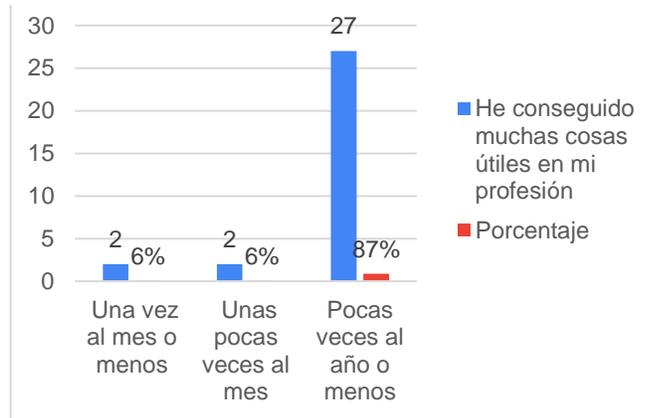
Tabla 48

Encuesta Administración He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión

Contestación	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	Porcentaje
Una vez al mes o menos	2	6%
Unas pocas veces al mes	2	6%
Pocas veces al año o menos	27	87%
Total general	31	100%

Figura 46

Encuesta Colaboradores He Conseguido muchas Cosas útiles en mi Profesión.



En la tabla 48 He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión podemos observar que 2 colaboradores respondieron una vez al mes o menos, 2 unas pocas veces al mes y 27 pocas veces al año o menos. Interpretación general. El 87% de los colaboradores pocas veces al año o menos han conseguido muchas cosas útiles en su profesión.

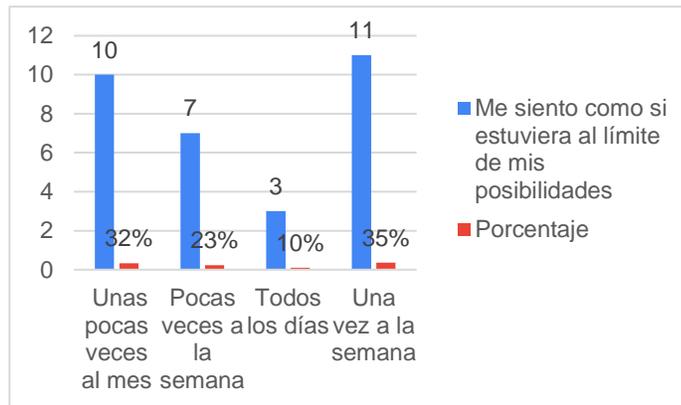
Tabla 49

Encuesta Administración Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

Contestación	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	10	32%
Pocas veces a la semana	7	23%
Todos los días	3	10%
Una vez a la semana	11	35%
Total general	31	100%

Figura 47

Encuesta Colaboradores Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.



En la tabla 49 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades podemos observar que 3 colaboradores indicaron todos los días, 7 pocas veces a la semana, 10 unas pocas veces al mes, 11 una vez a la semana. Interpretación general el 35% de los colaboradores se siente como si estuviera al límite de sus posibilidades.

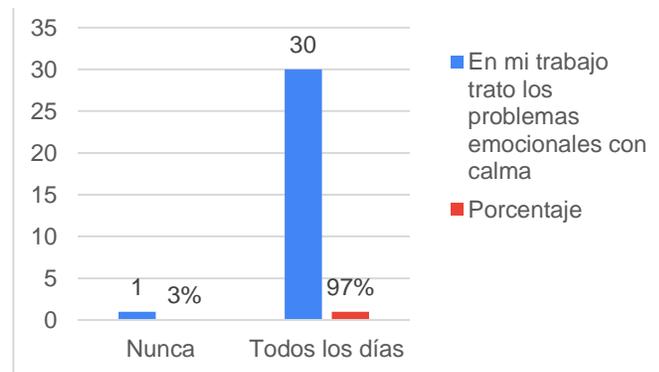
Tabla 50

Encuesta Administración En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma

Contestación	En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma	Porcentaje
Nunca	1	3%
Todos los días	30	97%
Total general	31	100%

Figura 48

Encuesta Colaboradores En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma.



En la tabla 50 En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma podemos observar que 1 colaborador respondió nunca y 30 colaboradores trata los problemas emocionales con calma representando el 97% de los encuestados.

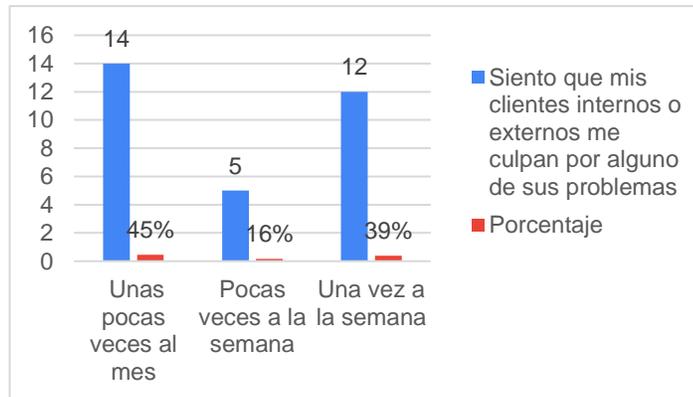
Tabla 51

Encuesta Administración Siento que mis clientes internos o externos me culpan por alguno de sus problemas

Contestación	Siento que mis clientes internos o externos me culpan por alguno de sus problemas	Porcentaje
Unas pocas veces al mes	14	45%
Pocas veces a la semana	5	16%
Una vez a la semana	12	39%
Total general	31	100%

Figura 49

Encuesta Colaboradores Siento que mis Clientes Internos o Externos me Culpan por Alguno de sus Problemas



En la tabla 51 Siento que mis clientes internos o externos me culpan por sus problemas. Podemos indicar que 5 colaboradores respondieron pocas veces a la semana, 12 una vez a la semana y 14 unas pocas veces al mes.

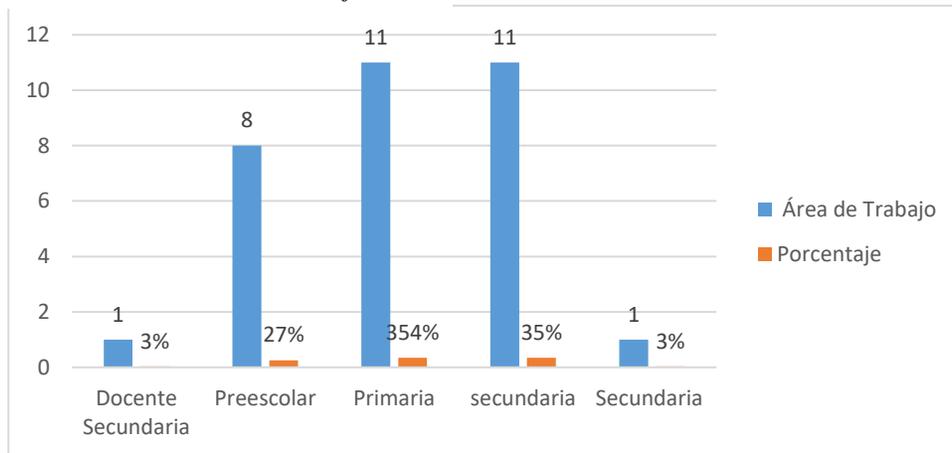
Interpretación general. El 45% de los colaboradores pocas veces al mes sienten que sus clientes internos y externos los culpan por algunos de sus problemas.

Tabulación Entrevista Docentes

Tabla 52
Entrevista docentes Área de trabajo

Contestación	Área de Trabajo	Porcentaje
Preescolar	8	27%
Primaria	11	35%
secundaria	11	35%
Secundaria	1	3%
Total general	31	100%

Figura 50
Entrevista docentes Área de trabajo

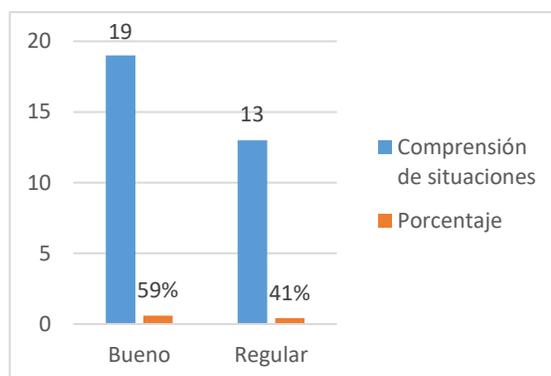


En la entrevista realizada al personal docente encontramos que 8 pertenecen a la sección de Preescolar representado el 26% de los entrevistados, 11 de Primaria que representan el 35% y 11 docentes son de secundaria representando 35% de los entrevistados.

Tabla 53
Entrevista docentes *Comprensión de situaciones*

Contestación	Comprensión de situaciones	Porcentaje
Bueno	19	59%
Regular	13	41%
Total general	31	100%

Figura 51
Entrevista docentes *Comprensión de Situaciones.*

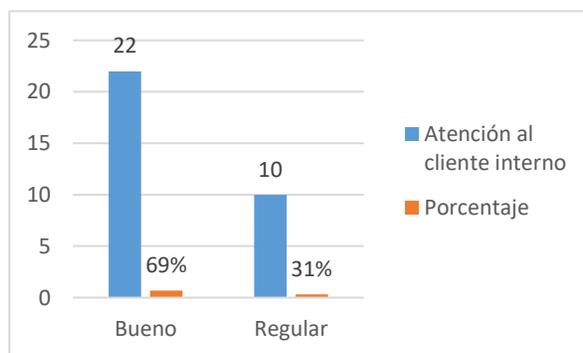


En la tabla 53 se puede observar que 0% de los docentes entrevistados es óptimo en comprensión de situaciones, 59% bueno y 41% regular.

Tabla 54
Entrevista docentes *Atención al cliente interno*

Contestación	Comprensión de situaciones	Porcentaje
Bueno	22	69%
Regular	10	31%
Total general	31	100%

Figura 52
Entrevista docentes *Atención al cliente interno*

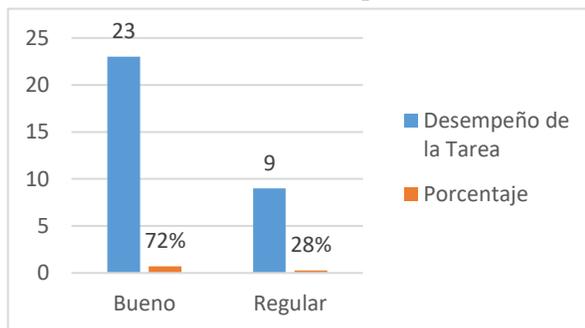


En la tabla 54 se puede observar que 0% de los docentes entrevistados es óptimo en Atención al cliente interno, 69% bueno y 31% regular.

Tabla 55
Entrevista docentes Desempeño de la tarea

Contestación	Desempeño de la Tarea	Porcentaje
Bueno	23	72%
Regular	9	28%
Total general	31	100%

Figura 53
Entrevista docentes Desempeño de la Tarea

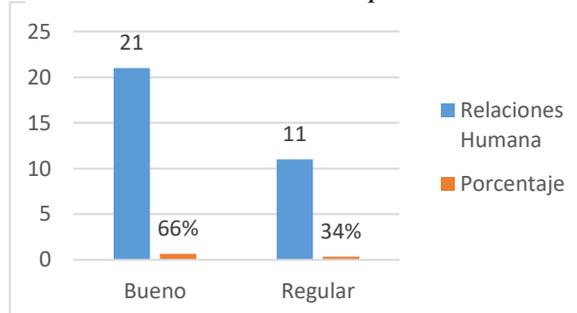


En la tabla 55 se puede observar que 0% de los docentes entrevistados es óptimo en Desempeño de la tarea, 72% bueno y 28% regular.

Tabla 56
Entrevista docentes Relaciones Humanas

Contestación	Relaciones Humana	Porcentaje
Bueno	21	66%
Regular	11	34%
Total general	31	100%

Figura 54
Entrevista docentes Desempeño de la Tarea

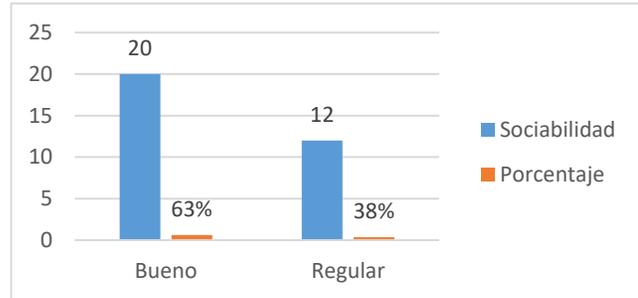


En la tabla 56 se puede observar que 0% de los docentes entrevistados es óptimo en Relaciones humanas, 66% bueno y 34% regular.

Tabla 57
Entrevista Docentes Sociabilidad

Contestación	Sociabilidad	Porcentaje
Bueno	20	63%
Regular	12	38%
Total general	31	100%

Figura 55
Entrevista Docentes Sociabilidad

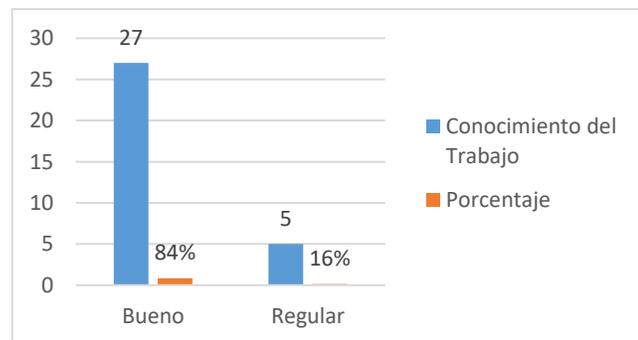


En la tabla 57 se puede observar que 0% de los docentes entrevistados es óptimo en Sociabilidad, 63% bueno y 38% regular.

Tabla 58
Entrevista docentes Conocimiento del trabajo

Contestación	Conocimiento del Trabajo	Porcentaje
Bueno	27	84%
Regular	5	16%
Total general	31	100%

Figura 56
Entrevista Docentes Conocimiento del trabajo

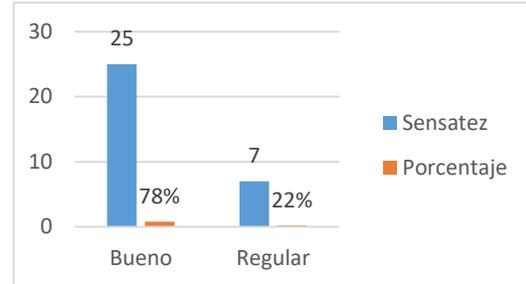


En la tabla 58 se puede observar que 0% de los docentes entrevistados es óptimo en Conocimiento del trabajo, 84% bueno y 16% regular.

Tabla 59
Entrevista docentes Sensatez

Contestación	Sensatez	Porcentaje
Bueno	25	78%
Regular	7	22%
Total general	31	100%

Figura 57
Entrevista Docentes Sensatez

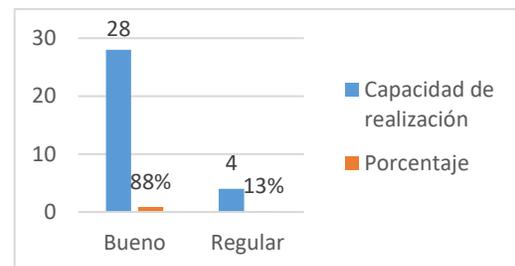


En la tabla 59 se puede observar que 0% de los docentes entrevistados es óptimo en Sensatez, 78% es bueno y 22% es regular.

Tabla 60
Entrevista docentes Capacidad de relación

Contestación	Capacidad de realización	Porcentaje
Bueno	28	88%
Regular	4	13%
Total general	31	100%

Figura 58
Entrevista Docentes Capacidad de Relación

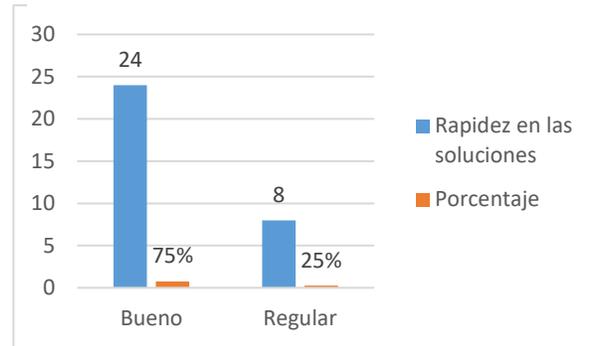


En la tabla 60 se puede observar que 0% de los docentes entrevistados es óptimo en Capacidad de relación, 88% es bueno y el 13% es regular.

Tabla 61
Entrevista docentes Rapidez de soluciones

Contestación	Rapidez en las soluciones	Porcentaje
Bueno	24	75%
Regular	8	25%
Total general	31	100%

Figura 59
Entrevista Docentes Rapidez de Soluciones

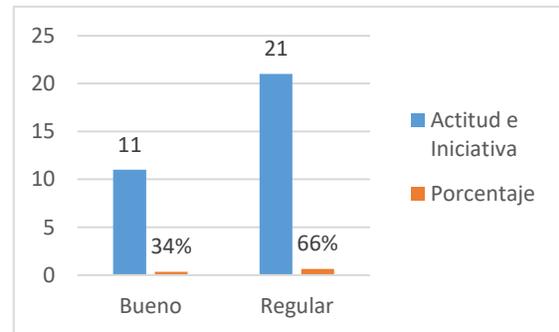


En la tabla 61 se puede observar que 0% de los docentes entrevistados es óptimo en Rapidez de soluciones, 75% es bueno y 25% es regular.

Tabla 62
Entrevista docentes Actitud e iniciativa

Contestación	Actitud e Iniciativa	Porcentaje
Bueno	11	34%
Regular	21	66%
Total general	31	100%

Figura 60
Entrevista Docentes Actitud e iniciativa

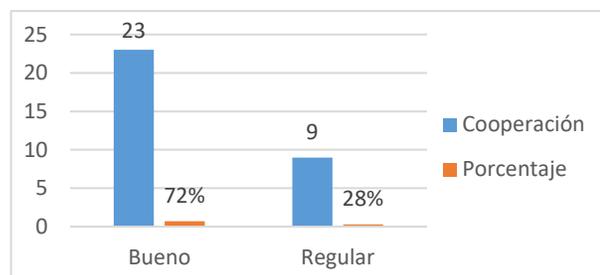


En la tabla 62 se puede observar que 0% de los docentes entrevistados es óptimo en Actitud e iniciativa, 34% es bueno y 66% es regular.

Tabla 63
Entrevistas docentes Cooperación

Contestación	Cooperación	Porcentaje
Bueno	22	72%
Regular	9	28%
Total general	31	100%

Figura 61
Entrevista Docentes Cooperación

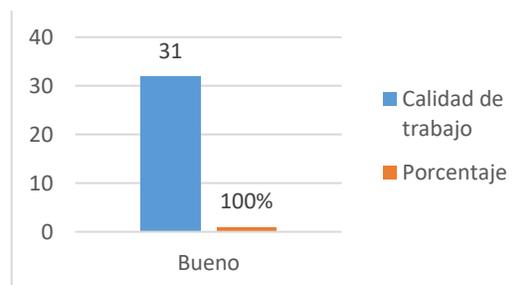


En la tabla 63 se puede observar que 0% de los docentes entrevistados es óptimo en Cooperación, 72% es bueno y 28% es regular.

Tabla 64
Entrevistas docentes Calidad de trabajo

Contestación	Calidad de trabajo	Porcentaje
Bueno	31	100%
Total general	31	100%

Figura 62
Entrevista Docentes Calidad de Trabajo

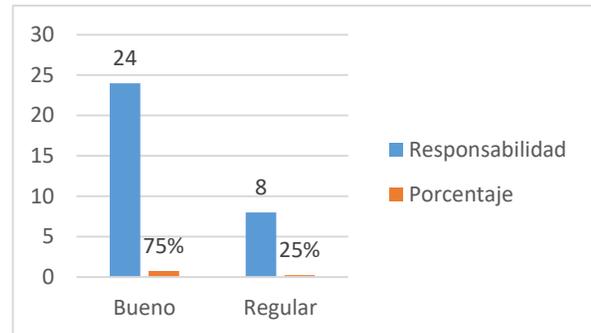


En la tabla 64 se puede observar que 0% de los docentes entrevistados es óptimo en Calidad de trabajo, el 100% es bueno.

Tabla 65
Entrevista docentes Responsabilidad

Contestación	Responsabilidad	Porcentaje
Bueno	24	75%
Regular	8	25%
Total general	31	100%

Figura 63
Entrevista Docentes Responsabilidad

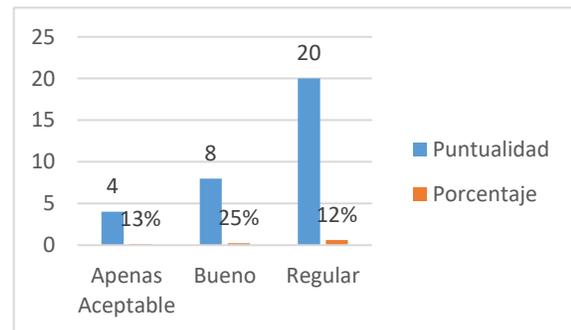


En la tabla 65 se puede observar que 0% de los docentes entrevistados es óptimo en Responsabilidad, 75% es bueno y 25% es regular.

Tabla 66
Entrevistas a docentes Puntualidad

Contestación	Puntualidad	Porcentaje
Apenas Aceptable	4	12%
Bueno	8	25%
Regular	20	63%
Total general	31	100%

Figura 64
Entrevista Docentes Puntualidad



En la tabla 66 se puede observar que 0% de los docentes entrevistados es óptimo en Puntualidad, 13% es apenas aceptable y 25% es bueno y 63% es regular.

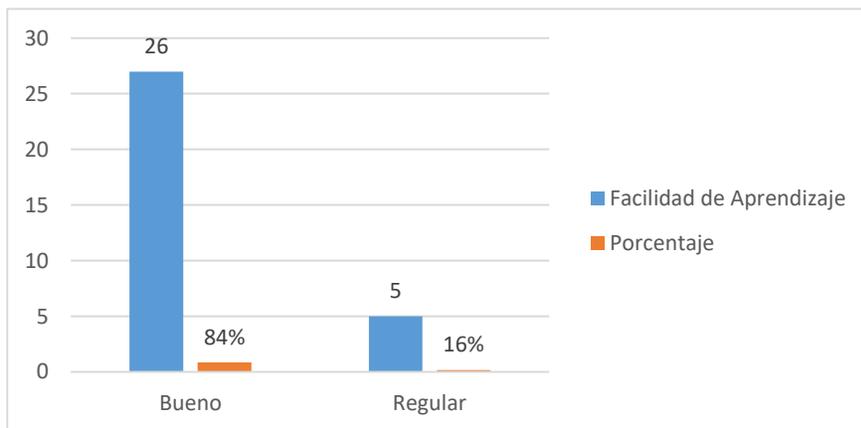
Tabla 67

Entrevista docentes Facilidad de aprendizaje

Contestación	Facilidad de Aprendizaje	Porcentaje
Bueno	26	84%
Regular	5	16%
Total general	31	100%

Figura 65

Entrevista Docentes Facilidad de Aprendizaje



En la tabla 67 se puede observar que 0% de los docentes entrevistados es óptimo en Facilidad de aprendizaje, 84% es bueno y 16% es regular.

Tabulación Entrevista Colaboradores

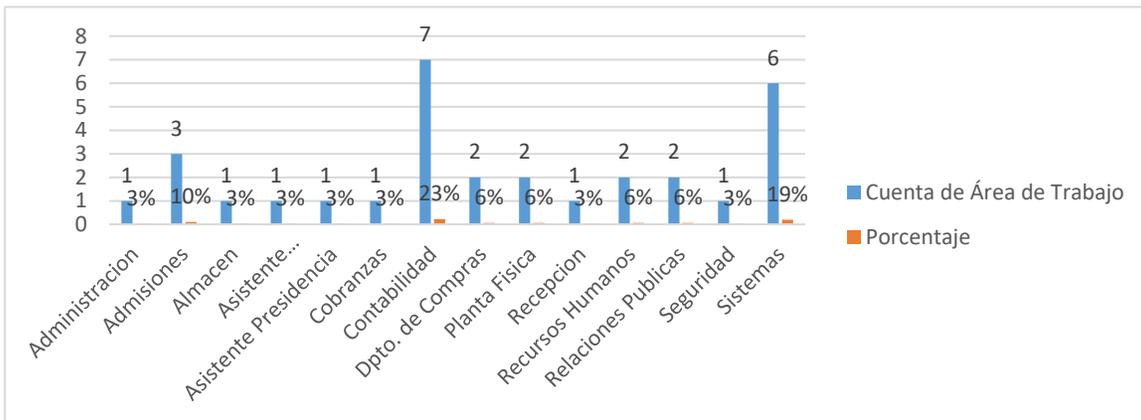
Tabla 68

Entrevista colaboradores Área de trabajo

Contestación	Cuenta de Área de Trabajo	Porcentaje
Administración	1	3%
Admisiones	3	10%
Almacén	1	3%
Asistente Administrativo	1	3%
Asistente Presidencia	1	3%
Cobranzas	1	3%
Contabilidad	7	23%
Dpto. de Compras	2	6%
Planta Física	2	6%
Recepción	1	3%
Recursos Humanos	2	6%
Relaciones Publicas	2	6%
Seguridad	1	3%
Sistemas	6	19%
Total general	31	100%

Figura 66

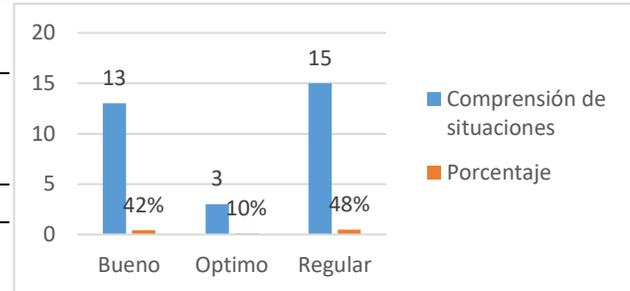
Entrevista colaboradores Área de Trabajo



Se entrevistó al 100% del personal administrativo del Colegio Americano que realiza teletrabajo en diferentes áreas de las cuales el 3% colabora en la Dirección administrativa, 10% admisiones, 3% almacén, 3% asistentes administrativas, 3% asistentes de presidencia, 3% cobranzas, 23% contabilidad, 6% compras, 6% planta física, 3% recepción, 6% recursos humanos, 6% relaciones públicas, 3% seguridad y el 19% sistemas.

Tabla 69*Entrevista Administración Compresión de situaciones*

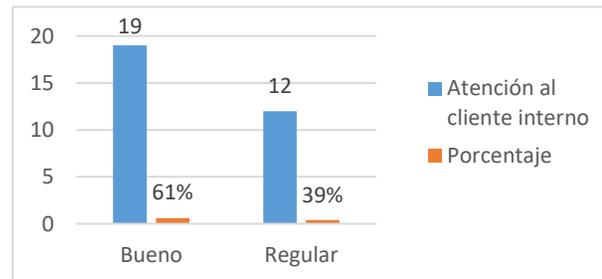
Contestación	Comprensión de situaciones	Porcentaje
Bueno	13	42%
Optimo	3	10%
Regular	15	48%
Total general	31	100%

Figura 67*Entrevista colaboradores Compresión de situaciones*

En la tabla 69 se puede observar que el 10% del personal administrativo entrevistado es óptimo en Comprensión de situaciones, 42% es bueno y 48% es regular.

Tabla 70*Entrevista Administración Atención al cliente*

Contestación	Atención al cliente interno	Porcentaje
Bueno	19	61%
Regular	12	39%
Total general	31	100%

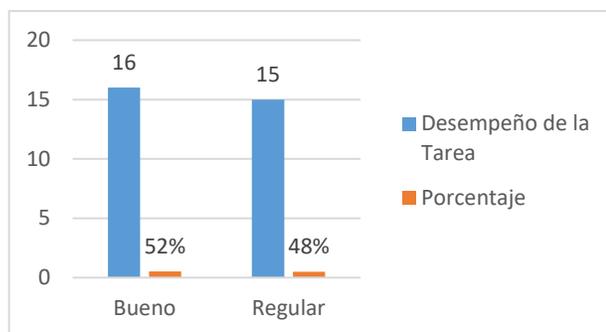
Figura 68*Entrevista colaboradores Atención al Cliente*

En la tabla 70 se puede observar que 0% del personal administrativos entrevistados es óptimo en Atención al cliente, 61% es bueno y 39% es regular.

Tabla 71
Entrevista colaboradores Desempeño de la tarea

Contestación	Desempeño de la Tarea	Porcentaje
Bueno	16	52%
Regular	15	48%
Total general	31	100%

Figura 69
Entrevista colaboradores Desempeño de la tarea

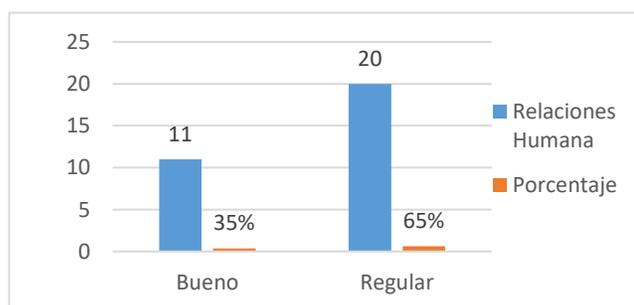


En la tabla 71 se puede observar que 0% del personal administrativos entrevistados es óptimo en Desempeño de la tarea, 52% es bueno y 48% es regular.

Tabla 72
Entrevista colaboradores Relaciones humanas

Contestación	Relaciones Humana	Porcentaje
Bueno	11	35%
Regular	20	65%
Total general	31	100%

Figura 70
Entrevista colaboradores Relaciones Humanas

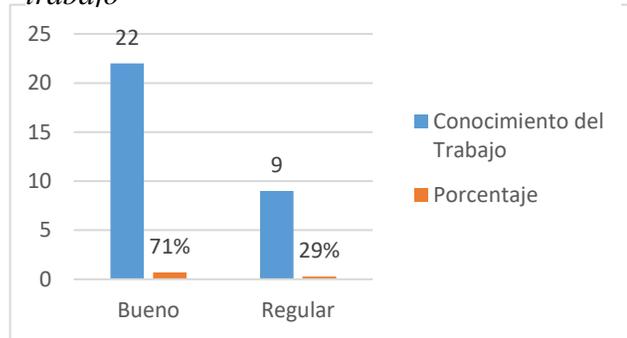


En la tabla 72 se puede observar que 0% del personal administrativos entrevistados es óptimo en Relaciones humanas, 35% es bueno y 65% es regular.

Tabla 73
Entrevista colaboradores
Conocimiento de trabajo

Contestación	Conocimiento del Trabajo	Porcentaje
Bueno	22	71%
Regular	9	29%
Total general	31	100%

Figura 71
Entrevista colaboradores
Conocimiento de trabajo

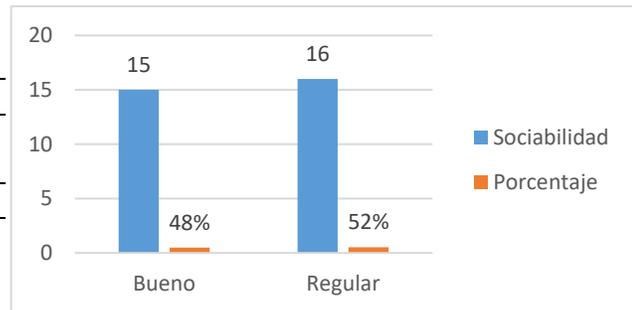


En la tabla 73 se puede observar que 0% del personal administrativos entrevistados es óptimo en Conocimiento de trabajo, 71% es bueno y 29% es regular.

Tabla 74
Entrevista colaboradores
Sociabilidad

Contestación	Sociabilidad	Porcentaje
Bueno	15	48%
Regular	16	52%
Total general	31	100%

Figura 72
Entrevista colaboradores
Conocimiento de trabajo

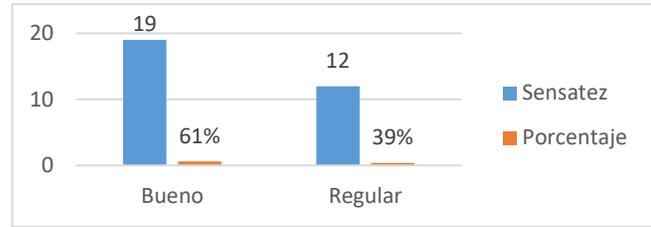


En la tabla 70 se puede observar que 0% del personal administrativos entrevistados es óptimo en Sociabilidad, 48% es bueno y 52% es regular.

Tabla 75
Entrevista colaboradores Sensatez

Contestación	Sensatez	Porcentaje
Bueno	19	61%
Regular	12	39%
Total general	31	100%

Figura 73
Entrevista colaboradores Sensatez

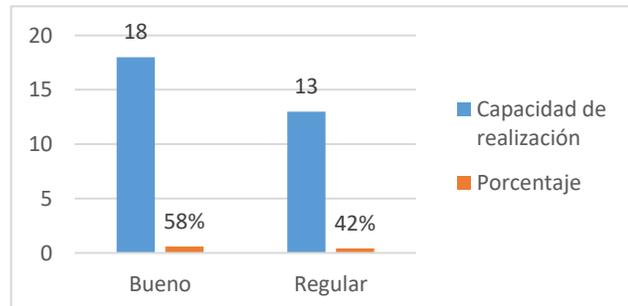


En la tabla 75 se puede observar que 0% del personal administrativos entrevistados es óptimo en Sensatez, 61% es bueno y 39% es regular.

Tabla 76
Entrevista colaboradores Capacidad de realización

Contestación	Capacidad de realización	Porcentaje
Bueno	18	58%
Regular	13	42%
Total general	31	100%

Figura 74
Entrevista colaboradores Capacidad de realización

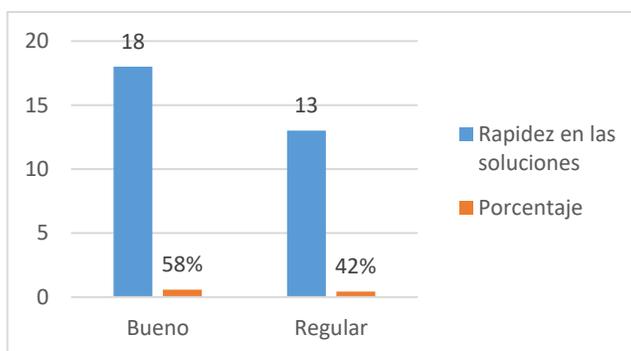


En la tabla 76 se puede observar que 0% del personal administrativos entrevistados es óptimo en Capacidad de realización, 58% es bueno y 42% es regular.

Tabla 77
Entrevista colaboradores Rapidez de soluciones

Contestación	Rapidez en las soluciones	Porcentaje
Bueno	18	58%
Regular	13	42%
Total general	31	100%

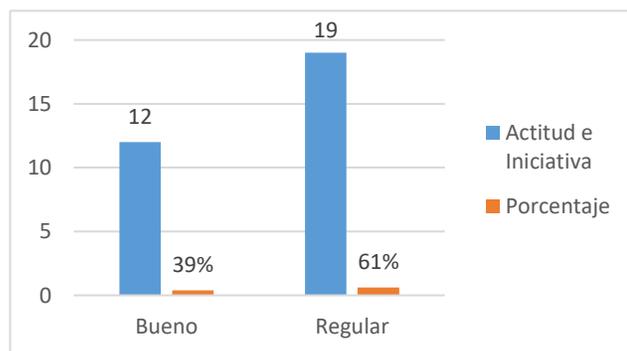
Figura 75
Entrevista colaboradores Rapidez de Soluciones



En la tabla 77 se puede observar que 0% del personal administrativos entrevistados es óptimo en Rapidez de soluciones, 58% es bueno y 42% es regular.

Tabla 78 *Entrevista colaboradores Actitud e iniciativa* **Figura 76** *Entrevista colaboradores Actitud e iniciativa*

Contestación	Actitud e Iniciativa	Porcentaje
Bueno	12	39%
Regular	19	61%
Total general	31	100%

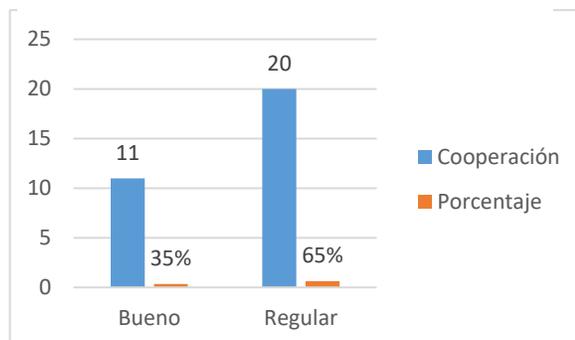


En la tabla 78 se puede observar que 0% del personal administrativos entrevistados es óptimo en Actitud e iniciativa, 39% es bueno y 61% es regular.

Tabla 79
Entrevista colaboradores Cooperación

Contestación	Cooperación	Porcentaje
Bueno	11	35%
Regular	20	65%
Total general	31	100%

Figura 77
Entrevista colaboradores Cooperación

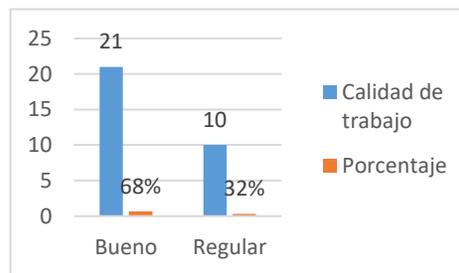


En la tabla 79 se puede observar que 0% del personal administrativos entrevistados es óptimo en Cooperación, 35% es bueno y 65% es regular.

Tabla 80
Entrevista colaboradores Calidad de trabajo

Contestación	Calidad de trabajo	Porcentaje
Bueno	21	68%
Regular	10	32%
Total general	31	100%

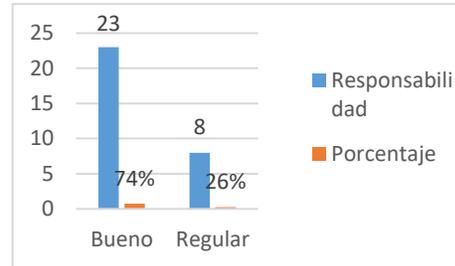
Figura 78
Entrevista colaboradores Calidad de trabajo



En la tabla 80 se puede observar que 0% del personal administrativos entrevistados es óptimo en Calidad de trabajo, 68% es bueno y 32% es regular.

Tabla 81*Entrevista Administración Responsabilidad*

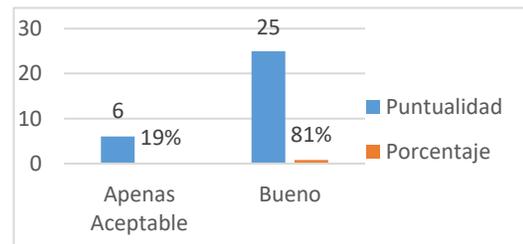
Contestación	Responsabilidad	Porcentaje
Bueno	23	74%
Regular	8	26%
Total general	31	100%

Figura 79*Entrevista colaboradores Responsabilidad*

En la tabla 81 se puede observar que 0% del personal administrativos entrevistados es óptimo en Responsabilidad, 74% es bueno y 26% es regular.

Tabla 82*Entrevista administración Puntualidad*

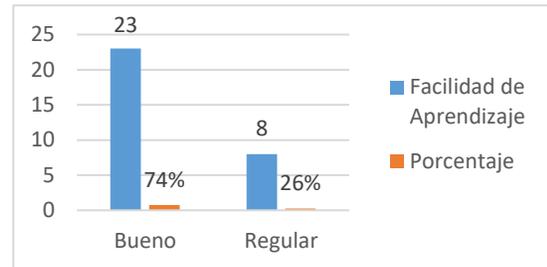
Contestación	Puntualidad	Porcentaje
Apenas Aceptable	6	19%
Bueno	25	81%
Total general	31	100%

Figura 80*Entrevista colaboradores Puntualidad*

En la tabla 82 se puede observar que 0% del personal administrativos entrevistados es óptimo en Puntualidad, 19% es Apenas aceptable y 81% es bueno.

Tabla 83*Entrevista colaboradores Facilidad de aprendizaje*

Contestación	Facilidad de Aprendizaje	Porcentaje
Bueno	23	74%
Regular	8	26%
Total general	31	100%

Figura 81*Entrevista colaboradores Facilidad de Aprendizaje*

En la tabla 83 se puede observar que 0% del personal administrativos entrevistados es óptimo en Facilidad de aprendizaje, 74% es Bueno y 26% es Regular.

Capítulo III: Resumen De Los Resultados

Resultados Síndrome de burnout Encuesta al personal administrativo

Nivel de Agotamiento Emocional Personal Administrativo

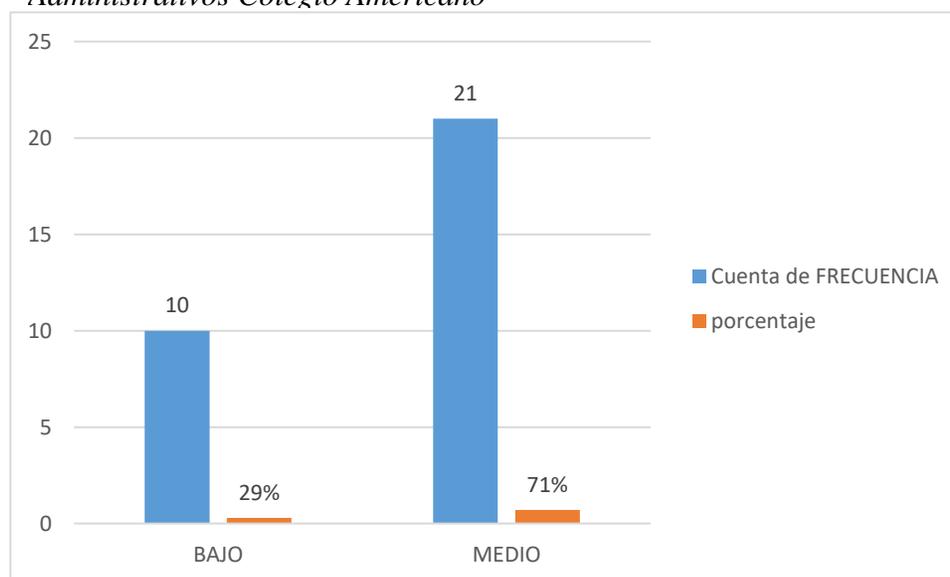
Tabla 84

Nivel de agotamiento emocional en los colaboradores Administrativos Colegio Americano

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	10	29%
MEDIO	21	71%
Total general	31	100%

Figura 82

Nivel de agotamiento emocional en los colaboradores Administrativos Colegio Americano



Nivel de Despersonalización Personal Administrativo

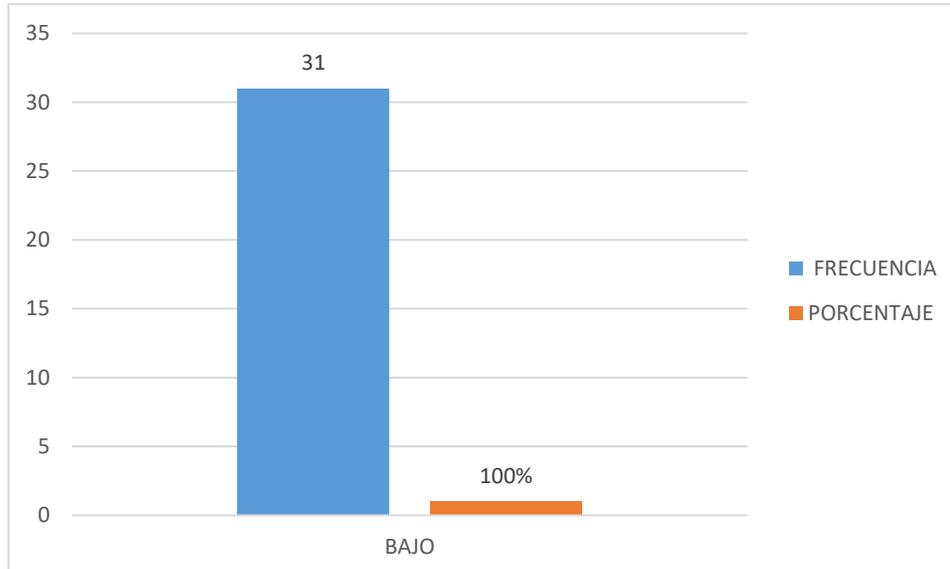
Tabla 85

Nivel de despersonalización en los colaboradores Administrativos del Colegio Americano

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	31	100%
Total general	31	100%

Figura 83

Nivel de despersonalización en los colaboradores Administrativos del Colegio Americano



Nivel de realización personal Colaboradores Administrativos

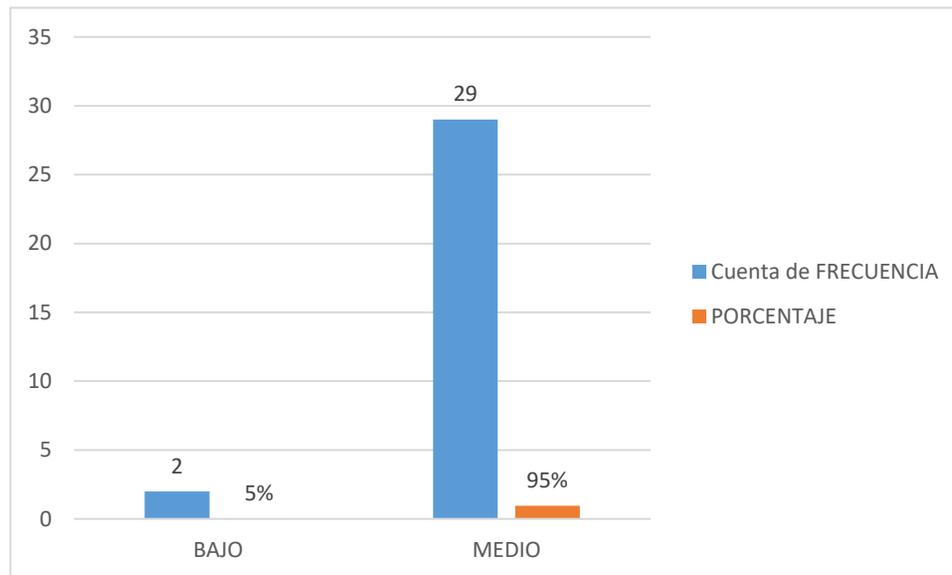
Tabla 86

Nivel de realización personal en los colaboradores Administrativos del Colegio Americano

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	2	5%
MEDIO	29	95%
Total general	31	100%

Figura 84

Nivel de realización personal en los colaboradores Administrativos del Colegio Americano



Resultados Síndrome de burnout Encuesta a Docentes

Nivel de Agotamiento Emocional Personal Docente

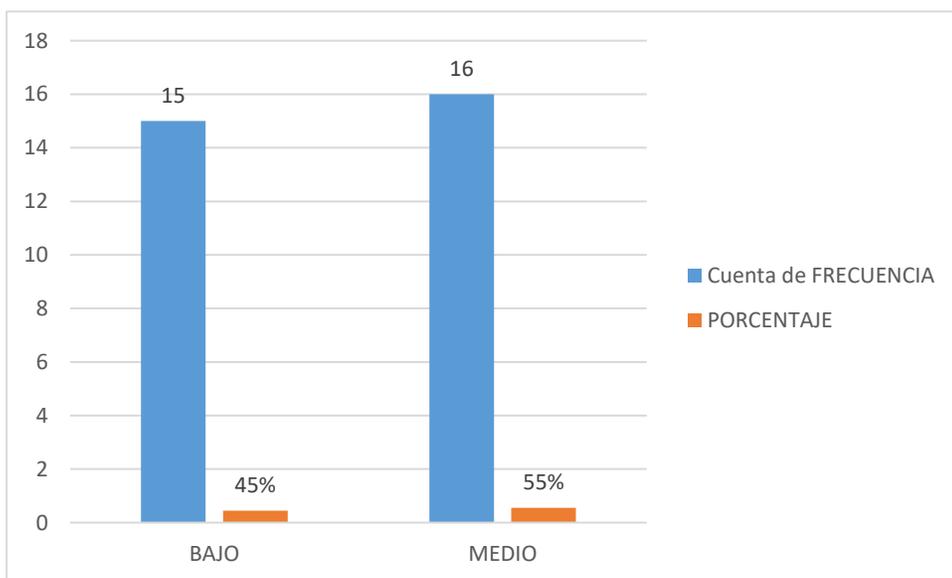
Tabla 87

Nivel de agotamiento emocional Docentes Colegio Americano

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	15	45%
MEDIO	16	55%
Total general	31	100%

Figura 85

Nivel de agotamiento emocional Docentes Colegio Americano



Nivel de Despersonalización Personal Docente

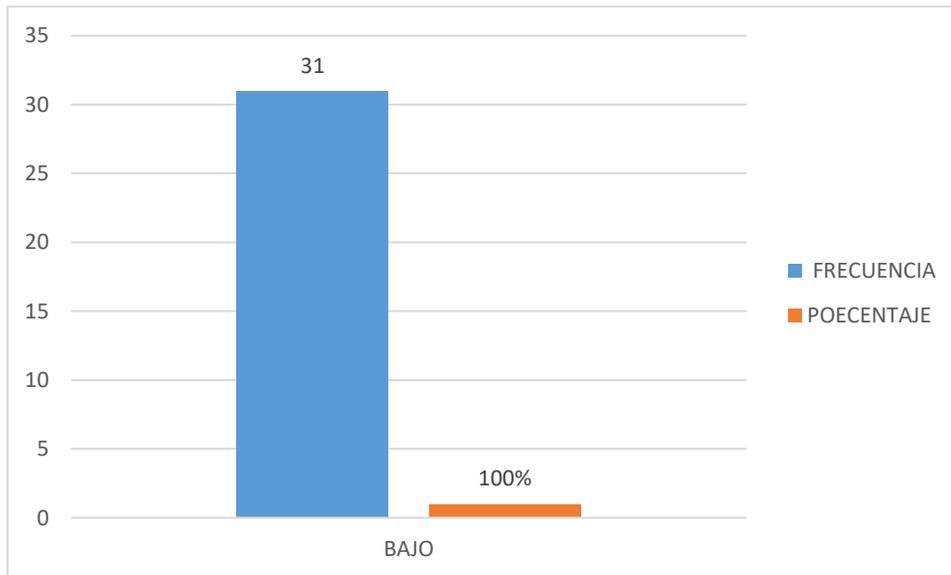
Tabla 88

Nivel de Despersonalización Docentes Colegio Americano

NIVEL	FRECUENCIA	POCENTAJE
BAJO	31	100%
Total general	31	100%

Figura 86

Nivel de Despersonalización Docentes Colegio Americano



Nivel de realización personal Colaboradores Docentes

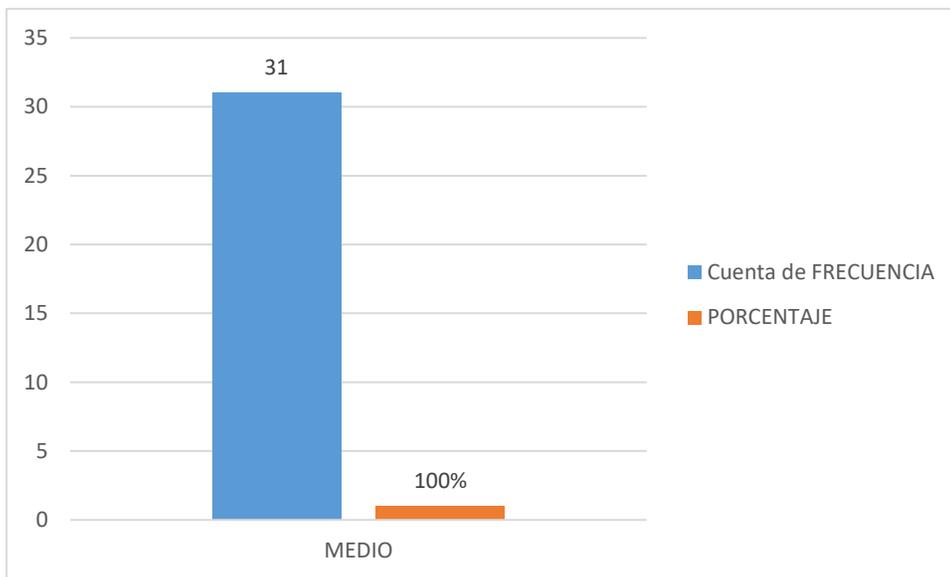
Tabla 89

Nivel de realización personal Docentes Colegio Americano

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDIO	31	100%
Total general	31	100%

Figura 87

Nivel de realización personal Docentes Colegio Americano



Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores del Área Académica

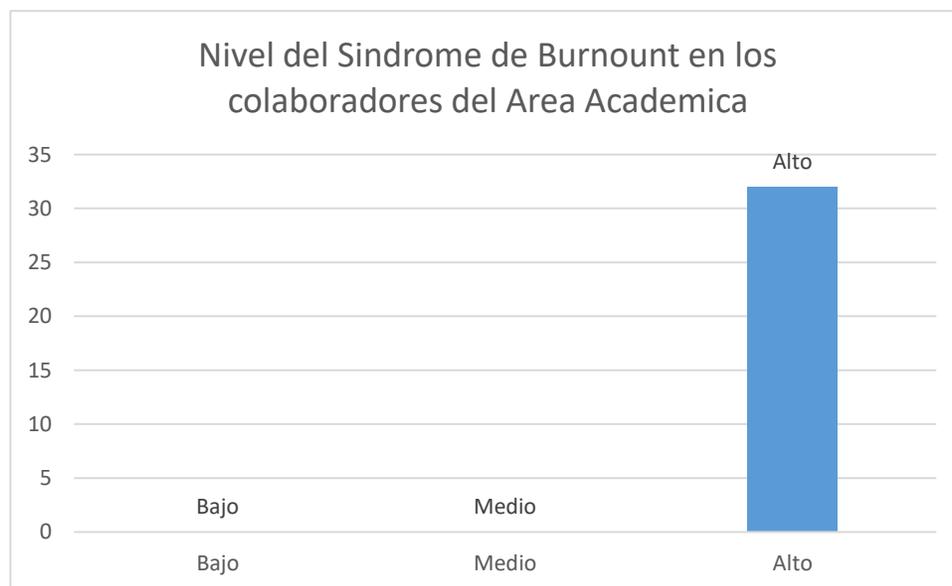
Tabla 90

Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores del Área Académica

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	0	0
Medio	0	0
Alto	31	100
Total	31	100

Figura 88

Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores del Área Académica



Análisis del Síndrome de burnout de los Resultados de la encuesta de todos los colaboradores

En los cuadros 84, 85 y 86 observamos que existe un nivel considerable de síndrome de burnout dentro del personal administrativo, siendo la dimensión de despersonalización el nivel más bajo afectada en un 100%. Valorando el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento entre compañeros.

Los resultados obtenidos en nivel de agotamiento emocional se encuentran que el 71% de los colaboradores están dentro de un nivel medio alto de agotamiento emocional si bien es cierto se valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del teletrabajo. En el nivel de realización personal podemos observar que el 95% de los colaboradores están dentro del nivel medio y bajo con un 5% que refleja el escaso compromiso en el cumplimiento de sus funciones, evaluando los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

En los cuadros 87, 88 y 89 observamos que existe un nivel considerable de síndrome de burnout dentro del personal docente, siendo la dimensión de realización personal y despersonalización los niveles más bajo afectada en un 100%. Valorando el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad, distanciamiento social y escaso compromiso en sus funciones evaluando los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Los resultados obtenidos en nivel de agotamiento emocional se encuentran que el 55% de los docentes están dentro de un nivel medio alto de agotamiento emocional si bien es cierto se valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del teletrabajo y la atención del cliente externo (estudiantes y padres de familia).

Resultados de Desempeño laboral - Entrevista a Docentes

Nivel de gestión de los colaboradores del Área Académica

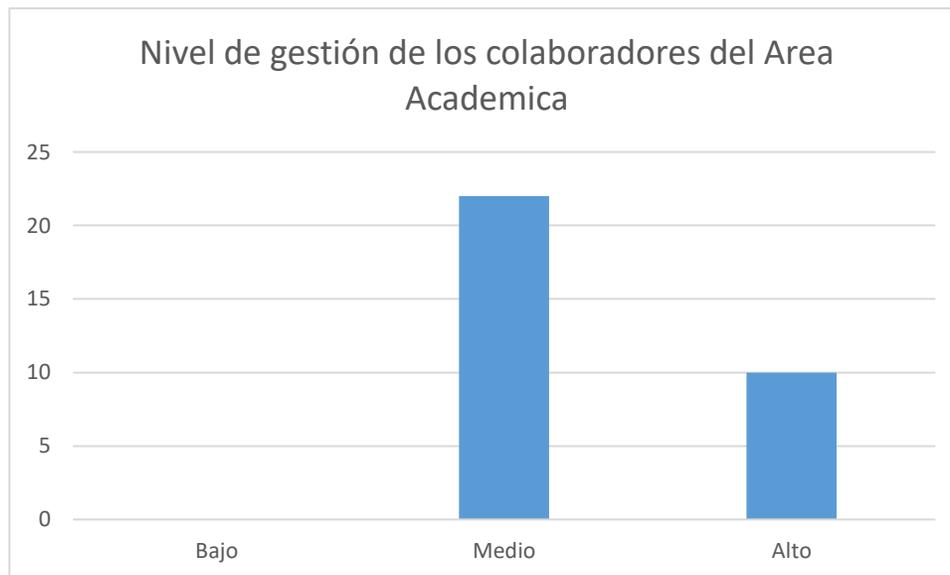
Tabla 91

Nivel de gestión de los colaboradores del Área Académica

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	0	0
Medio	22	68,75%
Alto	10	31,25%
Total	32	100

Figura 89

Nivel de gestión de los colaboradores del Área Académica



Nivel de liderazgo y trabajo en equipo de los colaboradores del Área Académica

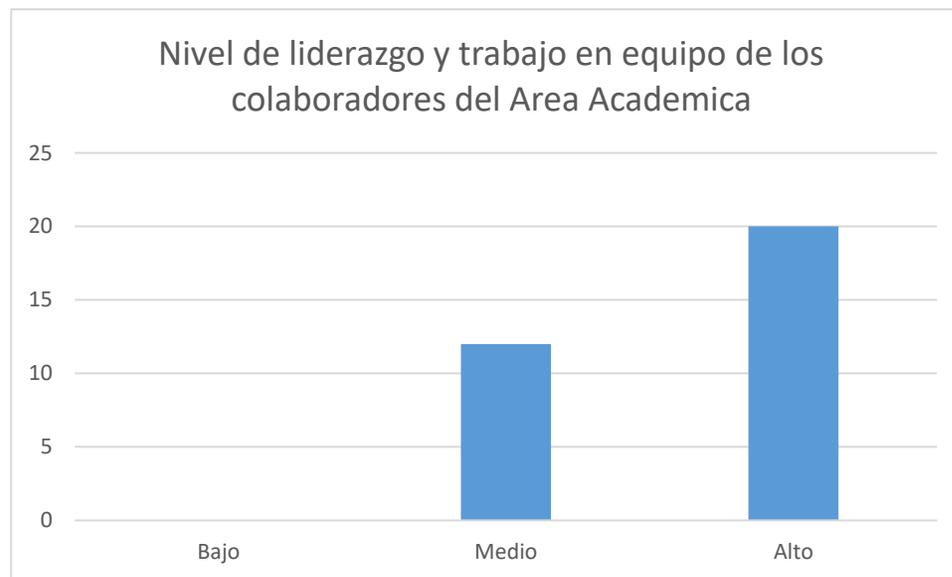
Tabla 92

Nivel de liderazgo y trabajo en equipo de los colaboradores del Área Académica

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	0	0
Medio	12	37,50%
Alto	20	62,50%
Total	32	100

Figura 90

Nivel de liderazgo y trabajo en equipo de los colaboradores del Área Académica



Nivel de desarrollo personal en el equipo de los colaboradores del Área Académica

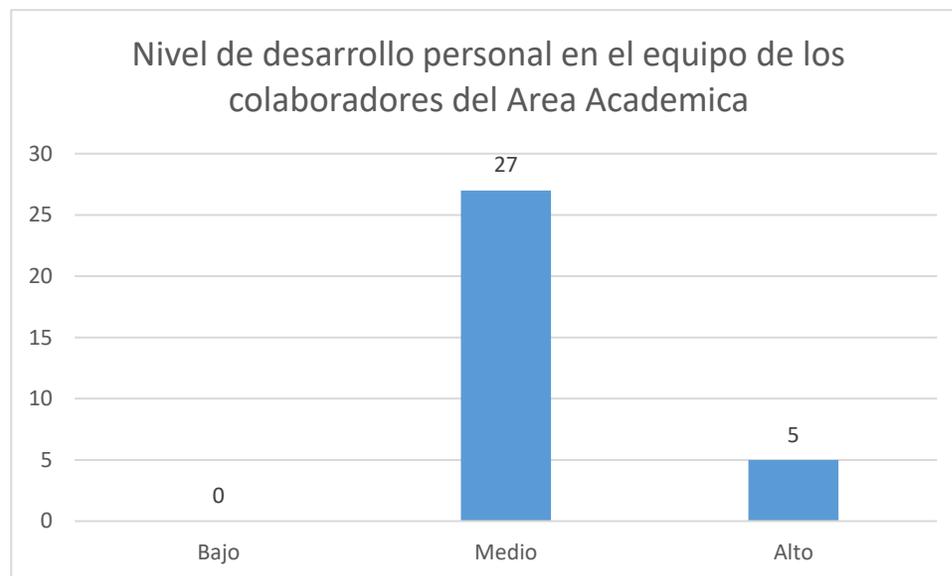
Tabla 93

Nivel de desarrollo personal en el equipo de los colaboradores del Área Académica

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	0	0
Medio	27	84,38%
Alto	5	15,63%
Total	32	100

Figura 91

Nivel de desarrollo personal en el equipo de los colaboradores del Área Académica



Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores del Área Académica

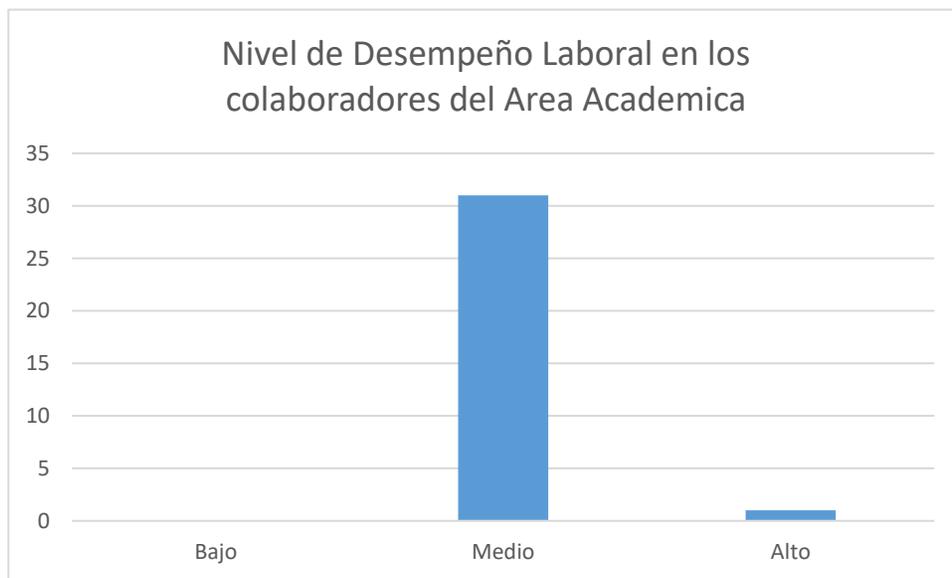
Tabla 94

Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores del Área Académica

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	0	0
Medio	31	96,88%
Alto	1	3,13%
Total	32	100

Figura 92

Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores del Área Académica



Discusión de resultados de Desempeño laboral del área académica

En los resultados del Desempeño laboral, se observa que la dimensión de gestión, alcanzan un nivel medio alto con el 68% de colaboradores; liderazgo y trabajo en equipo con un nivel alto don el 63% y la dimensión desarrollo personal un nivel medio con el 84%; en el cuadro 94 se observa que el nivel predominante de desempeño laboral es medio con el 96%. Concluyendo que el nivel predominante de desempeño laboral es medio lo cual indica que hay una tendencia media de acentuación de afectación en desempeño laboral en el área académica.

Resultados de Desempeño laboral - Entrevista a Personal Administrativo

Nivel de gestión de los colaboradores del Área Administrativa

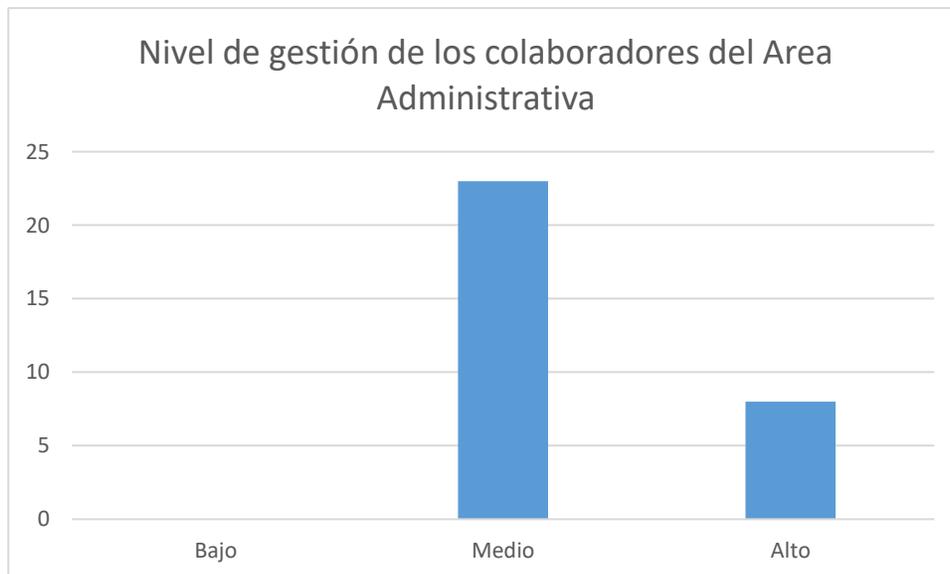
Tabla 95

Nivel de gestión de los colaboradores del Área Administrativa

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	0	0
Medio	23	74,19%
Alto	8	25,81%
Total	31	100

Figura 93

Nivel de gestión de los colaboradores del Área Administrativa



Nivel de liderazgo y trabajo en equipo de los colaboradores Área Administrativa

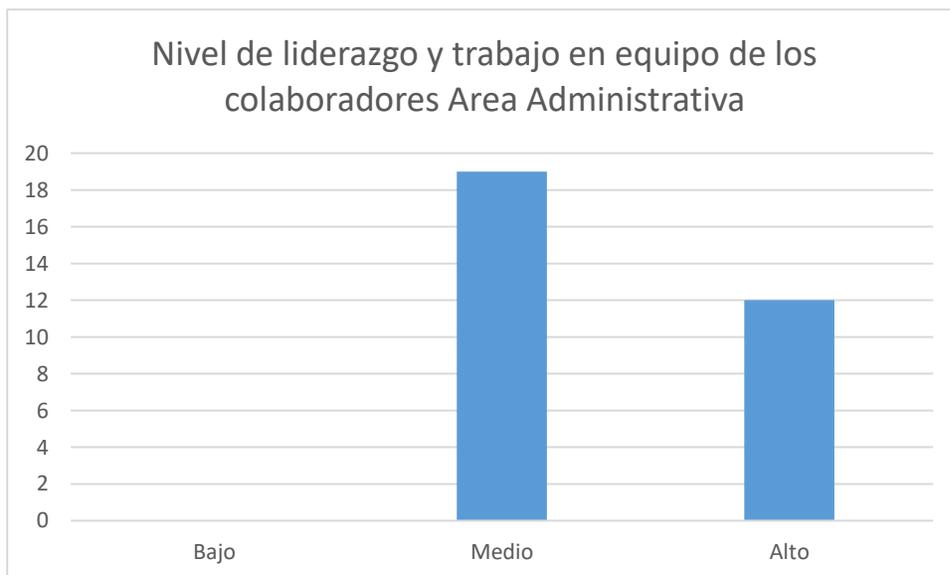
Tabla 96

Nivel de liderazgo y trabajo en equipo de los colaboradores Área Administrativa

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	0	0
Medio	19	61,29%
Alto	12	38,71%
Total	31	100

Figura 94

Nivel de liderazgo y trabajo en equipo de los colaboradores Área Administrativa



Nivel de desarrollo personal en el equipo de los colaboradores del Área administrativa

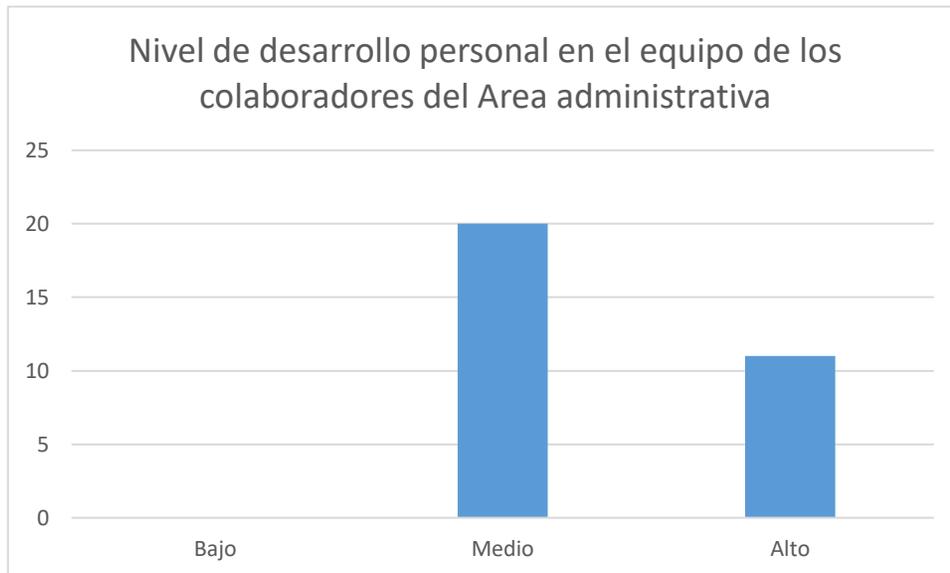
Tabla 97

Nivel de desarrollo personal en el equipo de los colaboradores del Área administrativa

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	0	0
Medio	20	64,52%
Alto	11	35,48%
Total	31	100

Figura 95

Nivel de desarrollo personal en el equipo de los colaboradores del Área administrativa



Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores del Área administrativa

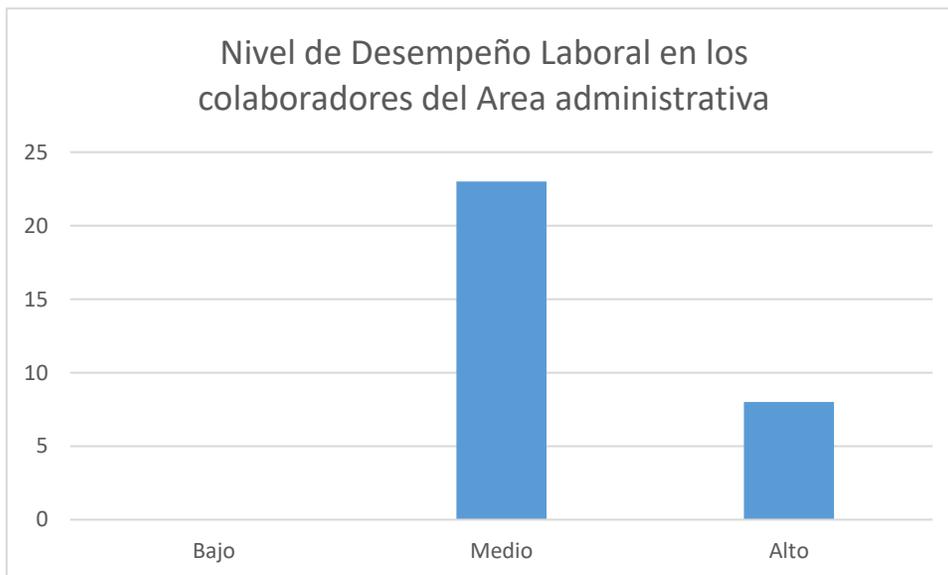
Tabla 98

Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores del Área administrativa

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	0	0
Medio	23	74,19%
Alto	8	25,00%
Total	32	100

Figura 96

Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores del Área administrativa



Discusión de resultados de Desempeño laboral del área administrativa

En los cuadros de nivel de gestión del personal administrativo, se observa un nivel medio con el 74% de colaboradores y un nivel alto en un 25%; liderazgo y trabajo en equipo con un nivel alto con el 61% y la dimensión desarrollo personal un nivel medio con el 64%; en el cuadro 95 en relación al desempeño general del personal administrativo se observa que el nivel predominante es medio con el 74%. Concluyendo que el nivel predominante de desempeño laboral en el personal administrativo es medio lo cual indica que hay una tendencia media de acentuación de afectación en desempeño laboral en el área administrativa.

Resultado General del Desempeño Laboral de los colaboradores del Colegio Americano de Guayaquil.

Nivel de gestión de todos los colaboradores de la institución

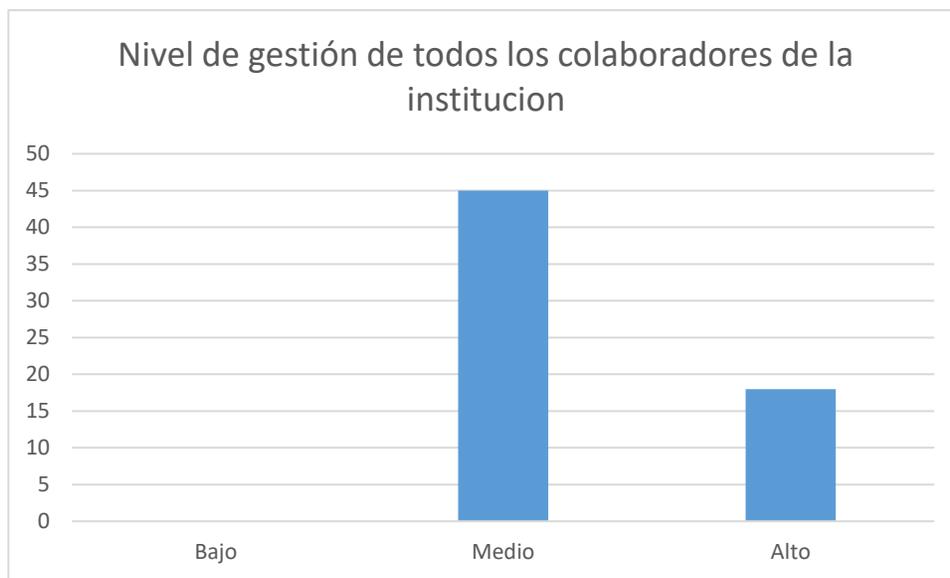
Tabla 99

Nivel de gestión de todos los colaboradores de la institución

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	0	0
Medio	45	71,43%
Alto	18	28,57%
Total	63	100

Figura 97

Nivel de gestión de todos los colaboradores de la institución



Nivel de liderazgo y trabajo en equipo de todos los colaboradores de la Institución

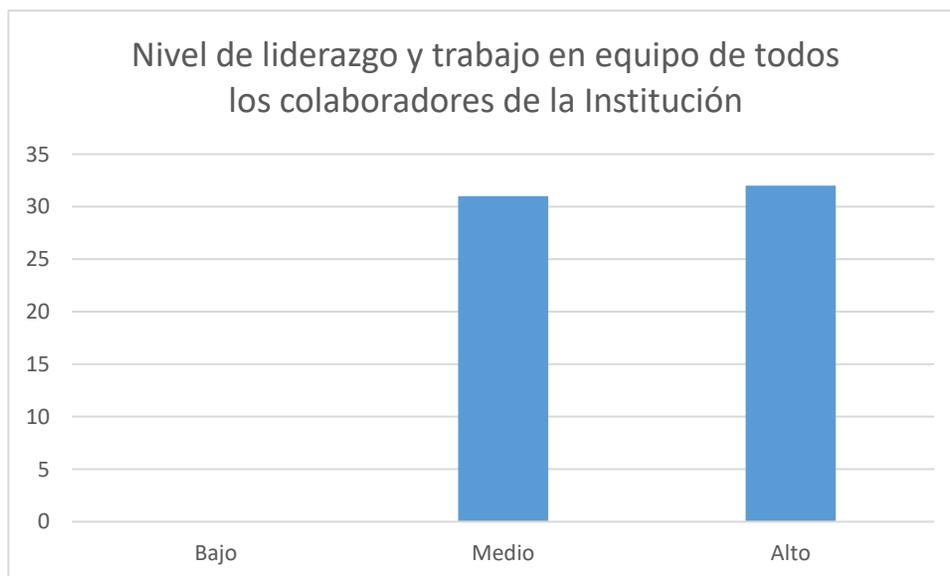
Tabla 100

Nivel de liderazgo y trabajo en equipo de todos los colaboradores de la Institución

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	0	0
Medio	31	49,21%
Alto	32	50,79%
Total	63	100

Figura 98

Nivel de liderazgo y trabajo en equipo de todos los colaboradores de la Institución



Nivel de desarrollo personal en todos los colaboradores de la Institución

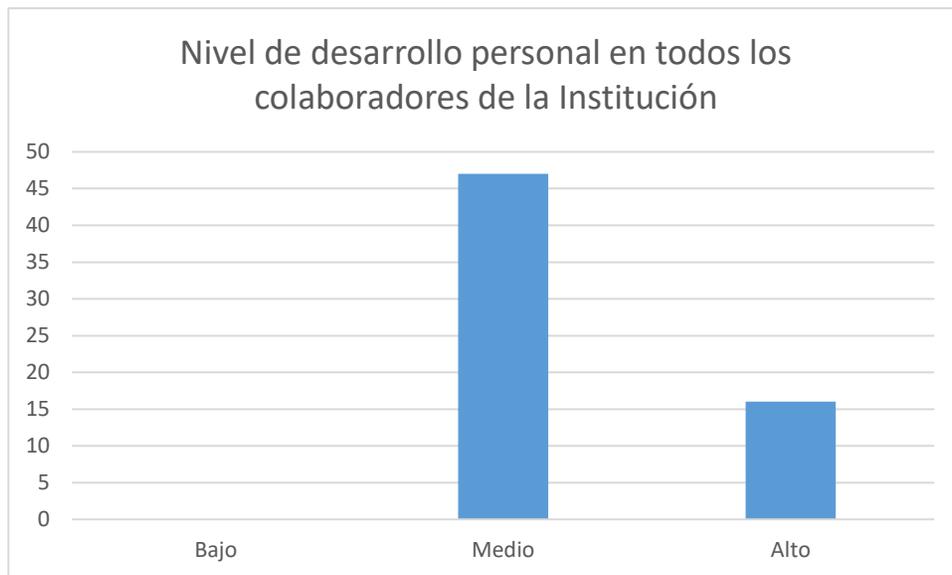
Tabla 101

Nivel de desarrollo personal en todos los colaboradores de la Institución

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	0	0
Medio	47	74,60%
Alto	16	25,40%
Total	63	100

Figura 99

Nivel de desarrollo personal en todos los colaboradores de la Institución



Relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo

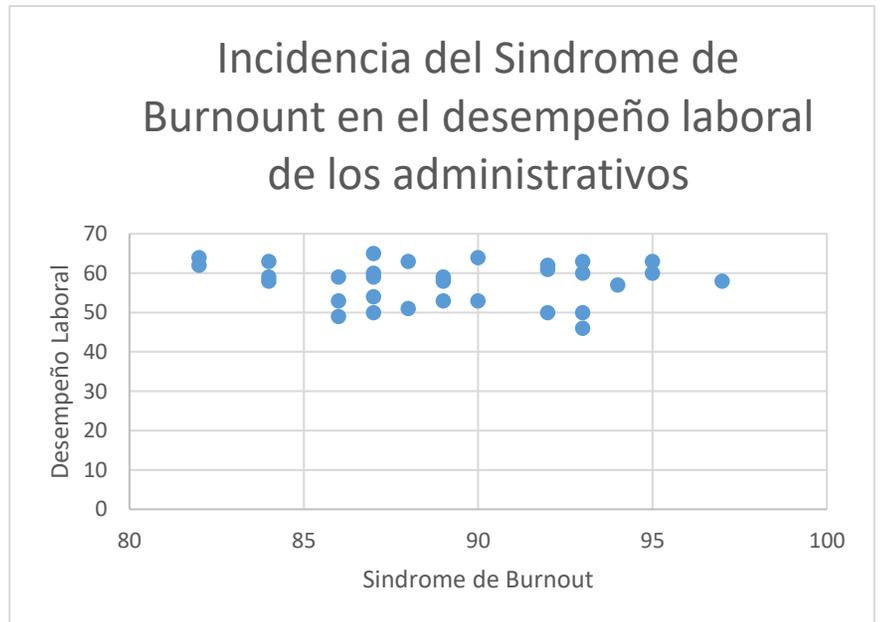
Tabla 103

Relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo

síndrome de burnout	Desempeño laboral
87	65
95	60
89	58
82	64
82	62
92	62
93	60
92	50
93	63
90	64
97	58
88	51
94	57
86	53
87	50
87	60
92	61
84	59
86	59
90	53
86	49
89	53
93	50
93	46
95	63
87	54
84	58
84	63
88	63
89	59
87	59

Figura 101

Relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo



Incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de todos los colaboradores

Tabla 104

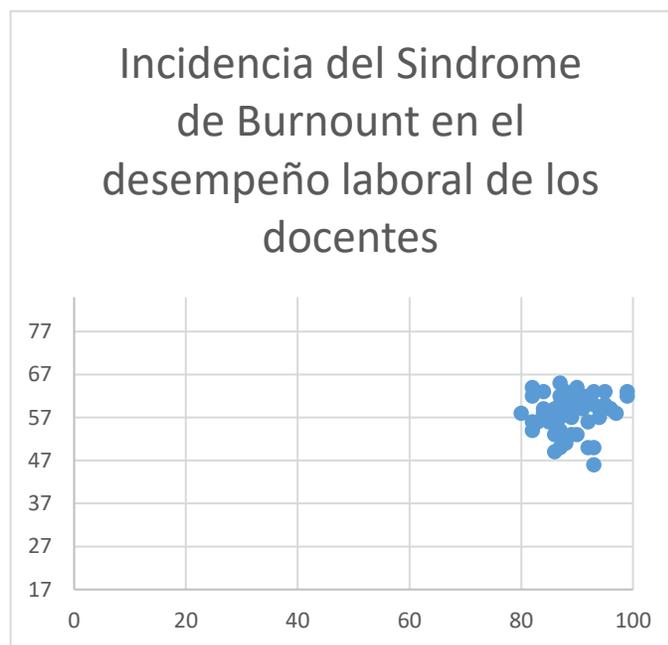
Incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de todos los colaboradores

síndrome de burnout	Desempeño laboral
87	65
95	60
89	58
82	64
82	62
92	62
93	60
92	50
93	63
90	64
97	58
88	51
94	57
86	53
87	50
87	60
92	61
84	59
86	59
90	53
86	49
89	53
93	50
93	46
95	63
87	54
84	58
84	63
88	63
89	59
87	59
99	63
99	62
96	59

89	58
91	62
92	56
85	57
91	59
82	54
83	56
88	59
88	62
85	56
87	57
89	59
89	62
80	58
91	60
85	57
89	60
87	62
89	57
87	58
82	56
92	61
89	58
89	60
96	59
94	59
90	62
87	58

Figura 102

Incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de todos los colaboradores



Discusión de resultados de Desempeño laboral de todo el personal evaluado del Colegio Americano de Guayaquil.

En relación a las hipótesis establecidas en el documento.

Ho: La mediana de las diferencias entre síndrome de burnout y desempeño laboral es igual a cero.

H1: La mediana de las diferencias entre síndrome de burnout y desempeño laboral no es igual a cero.

Se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alternativa por lo tanto con la data que tenemos no se puede afirmar que hay una relación entre el síndrome y el desempeño ya que debe haber alguna variable que este modelo no está incorporando en nuestro estudio.

Se utilizó la prueba de normalidad para examinar los datos, se utilizó Kolmogorov-Sminov encontrando que la data de Desempeño laboral no cumple con la normalidad de los datos.

Tabla 105
Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
sindrome_de_burnout	,144	43	,026	,973	43	,387
Desempeño laboral	,123	43	,099	,944	43	,036

Se utilizó el método de prueba no paramétrico de Wilcoxon para dos muestras relacionadas. Los datos son ordinales (escala de Likert)

Figura 103*Resumen de Contraste de Hipótesis***Resumen de contrastes de hipótesis**

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La mediana de las diferencias entre <code>sindrome_de_burnout</code> y <code>Desempeño_Laboral</code> es igual a 0.	Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas	,000	Rechace la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es ,05.

Capítulo IV: Propuesta

Tema

Políticas para apoyar a los trabajadores en la introducción y el mantenimiento de un teletrabajo eficaz.

Datos Informativos

1. Institución ejecutora: Colegio Americano de Guayaquil
2. Beneficiarios: El personal Administrativo y Docente del Colegio Americano de Guayaquil
3. Ubicación:
 - País: Ecuador
 - Ciudad: Guayaquil

Antecedentes de la Propuesta

Los resultados obtenidos en la investigación realizada, determinan la necesidad de estructurar y desarrollar políticas que nos permitan reducir el estrés laboral del colaborador durante el teletrabajo dando solución al problema existente en el Colegio Americano de Guayaquil., en la cual, no se ha aplicado ningún tipo de política para gestionar adecuadamente los posibles riesgos asociados al estrés laboral, en el sistema de teletrabajo de los colaboradores administrativos y docentes del Colegio Americano de Guayaquil que es la empresa de nuestro estudio para lo cual se plantea los siguientes objetivos.

Objetivos

Objetivo General:

Elaborar políticas que permitan gestionar adecuadamente el estrés laboral en los trabajadores del Colegio Americano de Guayaquil en el año 2021.

Objetivos Específicos:

- Establecer estrategias para gestionar los riesgos del estrés laboral causado por el teletrabajo en el Colegio Americano de Guayaquil.
- Crear un ambiente positivo para el mejor desarrollo de las actividades laborales en el Colegio Americano de Guayaquil.

Justificación

Actualmente la cantidad de personas que teletrabajan a tiempo parcial o a tiempo completo ha ido aumentando gradualmente sin dudas la pandemia ha acelerado la adopción, por parte de los empleadores, de las modalidades de teletrabajo.

Para este efecto de la ausencia de apoyo social se ven reflejados por los sentimientos de éxitos o fracaso profesional. Disponer de un buen grupo de apoyo permite manejar mejor las situaciones conflictivas, permite compartir experiencias, y diferentes puntos de vista sobre situaciones concretas, mejorar y obtener nuevas posibilidades, aumentar el conocimiento, la formación y prevenir de situaciones de estrés tras el reconocimiento por parte de los compañeros y de la organización acerca de los riesgos psicosociales. También permite la obtención de comprensión, y refuerzo positivo tras el trabajo bien hecho. La necesidad de aplicar políticas para gestionar adecuadamente los posibles riesgos asociados al estrés laboral causado por el teletrabajo y sus efectos en la salud mental y física responde a los resultados encontrados en la población investigada; ya que se encontró un alto índice

de estrés, los cuales deben ser revisados tomando en cuenta la intervención de estrategias adecuadas, pretendiendo disminuir esta problemática.

Desarrollo de Propuesta

Existe el apoyo por parte del Presidente del Directorio del Colegio Americano de Guayaquil, para la aplicación de políticas que permitirán gestionar los riesgos asociados al estrés laboral causado por el teletrabajo, así como también se cuenta con la disposición de los colaboradores para lograr el mejor desempeño de la empresa en estudio.

Políticas para apoyar los trabajadores en la introducción y el mantenimiento de un teletrabajo eficaz.

De acuerdo con lo señalado por la (Organización Internacional del Trabajo, 2020) la naturaleza devastadora de la pandemia de COVID-19 ha hecho necesarias respuestas rápidas y drásticas para limitar las interacciones sociales con el fin de frenar la propagación del virus y asegurar que los sistemas de salud no se saturen. Entre estas medidas se encuentran el cierre temporal de empresas no esenciales y otras organizaciones, así como políticas que los alienten a permitir que los trabajadores cuyas funciones sean compatibles con el teletrabajo trabajen desde su casa.

Sin embargo, el paso del trabajo en la oficina al teletrabajo no fue una transición sencilla ni libre de obstáculos para todas las empresas y organizaciones públicas, especialmente para las que tenían una limitada experiencia previa en el teletrabajo. Entre las razones de la dificultad para realizar esta transición se encontraban las siguientes:

- Cultura organizativa,
- Falta de herramientas y dispositivos informáticos apropiados,
- Procesos complicados basados en documentos impresos,

- Falta de habilidades y recursos de formación para apoyar a los equipos que teletrabajan,
- Falta de directrices internas de salud y seguridad para el trabajo en casa,
- Legislación laboral en la que los teletrabajadores no tienen los mismos derechos y protecciones que los trabajadores de oficina y
- Preocupaciones sobre la seguridad de los datos y cuestiones de privacidad.

Aumentar la posibilidad de optar por el teletrabajo es una responsabilidad compartida entre los departamentos y la organización, ofrecer asesoramiento, recursos de información, seminarios virtuales y apoyo financiero durante la pandemia y después de ella, estos diversos actores pueden contribuir a una transición más fluida del trabajo en la oficina al teletrabajo.

Acciones para apoyar a los trabajadores en relación con el teletrabajo

- a) Proporcionar información actualizada, fiable y accesible a todos los interesados en relación con el teletrabajo durante la pandemia de COVID-19.
- b) Informar sobre la aplicabilidad de los derechos y obligaciones existentes y los cambios que se han adoptado debido a la pandemia.
- c) Asesorar u orientar sobre el equipo mínimo necesario para el teletrabajo (como las computadoras y aplicaciones informáticas).
- d) Proporcionar información concisa y concienciar sobre la salud y la seguridad, incluida la ergonomía correcta.
- e) Emitir recomendaciones sobre cómo prevenir las amenazas a la seguridad cibernética mientras los empleados trabajan desde sus casas y ofrecer orientación

sobre cómo los empleadores pueden cumplir con las normas de protección de datos y de privacidad.

Este tipo de capacitaciones se va a desarrollar con personal interno del Colegio Americano ya que actualmente contamos con el personal capacitado para realizar este tipo de capacitaciones y no se realizaría ningún tipo de gasto económico en relación a capacitadores.

Para lo cual se ha establecido un cronograma tentativo de cada departamento encargado y tema a desarrollar con su respectiva fecha.

El departamento encargado de comunicar a los colaboradores de las capacitaciones con sus respectivos horarios será el área de Recursos Humanos por medio del correo institucional previa autorización del Director encargado.

Departamentos que realizarán las charlas serán los siguientes:

- Departamento de Salud Ocupacional.
- Departamento de Sistemas.
- Departamento Medico.
- Recursos Humanos.

Director encargado: Director Administrativo.

Financiamiento: Recursos propios de la empresa.

Costo de la propuesta: Plan anual de plataforma Zoom: \$3,500.00

Inicio de la propuesta: Mes de abril.

Cronograma

Tabla 106
Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE ABRIL																				
ACTIVIDAD	Semana 1					Semana 2					Semana 3					Semana 4				
	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V
a) Proporcionar información actualizada, fiable y accesible a todos los interesados en relación con el teletrabajo durante la pandemia de COVID-19.			USSO																	
b) Informar sobre la aplicabilidad de los derechos y obligaciones existentes y los cambios que se han adoptado debido a la pandemia.						RRHH														
c) Asesorar u orientar sobre el equipo mínimo necesario para el teletrabajo (como las computadoras y aplicaciones informáticas).	SISTEMAS																			
d) Proporcionar información concisa y concienciar sobre la salud y la seguridad, incluida la ergonomía correcta.											USSO Y DPTO. MEDICO									
e) Emitir recomendaciones sobre cómo prevenir las amenazas a la seguridad cibernética mientras los empleados trabajan desde sus casas y ofrecer orientación sobre cómo los empleadores pueden cumplir con las normas de protección de datos y de privacidad.																SISTEMAS				

Proporcionar diversas formas de apoyo financiero, administrativo y otras ayudas a los colaboradores mediante:

- a) Apoyo para la compra o traslado de equipos que permitan a los empleados trabajar desde casa.
- b) Servicios de capacitación para apoyar el cambio al teletrabajo.
- c) Medidas de apoyo económico, como el aplazamiento de los pagos para el personal que ha realizado préstamos o anticipos a la institución, con la condición de que se permita y anime a sus trabajadores a trabajar desde casa.
- d) Agilización de algunos procedimientos burocráticos relativos al lugar de trabajo, por ejemplo, en lo que respecta a las evaluaciones de la salud y la seguridad del entorno de la oficina en el hogar.
- e) Flexibilización de los reglamentos existentes según corresponda (por ejemplo, la obligación del empleador de proporcionar asientos ergonómicos o de firmar un acuerdo de teletrabajo antes del comienzo del período de teletrabajo).

Apoyar a los trabajadores mediante:

- a) La introducción de nuevas reglamentaciones de teletrabajo, según proceda, que pueden incluir mejores normas de protección para todos los trabajadores a distancia; referencias a la flexibilidad de los horarios de trabajo; la posibilidad de desconectarse del trabajo a horas específicas para el descanso y la vida personal; el uso adecuado de las herramientas TIC; medidas de higiene y seguridad; y derechos colectivos.

- b) La introducción de una flexibilidad adicional para los trabajadores en cuanto al horario de trabajo y el control de sus horarios (por ejemplo, la jornada laboral del tele trabajador puede comenzar más temprano o terminar más tarde en función de las necesidades individuales, como las responsabilidades de cuidado y las obligaciones de escolarización en el hogar).

La finalidad de esta propuesta es ofrecer recomendaciones prácticas para lograr un teletrabajo eficaz y reducir el estrés que afecta el desempeño laboral de los colaboradores debido al cambio de lugar o sitio para cumplir con sus funciones y que sean aplicables para todos los departamentos del Colegio Americano de Guayaquil, además de brindar apoyo a la empresa en la formulación de políticas y proporcionar un marco flexible mediante el cual la empresa puedan elaborar sus propias políticas y prácticas de teletrabajo.

Conclusiones

Podemos concluir que los hallazgos encontrados han sido aplicados únicamente a personal médico por el nivel de estrés laboral que tienen ya que su profesión ejerce más presión debido a la responsabilidad de salvar vidas humanas.

Analizando la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño de los colaboradores del Colegio Americano de Guayaquil se puede observar que el síndrome está presente dentro del personal del Colegio Americano de Guayaquil lo cual se comprobó mediante las encuestas y entrevistas realizadas al personal administrativo y docente.

Se observa que estadísticamente no existe ninguna relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de todos los colaboradores del colegio americano de Guayaquil, ya que este modelo ha sido aplicado en otros tipos de áreas, pero es la primera vez que lo aplicamos para evaluar al personal en el teletrabajo y existe algo que no hemos podido identificar que el modelo no lo considera.

En la actualidad para que cualquier empresa logre su permanencia y crecimiento, debe de considerar la importancia del capital humano dentro de la organización. Nuestro país debe de estar alerta a cualquier cambio que se va presentado a nivel mundial y por consiguiente preparar a sus recursos humanos, ya que actualmente en nuestro país el teletrabajo es una nueva realidad, se espera que la propuesta presentada sea considerada por las autoridades del Colegio Americano o sirva de guía para las organizaciones administrativas y académicas.

Recomendaciones

Se sugiere aplicar y dar un seguimiento continuo al plan de acción propuesto para verificar el progreso de los trabajadores y el cumplimiento de los objetivos detallados.

Realizar evaluaciones continuas con el objetivo de monitorear los niveles y estados de estrés, ansiedad y depresión. Tomar en cuenta los síntomas y signos que se encuentran presentes en los trabajadores, para eliminar estrés, ansiedad y depresión.

Es importante que las autoridades del Colegio Americano, conjuntamente con el departamento de Talento Humano tomen medidas preventivas que promuevan la salud física, emocional y mental del personal docente y administrativo, estas medidas deberán buscar el mejoramiento del ambiente laboral priorizando la autonomía, reconocimiento de logros, la interacción entre miembros de equipo, controlar el exceso de clientes y proporcionar el material necesario para el correcto desempeño de funciones durante el teletrabajo.

Se recomienda nuevas investigaciones que incorporen nuevas variables para poder modelar el impacto del síndrome de burnout y el desempeño laboral y realizar otro de estudio continuo para verificar en otro periodo de trabajo y comparar si existe algún tipo de relación del desempeño laboral y el síndrome de burnout.

Referencias

- aguaeden. (2020). *Aguaeden*. Obtenido de <https://www.aguaeden.es/blog/principales-claves-para-mejorar-el-desempeno-laboral>
- Arete Activa. (10 de Abril de 2018). Obtenido de <https://www.arete-activa.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>
- Arias Gomez , J., & Villasís Keever, M. (2016). *Revista Alergia México*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Badia Llobet, A. (6 de Mayo de 2019). *Psicologia-Online*. Obtenido de https://www.psicologia-online.com/sindrome-de-burnout-que-es-causas-sintomas-tratamiento-y-consecuencias-4538.html#anchor_3
- BigRider. (13 de 04 de 2018). *BigRider*. Obtenido de <http://sistemaderh.com/tipos-de-evaluacion-del-desempeno/>
- Bolivar, A. (2018). *Autoevaluación institucional para la mejora interna*. Obtenido de <https://www.centroderecursos.educarchile.cl/bitstream/handle/20.500.12246/53902/Autoevaluaci%C3%B3n-externa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavez, A. (28 de Septiembre de 2020). *Expreso*. Obtenido de <https://www.expreso.ec/buenavida/burnout-tiempos-coronavirus-evitarlo-teletrabajo-90786.html>
- Chavez, C. A. (28 de Septiembre de 2016). Obtenido de <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/55/56>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del talento Humano*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- comercio, E. (15 de febrero de 2017). *El comercio*. Obtenido de El comercio: <https://www.elcomercio.com/tendencias/estres-insomnio-consecuencias-teletrabajo-estudio.html>
- Control Group. (05 de Octubre de 2017). Obtenido de <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>

- Diaz, J. (22 de Noviembre de 2017). Obtenido de <https://javierdisan.com/2017/11/22/big-five/>
- Edenred. (2020). Obtenido de <https://blog.edenred.es/como-evaluar-rendimiento-empleados/>
- Escobar, D. P. (16 de 05 de 2016). *Instituto de Neurociencias*. Obtenido de Instituto de Neurociencias: <https://institutoneurociencias.med.ec/component/k2/item/15033-sindrome-de-burnout-14-signos-de-agotamiento-laboral%20>
- Escobar, P. (16 de Mayo de 2016). *Instituto de Neurociencias*. Obtenido de <https://institutoneurociencias.med.ec/component/k2/item/15033-sindrome-de-burnout-14-signos-de-agotamiento-laboral#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20tambi%C3%A9n,de%20motivaci%C3%B3n%20absoluta%2C%20entre%20otros.>
- Escobar, P. (16 de Mayo de 2016). *Instituto de Neurociencias*. Obtenido de Instituto de Neurociencias: <https://institutoneurociencias.med.ec/component/k2/item/15033-sindrome-de-burnout-14-signos-de-agotamiento-laboral>
- Garcia, J. (2017). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
- Gomez , S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Henderson, K. (2020). Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/cules-son-los-diferentes-tipos-de-evaluacin-del-desempeo-4474.html>
- Hernandez , R. (2014). Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernandez, J. (12 de Septiembre de 2020). *Think Big / Empresas*. Obtenido de Think Big / Empresas: <https://empresas.blogthinkbig.com/el-sindrome-del-burnout-ataca-a-los-teletrabajadores/>
- Ive Consultores. (2020). *Ive Consultores*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/test-evaluacion-desempeno-laboral/#:~:text=Un%20test%20de%20evaluacion%20de%20desempe%C3%B1o>

%20laboral%20es%20una%20herramienta,y%20satisfacci%C3%B3n%20de%20t
us%20empleados.

La hora. (13 de 08 de 2020). *La hora*. Obtenido de La hora:
[https://lahora.com.ec/tungurahua/noticia/1102325077/mas-esfuerzo-y-menos-
ingresos-con-teletrabajo-](https://lahora.com.ec/tungurahua/noticia/1102325077/mas-esfuerzo-y-menos-
ingresos-con-teletrabajo-)

Martinez, S. (02 de Octubre de 2015). *Cuidate Plus*. Obtenido de
[https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-
burnout.html](https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-
burnout.html)

MASLACH, C., & JACKSON, S. (1981). *The measurement of experienced burnout*.
Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.4030020205>

Medicos y Pacientes .com. (28 de Mayo de 2019). *Medicos y pacientes*. Obtenido de
[http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-
el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado](http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-
el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado)

Navarro, J. (22 de Agosto de 2016). *REVISTA DEL INSTITUTO DE ESTUDIOS
INTERDISCIPLINARIOS EN DERECHO SOCIAL Y RELACIONES DEL
TRABAJO*. Obtenido de [http://revista-ideides.com/un-poco-de-historia-sobre-el-
burnout-nuevo-2016/](http://revista-ideides.com/un-poco-de-historia-sobre-el-
burnout-nuevo-2016/)

Omint. (2019). *Omint*. Obtenido de
[http://www.omint.com.ar/website2/Portals/0/images/news-
prestadores/CUESTIONARIO-BURNOUT-INTERACTIVO.PDF](http://www.omint.com.ar/website2/Portals/0/images/news-
prestadores/CUESTIONARIO-BURNOUT-INTERACTIVO.PDF)

Organizacion Internacional del Trabajo. (2020). Obtenido de
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---
travail/documents/publication/wcms_758007.pdf#page=7&zoom=100,0,0](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---
travail/documents/publication/wcms_758007.pdf#page=7&zoom=100,0,0)

Prevecon. (13 de 04 de 2018). *Prevecon*. Obtenido de [https://prevecon.org/es/el-estres-
laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/](https://prevecon.org/es/el-estres-
laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/)

Prevencon Seguridad y salud. (13 de Abril de 2018). *Prevencon Seguridad y salud*.
Obtenido de [https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-
consecuencias-y-como-prevenirlo/](https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-
consecuencias-y-como-prevenirlo/)

Questionpro. (2020). *Questionpro*. Obtenido de Questionpro:
<https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-evaluacion-de-desempeno/>

- Quiron Prevencion. (24 de JULIO de 2018). *Quiron Prevencion*. Obtenido de <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo>
- Ribeiro, L. (2018). *La comunicación eficaz: Transforme su vida personal y profesional*. Barcelona: Urano. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Rivero-Remírez, Y. (04 de 2019). *Revista Archivo Médico de Camagüey*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159
- RRHH Digital. (2018). Obtenido de http://www.rrhhdigital.com/secciones/mercado-laboral/129908/Como-aumentar-el-rendimiento-laboral?target=_self
- Sy Corvo, H. (2020). *Lidefer.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Talavera Macias, D. (17 de 10 de 2017). Obtenido de <http://evaldesempeno.blogspot.com/2017/10/ventajas-y-desventajas-de-la-evaluacion.html>
- Wolfe, M. (1 de 02 de 2018). Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13182112/ventajas-y-desventajas-de-la-autoevaluacion>
- Worki 360. (2019). *Worki360*. Obtenido de <https://www.worki360.com/Home/Desempe%C3%B1o26>
- WorkMeter. (26 de Septiembre de 2012). Obtenido de <https://es.workmeter.com/blog/como-mejorar-desempeno-laboral-de-trabajadores>
- XLSEMANAL. (12 de Julio de 2019). Obtenido de <https://www.xlsemanal.com/conocer/salud/20190712/sindrome-trabajador-quemado-fases-psicologia-estres.html>

Anexos

Anexo 01: Encuesta Docentes

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT							
<p>Estimado(a) colaborador(a): A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas buenas o malas. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de desempeño. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, marcando con una "X" en la casilla correspondiente. 0= Nunca - 1= Pocas veces al año o menos - 2= Una vez al mes o menos - 3= Unas pocas veces al mes - 4= Una vez a la semana - 5= Pocas veces a la semana - 6= Todos los días</p>							
Nombre completo							
Edad							
¿Cuántas personas viven con usted?							
Sexo							
MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)	0	1	2	3	4	5	6
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar.							
Comprendo fácilmente cómo se sienten los estudiantes.							
Trato a algunos estudiantes como si fueran objetos impersonales .							
teletrabajar todo el día con muchos estudiantes es un esfuerzo.							
Trato muy eficazmente los problemas de los estudiantes.							
Me siento "quemado" por las labores que desempeño.							
Influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los estudiantes.							
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
Me siento muy activo							
Me siento frustrado en mi trabajo							
Creo que estoy trabajando demasiado							
Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis estudiantes							
Trabajar directamente con personas me produce estrés							
Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes							
Me siento estimulado después de trabajar con mis estudiantes							
He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma							
Siento que los estudiantes me culpan por alguno de sus problemas	142						

Anexo 02: Encuesta colaboradores

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT							
<p>Estimado(a) colaborador(a):</p> <p>A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas buenas o malas. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de desempeño.</p> <p>A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, marcando con una "X" en la casilla correspondiente.</p> <p>0= Nunca - 1= Pocas veces al año o menos - 2= Una vez al mes o menos - 3= Unas pocas veces al mes - 4= Una</p>							
Nombre completo							
Edad							
¿Cuántas personas viven con usted?							
Sexo							
MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)	0	1	2	3	4	5	6
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar.							
Comprendo fácilmente cómo se sienten los estudiantes.							
Trato a algunos estudiantes como si fueran objetos impersonales .							
teletrabajar todo el día con muchos estudiantes es un esfuerzo.							
Trato muy eficazmente los problemas de los estudiantes.							
Me siento "quemado" por las labores que desempeño.							
Influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los estudiantes.							
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
Me siento muy activo							
Me siento frustrado en mi trabajo							
Creo que estoy trabajando demasiado							
Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis estudiantes							
Trabajar directamente con personas me produce estrés							
Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes							
Me siento estimulado después de trabajar con mis estudiantes							
He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma							
Siento que los estudiantes me culpan por alguno de sus problemas	143						

Anexo 03: Entrevista Docentes

GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre del Evaluado: _____
Área de trabajo: _____
Jefe inmediato superior: _____
Fecha de Evaluación: _____
Evaluado por: _____

Criterios	Óptimo (=5)	Bueno (=4)	Regular (=3)	Apenas aceptable (=2)	Deficiente (=1)
Comprensión de situaciones					
Atención al cliente interno					
Desempeño de la Tarea					
Relaciones Humana					
Sociabilidad					
Conocimiento del Trabajo					
Sensatez					
Capacidad de realización					
Rapidez en las soluciones					
Actitud e Iniciativa					
Cooperación					
Cantidad de trabajo					
Puntualidad					
Responsabilidad					
Facilidad de Aprendizaje					
Calidad en el Trabajo					

Anexo 04: Entrevista colaboradores

GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre del Evaluado: _____
Área de trabajo: _____
Jefe inmediato superior: _____
Fecha de Evaluación: _____
Evaluado por: _____

Crterios	Óptimo (=5)	Bueno (=4)	Regular (=3)	Apenas aceptable (=2)	Deficiente (=1)
Comprensión de situaciones					
Atención al cliente interno					
Desempeño de la Tarea					
Relaciones Humana					
Sociabilidad					
Conocimiento del Trabajo					
Sensatez					
Capacidad de realización					
Rapidez en las soluciones					
Actitud e Iniciativa					
Cooperación					
Cantidad de trabajo					
Puntualidad					
Responsabilidad					
Facilidad de Aprendizaje					
Calidad en el Trabajo					
TOTAL					

Anexo 05: Tabulación del cuestionario del síndrome de Burnout Encuesta colaboradores Administrativos.

ENCUESTA COLABORADORES ADMINISTRATIVOS																						
Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	2	5	6	0	3	6	3	6	1	3	5	4	4	4	3	6	6	1	5	6	4
2	3	3	5	6	0	4	6	4	6	2	4	5	5	5	4	4	6	6	2	4	6	5
3	4	3	4	6	0	3	6	4	6	3	4	6	4	3	3	4	6	5	1	4	6	4
4	4	4	5	6	0	3	0	4	6	3	4	6	4	3	3	4	6	5	1	6	0	5
5	4	5	5	0	0	3	0	4	6	3	4	5	4	4	4	4	6	6	1	4	6	4
6	4	4	4	6	0	3	6	4	6	4	4	5	3	5	4	3	6	6	1	4	6	4
7	3	4	4	6	0	3	6	4	6	4	3	6	4	4	3	5	6	6	1	4	6	5
8	5	4	3	6	0	3	6	4	6	3	3	6	4	3	3	5	6	6	1	4	6	5
9	4	4	4	6	0	4	6	3	6	4	3	6	4	4	3	3	6	5	1	6	6	5
10	3	5	4	6	0	3	6	5	6	3	3	5	4	3	3	3	6	6	1	6	6	3
11	4	4	4	6	0	4	6	5	6	4	3	6	5	3	4	5	6	6	1	5	6	4
12	5	3	4	0	0	3	6	3	6	3	3	6	4	6	5	4	6	6	1	5	6	3
13	4	4	5	6	0	3	6	4	6	3	3	6	3	5	4	5	6	6	1	5	6	3
14	5	3	5	1	0	3	6	3	6	3	3	5	4	4	5	4	6	5	1	5	6	3
15	3	3	4	5	0	3	6	4	6	3	3	6	4	3	6	3	5	6	1	4	6	3
16	4	4	3	1	0	3	6	3	6	3	3	6	5	5	4	4	6	6	1	4	6	4
17	5	5	4	5	1	3	6	3	6	4	3	5	5	4	4	4	6	6	1	3	6	3
18	2	4	5	6	0	3	6	3	6	4	3	6	0	3	3	5	6	6	1	3	6	3
19	3	4	5	5	0	3	6	4	6	4	3	6	0	4	4	5	6	5	1	3	6	3
20	5	5	4	6	0	3	6	5	6	4	3	6	0	5	3	4	6	6	1	3	6	3
21	5	4	3	1	0	4	6	4	6	4	3	5	2	5	4	3	6	6	1	4	6	4
22	4	3	4	5	0	4	6	4	6	4	3	6	1	5	3	3	6	5	3	4	6	4
23	3	3	3	6	0	4	6	5	6	4	3	6	3	4	4	4	6	6	2	5	6	4
24	4	4	3	6	0	4	6	3	6	5	3	5	4	4	3	5	6	6	3	3	6	4
25	5	3	3	6	0	4	6	3	6	4	3	6	5	4	4	5	6	6	1	5	6	4
26	4	5	3	6	0	4	6	3	6	3	3	6	1	4	3	4	6	5	1	4	6	4
27	3	4	3	6	0	4	6	3	6	3	3	6	1	5	3	3	6	6	1	3	6	3
28	2	5	4	6	0	4	6	3	6	3	3	5	2	3	3	4	6	6	1	3	6	3
29	4	4	4	6	0	4	6	4	6	3	3	6	2	4	3	5	6	5	1	3	6	3
30	5	5	5	6	0	4	6	3	6	3	3	6	3	3	3	3	6	6	1	3	6	3
31	4	4	3	6	0	3	6	4	6	3	3	5	4	3	3	5	6	6	1	3	6	3

Anexo 06: Tabulación del cuestionario del síndrome de Burnout Encuesta del Personal Docente.

ENCUESTAS PERSONAL DOCENTE																						
Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	5	5	5	4	0	4	6	4	6	4	5	6	5	2	4	5	6	6	6	4	6	2
2	4	5	5	5	1	4	6	5	6	4	6	6	4	4	3	4	6	5	5	3	6	3
3	5	5	5	5	1	5	5	4	6	5	4	6	3	5	4	4	6	4	4	2	6	2
4	5	5	5	5	0	3	6	5	6	5	4	6	2	3	3	4	6	3	4	2	6	1
5	5	4	5	5	0	3	6	4	6	3	3	5	3	4	3	5	6	5	5	3	6	2
6	5	4	5	4	0	3	5	5	6	4	4	6	4	4	3	5	6	5	4	2	6	2
7	4	3	4	4	0	3	6	4	6	4	3	5	2	5	3	5	6	6	3	1	6	2
8	3	4	4	4	0	3	6	4	6	4	4	6	4	4	4	5	6	6	4	2	6	2
9	3	3	4	4	1	3	5	4	6	3	3	6	4	4	3	4	6	5	2	1	6	2
10	4	3	3	4	0	3	6	5	6	4	5	6	3	4	3	3	6	5	2	1	6	1
11	5	3	3	4	0	3	6	5	6	4	5	6	2	5	3	4	6	6	2	1	6	3
12	5	4	5	3	0	3	6	5	6	3	4	5	2	5	3	4	6	6	2	2	6	3
13	5	3	4	3	0	3	6	5	6	4	3	6	3	4	3	4	6	5	2	2	6	2
14	5	3	3	4	0	3	5	4	6	4	4	6	3	5	4	5	6	6	2	2	6	1
15	5	3	3	3	0	4	6	4	6	5	5	6	2	3	5	4	6	6	2	2	6	3
16	5	4	3	3	0	4	6	5	6	4	4	6	5	3	3	4	6	5	2	2	6	3
17	5	3	3	3	0	4	5	4	6	5	3	5	4	3	3	3	6	4	2	1	6	2
18	5	3	4	3	0	5	5	5	6	3	4	6	3	3	3	4	6	6	6	2	6	3
19	5	4	3	3	1	4	5	4	6	4	3	5	4	4	2	3	6	4	5	1	6	3
20	5	5	3	3	0	3	5	5	6	4	4	5	4	4	2	4	6	6	6	1	6	2
21	5	4	3	3	0	3	6	4	6	3	5	6	3	4	3	3	6	6	6	1	6	1
22	5	5	3	3	0	3	6	4	6	4	5	5	2	4	3	4	6	6	5	2	6	2
23	5	5	3	3	0	3	5	5	6	4	5	6	2	3	2	3	6	6	6	2	6	1
24	5	4	3	3	1	3	5	4	6	5	4	6	3	3	2	3	6	5	3	1	6	1
25	5	4	4	3	0	4	6	5	6	5	3	5	4	3	2	5	6	6	6	2	6	2
26	5	4	5	3	0	4	6	4	6	4	4	6	4	3	2	3	6	6	6	1	6	1
27	5	4	4	5	0	5	5	5	6	4	5	6	5	3	3	3	6	5	2	1	6	1
28	5	5	3	6	0	5	6	5	6	4	4	5	5	4	2	3	6	6	6	2	6	2
29	4	5	4	5	1	4	6	4	6	4	3	6	5	3	2	4	6	6	6	1	6	3
30	3	5	3	6	0	4	6	5	6	4	4	6	4	4	2	4	6	6	2	2	6	2
31	4	5	4	6	0	4	5	4	6	3	3	5	4	4	2	5	6	6	2	1	6	2

Anexo 07: Tabulación de la guía de entrevista del desarrollo personal del personal Administrativo

Criterios	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	C27	C28	C29	C30	C31
Gestion	16	16	15	16	16	15	14	12	16	16	14	13	14	12	12	16	15	14	15	14	13	13	12	12	16	15	16	15	16	15	16
Atencion al Cleinte	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
Desempeño de la Tarea	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
Conocimiento del Trabajo	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
Calidad en el Trabajo	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
Liderazgo y trabajo en equipo	20	18	19	20	20	21	20	16	19	19	16	16	16	16	15	17	17	19	17	15	15	15	15	15	19	15	15	19	17	16	17
Relaciones Humana	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
Sociabilidad	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
Actitud e Iniciativa	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
Cooperación	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Comprensión de situaciones	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
Desarrollo personal	24	23	22	24	24	22	24	18	24	24	22	18	22	20	19	22	24	24	24	18	17	19	19	17	23	22	24	24	24	24	22
Sensatez	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Capacidad de Realización	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Rapidez en las soluciones	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
Puntualidad	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2
Responsabilidad	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Facilidad de Aprendizaje	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
TOTAL	60	57	56	60	60	58	58	46	59	59	52	47	52	48	46	55	56	57	56	47	45	47	46	44	58	52	55	58	57	55	55

Anexo 08: Tabulación de la guía de entrevista del desarrollo personal del personal Docente

Criterios	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	C27	C28	C29	C30	C31	C32
Gestion	15	16	16	16	15	16	16	16	15	14	15	15	16	15	15	14	15	13	14	14	16	15	16	15	16	16	16	16	15	15	16	15
Atencion al Cleinte	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Desempeño de la Tarea	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Conocimiento del Trabajo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Calidad en el Trabajo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Liderazgo y trabajo en	20	19	18	18	18	18	17	17	18	17	18	18	18	16	17	17	20	20	20	16	16	19	17	18	16	17	18	19	18	18	19	19
Relaciones Humana	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Sociabilidad	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Actitud e Iniciativa	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Cooperación	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Comprensión de situacion	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
Desarrollo personal	24	24	24	23	20	24	21	21	22	21	21	22	22	23	22	23	22	21	22	23	22	24	21	22	20	23	21	21	22	22	23	22
Sensatez	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Capacidad de Realización	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rapidez en las soluciones	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
Puntualidad	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3
Responsabilidad	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
Facilidad de Aprendizaje	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
TOTAL	59	59	58	57	53	58	54	54	55	52	54	55	56	54	54	54	57	54	56	53	54	58	54	55	52	56	55	56	55	55	58	56

Anexo 09: Recomendaciones

EN EL TRABAJO

**ESTABLECER
UNA RUTINA DE
TRABAJO**

Es importante tener una rutina de trabajo. Para ello, puede planificar, con la ayuda de alguna agenda de escritorio, un programa semanal y diario de trabajo. Puede hacer, incluso, una lista de sus actividades pendientes, pero vigile que ésta no sea demasiado larga, de lo contrario puede desalentarle, desmotivarle y hasta causarle el estrés negativo. Tampoco resulta conveniente tratar de hacer demasiadas cosas a la vez.

**PONER
PRIORIDADES Y
HACER LO
ESENCIAL
PRIMERO**

Si trabaja con una lista de actividades, usted podrá realizar lo más importante primero e inclusive abordar enseguida tareas de la lista que más le disguste, ya que una vez realizada se sentirá gratificado.

**RESERVAR
MEDIA HORA AL
DÍA PARA LOS
IMPREVISTOS**

Si ocurre algún imprevisto y cuenta con media hora, puede manejar la situación mejor que cuando no dispone con tiempo para ello.

**DELEGAR
CUANTAS MÁS
TAREAS MEJOR Y
NO CARGUE
USTED CON
TODO**

Si usted puede delegar, hágalo. Si no puede delegar; pida ayuda.

**CONTROLAR EL
TELÉFONO**

Si ha de realizar varias llamadas, trate de agrúpelas todas juntas. Si no quiere ser molestado, utilice un contestador automático y desconecte el móvil.

**ORGANIZAR SU
ESCRITORIO O
LUGAR DE
TRABAJO**

Si tiene un escritorio repleto de papeles sin orden, se sentirá desorientado y con estrés. Es necesario organizar su mesa, disponer de bandejas de entrada, salida y pendientes, y colocar a mano lo que necesite. Debe tener bolígrafos y recambios a mano y debe desechar los que ya estén gastados.

**TOMAR TIEMPO
PARA PENSAR**

Muchas veces por tratar de terminar más rápido, no tomamos el tiempo necesario para analizar y hasta reflexionar sobre las actividades que estamos realizando. Esta situación puede ocasionar que cometamos más errores lo cual reduce nuestra eficiencia y productividad. Es importante tomar unos momentos para pensar, esto le dará la oportunidad de actuar con mayor conciencia y por tanto reaccionará en cada situación de la forma más adecuada. Una pausa a su debido tiempo también le permitirá saber decir que "no" y evitar así comprometerse con demasiados asuntos a la vez.

**TOMAR UN
DESCANSO**

Si trabajamos horas tras horas sin parar no sólo puede disminuir nuestra capacidad para concentrarnos y nuestras habilidades sino también puede perjudicar nuestra salud. Muchas oficinas tienen sillas que no son las más adecuadas lo que causa que los trabajadores tengan una mala postura durante muchas horas.

**EVITAR LOS
NERVIOS CERCA
DE UN PLAZO
LÍMITE**

Para evitar los nervios que ocasiona encontrarse cerca de un plazo límite, se recomienda comenzar desde temprano el proyecto y esforzarse en forma consciente, cada día, de manera tal que cuando esté llegando a la fecha del plazo usted tenga su proyecto lo más terminado posible. Esto le ayudará a sentirse más confiado y con menos estrés.

EN CASA

**DESCONECTARSE
DEL TRABAJO**

No piense que si lleva trabajo a su casa será más productivo, ya que, por lo general, es justamente lo contrario. En muchos casos, se sentirá agobiado y con estrés. Mantenga el trabajo y el hogar separados. Es esencial saber invertir un tiempo "propio" en la familia. Si dedica su tiempo de ocio a relajarse, volverá al trabajo renovado y podrá prestarle la mayor atención.

Anexo 10: Resolución de Aprobación del Ministerio de Trabajo.



APROBACIÓN

CONSIDERANDO:

Que el artículo 434 del Código de Trabajo establece: "En todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuenta con más de diez trabajadores, los empleadores están obligados a elaborar y someter a aprobación del Ministerio del trabajo, por medio de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y seguridad, el mismo que será renovado cada dos años".

Que el Proyecto de reglamento higiene y seguridad de la empresa Asociación Colegio Americano de Guayaquil, domiciliada en el cantón GUAYAQUIL provincia de GUAYAS, fue presentado con fecha 16/12/2019 para su aprobación por intermedio de su representante legal debidamente legitimado.

RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar el reglamento higiene y seguridad de la empresa Asociación Colegio Americano de Guayaquil; con domicilio en la Provincia de GUAYAS, Cantón GUAYAQUIL.

Art. 2.- Quedan incorporadas al reglamento higiene y seguridad de la empresa Asociación Colegio Americano de Guayaquil las disposiciones del Código del Trabajo, que prevalecerán en todo caso, así como lo convenido en el Contrato Colectivo, si lo hubiere;

Art. 3.- Todo lo que se contraponga con la Constitución de la República del Ecuador, a los Tratados Internacionales en materia laboral y al Código de Trabajo se entenderán como nulos.

Art. 4.- La presente Resolución junto al Reglamento Higiene y Seguridad deberán ser exhibidos permanentemente en lugares visibles del lugar del trabajo.

Art. 5.- Se deja constancia de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público deslinda cualquier tipo de responsabilidad, respecto de la veracidad y autenticidad de la información y documentación anexa para la aprobación del presente reglamento.

Con sentimiento de distinguida consideración,

Abg. Sebastián Romero López
DIRECTOR REGIONAL DE TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE GUAYAQUIL
MINISTERIO DEL TRABAJO



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **FRANCISCO JULIAN MARTINEZ CARRILLO**, con C.C: # 0602899064 autor/a del trabajo de titulación: **El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Colegio Americano de Guayaquil** previo a la obtención del título de **LICENCIADO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **23** de febrero del 2021

f. _____

Francisco Julián Martínez carrillo

C.C: 0602899064

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Colegio Americano de Guayaquil		
AUTOR(ES)	Francisco Julián Martínez Carrillo		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Murillo Delgado Erick Paul MAE		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Ciencias económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	23 de febrero del 2021	No. DE PÁGINAS:	152
ÁREAS TEMÁTICAS:	Contabilidad, Estadísticas y Metodología.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Burnout, estrés, teletrabajo, economía, desempeño laboral.		
RESUMEN/ABSTRACT: El propósito de esta investigación es analizar y explicar cómo afecta el síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del colegio americano de Guayaquil determinando las diferentes causas, para lo cual se identificará durante el análisis de esta investigación considerando que el síndrome de burnout tenga influencia sobre el desempeño laboral por diferentes orígenes, por lo cual se bosqueja la siguiente pregunta. ¿Incide el síndrome de burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del Colegio Americano de Guayaquil? Actualmente el síndrome de burnout es un problema invisible que se encuentra dentro de las empresas debido al teletrabajo y a problemas económicos que atraviesa nuestro país, pero para obtener resultados esta investigación se enfocara en el personal del Colegio Americano de Guayaquil en la presente investigación se realizará un estudio entre la hipótesis alternativa y la hipótesis alternativa y para corroborar se realizó una entrevista y una encuesta al departamento administrativo y al área docente.			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-988688701	E-mail: franciscomartinezcarrillo@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Arévalo Avecillas, Danny Xavier		
	Teléfono: +593-991048220		
	E-mail: danny.arevalo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			