



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TEMA:

“El síndrome del burnout y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil”

AUTORES:

Figuroa Rodríguez Yesenia Verónica

Paz Balarezo Flor Vanessa

**Previo a la obtención del grado Académico de:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TUTOR:

Ing. Vega Chica Mayra Liuviana, PhD

Guayaquil, Ecuador

2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Ing. Yesenia Verónica Figueroa Rodríguez y la Ing. Paz Balarezo Flor Vanessa, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Mayra Vega Chica, Ph.D.

REVISOR

Ing. Yanina Bajaña Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Ing. Zoila Bustos Goya, Mgs.

Guayaquil, a los 15 días del mes de diciembre del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Ing. Figueroa Rodríguez Yesenia Verónica, y la Ing. Paz Balarezo Flor Vanessa.

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **El síndrome del burnout y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del artículo profesional de alto nivel del Grado Académico en mención

Guayaquil, a los 15 días del mes de diciembre del año 2023

AUTORES

Ing. Figueroa Rodríguez Yesenia Verónica

Ing. Paz Balarezo Flor Vanessa



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Ing. Figueroa Rodríguez Yesenia Verónica, y la Ing. Paz Balarezo Flor Vanessa

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano** titulado: **El síndrome del burnout y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 15 días del mes de diciembre del año 2023

AUTORAS

Ing. Yesenia Verónica Figueroa Rodríguez

Ing. Flor Vanessa Paz Balarezo

AGRADECIMIENTO

Mi mayor reto es culminar con éxito, esta nueva etapa académica y los esfuerzos valieron la pena además quiero agradecer a nuestro Dios por todas las cosas buenas que nos ha dado y nos sigue dando para continuar con todo este proceso.

Deseo recordar a mi madre María Rodríguez Cevallos por haberme impulsado desde pequeña a seguir preparándome y alcanzar nuestras metas.

Mi esposo Edison Erazo por la paciencia y el apoyo incondicional de permanecer juntos a mis hijos atendiéndolos cuando estaba cumpliendo con el desarrollo de todas estas actividades.

Mis hermanos apoyándome a no renunciar y continuar con este sueño hecho realidad.

Figuroa Rodríguez Yesenia Verónica

Agradezco a Dios que me da salud y vida para seguir luchando por alcanzar mis metas.

Agradezco a mis padres, seres sabios que supieron criarme y me hicieron útil para la sociedad.

Agradezco a mis tías y mis hermanos por su ejemplo de prosperidad, fortaleza y lucha en todos los caminos de la vida.

Agradezco a mis hijos, que han sido base fundamental para mi superación profesional, para la fortaleza que he necesitado para vencer obstáculos, para poner ahínco cada paso que doy.

Paz Balarezo Flor Vanessa

DEDICATORIA

Dios es tan perfecto, porque me ha concedido mucha paciencia y sabiduría para enfrentar todos los obstáculos desde el inicio y final de mi vida profesional. A mi madre por enseñarme a seguir estudiando con esmero y dedicación, no importa la edad sino el conocimiento que se adquiere día a día, jamás se olvidara, a mis hijos por motivarlo a continuar con sus estudios y seas capaz de alcanzar ese gran sueño.

Figuroa Rodríguez Yesenia Verónica

A mis hijos, porque quiero ser un ejemplo para ellos, demostrarles que, con dedicación, con amor, y siendo fuertes se vencen los obstáculos y se conquistan los triunfos; que todos los días debemos levantarnos con un propósito y con pasión entregarnos a ello con alma, vida y corazón.

Flor Vanessa Paz Balarezo

Índice General

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| ANTECEDENTES | 20 |
| PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN: | 5 |
| Objeto de Estudio..... | 5 |
| Campo de acción | 5 |
| Planteamiento del Problema | 6 |
| Formulación del problema:..... | 7 |
| JUSTIFICACIÓN | 8 |
| HIPÓTESIS | 10 |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 11 |
| Objetivos específicos de la investigación..... | 11 |
| Capítulo 1 | 12 |
| Marco Teórico | 12 |
| MARCO CONCEPTUAL | 31 |
| Ambiente Laboral | 15 |
| Estrés Laboral | 15 |
| Sobrecarga Laboral | 15 |
| Desempeño Laboral | 16 |
| Evaluación de desempeño..... | 16 |
| Capítulo 2 | 18 |
| Marco Referencial..... | 18 |
| Marco Legal..... | 21 |
| Capítulo 3 | 40 |

| | |
|---|-----------|
| Marco Metodológico | 40 |
| Enfoque cuantitativo..... | 40 |
| Método de investigación | 40 |
| Alcance de la Investigación | 41 |
| Población..... | 41 |
| Diseño de la Investigación | 41 |
| Técnica de investigación y muestreo | 41 |
| Procesamiento y Herramientas..... | 25 |
| Instrumentos de recolección de datos | 25 |
| Cuestionario Breve de burnout (CBB)..... | 25 |
| Criterios de Diagnóstico | 26 |
| Valoración de puntuaciones | 27 |
| Criterios de diagnóstico en las subescalas específicas | 27 |
| Cuestionario de desempeño laboral | 28 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 29 |
| Resultados..... | 29 |
| Características sociodemográficas | 29 |
| Resultados de encuestas del desempeño laboral (rendimiento)..... | 43 |
| ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS | 50 |
| Resultados..... | 50 |
| Resultados Inferencial de la correlación..... | 53 |
| Resultados de correlaciones con las dimensiones de burnout..... | 54 |
| Validez y Confiabilidad | 55 |
| Análisis Inferencial | 56 |
| Prueba de hipótesis general..... | 57 |

| | |
|---|-----------|
| Formulación de las hipótesis estadísticas..... | 57 |
| Prueba de hipótesis general..... | 57 |
| Interpretación..... | 58 |
| Prueba de hipótesis específicas dimensión 1..... | 59 |
| Capítulo 4..... | 63 |
| Plan de Intervención | 63 |
| Tema de propuesta..... | 80 |
| Objetivo General | 80 |
| Objetivos Específicos | 80 |
| Justificación | 81 |
| DESARROLLO DE PROPUESTA..... | 65 |
| Antecedentes..... | 65 |
| Desarrollo..... | 65 |
| CONCLUSIONES..... | 70 |
| RECOMENDACIONES..... | 72 |
| REFERENCIAS..... | 91 |
| APÉNDICES | 79 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Estructura del cuestionario y clave de corrección..... | 26 |
| Tabla 2 Criterios de diagnósticos..... | 26 |
| Tabla 3 Factores organizacionales..... | 27 |
| Tabla 4 Niveles del síndrome de burnout de sus dimensiones..... | 28 |
| Tabla 5 Cuestionario del desempeño laboral (rendimientos)..... | 28 |
| Tabla 6 Datos sociodemográficos..... | 29 |
| Tabla 7 Resultados de los niveles del síndrome de burnout..... | 50 |
| Tabla 8 Resultados de los niveles de rendimiento laboral..... | 51 |
| Tabla 9 Resultados de pruebas de normalidad..... | 53 |
| Tabla 10 Resultados de la correlación cansancio emocional..... | 54 |
| Tabla 11 Resultados de la correlación bajo realización personal..... | 54 |
| Tabla 12 Valoración de intervalo del coeficiente alfa..... | 55 |
| Tabla 13 Resultados de fiabilidad del cuestionario breve de burnout (CBB)..... | 55 |
| Tabla 14 Resultados de fiabilidad del Rendimiento laboral..... | 56 |
| Tabla 15 Correlaciones de las variables síndrome de burnout y rendimiento laboral..... | 56 |
| Tabla 16 Resultados de las pruebas de contingencia de las variables Síndrome de burnout y desempeño laboral..... | 57 |
| Tabla 17 Resultados de chi-cuadrado..... | 58 |
| Tabla 18 Resultados de la tabla de contingencias de la dimensión 1 factores de burnout y desempeño laboral..... | 59 |
| Tabla 19 Resultados de la prueba de chi-cuadrado..... | 59 |
| Tabla 20 Prueba de hipótesis específicas 2..... | 60 |
| Tabla 21 Resultados de la prueba de chi-cuadrado..... | 60 |

| | |
|---|----|
| Tabla 22 Resultados de contingencia de la dimensión 3: Consecuencias de Burnout..... | 61 |
| Tabla 23 Resultados de la prueba de chi-cuadrado..... | 62 |
| Tabla 24 Resultados de un plan de acción para prevención del síndrome de burnout. | 67 |
| Tabla 25 Costeo del Proyecto Vida Saludable..... | 69 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Modelo de jerarquía de las necesidades en la pirámide de Maslow..... | 14 |
| Figura 2 Género de los trabajadores administrativo. | 30 |
| Figura 3 Edad de los trabajadores administrativos. | 30 |
| Figura 4 Estado civil de los trabajadores administrativos. | 31 |
| Figura 5 Antigüedad laboral del personal administrativos. | 31 |
| Figura 6 Pregunta 1.- En general estoy más bien harto de mi trabajo. | 32 |
| Figura 7 Pregunta 2. -Me siento identificado con mi trabajo. | 33 |
| Figura 8 Pregunta 3. Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes..... | 33 |
| Figura 9 Pregunta 4. Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo. | 34 |
| Figura 10 Pregunta 5. Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales. | 34 |
| Figura 11 Pregunta 6. Mi trabajo actual carece de interés..... | 35 |
| Figura 12 Pregunta 7. Cuando estoy en mi trabajo me siento de malhumor. | 35 |
| Figura 13 Pregunta 8. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo..... | 36 |
| Figura 14 Pregunta 9. Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí. | 36 |
| Figura 15 Pregunta 10. Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien los resultados y el alcance del mismo..... | 37 |
| Figura 16 Pregunta 11. Las personas a las que tengo que atender reconocen muy pocos los esfuerzos que se hacen por ellos. | 37 |
| Figura 17 Pregunta 12. Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso. | 38 |

| | |
|---|----|
| Figura 18 Pregunta 13. Considera verdad que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc.)..... | 38 |
| Figura 19 Pregunta 14. Mi trabajo es repetitivo. | 39 |
| Figura 20 Pregunta 15. Estoy quemado por mi trabajo. | 39 |
| Figura 21 Pregunta 16. Me gusta el ambiente y clima de mi trabajo. | 40 |
| Figura 22 Pregunta 17. El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales... | 41 |
| Figura 23 Pregunta 18. Procuero despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo. | 41 |
| Figura 24 Pregunta 19. El trabajo que hago dista de ser el que yo hubiera querido..... | 42 |
| Figura 25 Pregunta 20. Mi trabajo me resulta muy aburrido..... | 42 |
| Figura 26 Pregunta 21. Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor. | 43 |
| Figura 27 Pregunta 1. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr..... | 43 |
| Figura 28 Pregunta 2. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo. | 44 |
| Figura 29 Pregunta 3. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo. | 44 |
| Figura 30 Pregunta 4. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas..... | 45 |
| Figura 31 Pregunta 5. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas..... | 45 |
| Figura 32 Pregunta 6. Fui Capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios. | 46 |
| Figura 33 Pregunta 7. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo. | 46 |
| Figura 34 Pregunta 8. Mi planificación laboral fue óptima..... | 47 |
| Figura 35 Pregunta 9. Participé activamente de las reuniones laborales. | 47 |
| Figura 36 Pregunta 10. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma. | 48 |
| Figura 37 Pregunta 11. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados. .. | 48 |

Figura 38 Pregunta 12. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.
.....49

Figura 39 Pregunta 13. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.....49

Figura 40 Resultados en porcentajes de los niveles del síndrome de burnout.....51

Figura 41 Resultados de los porcentajes de los niveles de rendimiento laboral.....52

RESUMEN

Esta investigación se desarrolla con el interés de conocer de qué manera los recortes de personal que se hicieron en la pandemia ocasionaron estrés laboral en los trabajadores, que pudieran estar generando el síndrome de burnout y tener incidencia en el desempeño laboral.

La metodología que se utilizó en esta investigación tiene un alcance descriptivo correlacional, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo método deductivo.

Para analizar la variable síndrome de burnout se utilizó el cuestionario CBB (cuestionario Breve de burnout), para analizar factores de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, así mismo se utilizó un cuestionario para medir rendimiento laboral y la población demográfica. Como datos significativos se menciona que la mayoría del personal administrativo se conforma por sexo femenino en edades de 40 a 50 años, con antigüedad de más de 5 años. Con un grado de significancia menor al 0.005, se aceptó la hipótesis alternativa de que el síndrome de burnout si incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una unidad educativa particular de la ciudad de Guayaquil.

El plan de intervención se enfoca en elevar la motivación de los trabajadores para alcanzar rendimientos laborales altos, así como también se recomienda sostener un programa de recompensas para retener el personal y alcanzar la productividad esperada.

Palabras Claves: Síndrome de burnout, desempeño laboral, Cuestionario breve de burnout CBB, cansancio emocional, despersonalización, falta de realización personal.

ABSTRACT

This research is developed with the interest of knowing how the personnel cuts that were made during the pandemic caused work stress in workers, which could be generating burnout syndrome and have an impact in the work performance.

The methodology used in this research has a correlational descriptive scope, with a non-experimental design and a quantitative deductive method approach. To analyze the burnout syndrome variable, the CBB questionnaire (Brief Burnout Questionnaire) was used to analyze factors of emotional exhaustion, depersonalization and low personal and the demographic population, As a significant data, we can mention that the majority of the administrative staff is made up of females between the ages of 40 and 50, with seniority of more than 5 years. With a degree of significance less than 0.005, the alternative hypothesis was accepted, the burnout syndrome does affect the work performance of workers in the administrative area of a particular educational unit in Guayaquil City.

A Strategic Plan was raised to increase the motivation of workers to achieve high work performance as well as maintain a rewards program to retain staff and achieve the expected productivity were recommended.

Keywords: Burnout syndrome, job performance, CBB brief burnout questionnaire, emotional exhaustion, depersonalization, lack of personal fulfillment.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación fue planteada para determinar y analizar el Síndrome de Burnout y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada en la ciudad de Guayaquil. En esta investigación se identificará las tres dimensiones que se consideran para determinar la incidencia del síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y desmotivación en la realización personal; que ocasionan una serie de comportamientos y afectan el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la unidad de estudio (Lauracio,2020).

Según Tumbaco (2021) existen muchos conceptos que hacen referencia al Síndrome de Burnout, pero todos llegan al mismo resultado, y lo cataloga como estrés laboral al cual muchas personas le dan poca importancia y a más de realizarse un autoanálisis en su entorno laboral, es importante realizarse este estudio especialmente los trabajadores que están frecuentemente relacionados en el trato al cliente o en general que se relacionan con el contacto humano.

De acuerdo con Lovo (2020) el metabolismo del burnout radica en el estrés. Esto implica una serie de factores negativos, este síndrome del estrés se va adaptando y preparando poco a poco a los individuos, todas estas reacciones conllevan a manifestarse a través del agotamiento tanto físico como mental. Cada ser humano sufre una pérdida de interés por la sobredemanda y va desarrollando la cronificación del estrés; todos estos factores de demanda incrementan resultados de adaptabilidad en nuestro entorno social. Desde el 2020, se ha enfrentado situaciones como despidos, problemas económicos por el factor político del país, delincuencia, que a nivel nacional han afectado a la vida cotidiana y que tiene repercusión en la vida del trabajador y porque no en la vida laboral. Este problema del síndrome de burnout comienza desde su desarrollo en la infancia, es todo lo que se espera de sí mismo. La relación entre el cansancio, agotamiento y desgaste físico

conlleva a la depresión y ataca principalmente el estado de ánimo del elemento humano (Mendoza, 2021).

De acuerdo con Tumbaco (2021) el elemento humano es parte fundamental del componente organizacional, ya que el capital humano es la fuerza laboral que interviene en todos los procesos de una organización. Cuando se habla de capital humano se está considerando muchas características que engloba al individuo como son su cultura, su preparación, diversidad de caracteres, temperamento, etc., estas características influyen en los comportamientos laborales y la ejecución de sus funciones. Por lo antes mencionado, se han realizado innumerables estudios para mejorar los factores que afecten el desempeño laboral y alcanzar mayor productividad en las organizaciones.

Esta investigación se compone de 4 capítulos. El primer capítulo se sustenta las teorías y conceptos a través de la investigación bibliográfica de las dos variables de estudio. 1. Síndrome de Burnout y sus dimensiones, ambiente laboral, estrés laboral y sobrecarga de trabajo. 2. Desempeño laboral, evaluación de desempeño y los factores del desempeño laboral y competencias de los trabajadores. El segundo capítulo se establece los resultados de estudios que miden la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo. El tercer capítulo se detalla la metodología de investigación, las cuales son fundamentadas en el alcance y diseño de la investigación, así como las estrategias eficaces de prevención e intervención, el método de análisis de datos, la aplicación de encuestas de los resultados obtenidos de la investigación. Finalmente, el cuarto capítulo de Propuesta con un plan de mejoras para elevar los índices de desempeño laboral y las debidas conclusiones.

Antecedentes

Una de las primeras menciones del síndrome se da en 1961, el escritor Inglés Graham Green, en su publicación titulada “A burnout Case” narra la historia de un arquitecto que, atormentado por el stress laboral, decide dejar su vida cotidiana para irse a internar en la selva africana en busca de paz y tranquilidad (Lovo, 2021).

A través de los años se han llevado a cabo varias investigaciones con el objetivo de identificar y diagnosticar el cansancio del trabajador o síndrome de burnout aplicado a diversas áreas tales como salud, educación, etc. y los resultados han sido relevante en el análisis de los casos de esta enfermedad (Campoverde & Muñoz, 2022).

Ciertos factores laborales no adecuados afectan las estructuras de las organizaciones evitando que estas alcancen un equilibrio en sus recursos, físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano; ocasionando esporádicamente una serie de amenazas que generan todo tipo de enfermedades en los trabajadores. Los cambios tecnológicos en los últimos tiempos han encaminado a las empresas a la globalización y un contexto de competitividad que ha provocado la necesidad de obtener resultados de calidad causando un riesgo de estrés y ansiedad que afecta la salud de los empleados (Larrea, 2021).

El estado de salud mental de los trabajadores a nivel general se vió afectado por la pandemia Covid-19. El contexto de la pandemia ha desencadenado respuestas físicas y emocionales en la fuerza laboral, generando daños en la calidad de vida que conducen a la aparición de enfermedades y que en muchos ámbitos ha dado paso a la aparición del estrés laboral como factor determinante del Síndrome de burnout entre los trabajadores (Agüero et al, 2022).

Dentro de la institución es muy importante que se realice una adecuada gestión del talento humano, es decir identificar como se encuentra el personal que labora en las unidades y poder optimizar cada proceso y así contribuir con el éxito de la institución (Rengifo, 2022).

Actualmente resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización.

Cabe indicar que esta investigación analiza la satisfacción del personal administrativo según su género, profesión y edad, a fin de determinar niveles de vulnerabilidad si se llegara a detectar. Los trabajadores del área administrativa se encuentran permanentemente expuestos a condiciones de estrés laboral, y sumado a la influencia que generó la pandemia del Covid 19, puede producir en ellos respuestas negativas inadecuadas causando un desgaste interno y afectando su motivación laboral.

De acuerdo a lo expuesto, el presente análisis pretende determinar el desgaste profesional causado por el Síndrome de burnout, de los trabajadores administrativos en una institución educativa privada en la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de tomar acciones y mitigar los problemas de afectaciones para la institución, el trabajador y su familia.

Planteamiento de la investigación:

¿De qué manera puede afectar el síndrome del burnout e incidir en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil?

Objeto de Estudio

El Síndrome del burnout y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil.

Campo de acción

La investigación se va a realizar en una Institución educativa de la ciudad de Guayaquil, además está compuesta por 70 empleados que conforman el personal administrativo.

Planteamiento del Problema

El problema de investigación se relaciona con el estrés laboral que el trabajador administrativo enfrenta, cuando las demandas superan los recursos que él tiene para responder en su trabajo. Esta presión laboral que se produce en el trabajador desencadena el estrés laboral seguido por el síndrome del Burnout como siguiente paso del eslabón (Agüero et al, 2022). Es importante indicar que la mayor parte de los trabajadores activos, muestran cambios en el cumplimiento de sus actividades. Asimismo, se registra aumento en sus tareas diarias ocasionado por la falta de personal administrativo.

En el año 2020 la cifra de despidos fue de un 62%, desde ese año no se ha contratado personal nuevo, las vacantes fueron absorbidas por el personal que quedó y no se le dio un aumento de sueldo por las tareas adicionales a sus funciones que acarrea su puesto de trabajo.

En el año 2020, la pandemia dejó efectos negativos ya que muchos trabajadores perdieron su empleo mientras otros trabajadores administrativos enfrentaron un cambio en su jornada de trabajo, pasando de presencial a virtual, lo que implicaba cambios en sus horarios de trabajos y un aumento en sus tareas cotidianas. Enfrentarse a la virtualidad fue un desafío para los trabajadores administrativos sumado al distanciamiento social, la cuarentena, ocasionaron problemas de ansiedad, estrés y depresión, ya que muchas personas encuentran en su trabajo un motivo de vida, compañerismo y bienestar (Martínez, 2020).

Cuando el trabajador enfrenta una situación de apremio o exigencias que no puede cumplir se origina el estrés y el organismo responde con una serie de síntomas como falta de apetito, cansancio, pérdida de peso, irritabilidad, entre otros; que pueden ser generados por factores internos o externos de la persona o su entorno (Madero et al, 2013).

La carga de trabajo genera un riesgo psicosocial al trabajador, que se pueden diagnosticar cuando se cuenta en la institución con un sistema de evaluación de desempeño,

que permiten diagnosticar si el trabajador está en riesgo de padecer del Síndrome de Burnout (Soriano, 2021).

La unidad de Seguridad y Salud ocupacional dentro de las organizaciones se encarga de desarrollar un plan de protección de riesgos psicosociales analizando los perfiles de cada trabajador, la edad, el estado civil, horas de trabajo de cada empleado, y tiempo de permanencia en el puesto. Los factores antes mencionados podrían tener una relación causal con el Síndrome de Burnout (Soriano, 2021).

Existe muchos estudios sobre el Síndrome del Burnout en áreas de salud y docencia, en unidades de salud y unidades educativas respectivamente, sin embargo, muy poco se ha investigado este síndrome en el personal administrativo. La razón por la que más se investiga este síndrome en las áreas de salud es por la que el personal labora turnos rotativos y porque lidian con el dolor humano a diario en los centros de salud, hospitales y clínicas en general (Lauracio, 2020). En las instituciones educativas, por otro lado, se tiene mucho contacto con clientes internos y externos, hay mucha demanda y exigencias en el plano tecnológico que generan estrés en el personal administrativo y docente.

Formulación del problema:

¿De qué manera puede afectar el síndrome del burnout en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil?

Justificación

Todos los seres humanos necesitan relacionarse con otras personas para lograr la plenitud en el desarrollo de sus capacidades y habilidades, la tranquilidad es la base de la dimensión social porque permite el desarrollo personal, salud mental, tener metas claras y dar sentido a la vida y conquistar la felicidad (Martínez, 2020).

El presente trabajo de investigación se articula con la línea de investigación "Organizaciones saludables, calidad de vida laboral, bienestar y prevención de riesgos" de la Maestría de Gestión del Talento Humano, porque se pretende identificar si el personal administrativo presenta niveles de estrés significativos para llegar a poseer el Síndrome de burnout y proponer un plan estratégico para mejorar la calidad de vida laboral.

Adicionalmente se espera verificar si ha incidido en su desempeño laboral, con el fin de implementar un plan de acción centrado en reducir y evitar el riesgo que padezcan estrés y poder alcanzar un mayor desempeño.

Se espera que la institución universitaria privada pueda obtener una visión objetiva sobre la vida laboral basada en los estudios realizados, haciendo especial inferencia a los problemas que se identifique en los resultados. Se menciona que recae al personal administrativo y de apoyo causando un impacto positivo, logrando resultados alentadores y junto a esa evaluación se logra el éxito en el campo laboral.

La presente investigación tiene un impacto relevante que beneficia no solo al personal administrativo que realiza sus funciones dentro de la institución, sino también a los estudiantes que son parte esencial de la institución, a sus compañeros de trabajo que son sus clientes internos, sus clientes externos como proveedores y padres de familia.

La metodología se basa en un estudio bibliográfico y de campo que requiere de varias fuentes en investigación vigentes que fundamentan la investigación, además sirve como

herramienta para la iniciación de nuevos estudios que proyecten soluciones adecuadas al problema.

Preguntas de Investigación

1.- ¿Cuáles son las teorías relevantes sobre el síndrome del burnout y el desempeño laboral?

2.- ¿Qué relación tiene el síndrome del burnout y su incidencia en el desempeño laboral identificados en investigaciones realizadas a nivel nacional?

3.- ¿Cuál es el marco metodológico pertinente para identificar el síndrome del burnout y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil?

4.- ¿Qué factores se deben considerar para diseñar estrategias y un plan para mejorar el síndrome del burnout que permita incrementar el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil?

Hipótesis

Ho: El síndrome del burnout no incide en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución universitaria privada de la ciudad de Guayaquil.

Hi: El síndrome del burnout incide en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución universitaria privada de la ciudad de Guayaquil.

Variable independiente: Síndrome de Burnout

Variable dependiente: Desempeño Laboral

Objetivos de la investigación

Analizar el síndrome del burnout y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo para diseñar estrategias y plan de mejora del síndrome del burnout de una Institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil

Objetivos específicos de la investigación

- Analizar las teorías y conceptos relevantes sobre el síndrome del burnout y el desempeño laboral.
- Determinar los principales hallazgos que existen a nivel nacional que fundamenten el análisis del síndrome del burnout y su relación en el desempeño laboral.
- Establecer el diseño metodológico para identificar el síndrome del burnout y su relación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada.
- Proponer estrategias y plan de mejora del síndrome del burnout

Capítulo 1

Marco Teórico

Las teorías que corresponden a esta investigación fueron escogidas de acuerdo con lo mencionado en el planteamiento del problema siendo referencia para el análisis y la comprensión del objeto de estudio escogida para desarrollar la presente investigación.

El burnout es una enfermedad mental que afecta en gran parte a los trabajadores, la prevalencia en los contextos laborales durante una serie de estudios de investigación aborda estrategias para mitigar la gestión según (Argel et al, 2022).

Maslach en 1986 definió el Síndrome de Burnout como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización, y baja realización personal que pueden incurrir en individuos que trabajan con personas (Soriano, 2021).

El estrés forma parte de la vida laboral y personal, los investigadores lo definen como el malestar de nuestra civilización y la Organización mundial de la Salud en 2008 le dio el nombre de Síndrome de Burnout como enfermedad a consecuencia del estrés crónico (Madero et al, 2013).

En 1974 el primer investigador en referirse al síndrome de Burnout fue el psiquiatra Herbert J. Freudenberger, que trabajaba en una clínica de New York, y luego de un año observó que los voluntarios empezaban a presentar síntomas de pérdida progresiva de energía, agotamiento y ansiedad. Freudenberger explicó: el burnout, es fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos (Celis, 2020).

Maslach y Leiter (2016) establecen tres dimensiones de Burnout. 1. Agotamiento emocional, pérdida de energía, fatiga, debilitamiento. 2. Cinismo que consiste en tener actitudes negativas con las personas que reciben el servicio, además de irritabilidad, pérdida de idealismo y evitación interpersonal. 3. Ineficacia, que significa reducción de la

productividad y capacidades, moral baja, así como menor habilidad de enfrentamiento (Marin-Tejada, 2017).

Los investigadores concuerdan en que se trata de un estado de estrés crónico que monoscaba la sistematización del rol y el rechazo del puesto de trabajo. En el personal administrativo generalmente no se da el síndrome, sin embargo se ha estudiado en rangos de edad, estado civil, años de servicio que el síndrome de burnout puede estar presente especialmente si se hace turnos rotativos, es decir horarios de más de 8 horas diarias (Soriano, 2021).

El síndrome de Burnout es un proceso multicausal que se manifiesta además de las ya mencionadas por falta de motivación en el trabajo, sobrecarga de trabajo, hacer tareas repetitivas que causen aburrimiento en el trabajador, crisis en el desarrollo profesional, limitadas condiciones económicas, entre otras (Soriano, 2021).

Por otro lado, las teorías que sustentan el desempeño laboral son múltiples y una de ellas es la Motivación. La teoría de motivación se deriva del latín *motus* que significa movimiento, se basa en la actitud a realizar una actividad o un trabajo, o la reacción de un individuo ante las diferentes situaciones que enfrenta en la vida (Huilcapi et al, 2017).

A fin de conocer e interpretar el comportamiento de los trabajadores administrativos de la unidad en estudio, es oportuno destacar la teoría explicada en la Figura 1 por Maslow (1943), en la cual describe las necesidades humanas y las jerarquiza en una pirámide que explica desde el punto de vista psicológico las necesidades del individuo (Doubront, 2020).

Figura 1

Modelo de jerarquía de las necesidades en la pirámide de Maslow.



Nota: fuente realizada por Dubront y Dubront (2020).

Marco Conceptual

El Rendimiento laboral según Gabini (2018) manifestó la existencia de muchas actividades que no se encuentran incluidas entre aquellos comportamientos laborales relativos a la tarea, pero igualmente tienen un impacto sustancial en el rendimiento de la organización.

El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos (León, 2020).

Actualmente la demanda laboral ha involucrado la calidad de vida debido a las exigencias de la sociedad, esto nos conlleva a mejorar los factores psicosociales como el

síndrome de Burnout. Para muchas personas es como un medio de subsistir, no solo para sus necesidades personales, sino que abarca en lo profesional (Orozco, 2015).

En los últimos años las exigencias laborales han provocado que el ritmo de vida este en constantes cambios, debido a las demandas de la sociedad y la economía, por tales motivos la salud y calidad de vida de los profesionales se ve afectada por factores psicosociales como el síndrome de Burnout. Se debe considerar que el trabajo es un medio de subsistencia para las personas, pero no solo para satisfacer las necesidades básicas sino también las expectativas personales y profesionales.

Ambiente Laboral

Se describe al ambiente laboral como aquel compuesto de percepciones de los trabajadores relacionados a la política de la empresa o prácticas que se dan dentro de ella (Uribe, 2017). Debe tenerse en cuenta que, si el trabajador está en un entorno saludable, entonces va a tener una buena salud, lo que se va a proyectar en su productividad dentro de la organización; pero si al contrario interactúa en un ambiente laboral estresante, puede impactar de forma alarmante su salud.

Estrés Laboral

Vidal (2019) manifestó que el estrés ocupacional hace referencia a un estado de vida del sujeto a causa de su interacción en un contexto ocupacional, considerado un peligro para su integridad psíquica y física. Como tal, es resultado de la relación del trabajador con su entorno laboral. A ello, se añade que surge como una reacción del sujeto por las presiones o exigencias laborales que demanda el cumplimiento de sus funciones, mismas que no se ajustan a sus capacidades y conocimientos.

Sobrecarga Laboral

Rodríguez (2021) observó que la sobrecarga laboral que se exponen algunos trabajadores causa fatiga, y está asociada al estrés emocional del individuo.

El síndrome burnout o también conocido de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional de la salud como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad de afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre.

Los trabajadores están expuestos a cargas múltiples de trabajos causando un desgaste tanto físico como mental. La carga excesiva generaría en los trabajadores diferente riesgo y factores psicosocial llamado: estrés prolongado, agotamiento o fatiga crónica, disminución en el trabajo, ausentismo laboral, despersonalización y falta de realización personal, entre otros, desembocan en lo que se conoce con el síndrome de burnout (Navarrete, 2021).

Desempeño Laboral

El desempeño laboral según Chiavenato (2020) indicó que los principales procesos para supervisar a las personas en las organizaciones se ligan íntimamente a su conducta y a su desempeño, constituyen la esencia básica de estos procesos. Además, la obediencia a las reglas y los reglamentos internos, la sujeción a los preceptos legales, como horarios de trabajo, faltas y atrasos, también forman parte de estos procesos.

Evaluación de desempeño

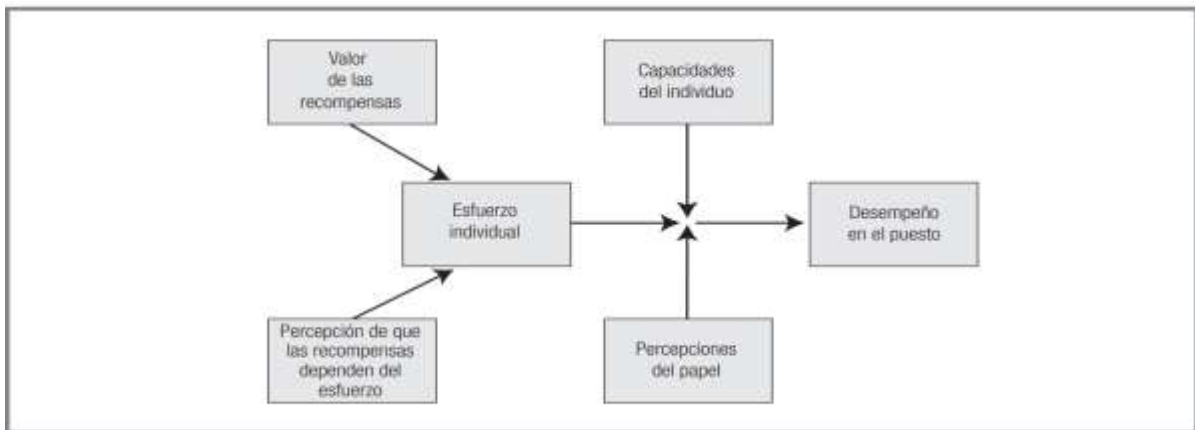
Es un formato estandarizado que sirve para medir el rendimiento académico, capacidad para aplicar conocimientos que se demandan en los trabajadores que llevan a cabo una tarea en lo que deben demostrar su capacidad para aplicar conocimientos y destrezas a acciones en situaciones de la vida real (Martínez, 2010).

El departamento de Recursos Humanos debe considerar la Evaluación de desempeño como el proceso mas importante para medir el rendimiento de los trabajadores, rendimiento altos o bajos inciden de manera directa en la convivencia de la organización (Cieza et al, 2023).

El desempeño de los trabajadores es situacional (ver figura 2), varía de trabajador en trabajador y depende de innumerables factores. El factor motivación es el mas importante, y viene dado por las recompensas que este tenga para cumplir sus objetivos, es un costo beneficio. El esfuerzo individual también depende de las habilidades y capacidades del trabajador y de su percepción del papel que desempeña en la organización (Chiavenato, 2007).

Figura 2

Factores que afectan el desempeño



Nota: Fuente evaluación del desempeño laboral Chiavenato (2007).

La técnica de la evaluación de desempeño permite a los encargados de administrar el personal de identificar si hay problemas de supervisión de personal, adaptación del trabajador al entorno laboral y al puesto que ocupa, problemas de motivación, detectar las capacidades del trabajador y su relación con las funciones y responsabilidades asignadas en su cargo (Chiavenato, 2007).

Capítulo 2

Marco Referencial

Los estudios realizados por Pinto y Rueda (2020) de tipo cualitativo con enfoque descriptivo, tuvieron como finalidad determinar la existencia del síndrome de Burnout en empleados de la administración municipal de Simacota, Santander, la muestra se realizó con 60 personas empleados de la administración municipal de Simacota, Santander, la recolección de datos fue por muestreo aleatorio simple se aplicó por medio de encuestas, el instrumento de medición fue el cuestionario breve de burnout CBB que consta de 21 ítems sobre los antecedentes del Síndrome, los elementos del burnout y las consecuencias del burnout.

Los resultados arrojaron en todas las escalas el rango de respuesta es de 1 a 5. La fiabilidad que presenta el cuestionario en la escala global del síndrome es de $\alpha=0,7413$ (9 ítems) siendo un índice aceptable. Los estudios psicométricos revelan que es un instrumento válido para la evaluación global del síndrome de Burnout, además muestran un total de 38 participantes no tiene ningún problema físicas, clima familiar, y rendimiento laboral, 21 tienden a direccionarse a la media y 1 persona presenta el síndrome de burnout, sin embargo, se evidencia identificar, un factor importante en la satisfacción en el trabajo, se evidencia un nivel alto para los administrativos.

Soriano (2021) realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y exploratorio, tiene como objetivo analizar la posible presencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, la muestra estaba conformada por 78 encuestados, al obtener la muestra fueron al personal administrativo la recolección de datos fue probabilístico aleatorio, la muestra se aplicó por medio de encuestas,

el instrumento de medición fue el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) formados por 22 ítems con tres dimensiones, cansancio emocional, despersonalización, realización del personal, la segunda variable se aplicó para el desempeño laboral indicadores cualitativos de conocimientos específicos, competencias técnicas y conductuales.

Los resultados obtenidos de las dimensiones del burnout establecieron que el cansancio emocional arrojó en las preguntas, 13, 16 y 20 el promedio de las respuestas es inferior a 1; por otro lado, el 1,2 y 14 se relacionan entre sí y las respuestas tienen como promedio el 2.45 y 3.46, o sea que manifiestan sentirse medianamente agotados, cansados desde el punto de vista emocional, lo que justifica la idea de que perciben que trabajan demasiado en sus puestos, la despersonalización arrojó resultado promedio de respuesta al ítem 15, con una media de 2.96 y una desviación estándar de 2.59, sin embargo, la moda es cero, la realización personal da como resultados un nivel medio, o sea la media está entre 3,90 en el ítem, facilidad para comprender como se sienten con los compañeros de trabajo en un 5.28, se manifiesta en un nivel de satisfacción muy elevado, resultados final de las dimensiones es el 37.93, como un nivel medio de 34 y 39. Esto significa no importarle lo que le ocurra a sus colegas, sin embargo se observa que los trabajadores administrativos de la UPSE, alcanzan un 91% de las metas, equivalente a 3,2 porcentuales por debajo, pero el comportamiento es positivo, da como resultados que no existe la presencia de estrés laboral en el personal administrativo.

Así mismo, Larrea (2021), propone una investigación de tipo cuali-cuantitativa, descriptiva, transversal, que tiene como objeto determinar como el Síndrome de Burnout incide en el Desempeño Administrativo del Talento Humano de la Federación Deportiva de Chimborazo, la muestra estaba conformada por 21 trabajadores del área administrativa, los criterios de la muestra fueron, un estudio realizado por sexo, hombres un 57.1%, mujeres 42.9%; edad comprendida entre 36 a 50 años un 66.6%; número de hijos los que tienen 2

hijos un 38.1%; el siguiente de 1 y 4 hijos un 19%; no tiene hijos un 14,3%, por título de profesión, ingenieros y licenciados un 38.1% y 28.6%, una persona discapacitada, el tiempo de trabajo entre 1 años un 9.5%, 2 años un 61.9%; 3 años 28.6%, la recolección de muestra se aplicó por medio de encuestas, el instrumento de medición fue el de Maslach Burnout Inventory (MBI) formados por 22 ítems con tres dimensiones, cansancio emocional, despersonalización, realización del personal, en el desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Koopmans, permite medir las tres dimensiones del desempeño laboral individual: desempeño de la tarea, desempeño contextual y comportamiento laboral, el procesamiento de datos se realizó a través del estadístico SPSS.

Los resultados mencionados de la muestra obtuvieron niveles de estrés es decir nivel alto un 10%, nivel medio un 14%, nivel bajo un 76%, y en los percentiles de acuerdo a los criterios cansancio emocional (37) medio, despersonalización un (23) alto, realización personal (48) alto, lo cual puede influir en su desempeño laboral y en su salud, el nivel de desempeño laboral de la población dio un 10% alto y el 90% regular, demostrando que el estrés incidió un 41.7% sobre el desempeño de los trabajadores.

Un estudio realizado por Rengifo (2022) de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, la muestra estuvo conformada por 300 trabajadores los criterios a obtener la muestra fue el tiempo de servicio del 1 a 5 años y por sexo masculino y femenino, el criterio de inclusión fue aquellos trabajadores de oficina de la clínica, los cuales cumplían roles que estén adjunto con el cliente o paciente, en las áreas de administración, contabilidad y logística, el criterio de exclusión personal contratados como terceros, los que trabajan solo por servicios corporales y personal que se encuentra en tiempo de vacaciones o con licencia, la recolección de muestra se aplicó por medio de encuestas, el instrumento de medición fue la escala de desgaste ocupacional

(EDO), con tres dimensiones, despersonalización, agotamiento emocional e insatisfacción de logro, y el segundo instrumento (EVADEST) con 6 dimensiones, las cuales son, conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, responsabilidad, productividad, habilidad y destreza, actitud hacia la empresa.

Los resultados obtenidos de la muestra determinaron que existe mayor proporción del sexo masculino (64,7%) y el femenino (35,3%), sin embargo entre de 2 a 4 años de tiempo de servicio (51,7), de 5 años a más laborando (40%), de 1 a 2 años (8%) laborando dentro de la clínica, la variable del síndrome de burnout obtuvo los siguientes resultados, (agotamiento emocional despersonalización e insatisfacción en el logro) fue al 88,6%, presenta síndrome de burnout nivel alto del 93,7%, despersonalización en un 90,70% nivel alto, en cambio insatisfacción obtuvo un 89,70% nivel alto Sin embargo, los niveles de desempeño laboral obtuvieron un 92,70% nivel medio, se analizaron cada una de las dimensiones; conocimiento del trabajo un 97% nivel medio, calidad de trabajo un 93.70% nivel alto, responsabilidad un 93.70% nivel alto, productividad un 85.70% nivel bajo, las habilidades y destrezas 96% nivel medio, y la actitud hacia la empresa un 86.30% nivel alto. La productividad debe de ser reforzada en la clínica, sin embargo, se determinó que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en la clínica Good Hope, los niveles de burnout son importante pues determina los niveles de desempeño, y si el síndrome de burnout presenta problemas el desempeño también pasará por lo mismo, eso implica que la clínica obtenga un bajo desempeño laboral.

Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de

la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

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

Plan Nacional De Desarrollo.

Objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.

Capítulo 3

Marco Metodológico

En este capítulo se establece el diseño de la investigación destacando los métodos y procedimientos aplicados para el levantamiento de la recolección de datos además está integrada por 2 variables de estudio, lo que hace que se encuadre en una investigación de enfoque cuantitativa, método deductivo, el alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental, todos estos instrumentos indispensable para la recolección de información del universo o muestra y obtención de resultados confiables claros y precisos para un adecuado análisis e interpretación de los resultados, que clarifique el desarrollo en el análisis de la investigación.

Enfoque cuantitativo

Según Quispe (2020) el propósito de la investigación cuantitativa suma los paradigmas de los hechos, la estructura de la ciencia, la verificación de las hipótesis o hacer la investigación para cambiar un hecho, más aún, se considera, como una inferencia estadística del método científico.

Método de investigación

La investigación cuantitativa, de acuerdo a lo expuesto por Jiménez (2020) su impacto y relevancia en tipos de estudios que requieren de un orden secuencial, riguroso y demostrativo, con una amplia gama de criterios que permiten su valoración y aportes a la investigación científica. Su importancia, radica en la aplicación de una postura divergente, manteniendo la objetividad en los fenómenos observados y traducidos en datos numéricos desde el principio obteniendo resultados que brinda una realidad específica a la que están sujetos.

Alcance de la Investigación

La presente investigación es de tipo correlacional con el fin de identificar la relación entre las variables independiente Síndrome de Burnout y dependiente El Desempeño laboral, en las que se va a observar que incidencia tiene la variable Burnout en la variable desempeño.

Población

La Población está compuesta por un total de 70 trabajadores que integran el área administrativa, conformado por 8 trabajadores de control de cátedra, 29 secretarias, 26 asistentes, 3 analistas de calidad y 4 Coordinadores de carrera. Como dato adicional se menciona que el personal de docentes y decanos no fueron encuestados por no pertenecer al grupo objetivo de investigación.

Debido a la cantidad delimitada, se ha decidido evaluar a casi el total de la población administrativa, tomando como muestra a 60 trabajadores administrativos los cuales fueron encuestados para la obtención de datos.

Diseño de la Investigación

La presente investigación tiene corte transversal de diseño no experimental. La investigación se realizó en un ambiente normal y cotidiano, para luego analizar los datos obtenidos. De corte transversal con un período de dos meses de investigación, tiempo en el que se estudiaron las variables y analizaron su incidencia.

Técnica de investigación y muestreo

La muestra se conformó de 60 trabajadores del área administrativa. Se utilizó la encuesta como técnica investigativa, para su aplicación se usó un formulario de google drive y se lo distribuyó de manera online a los participantes. Se obtuvieron 60 respuestas con las

cuales se realizó este proyecto piloto de tipo investigativo en una institución educativa de la privada de la ciudad de Guayaquil.

Procesamiento y Herramientas

Para obtener el análisis estadístico se utilizó estadística de frecuencias, descriptiva, alfa de Cronbach, chi cuadrado, rho spearman, correlaciones y curtosis, como herramienta se usó Google Drive, Excel y SPSS.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario Breve de burnout (CBB)

El cuestionario CBB (cuestionario breve de Burnout), es un modelo de evaluación que atiende los diferentes elementos del proceso de Burnout que incluye tanto factores antecedentes del síndrome como elementos consecuentes o efectos del mismo; lo que puede ayudar a la elaboración de programas y políticas de prevención e intervención (Moreno et al, 1997).

El cuestionario consta de 21 preguntas, que incluyen antecedentes del síndrome, elementos del burnout y consecuencias del mismo (ver tabla 1). El objetivo del CBB es obtener una evaluación global de las dimensiones del mismo, así como de los antecedentes y consecuentes del síndrome. El CBB consta de 3 bloques: El primer bloque integra los posibles antecedentes de burnout, que contempla los factores de las características de la tarea, tedio y organización. Las características de la tarea se apega a las tareas repetitivas que causan desmotivación al empleado. La variable de Tedio tiene relación con las tareas que denotan monotonía y repetición. La organización se sustenta en la operatización de la organización, es decir los aspectos funcionales de la misma. El segundo bloque lo integran las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, que son los

mismos recogidos en el modelo MBI. Tercer bloque, la elaboración de los items relativos a las consecuencias del burnout: Físicas, clima familiar, y rendimiento laboral.

Tabla 1

Estructura del cuestionario y clave de corrección.

| Dimensiones | Pregunta por Evaluar |
|---------------------------|--|
| Factores de burnout | <u>2</u> , 10, <u>16</u> , 6, 14, 20, <u>4</u> , <u>8</u> , <u>9</u> |
| Síndrome de Burnout | 1, 7, 15, 3, 11, 18, 5, 12, 19 |
| Consecuencias del burnout | 13, 17, 21 |

Nota. Forma de tabulación de las dimensiones por preguntas.

Los items subrayados deben ser invertidos, recodificados a la inversa, para obtener las puntuaciones globales de las subescalas correspondientes.

Criterios de Diagnóstico

Para efectos de evaluación global y diagnóstico (ver table 2) se puede atender a los siguientes criterios:

Tabla 2

Criterios de diagnósticos

| Proceso de Burnout | Bajo | Medio | A |
|---------------------------|------|-------|---------|
| Factores de Burnout | 9-20 | 21-28 | 29 – 45 |
| Burnout | 9-20 | 21-26 | 27-45 |
| Consecuencias del Burnout | 3-7 | 8-9 | 10-15 |

Nota: Intervalos de los criterios de diagnósticos.

Valoración de puntuaciones

A efectos de diagnóstico se puede considerar que el contexto organizacional es precursor del burnout cuando la puntuación media poblacional es igual o superior a 29 puntos en Factores de Burnout. A efectos de diagnóstico poblacional o individual del síndrome de burnout se considera que se alcanza el punto de corte a partir de una puntuación igual o superior a 27 puntos. Es decir a partir de 27 puede considerarse que una persona está afectada claramente por el síndrome del burnout (Moreno, 1996).

A efectos de consecuencias de burnout, se puede considerar que una población o persona está críticamente afectada por las consecuencias cuando se alcanza una puntuación igual o superior a 10. En cualquier caso, el CBB no es un cuestionario clínico, por lo que las consecuencias del burnout se deben evaluar complementariamente por un instrumento específico.

Criterios de diagnóstico en las subescalas específicas

La capacidad de evaluación de CBB de los componentes del burnout es menor, por lo que debe utilizarse sólo de forma complementaria y con un criterio de aproximación. Su uso debería estar centrado en la investigación o exploración y no en el diagnóstico (ver tabla 3).

Tabla 3

Factores organizacionales.

| Puntos de corte | Bajo | Medio | Alto |
|------------------------|-------------|--------------|-------------|
| Tarea | 3-8 | 9-10 | 11-15 |
| Organización | 3-8 | 9-11 | 12-15 |
| Tedio | 3-6 | 7-8 | 9-15 |

Tabla 4*Niveles del síndrome de burnout de sus dimensiones.*

| Puntos de corte | Bajo | Medio | Alto |
|---------------------------|-------------|--------------|-------------|
| Cansancio Emocional | 3-6 | 7-8 | 9-15 |
| Despersonalización | 3-8 | 9-10 | 11-15 |
| Baja Realización Personal | 3-6 | 7-11 | 12-15 |

Cuestionario de desempeño laboral

Es una escala de Rendimiento laboral individual (ver tabla 5) de Koopmans et al (2014) fue desarrollado para medir los comportamientos o las acciones de los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización. Se trata de una escala IWPQ (Desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente), que de acuerdo a su validación en una muestra de trabajadores holandeses tuvieron resultados confiables y fueron examinadas para determinar los requisitos claves de medición (por ejemplo, ordenación de categorías, unidimensionalidad, funcionamiento diferencial de los items). Como resultado se puede medir a los trabajadores en todo nivel de capacidad, discriminar entre trabajadores en un rango mas amplio en cada escala y detectar cambios en el desempeño laboral individual (Gabini & Salassi, 2016).

Tabla 5*Cuestionario del desempeño laboral (rendimientos)*

| Dimensiones | Pregunta por Evaluar |
|------------------------|-----------------------------|
| Rendimiento de Tareas | 1, 2, 6, 11, 12 |
| Comportamiento Laboral | 5, 7, 13 |
| Desempeño contextual | 4, 8, 9, 10 |

Resultados y discusión

Resultados

Características sociodemográficas.

Tabla 6

Datos sociodemográficos.

| Información Sociodemográfica | | Frecuencia | Porcentajes |
|------------------------------|------------------|------------|-------------|
| Edad | Entre 28-20 | 4 | 7% |
| | Entre 21-30 | 5 | 8% |
| | Entre 31-40 | 19 | 32% |
| | Entre 41-50 | 24 | 40% |
| | + de 50 | 8 | 13% |
| Antigüedad Laboral | Menos de 1 año | 2 | 3% |
| | Entre 1 y 5 años | 15 | 25% |
| | Más de 5 años | 43 | 72% |
| Estado Civil | Soltero/a | 15 | 25% |
| | Casado/a | 35 | 58% |
| | Otro | 10 | 17% |
| Sexo | Masculino | 16 | 27% |
| | Femenino | 44 | 73% |
| Total | | 60 | 100% |

Nota: Resultados de los encuestados.

Los resultados obtenidos de los datos sociodemográficas (ver tabla 6), se observa el 40% están entre 41-50 años, el 32% están entre 31-40 años, el 13% están más de 50 años, el 8% están entre 21-30 años, el 7% entre 28-20.

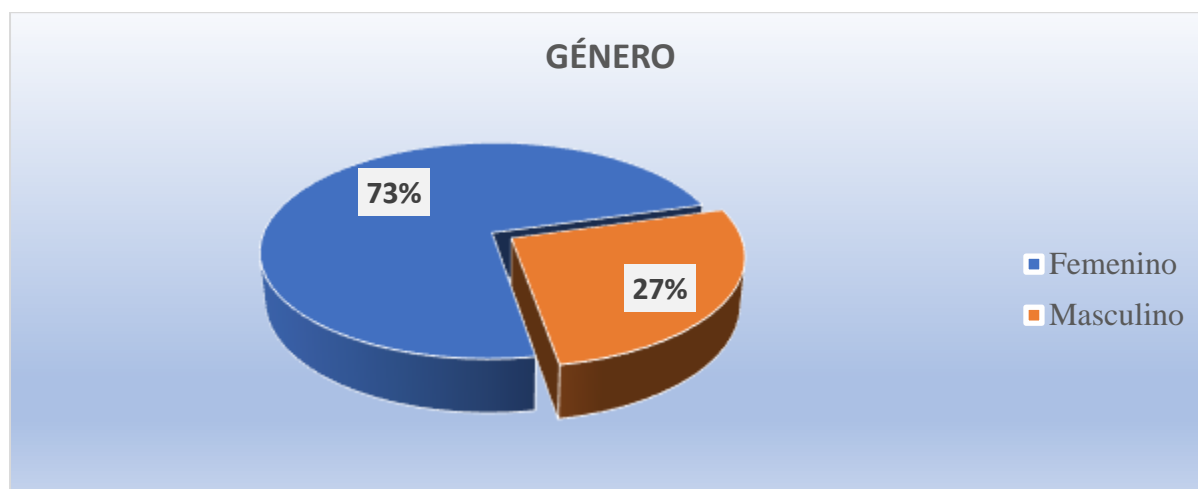
El 72% tienen más de 5 años de antigüedad laboral, el 25% están entre 1 y 5 años de antigüedad, sin embargo, el 3% representa menos de 1 año de antigüedad laboral.

El 58% están casados, mientras el 25% solteros, el 17% representan otros.

El 73% representan al sexo femenino, el 27% están en el sexo masculino.

Figura 3

Género de los trabajadores administrativo.

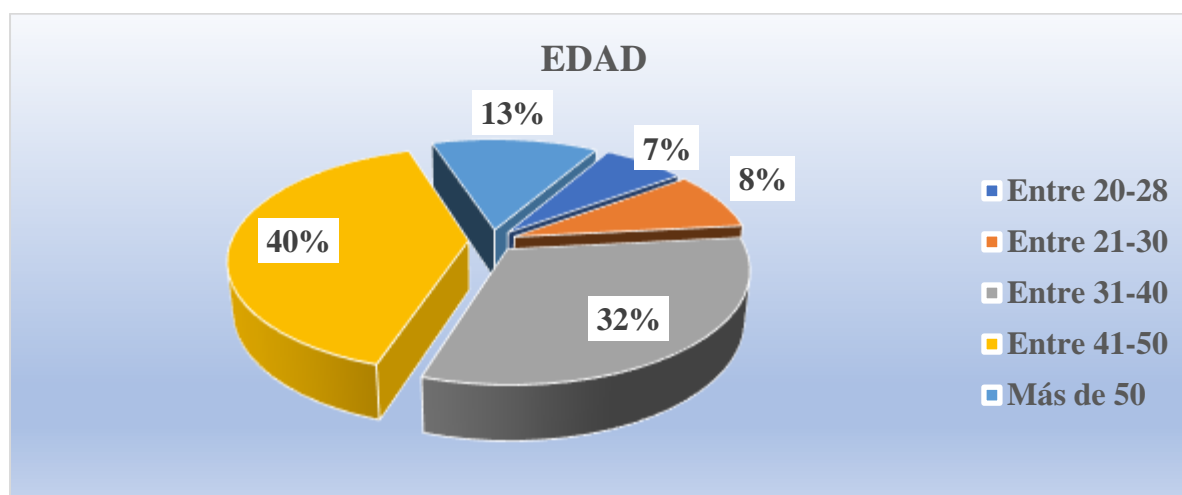


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS.

La figura tres muestra que, de los 60 trabajadores encuestados, el género femenino representa el 73% y el género masculino un 27%, esto indica que el género femenino tiene mayor representación.

Figura 4

Edad de los trabajadores administrativos.

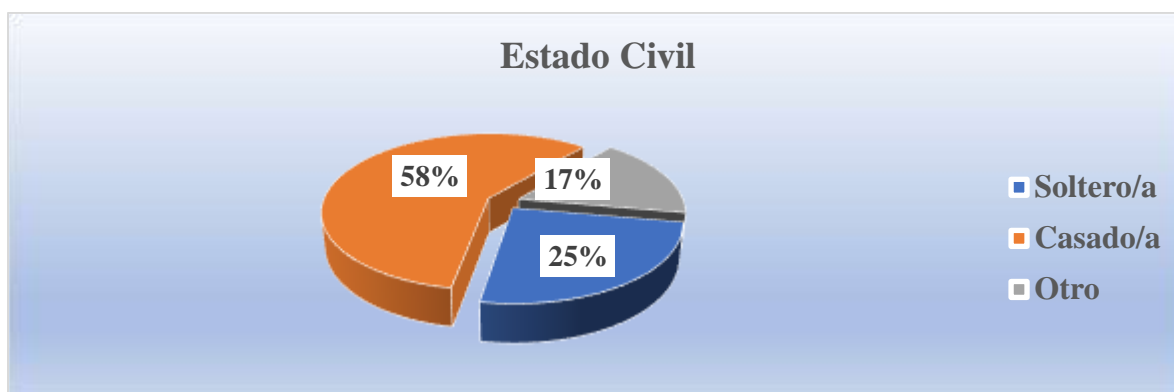


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS.

La figura 4 detalla que los 60 trabajadores encuestados en la institución educativa de la ciudad de Guayaquil, el 40% están entre 41 y 50 años, el 32% están entre los 31 y 40 años, 13% están entre más de 50 años de edad, el 8% están entre 21 y 30 años de edad, mientras que el 7% están entre los 20 y 28 años.

Figura 5

Estado civil de los trabajadores administrativos.

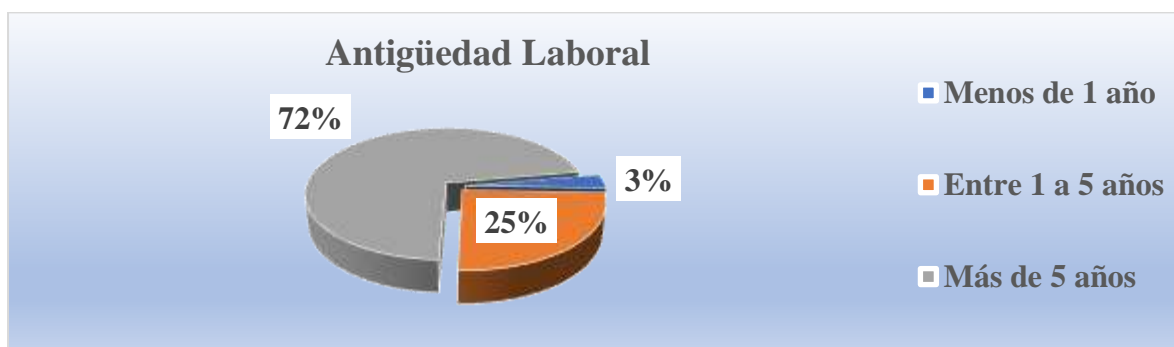


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS.

La figura 5 muestra que de los 60 encuestados que laboran en la institución educativa de la ciudad de Guayaquil, el 58% de los trabajadores administrativos están casados, el 25% están soltero, el 17% otro.

Figura 6

Antigüedad laboral del personal administrativos.



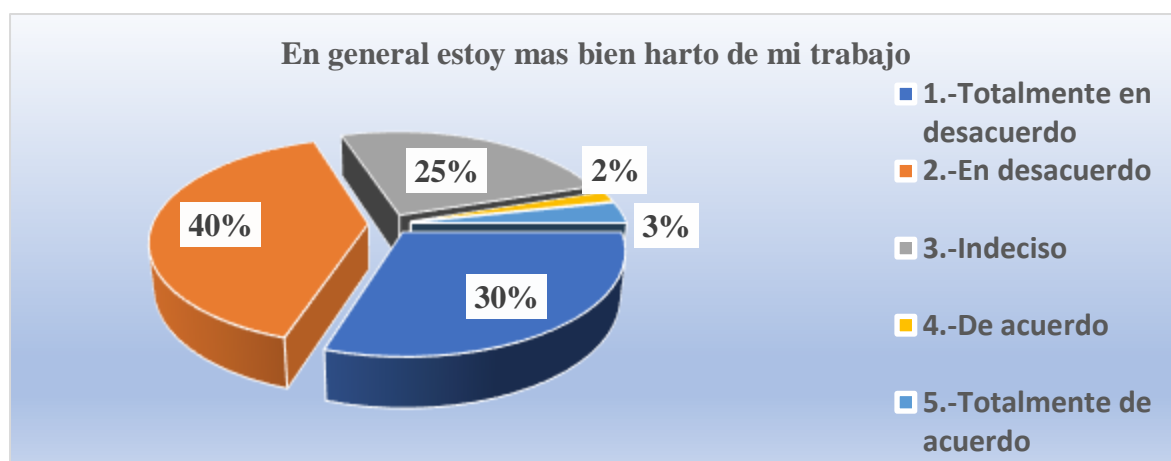
Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS.

La figura 6 detalla que los 60 trabajadores encuestados que laboran en la institución educativa de la ciudad de Guayaquil, el 72% tiene más de 5 años de antigüedad laboral, el 25% tiene entre 1 y 5 años de antigüedad laboral, mientras que el 3% tiene menos de 1 año de antigüedad laboral.

Preguntas de cuestionario breve de burnout (CBB)

Figura 7

Pregunta 1.- En general estoy más bien harto de mi trabajo.



Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS.

En la figura 7 se puede determinar que de los 60 trabajadores encuestados que laboran en la institución educativa de la ciudad de Guayaquil, el 40% están en desacuerdo y más bien harto en el trabajo, el 30% totalmente en desacuerdo, el 25% Indeciso, el 3% Totalmente de acuerdo, el 2% de acuerdo.

Figura 8

Pregunta 2. -Me siento identificado con mi trabajo.

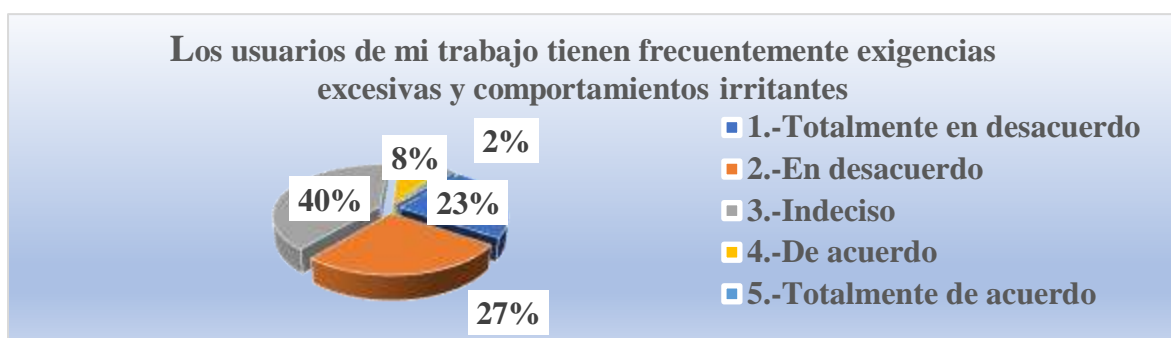


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS.

En la figura 8 se menciona que los 60 trabajadores encuestados, el 33% están de acuerdo se sienten identificados con el trabajo

Figura 9

Pregunta 3. Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes.

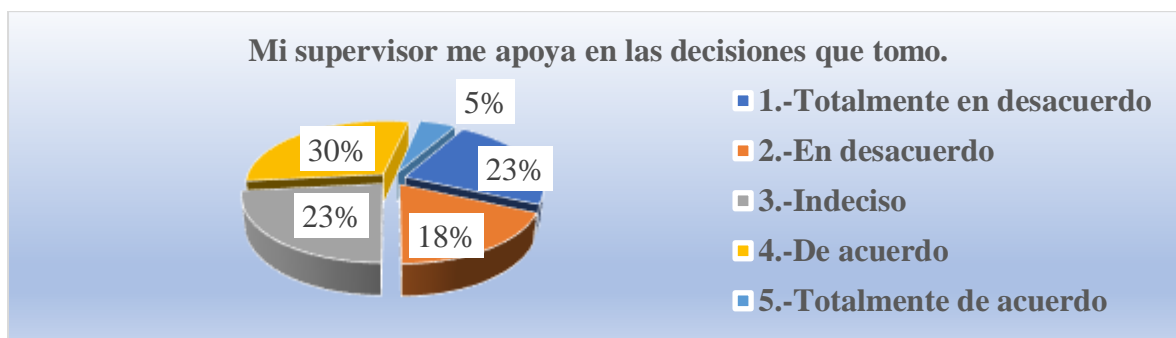


Nota: Encuestas de la recolección de datos usando el paquete estadístico SPSS

En la figura 9 se menciona que el 40% están indeciso han calificado que los usuarios de los trabajos tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes, el 27% en desacuerdo, el 23% totalmente en desacuerdo, el 8% de acuerdo, el 2% totalmente de acuerdo.

Figura 10

Pregunta 4. Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo.

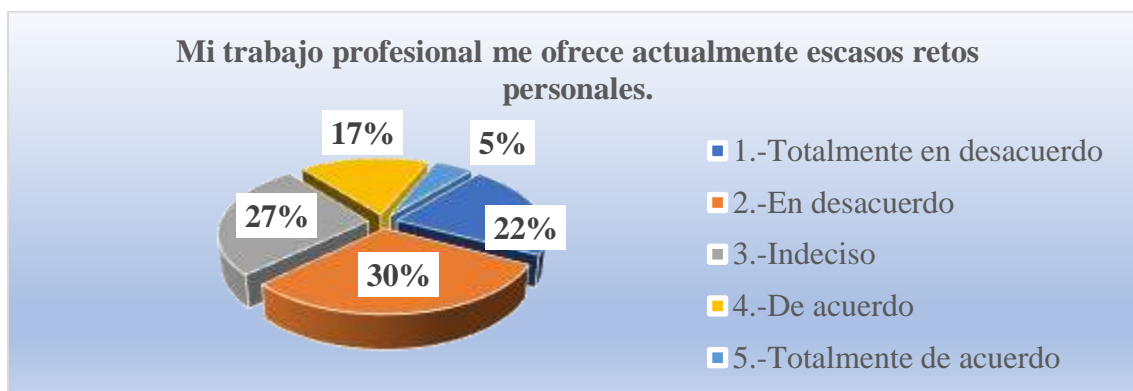


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS.

En la figura 10 se puede observar el 30% están de acuerdo y han calificado que el supervisor le apoya en las decisiones que tomo, el 23% indeciso, el 23% totalmente en desacuerdo, el 18% en desacuerdo, el 5% totalmente de acuerdo.

Figura 11

Pregunta 5. Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales.

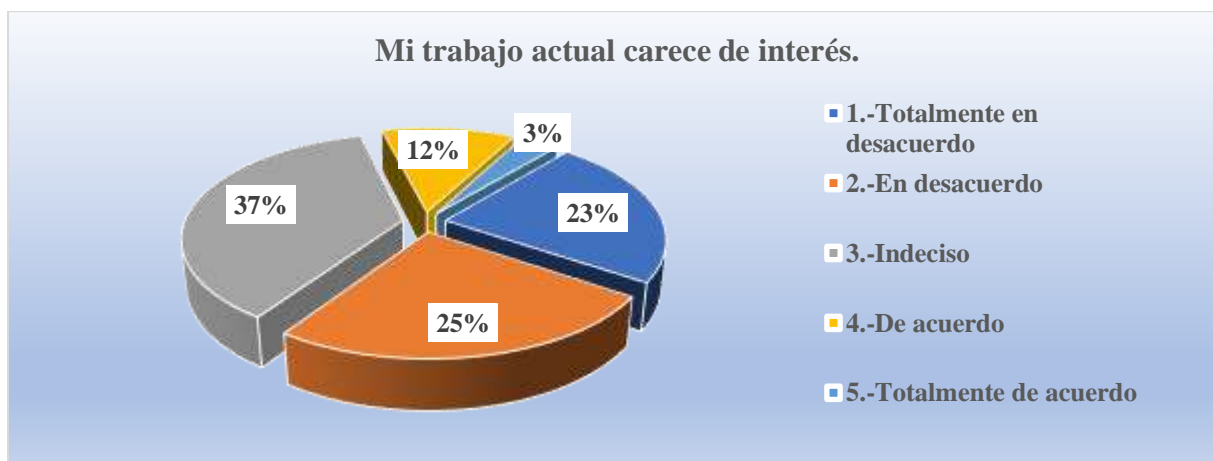


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS.

En la figura 11 se detalla que el 30% está en desacuerdo y han calificado el trabajo profesional le ofrece actualmente escasos retos personales, el 27% está indeciso, el 22% están totalmente en desacuerdo, el 17% están de acuerdo, el 5% totalmente de acuerdo.

Figura 12

Pregunta 6. Mi trabajo actual carece de interés.

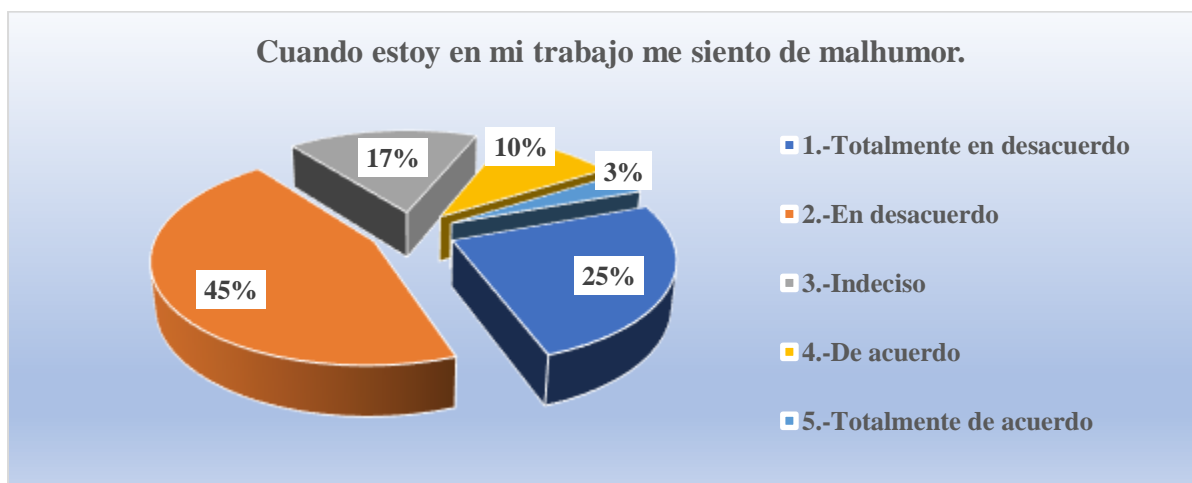


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS.

En la figura 12 se establece el 37% Indeciso y han calificado el trabajo carece de interés, el 25% están en desacuerdo, el 23% están totalmente en desacuerdo, el 12% están de acuerdo, el 3% totalmente de acuerdo.

Figura 13

Pregunta 7. Cuando estoy en mi trabajo me siento de malhumor.

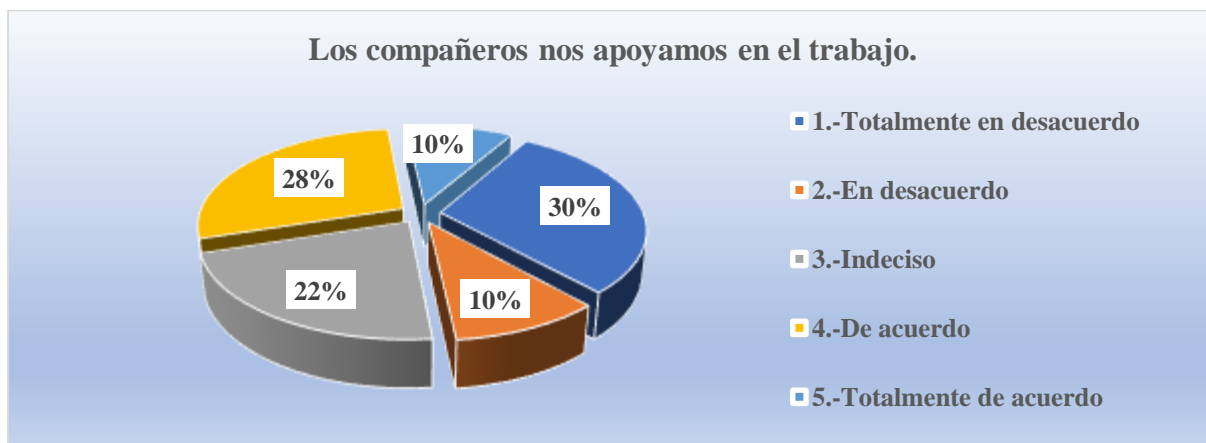


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS.

En la figura 13 nos detalla el 45% en desacuerdo con la pregunta indicada, el 25% totalmente en desacuerdo, el 17% están indecisos, el 10% están de acuerdo, el 3% están totalmente de acuerdo.

Figura 14

Pregunta 8. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.

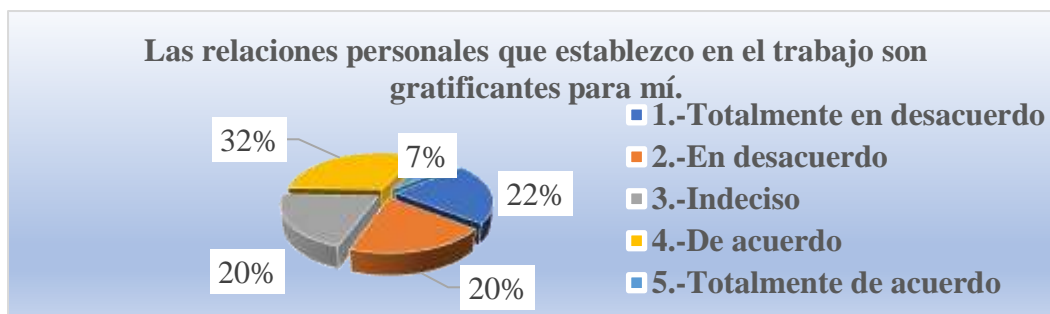


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS.

En la figura 14 nos detalla que el 30% están totalmente en desacuerdo con la pregunta en mención, el 28% están de acuerdo, el 22% están indecisos, el 10% están en desacuerdo, el 10% están totalmente de acuerdo.

Figura 15

Pregunta 9. Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí.



Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS.

En la figura 15 se observa el 32% están de acuerdo con la pregunta, el 22% están totalmente en desacuerdo, el 20% están indeciso, el 20% de acuerdo, el 7% están totalmente de acuerdo.

Figura 16

Pregunta 10. Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien los resultados y el alcance del mismo.



Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS.

En la figura 16 se observa el 35% están en desacuerdo con la pregunta en mención, el 33% están indeciso, el 15% están totalmente en desacuerdo, el 10% están de acuerdo, mientras que el 7% están totalmente de acuerdo.

Figura 17

Pregunta 11. Las personas a las que tengo que atender reconocen muy pocos los esfuerzos que se hacen por ellos.

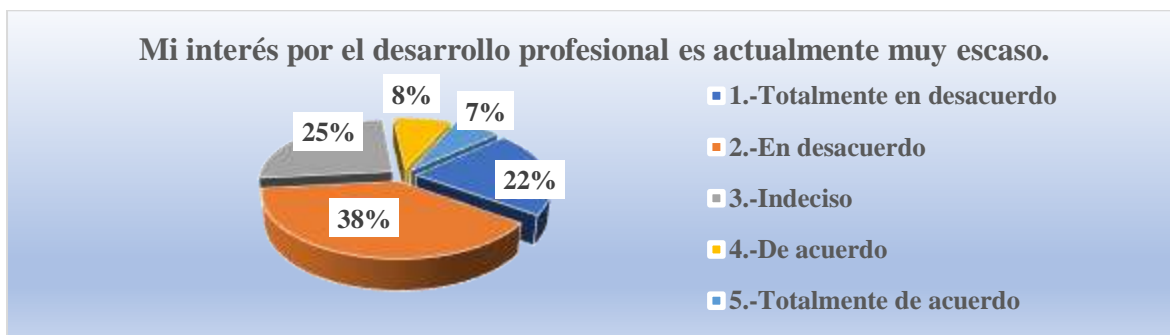


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS.

En la figura 17 se muestran el 33% están indeciso ante la pregunta en mención, el 28% están en desacuerdo, el 17% están totalmente en desacuerdo, el 13% están de acuerdo, el 8% están totalmente de acuerdo.

Figura 18

Pregunta 12. Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso.

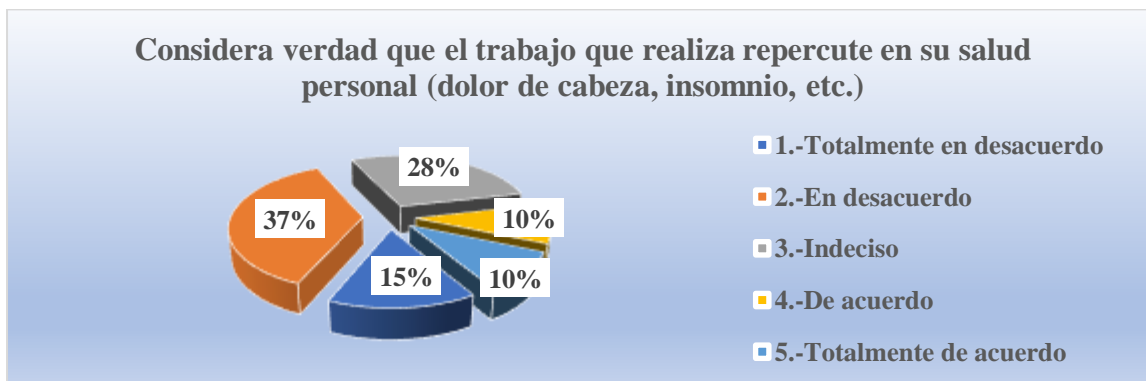


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 18 se observa el 38% están en desacuerdo con la pregunta en referencia, el 25% están indeciso, el 22% están totalmente en desacuerdo, el 8% están de acuerdo, muestras el 7% están totalmente en desacuerdo.

Figura 19

Pregunta 13. Considera verdad que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc.).

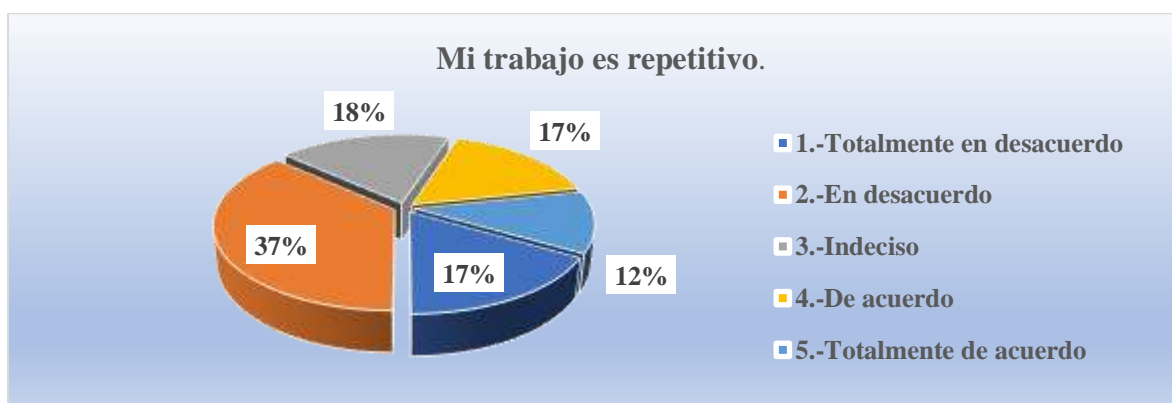


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 19 se muestra el 37% marcaron en desacuerdo con la pregunta en referencia, el 28% están indeciso, el 15% están totalmente en desacuerdo, el 10% de acuerdo, el 10% totalmente de acuerdo.

Figura 20

Pregunta 14. *Mi trabajo es repetitivo.*



Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 20 se observa el 37% marcaron en desacuerdo y han calificado que el trabajo es repetitivo, el 18% está indeciso, el 17% está de acuerdo, el 17% está totalmente en desacuerdo, el 12 % está totalmente de acuerdo.

Figura 21

Pregunta 15. *Estoy quemado por mi trabajo.*

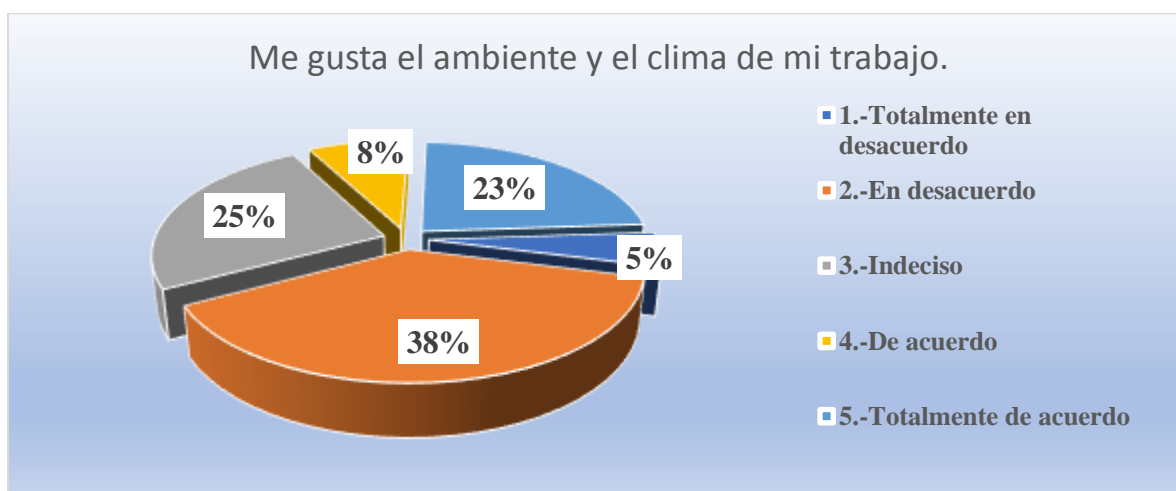


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 21 se observa el 32% marcaron indeciso ante la pregunta formulada, el 30% están totalmente en desacuerdo, el 27% están en desacuerdo, el 8% está de acuerdo, el 3 % está totalmente de acuerdo.

Figura 22

Pregunta 16. Me gusta el ambiente y clima de mi trabajo.

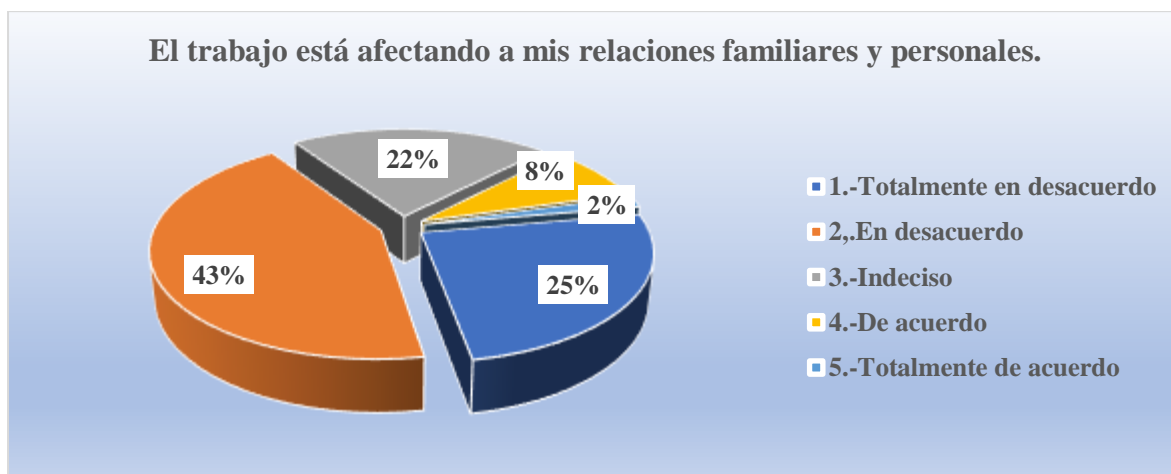


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 22 se observa el 38% marcaron en desacuerdo ante la pregunta en referencia, el 25% están indeciso, el 23% están totalmente de acuerdo, el 8% está de acuerdo, el 5% está totalmente en desacuerdo.

Figura 23

Pregunta 17. El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.

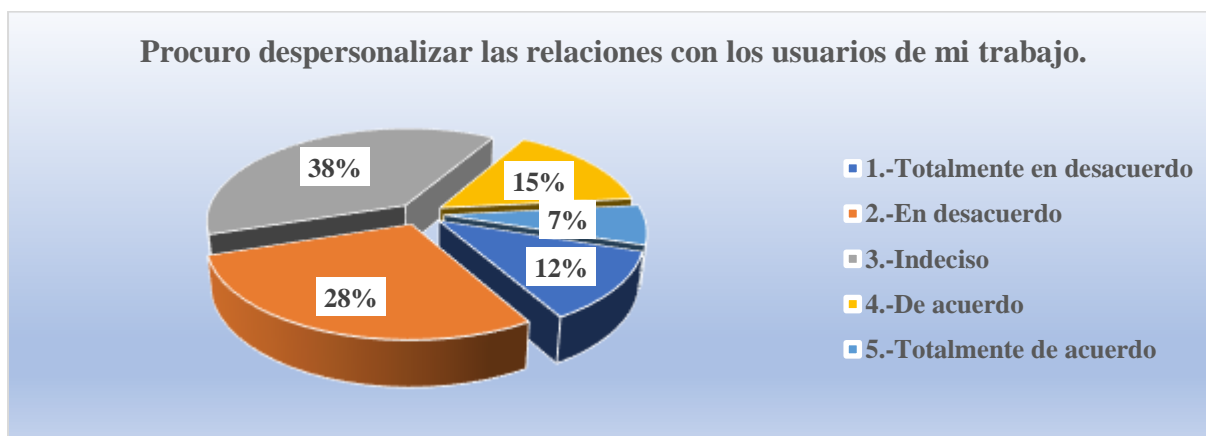


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 23 se observa el 43% marcaron en desacuerdo ante la pregunta en referencia, el 25% están totalmente en desacuerdo, el 22% están indeciso, el 8% está de acuerdo, el 2% está totalmente de acuerdo.

Figura 24

Pregunta 18. Procuero despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo.



Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 24 se observa el 38% marcaron estar indecisos ante la pregunta en mención, el 28% están en desacuerdo, el 15% están de acuerdo, el 12% están totalmente en desacuerdo, el 7% está totalmente de acuerdo.

Figura 25

Pregunta 19. El trabajo que hago dista de ser el que yo hubiera querido.

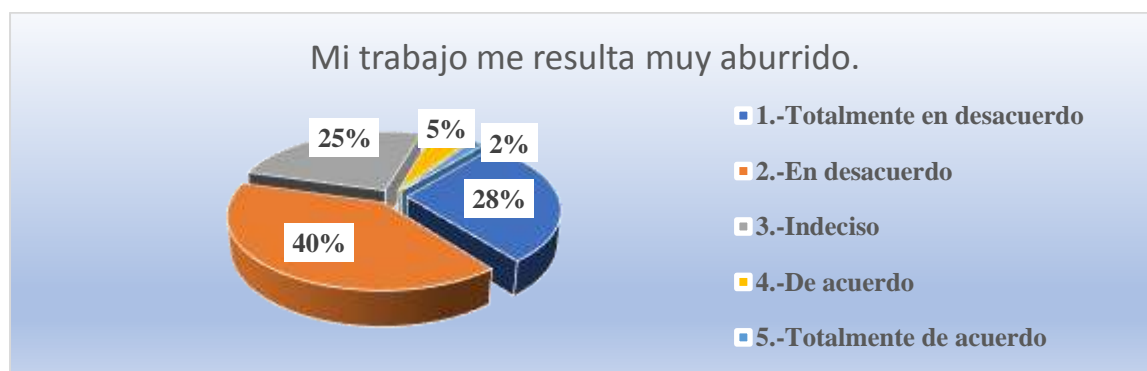


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 25 se observa el 32% marcaron estar indecisos ante la pregunta en mención, el 32% en desacuerdo, el 17% están totalmente en desacuerdo, el 12% están de acuerdo, el 8% están totalmente de acuerdo.

Figura 26

Pregunta 20. Mi trabajo me resulta muy aburrido.

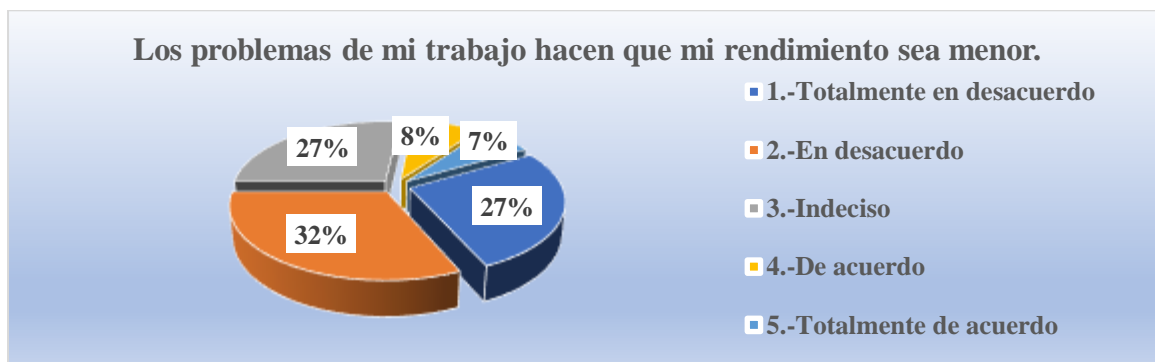


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 26 se observa el 40% marcaron en desacuerdo con el enunciado, el 28% en totalmente en desacuerdo, el 25% están indeciso, el 5% están de acuerdo, el 2% están totalmente de acuerdo.

Figura 27

Pregunta 21. Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor.



Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 27 se observa el 32% marcaron en desacuerdo con el enunciado, el 27% en totalmente en desacuerdo, el 27% están indeciso, el 8% están de acuerdo, el 7% están totalmente de acuerdo.

Resultados de encuestas del desempeño laboral (rendimiento).

Figura 28

Pregunta 1. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.



Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 28 se observa el 35% marcaron estar indecisos con el enunciado, el 20% casi siempre, el 20% siempre, el 18% están casi nunca, el 7% están nunca.

Figura 29

Pregunta 2. *Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.*

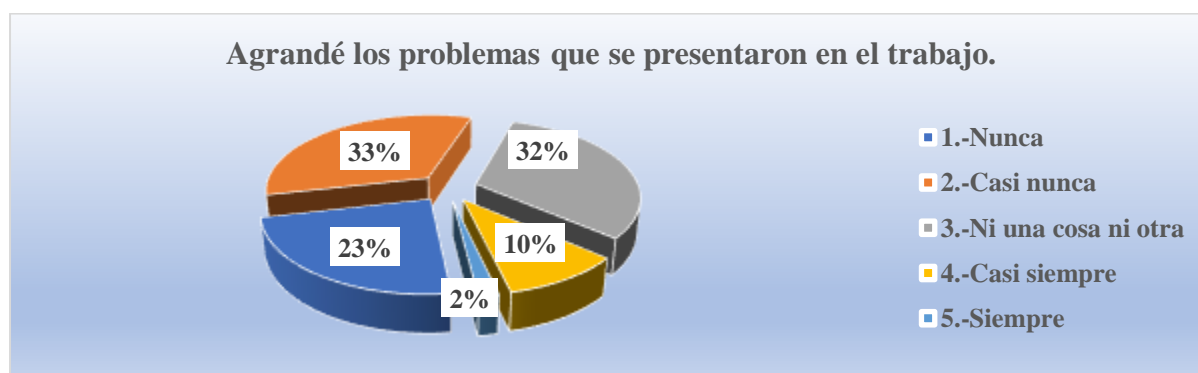


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 29 se observa el 30% marcaron casi nunca ante el enunciado que se menciona, el 28% casi siempre, el 20% siempre, el 17% están ni una cosa ni otra, el 5% están nunca.

Figura 30

Pregunta 3. *Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.*

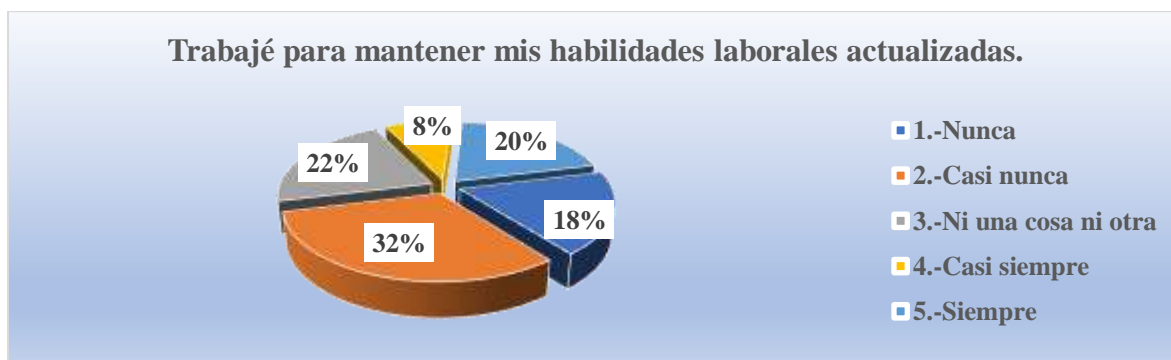


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 30 se observa el 33% se enmarca en casi nunca al enunciado en mención, el 32% un una cosa ni otra, el 23% nunca, el 10% están casi siempre, el 2% están siempre.

Figura 31

Pregunta 4. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.

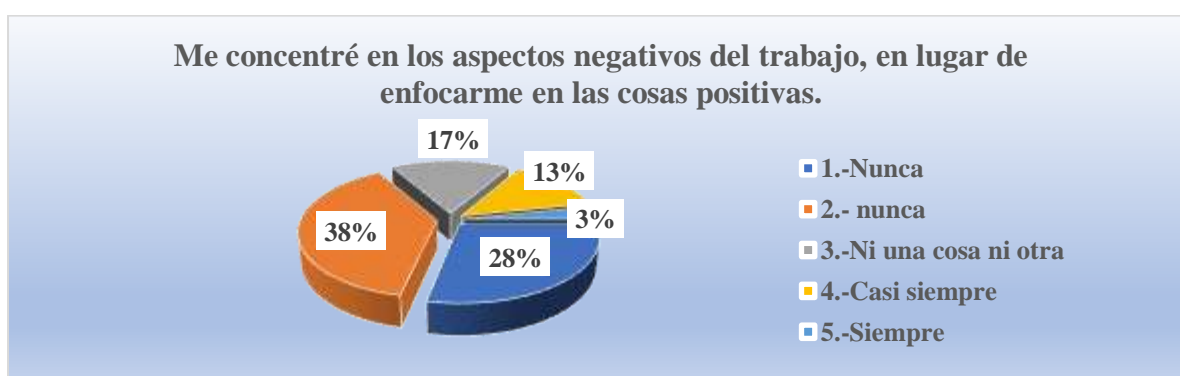


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 31 se observa el 32% marcaron casi nunca a la pregunta en referencia, el 22% ni una cosa ni otra, el 20% siempre, el 18% están casi siempre, el 8% están casi siempre.

Figura 32

Pregunta 5. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.



Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 32 se observa el 38% marcaron nunca y han calificado se encontraron en aspecto negativos en el trabajo en lugar de enfocarse en cosas positivas, el 28% nunca, el 17% ni una cosa ni otra, el 13% están casi siempre, el 3% están siempre.

Figura 33

Pregunta 6. Fui Capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.



Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 33 se observa el 32% marcaron casi nunca a la pregunta en mención, el 30% siempre, el 20% ni una cosa ni otra, el 10% están casi siempre, el 8% nunca.

Figura 34

Pregunta 7. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.

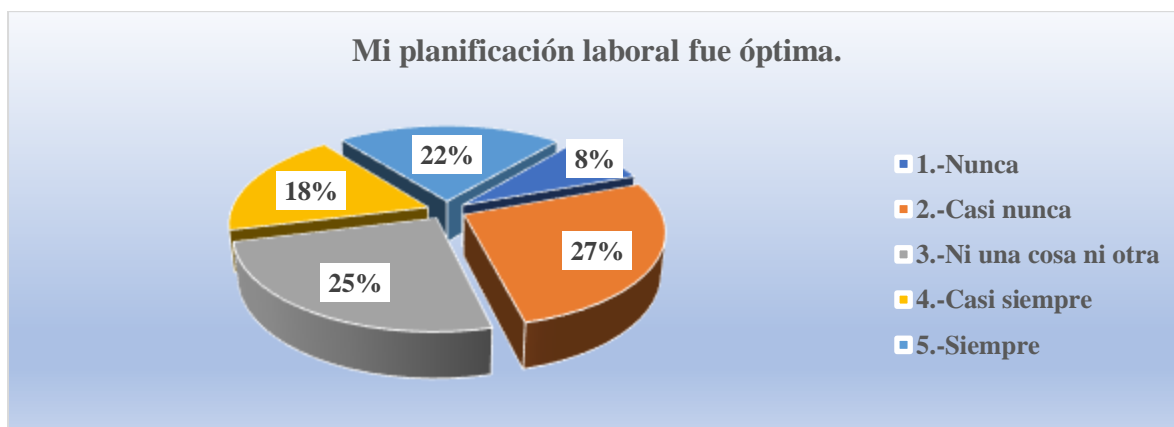


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 34 se observa el 30% marcaron casi nunca al enunciado, el 30% ni una cosa ni otra, el 23% nunca, el 13% casi siempre, el 3% están siempre.

Figura 35

Pregunta 8. Mi planificación laboral fue óptima.



Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 35 se observa el 27% marcaron casi nunca a la pregunta en mención, el 25% ni una cosa ni otra, el 22% siempre, el 18% casi siempre, el 8% están nunca.

Figura 36

Pregunta 9. Participé activamente de las reuniones laborales.

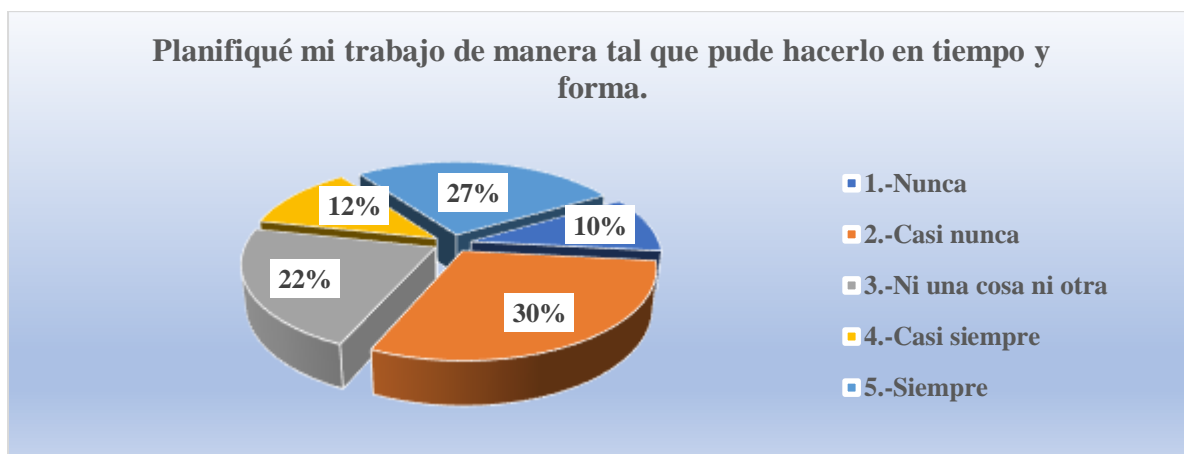


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 36 se observa el 28% marcaron casi nunca al enunciado en referencia, el 27% ni una cosa ni otra, el 23% siempre, el 18% casi siempre, el 3% están nunca.

Figura 37

Pregunta 10. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.

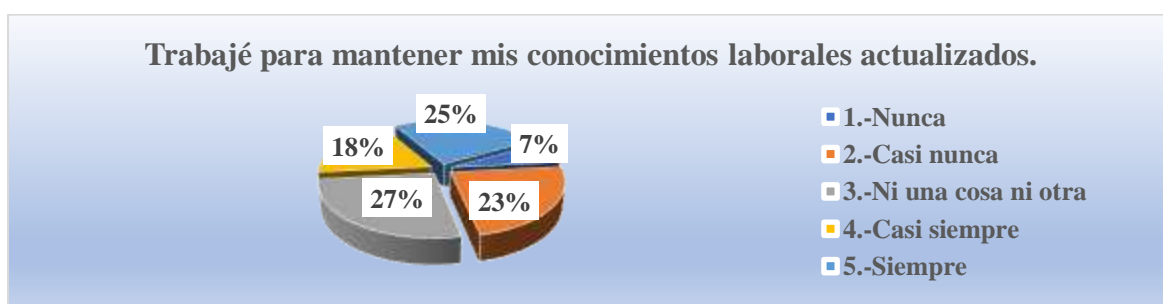


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 37 se observa el 30% marcaron casi nunca y han calificado que planificó su trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma, el 27% siempre, el 22% ni una cosa ni otra, el 12% casi siempre, el 10% están nunca.

Figura 38

Pregunta 11. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.

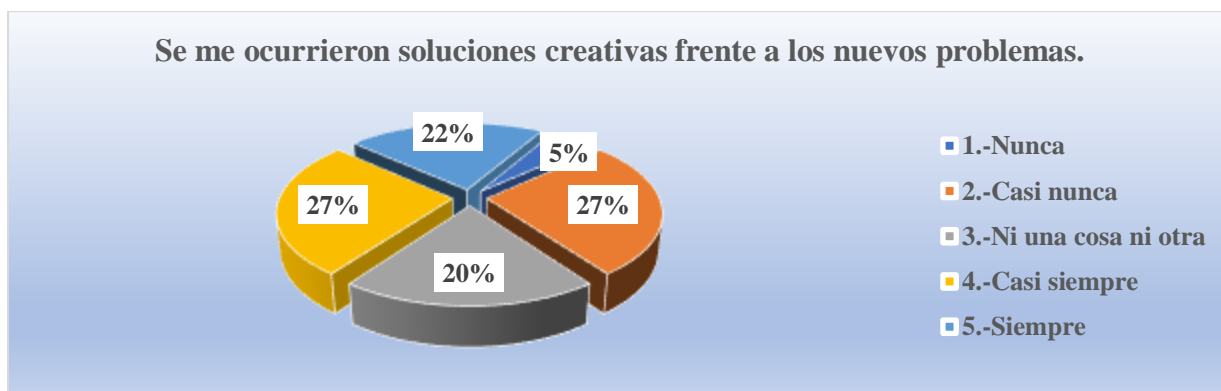


Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 38 se observa el 27% marcaron ni una cosa ni otra y han calificado que trabajo para mantener sus conocimientos laborales actualizados, el 25% siempre, el 23% casi nunca, el 18% casi siempre, el 7% están nunca.

Figura 39

Pregunta 12. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.



Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 39 se observa el 27% marcaron casi nunca, el 27% siempre han calificado que se le ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas, el 25% siempre, el 23% casi nunca, el 18% casi siempre, el 7% están nunca.

Figura 40

Pregunta 13. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.



Nota: Encuestas de la recolección de datos utilizando el paquete estadístico SPSS

En la figura 40 se observa el 30% marcaron ni una cosa ni otra han calificado que comentaron aspectos negativos del trabajo con sus compañeros, el 27% casi siempre, el 22% casi nunca, el 13% siempre, el 8% están nunca.

Estadísticas Descriptivas

Resultados

Los resultados se realizan en base a los objetivos de investigación.

Con respecto al primer objetivo, determinar los principales hallazgos que existen a nivel nacional que fundamenten el análisis de las dimensiones del síndrome del burnout y su incidencia en el desempeño laboral.

Tabla 7

Resultados de los niveles del síndrome de burnout.

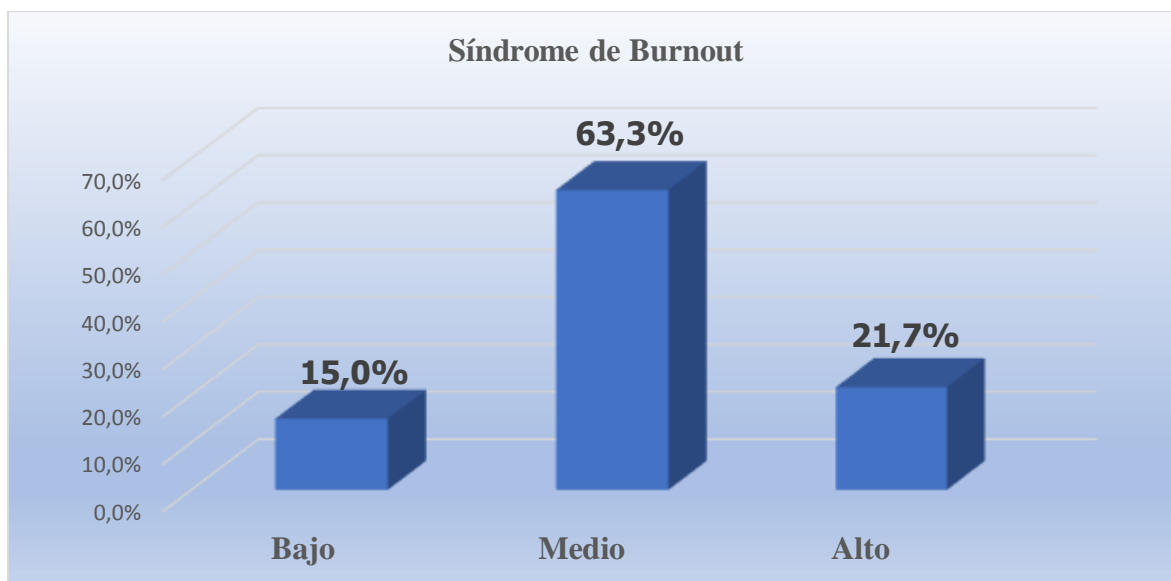
| Niveles | Frecuencia | % |
|---------|------------|-------|
| Bajo | 9 | 15,0% |
| Medio | 38 | 63,3% |
| Alto | 13 | 21,7% |
| Total | 60 | 100% |

Nota: Resultados de los niveles del síndrome de burnout

En la tabla 7 se observa los niveles del síndrome de burnout, se obtuvo los siguientes resultados nivel medio 63,3%, el 21,7% nivel alto, 15,0% nivel bajo.

Figura 2

Resultados en porcentajes de los niveles del síndrome de burnout.



Nota: Resultado del paquete estadístico SPSS niveles de variable del Síndrome de burnout.

En la figura 41 se observa los porcentajes de resultados de los niveles de burnout, la mayoría se ubica en el nivel medio regular en un 63,3%, sin embargo, existe un 21,7% que se encuentra en el nivel alto, el 15,0% nivel bajo, lo que indica problema en la dimensión citada.

Tabla 8

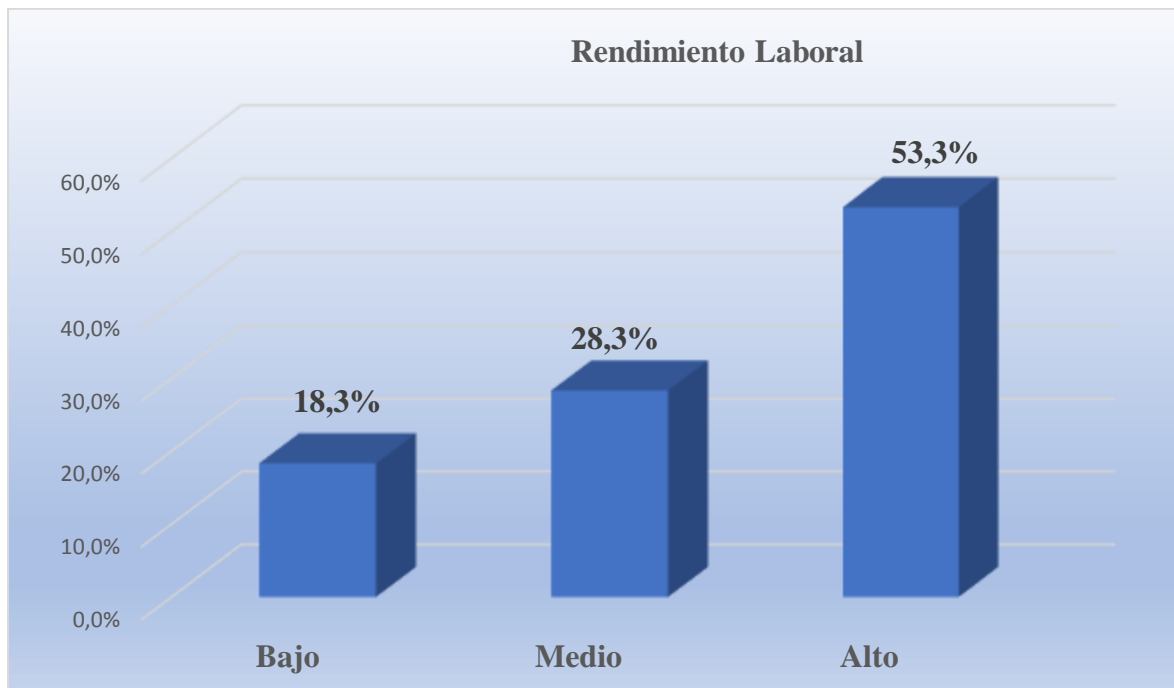
Resultados de los niveles de rendimiento laboral.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 11 | 18,3% |
| Medio | 17 | 28,3% |
| Alto | 32 | 53,3% |
| Total | 60 | 100% |

Nota: Resultado del paquete estadístico SPSS niveles de variable rendimiento laboral.

Figura 3

Resultados de los porcentajes de los niveles de rendimiento laboral.



Nota: Resultado del paquete estadístico SPSS niveles de variable rendimiento laboral.

En la figura 42 se observa la mayoría se ubica en el nivel alto en un 53,3%, sin embargo, existe un 28,3% que se encuentra en el nivel medio regular, el 18,3% nivel bajo, lo que indica problema en la dimensión citada.

Resultados Inferencial de la correlación

Tabla 9

Resultados de pruebas de normalidad.

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístic | | | Estadístic | | |
| | o | gl | Sig. | o | gl | Sig. |
| FACTORES DE BURNOUT | ,220 | 60 | <,001 | ,806 | 60 | <,001 |
| SINDROME DE BURNOUT | ,389 | 60 | <,001 | ,679 | 60 | <,001 |
| CONSECUENTES DEL BURNOUT | ,379 | 60 | <,001 | ,691 | 60 | <,001 |
| Rendimientos | ,204 | 60 | <,001 | ,866 | 60 | <,001 |
| VARIABLES SINDROME DE BURNOUT | ,121 | 60 | ,029 | ,953 | 60 | ,022 |

Nota: Resultado del paquete estadístico SPSS prueba de normalidad.

Como el valor de significancia de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnos

($p < ,001 \leq \alpha = 0.05$) existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Este resultado confirma que los datos no siguen una distribución normal.

Resultados de correlaciones con las dimensiones de burnout

Tabla 10

Resultados de la correlación cansancio emocional.

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|---------------------|----------------------------|----------------------|---------------------|
| | | | Rendimientos | Cansancio Emocional |
| Rho de Spearman | Rendimientos | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,420** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <,001 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Cansancio Emocional | Coeficiente de correlación | ,420** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | <,001 | . |
| | | N | 60 | 60 |

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que la correlación de la dimensión cansancio emocional con la variable desempeño laboral un valor media directa y significativa.

Tabla 11

Resultados de la correlación bajo realización personal.

| | | Baja realización personal | Rendimientos |
|---------------------------|------------------------|---------------------------|--------------|
| Baja realización personal | Correlación de Pearson | 1 | ,486** |
| | Sig. (bilateral) | | <,001 |
| | N | 60 | 60 |
| Rendimientos | Correlación de Pearson | ,486** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | <,001 | |
| | N | 60 | 60 |

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que la correlación de la dimensión baja realización personal y con la variable desempeño laboral es alta directa y significativa.

Validez y Confiabilidad

La validez se realizó a través de juicio experto por dos docentes de la Institución.

En cuanto a la confiabilidad, el instrumento uno se midió el síndrome de burnout tuvo un alfa de Cronbach de 0.826, teniendo una confiabilidad buena según lo indicado en la tabla de interpretación (ver la tabla 12). El instrumento dos se midió el rendimiento laboral tuvo un alfa de Cronbach de 0.877, teniendo una confiabilidad bueno.

Tabla 12

Valoración de intervalo del coeficiente alfa

| Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach | Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados |
|--|---|
| (0; 0,5) | Inaceptable |
| (0,5; 0,6) | Pobre |
| (0,6; 0,7) | Débil |
| (0,7; 0,8) | Aceptable |
| (0,8; 0,9) | Bueno |
| (0,9; 1) | Excelente |

Nota: intervalo de los coeficientes alfa Cronbach.

Tabla 13

Resultados de fiabilidad del cuestionario breve de burnout (CBB).

| Alfa de Cronbach | Número de elementos |
|------------------|---------------------|
| 0,826 | 21 |

Nota: Resultado del paquete estadístico SPSS, síndrome de burnout.

Tabla 14

Resultados de fiabilidad del Rendimiento laboral.

| Alfa de Cronbach | Número de elementos |
|------------------|---------------------|
| 0,877 | 13 |

Nota: Resultado del paquete estadístico SPSS, rendimiento laboral.

Análisis Inferencial

Tabla 15

Correlaciones de las variables síndrome de burnout y rendimiento laboral.

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|----------|-----------------------------|----------|--------|
| | | | v1 total | RL2 |
| Rho de Spearman | v1 total | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,414** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 60 | 60 |
| | RL2 | Coefficiente de correlación | ,414** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 60 | 60 |

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según lo observado en la tabla 13 se cuenta con suficiente evidencia estadística para inferir que la variable del síndrome de burnout se relaciona significativamente con la variable rendimiento laboral el nivel de significancia es de 0.05, siendo el coeficiente de correlación moderada Rho de Spearman 0.414.

Prueba de hipótesis general

Análisis Inferencial

Formulación de las hipótesis estadísticas

Ho: El síndrome del burnout no incide en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil.

Hi: El síndrome del burnout incide en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil.

Prueba de hipótesis general

Tabla 16

Resultados de las pruebas de contingencia de las variables Síndrome de burnout y desempeño laboral.

| | | Desempeño Laboral 2 | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|---------------------|------------|---------------------|--------------|---------|--------|
| | | | Casi nunca | Ni una cosa ni otra | Casi siempre | Siempre | Total |
| Síndrome de burnout total | En desacuerdo | Recuento | 15 | 10 | 6 | 0 | 31 |
| | | Recuento esperado | 9,8 | 12,4 | 7,8 | 1,0 | 31,0 |
| | | % del total | 25,0% | 16,7% | 10,0% | 0,0% | 51,7% |
| | Indeciso | Recuento | 4 | 13 | 7 | 0 | 24 |
| | | Recuento esperado | 7,6 | 9,6 | 6,0 | 0,8 | 24,0 |
| | | % del total | 6,7% | 21,7% | 11,7% | 0,0% | 40,0% |
| | De acuerdo | Recuento | 0 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| | | Recuento esperado | 1,3 | 1,6 | 1,0 | 0,1 | 4,0 |
| | | % del total | 0,0% | 1,7% | 3,3% | 1,7% | 6,7% |
| | Totalmente de acuerdo | Recuento | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | Recuento esperado | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0,0 | 1,0 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,7% | 1,7% |
| Total | | Recuento | 19 | 24 | 15 | 2 | 60 |
| | | Recuento esperado | 19,0 | 24,0 | 15,0 | 2,0 | 60,0 |
| | | % del total | 31,7% | 40,0% | 25,0% | 3,3% | 100,0% |

Nota: Resultados obtenidos de la tabla de contingencias.

Los resultados de la prueba de contingencias (ver tabla 16), los totales de la primera variable síndrome de burnout y la segunda variable desempeño laboral, se observan porcentajes mayores que tienen relación entre ambas variables, el 25,0% manifiesta en desacuerdo y casi nunca, el 21,7% indeciso y ni una cosa ni otra, el 3,3% de acuerdo y casi siempre, el 1,7% totalmente de acuerdo y siempre.

Tabla 17*Resultados de chi-cuadrado*

| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 45,631 ^a | 9 | <,001 |
| Razón de verosimilitud | 22,917 | 9 | ,006 |
| Asociación lineal por lineal | 14,203 | 1 | <,001 |
| N de casos válidos | 60 | | |

Nota: Resultados de significación asintótica (bilateral) de hipótesis.

Interpretación

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $<0,001 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir el síndrome del burnout incide en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil, a un nivel de 95% de confiabilidad de confianza que ambas variables no son independientes entre sí (son dependientes).

Prueba de hipótesis específicas dimensión 1

Tabla 18

Resultados de la tabla de contingencias de la dimensión 1 factores de burnout y desempeño laboral

| | | Desempeño Laboral | | | | |
|---------------------|-------------|-------------------|---------------------|--------------|---------|--------|
| | | Casi nunca | Ni una cosa ni otra | Casi siempre | Siempre | Total |
| FACTORES DE BURNOUT | Recuento | 7 | 7 | 0 | 0 | 14 |
| | % del total | 11,7% | 11,7% | 0,0% | 0,0% | 23,3% |
| DECODIFICADO | Recuento | 4,4 | 5,6 | 3,5 | 0,5 | 14,0 |
| | % del total | 11,7% | 11,7% | 0,0% | 0,0% | 23,3% |
| esperado | Recuento | 11 | 12 | 3 | 0 | 26 |
| | % del total | 18,3% | 20,0% | 5,0% | 0,0% | 43,3% |
| esperado | Recuento | 8,2 | 10,4 | 6,5 | 0,9 | 26,0 |
| | % del total | 18,3% | 20,0% | 5,0% | 0,0% | 43,3% |
| Total | Recuento | 1 | 5 | 12 | 2 | 20 |
| | % del total | 1,7% | 8,3% | 20,0% | 3,3% | 33,3% |
| esperado | Recuento | 6,3 | 8,0 | 5,0 | 0,7 | 20,0 |
| | % del total | 1,7% | 8,3% | 20,0% | 3,3% | 33,3% |
| Total | Recuento | 19 | 24 | 15 | 2 | 60 |
| | % del total | 31,7% | 40,0% | 25,0% | 3,3% | 100,0% |

Nota. Valores obtenidos del paquete estadísticos SPSS.

Los resultados de la prueba de contingencias (ver tabla 18), la primera dimensión factores de burnout decodificado y el desempeño laboral, se observa la relación en porcentajes mayores el 11,7 % están entre casi nunca y ni una cosa ni otra, el 20,0% ni una cosa ni otra, el 20,0% casi siempre.

Tabla 19

Resultados de la prueba de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 51,998 ^a | 9 | <,001 |
| Razón de verosimilitud | 37,968 | 9 | <,001 |
| Asociación lineal por lineal | 24,662 | 1 | <,001 |
| N de casos válidos | 60 | | |

Nota: Resultados de hipótesis de chi-cuadrado.

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $<0,001 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir El síndrome del burnout incide en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil, a un nivel de 95% de confiabilidad.

Tabla 20

Prueba de hipótesis específicas 2

| | | Desempeño Laboral | | | | Total |
|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|--------------|---------|--------|
| | | Casi nunca | Ni una cosa ni otra | Casi siempre | Siempre | |
| Síndrome de Burnout | Recuento | 11 | 7 | 7 | 0 | 25 |
| | Recuento esperado | 7,9 | 10,0 | 6,3 | 0,8 | 25,0 |
| | % del total | 18,3% | 11,7% | 11,7% | 0,0% | 41,7% |
| | Recuento | 8 | 16 | 5 | 0 | 29 |
| Total | Recuento | 9,2 | 11,6 | 7,3 | 1,0 | 29,0 |
| | Recuento esperado | 13,3% | 26,7% | 8,3% | 0,0% | 48,3% |
| | Recuento | 0 | 1 | 3 | 2 | 6 |
| | Recuento esperado | 1,9 | 2,4 | 1,5 | 0,2 | 6,0 |
| Total | % del total | 0,0% | 1,7% | 5,0% | 3,3% | 10,0% |
| | Recuento | 19 | 24 | 15 | 2 | 60 |
| | Recuento esperado | 19,0 | 24,0 | 15,0 | 2,0 | 60,0 |
| | % del total | 31,7% | 40,0% | 25,0% | 3,3% | 100,0% |

Nota. Porcentajes de la tabla de contingencias

Los resultados de la prueba de contingencias (ver tabla 20), la segunda dimensión se observa el síndrome de burnout y desempeño laboral, la relación existente entre los porcentajes mayores, el 18,3% casi nunca, el 26,7% ni una cosa ni otra, el 5,0% casi siempre.

Tabla 21

Resultados de la prueba de chi-cuadrado

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 31,248 ^a | 9 | <,001 |
| Razón de verosimilitud | 20,538 | 9 | ,015 |
| Asociación lineal por lineal | 6,539 | 1 | ,011 |
| N de casos válidos | 60 | | |

Nota: Resultados de hipótesis chi-cuadrado.

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $<0,001 < 0.005$ se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir el síndrome del burnout incide en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil, a un nivel de 95% de confiabilidad.

Tabla 22

Resultados de contingencia de la dimensión 3: Consecuencias de Burnout

| | | Desempeño Laboral | | | | Total |
|--------------------------|-------------------|-------------------|---------------------|--------------|---------|--------|
| | | Casi nunca | Ni una cosa ni otra | Casi siempre | Siempre | |
| Consecuencias de burnout | Recuento | 13 | 14 | 10 | 0 | 37 |
| | Recuento esperado | 11,7 | 14,8 | 9,3 | 1,2 | 37,0 |
| | % del total | 21,7% | 23,3% | 16,7% | 0,0% | 61,7% |
| | Recuento | 4 | 9 | 3 | 0 | 16 |
| Total | Recuento | 5,1 | 6,4 | 4,0 | 0,5 | 16,0 |
| | Recuento esperado | 6,7% | 15,0% | 5,0% | 0,0% | 26,7% |
| | Recuento | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 |
| | Recuento esperado | 2,2 | 2,8 | 1,8 | 0,2 | 7,0 |
| Total | % del total | 3,3% | 1,7% | 3,3% | 3,3% | 11,7% |
| | Recuento | 19 | 24 | 15 | 2 | 60 |
| | Recuento esperado | 19,0 | 24,0 | 15,0 | 2,0 | 60,0 |
| | % del total | 31,7% | 40,0% | 25,0% | 3,3% | 100,0% |

Nota. Resultados de la tabla de contingencias

Los resultados de contingencias (ver tabla 22) se observa la relación existente entre la dimensión tres consecuencias de burnout y el desempeño laboral, en porcentajes mayores se determina el 21,7% casi nunca, el 15,0% ni una cosa ni otra, el 3,3% están entre casi nunca, casi siempre y siempre.

Prueba de hipótesis específicas

Tabla 23

Resultados de la prueba de chi-cuadrado.

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--------------------------------|---------------------|----|---|
| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 45,368 ^a | 12 | <,001 |
| Razón de verosimilitud | 25,291 | 12 | ,014 |
| Asociación lineal por lineal | ,450 | 1 | ,502 |
| N de casos válidos | 60 | | |

Nota: Resultados de hipótesis de chi-cuadrado.

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $<0,001 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir el síndrome del burnout incide en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil, a un nivel de 95% de confiabilidad.

Capítulo 4

Plan de Intervención

Tema de propuesta

La propuesta de intervención que se plantea en este capítulo se fundamenta en la teoría de Herzberg (1959) quien plantea con investigaciones realizadas en diferentes campos laborales que la satisfacción y salud laboral de un trabajador se rige por factores motivacionales y de higiene que toda organización debe promover y cuidar (Villanueva et al, 2022).

La línea de investigación para este estudio se enmarca en el área de Salud ocupacional y organizaciones saludables. Por lo tanto, se expone un plan de intervención que mejore la salud física y psicológica del personal administrativo de una institución educativa universitaria privada de la ciudad de Guayaquil.

Objetivo General

El objetivo es reducir el nivel de factores que pueden causar el síndrome de burnout a los trabajadores administrativos de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil, mediante actividades que motiven al personal y aumenten su rendimiento laboral, con el fin de aumentar su desempeño laboral.

Objetivos Específicos

Realizar actividades extralaborales que motiven al personal, como campeonatos, after office para reducir el riesgo psicosocial, disminuir estrés y promover el bienestar físico.

Realizar capacitaciones de Coaching y liderazgo para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

Revisar los perfiles de cargos de todo el personal administrativo con el fin de revisar las funciones de cada trabajador y reorganizar las tareas de manera equitativa para el equipo.

Crear una buena estrategia de reconocimiento laboral para motivarles y aumentar su productividad.

Justificación

Dentro de los factores que anteceden el síndrome de burnout se encuentran dimensiones importantes que se midieron en el personal administrativo, entre ellas la característica de la tarea, que se midió la motivación del trabajador para realizar tareas asignadas y su satisfacción en el plano laboral. De donde parte la necesidad de revisar las funciones de cada trabajador para dejar claro los objetivos de cada puesto de trabajo y mejorar el rendimiento laboral.

La organización juega un rol fundamental en el estrés laboral, en cuanto al reconocimiento que el trabajador recibe dentro del área donde se desarrolla y es una necesidad de la mayoría de los profesionales. Saber que eres reconocido y que haces bien tu trabajo aumenta el interés y desempeño laboral y no necesariamente debe tener una contrapartida económica.

La recompensa laboral tienes muchos beneficios para la organización porque mantiene empleados felices, fluye el trabajo en equipo, permite retener el talento, el trabajador se compromete a cumplir metas y tiene mayor confianza en si mismo. También se obtienen beneficios a nivel altos mandos, ya que el trabajador percibe al jefe o director como un buen líder no solo como un jefe departamental.

Cuidar de la salud laboral aleja al personal de llegar a niveles del síndrome de burnout altos lamentando que el personal llegara a sufrir consecuencias físicas del síndrome.

Por esta razón se propone un plan de intervención estratégico que compromete no solo al departamento de RRHH sino a la parte Administrativa financiera de la institución para

otorgar el presupuesto necesario que será retribuido en el alto rendimiento laboral de los trabajadores.

Desarrollo de Propuesta

Antecedentes

Basados en los resultados del análisis estadístico, se considera que el 63% del personal encuestado se sitúa en un nivel medio de Síndrome de Burnout y con un rendimiento laboral alto en el 53% de los encuestados, a continuación, se presenta de la siguiente manera:

La propuesta que se plantea en esta investigación va relacionada a los resultados encontrados en el estudio del caso de la incidencia del síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil. El resultado sitúa esta investigación en el primer nivel de factores del síndrome, con un nivel alto de incidencia, se plantea un proyecto para prevenir que los trabajadores lleguen a sufrir del síndrome de burnout.

Hay pocos estudios de la incidencia del síndrome de burnout en trabajadores del área administrativa lo que hace esta investigación pionera en el tema. El síndrome de Burnout si incide en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad educativa universitaria de la ciudad de Guayaquil, por lo tanto, se debe trabajar en un plan estratégico para evitar llegar a niveles altos de estrés y ofrecer al trabajador un ambiente y vida laboral saludable

Desarrollo

Para alcanzar el objetivo planteado, el departamento de RRHH a través del coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional, sostendrán reuniones para la planificación de un día de integración donde se realizarán actividades lúdicas. El objetivo es reunir al personal en grupos homogéneos para que puedan interactuar entre ellos y socializar, reducir el estrés

diario tanto laboral como de la vida en particular. Esta actividad se realizará un sábado del primer mes que empiece el proyecto estratégico de Vida Laboral Saludable.

Otra alternativa que se propone es realizar una actividad after office que será todos los viernes de ese mes, en la cual se organizarán actividades que motiven a la actividad física para que el trabajador tenga el cuerpo en movimiento, para las personas que deseen participar, no será obligatorio, los trabajadores que tengan interés en esta actividad se registrarán en el departamento de RRHH. Esta actividad será liderada por la Coordinación de Seguridad y Salud ocupacional de la unidad educativa universitaria bajo la dirección del director de Talento Humano. El objetivo de esta actividad es motivar al empleado en buscar actividades donde puedan descargar su estrés laboral.

Para mitigar el porcentaje de casos afectados en por la baja de realización personal en el personal administrativo, se incluye en el plan una capacitación anual de Coaching y Liderazgo, que va a ayudar a mejorar la comunicación efectiva dentro de la unidad, así como también a fortalecer el clima organizacional y adaptarse más a los cambios a nivel de la unidad en estudio.

En el tercer mes del proyecto, el departamento de RRHH revisará las funciones de cada cargo para evitar que el personal se exceda en su horario de trabajo. Uno de los estresores laborales es la sobre carga de trabajo, otro puede ser el conflicto de roles, la ambigüedad de roles. Es importante que se actualice los procesos de inducción y se incluya en el manual de políticas y procedimientos las tareas de cada cargo con el fin de que el trabajador tenga claras las expectativas de cada puesto, se sienta realizado en su cargo y motivado.

En cuarto lugar, se propone la estrategia de reconocimiento laboral, mediante recompensas no monetarias. El departamento de RRHH prepara un programa de

Recompensas en que se plantea los valores y la estrategia de la institución, en este programa participan todos los empleados administrativos de la unidad. El programa que se propone puede comprender recompensas de tipo monetario y no monetario, y puede ser un reconocimiento de tipo personal. Los programas de recompensas deben variar año a año ya que lo que es significativo para muchos, no lo es para todos y lo más importante socializarse de forma efectiva y de corta duración para no llegar a la monotonía. Para una mejor visualización del plan se ha desarrollado la tabla 24 que se presenta a continuación.

Tabla 24

Resultados de un plan de acción para prevención del síndrome de burnout.

| PLAN DE ACCION PARA PREVENCIÓN DEL SINDROME DE BURNOUT | | | | | | |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Objetivos | Actividad | Recursos | Date Line | | | |
| | | | Fase 1 | Fase 2 | Fase 3 | Fase 4 |
| Aumentar la motivación | Día de Integración | Presupuesto financiero | Responsable Coordinación de SSO | | | |
| Mejorar la realización personal | Capacitación Coaching y Liderazgo | Presupuesto Financiero Instructor | | Resp. Talento Humano | | |
| Reorganizar funciones | Revisión de Perfiles de cargo | Capacitación en el área técnica | | | Resp. Talento Humano | |
| Reconocimiento laboral | Plan de recompensas | Presupuesto financiero | | | | Resp. Talento Humano |

Nota: Elaboración de un plan de acción para prevención del síndrome de burnout.

Las principales teorías y conceptos del Síndrome de Burnout lo describen como una enfermedad de origen laboral. Tiene tres dimensiones, en las que el trabajador manifiesta factores preponderantes en su comportamiento y que afecta su desempeño, ellos son Cansancio emocional, Despersonalización y baja realización personal. Los conceptos indican que la presencia de estos factores afecta el desempeño laboral del trabajador y tienen una

relación inversa a mayor presencia de los factores del síndrome menor es el desempeño de los trabajadores.

El resultado de los estudios realizados a través de encuestas en la institución educativa privada, presenta como resultados de los análisis demográficos que el 73% de las personas encuestadas son de sexo femenino, el 58% estado civil casadas, y 40% están en edades entre los 40 y 50 años y la antigüedad laboral del 72% es mayor a 5 años. Con este antecedente demográfico, los resultados de la correlación entre las dos variables: EL 63% de la población se sitúa en el nivel medio de síndrome de burnout. Y el 27% en el nivel alto. Los resultados de rendimiento laboral marca un 53.3% nivel alto y 46.6 % nivel bajo. Con un coeficiente de correlación de 0,42 de variable cansancio emocional. El Factor realización personal con un coeficiente d correlación de 0.45%.

La variable síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la variable Desempeño laboral con un valor de $p = 0.001$, una correlación de Pearson de 0.78 se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

H1: El síndrome de burnout si incide en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una unidad educativa particular de la ciudad de Guayaquil.

Como respuesta a la cuarta pregunta de investigación que factores se deben considerar para diseñar estrategias y un plan para mejorar el síndrome de burnout. Los factores que se han tomado en consideración para diseñar nuestro plan de intervención son el cansancio emocional que se presenta de manera directamente correlacionada con la variable desempeño y con un nivel de significancia menor a 0.05.

Se concluye que el personal administrativo presenta pérdida de energía, desmotivación en el trabajo. Para este grupo se incluye dentro del Plan de intervención un Plan de recompensas y un día de integración, Capacitaciones de Coaching y liderazgo, con el

fin de motivar, desarrollar afectos entre compañeros, fortalecer trabajo en equipo y mejorar la vida laboral. Por otro lado, otra variable que también ha correlacionado de manera alta y directa con grado de significancia de 0.001 que es la de realización personal.

Como plan de intervención se incluye una solución estratégica para el departamento de Talento Humano que es revisar los perfiles de cargo y redistribuir funciones de manera equitativa, para evitar que las horas de trabajo se prolonguen en sus jornadas laborales.

Estimación de Costos

Brevemente se muestra en la tabla 25 un estimado de costos del proyecto propuesto.

Tabla 25

Costeo del Proyecto Vida Saludable

| COSTEO DEL PROYECTO | | | | |
|------------------------------|--|-----------|-------------------------|------------------------|
| Vida saludable en el trabajo | | | | |
| ACTIVIDADES | RECURSOS | Horas | Número de Participantes | Valor de Inversión USD |
| Día de Integración | *Material de comunicación *Coach *Lugar *Movilización *Alimentación | 8 horas | Entre 70 y 80 personas | 4.000,00 |
| Capacitaciones | *Capacitador en coaching *Auditorio *Lugar *Break | 2 horas | Entre 70 y 80 personas | 1.000,00 USD |
| Revisión de perfiles | *A Cargo del personal de Talento Humano | 240 horas | Entre 1 y 2 personas | No tiene costo |
| Plan de recompensas | *Un premio cada tres meses *A cargo del departamento de Talento Humano *Material para trofeos o diplomas | 1 hora | 70 personas | 900,00 USD |

CONCLUSIONES

Las principales teorías y conceptos del Síndrome de Burnout lo describen como una enfermedad laboral. Tiene 3 dimensiones en las que el trabajador manifiesta factores preponderantes en su comportamiento y afecta su desempeño, ellos son Cansancio, Despersonalización y baja realización personal. Los conceptos indican que la presencia de estos factores afecta el desempeño laboral del trabajador y tienen una relación inversa, a mayor presencia de los factores del síndrome menor es el desempeño de los trabajadores.

El resultado de los estudios realizados a través de encuestas en la unidad educativa particular, nos arrojan los siguientes datos demográficos, el 73% de las personas encuestadas son de sexo femenino, el 58% estado civil casadas, y 40% están en edades entre los 40 y 50 años y la antigüedad laboral del 72% es mayor a 5 años. Con este antecedente demográfico, se exponen los resultados de la correlación entre las dos variables: El 63% de la población se sitúa en el nivel medio del síndrome de burnout, y el 21,7% en el nivel alto. Por otro lado, el rendimiento laboral está con un 53% infiere un nivel alto de desempeño y el 18,33% nivel bajo. Los análisis de las dimensiones del Síndrome en sus porcentajes más significativos infieren un 27% en nivel bajo de Cansancio emocional, 65% de la población encuestada con un nivel de despersonalización medio y finalmente un 8% de la población encuestada se sitúa en un nivel alto de baja realización personal.

Con un valor de significancia o valor crítico observado de 0.001, se acepta la hipótesis alternativa, es decir, el síndrome de burnout si incide en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil, a un nivel de 95% de confianza.

Como respuesta a la cuarta pregunta de investigación ¿Qué factores se deben considerar para diseñar estrategias y un plan para mejorar el síndrome de burnout? Los factores que se han tomado en consideración para diseñar nuestro plan de intervención es el

cansancio emocional, que observa una correlación media directa y significativa menor a 0.001.

Se concluye que el personal administrativo presenta pérdida de energía y desmotivación en el trabajo. Para este grupo se incluye dentro del plan de intervención un plan de recompensas, un día de integración, además de capacitaciones de coaching y liderazgo, con el fin de motivar, desarrollar compañerismo laboral y fortalecer trabajo en equipo, y por su puesto mejorar la vida laboral.

Así mismo, dentro de nuestro plan se incluye una solución estratégica que el departamento de Talento Humano será el encargado de llevar a cabo y consiste en una revisión de perfiles de cargos y redistribución de funciones de manera equitativa, para evitar las horas de trabajo prolongadas en sus jornadas de trabajo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al departamento de Talento humano de la unidad en estudio, planificar evaluaciones de desempeño una vez al año para verificar que los trabajadores mantengan su motivación en el trabajo, y crear un sentimiento de importancia dentro de la empresa donde laboran.

Una evaluación periódica del desempeño laboral contribuye no solo al bienestar psicológico del trabajador sino también a la productividad de la institución. El Burnout es una enfermedad que puede desencadenar múltiples síntomas en el trabajador y puede ser detectada a tiempo con la colaboración de los directivos y de los responsables de Talento Humano.

Los estudios arrojaron que el 72% de los trabajadores encuestados tienen más de 5 años trabajando en la institución, se recomienda usar una estrategia para retener ese personal categorizado como personal con experiencia por los años trabajados y su fidelidad a la institución.

También se sugiere que, para otros estudios relacionados con burnout, correlacionarlos con la variable motivación laboral, aportando resultados que favorezcan un entorno de la vida laboral saludable y contribuir al crecimiento de la institución.

Temas como el síndrome de burnout no se investigan con mucha frecuencia, el estrés laboral es tan cotidiano que se hace una situación normal, y se le da poca o nada de importancia en los departamentos de Talento Humano, se recomienda investigarlo no sólo en docentes y trabajadores de la salud, sino también en personal que trabaja en construcción, personal que trabaja en restaurantes que se enfrentan a alta demanda de servicio, trato directo con clientes y altos niveles de ruido.

En las áreas administrativas se sugiere que se revise constantemente los perfiles y funciones ya que cuando hay recortes de personal se genera ambigüedad en los cargos o confusión en los roles de los trabajadores y esto ocasiona estrés laboral.

REFERENCIAS

- Agüero, M, Pérez, T., & Troz, I. (2022). Principales patologías psíquicas que generó el estrés laboral durante la pandemia de COVID -19, en el personal de salud. *Revista médica sinergia*, 7(4), e793. <https://doi.org/10.31434/rms.v7i4.793>
- Argel, A, Muñoz, L., Ramírez, L., Giraldo, Y. (2022). *Presencia del síndrome de burnout en administrativos de la UCC Campus Villavicencio*. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/47210>.
- Campoverde, T. & Muñoz, K. (2022). Factores de riesgo psicosocial que afectan al desempeño laboral en el área administrativa del Instituto Tecnológico Bolivariano de Guayaquil. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 22(36). <https://doi.org/10.47189/rcct.v22i36.544>
- Celis, D. (2020). *Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del Distrito del Porvenir, 2019*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44545>
- Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño. En *Administración de Recursos Humanos. Espacio de formación multimodal*, 241-269.
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones* (novena ed.). Mexico.
- Cieza, E., & Chávarry Ysla, P. (2022). Plan de motivación herzbergiana y desempeño laboral del docente universitario. *horizonte empresarial*, 9(1), 42-57. <https://doi.org/10.26495/rce.v9i1.2182>.

- Doubront, M. A., & Doubront, L. G. (2020). *Impacto del contexto económico, social y político de Venezuela en el docente universitario. Análisis desde la Pirámide de Maslow. Dissertare Revista De Investigación En Ciencias Sociales*, 5(2), 1-15.
- Gabini, S. M. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata).
- Gabini, S. M., & Salessi, S. M. (2016). *Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos*.
- Huilcapi, M. R. H., López, G. A. C., & Lára, G. A. J. (2017). *Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. Dominio de las Ciencias*, 3(2), 311-333.
- Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad actualidad. *tech convergence*, 4(1), 59-68. Obtenido de ISSN 2737-6087.
- Larrea, D. (2021). *Síndrome de burnout en el desempeño*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32233/1/0602921058%20DAVID%20MIGUEL%20LARREA%20LUZURIAGA.pdf>.
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista innova educación*, 2(4), 543-554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- León, A. (2022). Influencia del síndrome de burnout en la efectividad del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno 2022 . *Ciencia Latina*, 6(3), 1-19. https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2276.
- León, V. (2020). *Síndrome de Burnout y Resiliencia en el personal de salud en pandemia del covid-19 de un Hospital de Sicuani, Cusco 2020*

- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: un problema moderno. *Entorno*, 70, 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>.
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno, Universidad Tecnológica de El Salvador*(70), 110-120. doi:DOI: <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>.
- Luzuriaga, D. M. (2021). *SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO*.
- Madero, J. Ulibarri, H, Pereyra, A., Paredes, F., & Briceño, M. (2013). Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de Yucatán, México. *Electrónica de Psicología Iztacala.*, 16(3), 1-23.
- Marín-Tejeda, M. (2017). Prevención de burnout y fatiga por compasión: evaluación de una intervención grupal. *Journal of Behavior, Health & Social Issues*, 9(2), 117-123.
- Martinez, R. (2010). a evaluación del desempeño. *papeles del psicólogo*, 31(1), 85-96
- Martinez. A. (2020). Pandemias, COVID-19 y Salud Mental: ¿Qué sabemos actualmente? *Caribeña en Psicología*, 1-10.
doi:file:///C:/Users/ucsg/Downloads/Martinez%202020%20covis%20cifras.pdf
- Maslach C., & Leiter, M. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. 1-9
- Moreno, B. (1997). La evaluación del burnout . Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Psicológica del trrabajo y las organizaciones*, 187-207.

Navarrete Astudillo, M. A. (2021). *Manejo del burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT) en la prevención de riesgos laborales como garantía de derechos de los trabajadores* (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).

Pinto, & Rueda Rugeles, K. (2020). *Evaluación de la prevalencia del síndrome de burnout (quemarse por el trabajo) en empleados de la Administración Municipal de Simacota, Santander.*

Quishpe, M. (2020). *Motivación laboral y desempeño profesional docente en una unidad educativa de Guayaquil, 2020.*

Rengifo, K. (2022). El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022. *Valor Agregado*, 9(1), 28-42.

doi::Recibido: 01/09/2022 A eptado: 27/11/2022Revista de Investigación Valor AgregadoVolhttps://doi.org/10.17162/riva.v9i1.1879.

Rodriguez, V. (2021). *Sobrecarga laboral y síndrome de burnout en trabajadores del centro de salud Simiatug, Guaranda, ecuador. 2020* (Master's thesis).

Seijas-Solano, D. E. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de salud pública*, 21(1), 102-108. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.71907>.

Soriano, C. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal. *Revista Killkana Sociales.*, 5(1), 1-8. doi:https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v5i1.735

- Tumbaco, C. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Killkana Sociales.*, 5(1), 1-8. <https://doi.org/https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v5i1.735>
- Uribe, Á., & Illesca, M. (2017). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. *Investigación en educación médica*, 6(24), 234-241.
- Vidal, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. *El estrés laboral*, 1-176.
- Villanueva, H. (2022). *Modelo preventivo motivacional, basado en la teoría de Herzberg para reducir el síndrome de burnout en docentes de Morropón, Piura 2021.*

APÉNDICES

Apéndices 1. Evidencias de aprobación para realizar el cuestionario breve de burnout (CBB).

De: Bernardo Moreno <bernardo.moreno@uam.es>

Enviado: lunes, 31 de julio de 2023 9:47

Para: Flor Vanessa Paz Balarezo <flor.paz@cu.ucsg.edu.ec>

Asunto: Re: Validación del instrumento CBB

HOLA Flor y Yessenia

Tenéis la autorizaciones del uso del CBB para el uso con fines universitarios y clínicos y para todo uso académico y curricular.

Os envío un formato de aplicación posible y algunas publicaciones con el CBB.

Espero y os deseo que hagáis un buen trabajo

saludos

Bernardo

El 27/07/2023 a las 21:28, Flor Vanessa Paz Balarezo escribió:

...

Bernardo Moreno-Jiménez

Catedrático emérito

Dirección Master Intervención Psicológica en Emergencias

Profesor del Departamento Psicología Biológica y de la Salud

Facultad de Psicología

UAM

Ciudad Universitaria de Cantoblanco

C/ Ivan Pavlov, 6

28049 Madrid

Tlfn: 914975185

www.personalidadestresysalud.es

Apéndices 2. Formato de preguntas del cuestionario breve de burnout (CBB) y desempeño laboral.

Las estudiantes de la Maestría en Gestión de Talento Humano agradecen su colaboración en el desarrollo de la investigación previo a la obtención del título.

Por favor, conteste las siguientes preguntas en la escala de 1= totalmente en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=Indeciso, 4=De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

1. En general estoy mas bien harto de mi trabajo

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

2. Me siento identificado con mi trabajo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3. Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4. Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5. Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. Mi trabajo actual carece de interés.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

7. Cuando estoy en mi trabajo me siento de malhumor.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10. Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien los resultados y el alcance del mismo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. Las personas a las que tengo que atender reconocen muy pocos los esfuerzos que se hacen por ellos.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12. Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13. Considera verdad que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc.)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

14. Mi trabajo es repetitivo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

15. Estoy quemado por mi trabajo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

16. Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

17. El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

18. Procuero despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

19. El trabajo que hago dista de ser el que yo hubiera querido.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

20. Mi trabajo me resulta muy aburrido.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

21. Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Edad *

- Entre 28 - 20
- Entre 21 - 30
- Entre 31- 40
- Entre 41 - 50
- + de 50

Antigüedad Laboral *

- Menos de 1 año
- Entre 1 y 5 años
- Más de 5 años

Estado Civil *

- Soltero/a
- Casado /a
- Otro

Sexo

- Varón
- Mujer

DESEMPEÑO

A continuación encontrará un conjunto de oraciones referidas a las actitudes y sentimientos que usted tiene acerca de su trabajo, o de las posibilidades que su trabajo le brinda. Para responder use la siguiente escala:

1=nunca, 2=casi nunca, 3=Ni una cosa ni otra, 4= casi siempre, 5 = siempre

En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.

- Opción 1
- Opción 2
- Opción 3
- Opción 4
- Opción 5

Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo

- Opción 1
- Opción 2
- Opción 3
- Opción 4
- Opción 5

Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.

- Opción 1
- Opción 2
- Opción 3
- Opción 4
- Opción 5

Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas

- Opción 1
- Opción 2
- Opción 3
- Opción 4
- Opción 5

Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.

- Opción 1
- Opción 2
- Opción 3
- Opción 4
- Opción 5

Fui Capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios

- Opción 1
- Opción 2
- Opción 3
- Opción 4
- Opción 5

Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo

- Opción 1
- Opción 2
- Opción 3
- Opción 4
- Opción 5

Mi planificación laboral fue óptima.

- Opción 1
- Opción 2
- Opción 3
- Opción 4
- Opción 5

Participé activamente de las reuniones laborales.

- Opción 1
- Opción 2
- Opción 3
- Opción 4
- Opción 5

Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.

- Opción 1
- Opción 2
- Opción 3
- Opción 4
- Opción 5

Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.

- Opción 1
- Opción 2
- Opción 3
- Opción 4
- Opción 5

Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.

- Opción 1
- Opción 2
- Opción 3
- Opción 4
- Opción 5

Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas

- Opción 1
- Opción 2
- Opción 3
- Opción 4
- Opción 5

Apéndice 3. Aprobación del segundo instrumento desempeño laboral.



Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE ESCALAS

Estimada Yesenia Verónica Figueroa Rodríguez:

Por medio de la presente autorizo a Usted y a cualquier persona ligada a su investigación al uso y/o adecuación (siempre que no se modifique sustancialmente la misma) de la Escala de Rendimiento Laboral Individual, publicada en la Revista Evaluar volumen 16 páginas 31-45, de la cual soy el autor principal. En este sentido, se solicita que la utilización de la misma se realice con fines académicos/investigativos, no lucrativos y que, en todos los casos, se haga referencia y brinde crédito a la fuente.

Extiendo esta carta a pedido de la persona destinataria y para ser presentada ante quien corresponda. En caso de tener alguna consulta o sugerencia, no dude en comunicarse. Saluda
Atte.:

Dr. Sebastián Gabini
(CONICET-UAI)

Centro de Altos Estudios en Ciencias Humanas
y de la Salud
Universidad Abierta Interamericana
Tel. (0341) 4802673
sebastian_gabini@live.com.ar



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, Ing. Figueroa Rodríguez Yesenia Verónica, con C.C: # 0915931455 y la Ing. Paz Balarezo Flor Vanessa, con C.C: # 0915180640, autoras del trabajo de titulación: "El síndrome del burnout y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil" previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

Guayaquil, 15 de diciembre del 2023

f. _____

Nombre: Figueroa Rodríguez Yesenia Verónica

C.C: 0915931455

f. _____

Nombre: Paz Balarezo Flor Vanessa

C.C: 0915180640

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

| | | | |
|---|--|---|----|
| TÍTULO Y SUBTÍTULO: | “El síndrome del burnout y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil” | | |
| AUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Ing. Figueroa Rodríguez Yesenia Figueroa. Ing. Paz Balarezo Flor Vanessa | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Ing. Yanina Bajaña Villagómez Ing. Mayra Vega Chica | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| UNIDAD/FACULTAD: | Sistema de Posgrado | | |
| MAESTRÍA/ESPECIALIDAD: | Maestría en Gestión del Talento Humano | | |
| GRADO OBTENIDO: | Magister en Gestión del Talento Humano | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 15 de diciembre 2023 | No. DE PÁGINAS: | 90 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Síndrome de Burnout y desempeño laboral | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | Síndrome de Burnout, desempeño laboral, cuestionario breve de burnout (CBB), cansancio emocional, personal administrativo | | |
| RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): | <p>Esta investigación se desarrolla con el interés de conocer de qué manera los recortes de personal que se hicieron en la pandemia ocasionaron estrés laboral en los trabajadores, que pudieran estar generando el síndrome de burnout y tener incidencia en el desempeño laboral.</p> <p>La metodología que se utilizó en esta investigación tiene un alcance descriptivo correlacional, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo método deductivo.</p> <p>Para analizar la variable síndrome de burnout se utilizó el cuestionario CBB (cuestionario Breve de burnout), para analizar factores de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, así mismo se utilizó un cuestionario para medir rendimiento laboral y la población demográfica. Datos significativos tenemos que la mayoría del personal administrativo se conforma por sexo femenino en edades de 40 a 50 años, con antigüedad de más de 5 años. Con un grado de significancia menor al 0.005, se aceptó la hipótesis alternativa de que el síndrome de burnout si incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una unidad educativa particular de la ciudad de Guayaquil.</p> <p>El plan de intervención se enfoca en elevar la motivación de los trabajadores para alcanzar rendimientos laborales altos, así como también se recomienda sostener un programa de recompensas para retener el personal y alcanzar la productividad esperada.</p> | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: 0968079121 0989737521 | E-mail: yesenia.figueroa@cu.ucsg.edu.ec flor.balarezo@cu.ucsg.edu.ec | |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN: | Nombre: Bustos Goya, Zoila Rosa | | |
| | Teléfono: 0992410481 | | |
| | E-mail: zoila.bustos@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):