



República del Ecuador

**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Facultad de Posgrado e Investigación**

**Tesis en opción al título de Magíster en:
Administración de Empresas**

Tema de Tesis:

Impacto del síndrome de burnout en el desempeño laboral en los docentes de las instituciones educativas del distrito Tarqui de la ciudad de Guayaquil

Autor:

Ing. Andrés Oswaldo Herrera Puga

Director de Tesis:

Msc. Luis Carlo Mussó Mujica

Junio 2020

Guayaquil - Ecuador

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación me corresponde exclusivamente a mí; y al patrimonio intelectual de la misma Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.

ING. ANDRES OSWALDO HERRERA PUGA
C.I. 0924847221

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por todo lo que me da día a día a mi familia un pilar fundamental en mi vida especialmente a mis abuelitos que no se encuentran conmigo están en el cielo gracias a ellos que me inculcaron todos los valores que hoy en día me ha ayudado hacer mejor persona y ser fuerte en todo tipo de problema.

RESPONSABILIDAD

La Responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados, conclusiones y recomendaciones, pertenece exclusivamente al autor.

ING. ANDRES OSWALDO HERRERA PUGA
C.I. 0924847221

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN EXPRESA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESPONSABILIDAD	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO 1	4
1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.1 Antecedentes de la investigación.....	5
1.2. Objetivos de la investigación.....	8
1.4 Justificación de la Investigación	9
1.5 Marco de referencia de la investigación.....	11
CAPITULO II.....	34
2. MARCO METODOLOGICO.....	34
2.1. Métodos de estudio.....	34
2.2. Diseño de la investigación	36

2.3. Tipo de estudio.....	37
2.4. Fuentes técnicas para la recolección de información.....	37
2.5. Población de estudio y tamaño de la muestra	38
2.5.1. Población.....	38
2.5.2. Muestra.....	38
2.6. Tratamiento de la información.....	39
CAPÍTULO III	40
3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	40
3.1. Análisis de la situación actual	40
3.2. Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas	44
3.3. Presentación de resultados y diagnósticos	45
CAPÍTULO IV.....	55
4. PROPUESTA.....	55
4.1. Introducción	55
4.2. Desarrollo de la propuesta.....	56
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES.....	77
BIBLIOGRAFÍA.....	79
ANEXOS.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Agotamiento emocional.....	45
Tabla 3 Vacío al terminar la jornada	46
Tabla 4 Fatiga diaria	47
Tabla 5 Entendimiento con otras personas.....	48
Tabla 6 Trato interpersonal.....	49
Tabla 7 Cansancio ocasionado por los compañeros laborales.....	50
Tabla 8 Eficacia al trabajar	51
Tabla 9 Trabajo abrumador.....	52
Tabla 10 Influencia en las personas	53
Tabla 11 Firmeza.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Agotamiento emocional	45
Figura 2 Vacío al terminar la jornada	47
Figura 3 Fatiga diaria	48
Figura 4 Entendimiento con otras personas	48
Figura 5 Trato interpersonal.....	49
Figura 6 Cansancio ocasionado por los compañeros laborales.....	50
Figura 7 Eficacia al trabajar	52
Figura 8 Trabajo abrumador	52
Figura 9 Influencia en las personas	54
Figura 10 Firmeza.....	55
Figura 11 Plan motivacional para reducir el burnout.....	67

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Modelo de encuesta Maschal	88
--	----

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo se desarrolla tratando como tema principal el impacto que genera el síndrome de burnout, especificando en los maestros, persona que dedican gran parte de su vida a la enseñanza, a poder compartir conocimientos con estudiantes que necesitan aprender y entender diversidad de temas.

El agotamiento es un síndrome psicosocial que se supone que es una respuesta crónica a los factores de estrés emocional e interpersonal que ocurren en una situación laboral. Esto es el síndrome de burnout que se caracteriza por sentimientos de agotamiento físico y emocional (energía y recursos emocionales agotados debido al contacto diario con los problemas), despersonalización (desarrollo de sentimientos negativos y actitudes hacia los beneficiarios del trabajo) y baja realización personal, tendencia a la evolución negativa en el trabajo, afectando habilidades y relaciones con los compañeros, clientes y con la organización.

Al contrario de lo que ocurre con la mayoría de personas que padecen problemas mentales, o desgaste que es un poco estigmatizante, ya que reconoce que se hincapié en los determinantes contextuales de carácter socio-profesional, no atribuir la causa a la persona. Es un proceso que es una consecuencia del estrés laboral crónico, que se combinan las variables de carácter individual, social y organizativo, se considera en la actualidad como uno de los problemas laborales más importantes de carácter psicosocial tratada a sí misma, por lo que un síndrome con connotaciones negativas emocionales que afecta a los trabajadores a diferentes niveles: personal, social, laboral y su desarrollo asociado.

Para una comprensión completa del tema antes expuesto, el trabajo se encuentra redactado en varios capítulos, el capítulo I calificado con diseño de la investigación, se halla los antecedentes de la investigación, el cual

recalca que la situación de agotamiento es a veces contradictorias, debido a que los candidatos para el agotamiento son algunos de los elementos más valiosos de nuestra sociedad, tanto profesional como personalmente, y la resolución de los gases de escape pasa a través de la reducción de la dependencia de terceros, mayo autoestima y el logro de la plena autonomía. Grupos de profesionales como de mayor riesgo son los trabajadores que mantienen una estrecha relación para ayudar a otros personas.

También se encuentra los objetivos de la investigación, los cuales determinan los parámetros del trabajo, entre ellos se puede señalar el general, que es establecer la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes del distrito Tarqui de la ciudad de Guayaquil; con el único de propósito de identificar los efectos de este síndrome en este grupo de personas.

Luego se podrá evidenciar la justificación que explica las razones por las cuales se desarrolla la investigación y finalmente el marco de referencia, el cual recalca que la Educación en Ecuador ha sido objeto de grandes cambios debido al caos sociales, políticas y económicamente muy rápidas y pronunciadas. En la actualidad, el papel del maestro se excedió en la mediación del conocimiento del proceso de estudiante, la ampliación de su misión más allá del aula, con el fin de asegurar la articulación entre la escuela y la categoría comunidad- enseñanza es uno de los más expuestos a entornos en conflicto y alta demanda de trabajo, para sufre diferentes áreas de presión que se originan por los estudiantes (por ejemplo, bajo la motivación, comportamiento disruptivo), la naturaleza de la obra (por ejemplo, presiones de tiempo, el exceso de tareas a realizar, se ocupan del cambio) y las relaciones con los colegas y la organización escolar (por ejemplo, conflictos profesionales, bajo apoyo social).

Se encuentran varios estudios sostienen que cuanto más alto es el más neuroticismo y el agotamiento emocional es el nivel de despersonalización

y bajar el modo de realización personal. En cuanto a la extroversión, varios estudios tienen como resultado una relación negativa entre la extroversión y el agotamiento emocional y una relación positiva a la realización personal. Varios estudios han sugerido que el burnout se asocia negativamente con el afectivo positivo y se asocia positivamente con negativa.

Dentro de capítulo dos se podrá notar el marco metodológico, el cual se encuentra conformado por cada una de las herramientas necesarias para la recolección de información así como de su procesamiento. En un meta-análisis han descrito muchos estudios que defienden una relación positiva entre el burnout y rastrear carácter neuroticismo, una relación negativa entre el agotamiento y la extroversión de personalidad rasgos, la bondad y la rectitud, y la asociación de baja o inexistente significativa entre el agotamiento y apertura a la experiencia. Sin embargo, la moderación encontró un análisis de varios casos, la fuerza de la relación entre la personalidad de agotamiento y dependía de la medida utilizada agotamiento.

Para el desarrollo de la investigación se usó un diseño mixto, es decir con valores cualitativos y cuantitativos, mediante un estudio exploratorio y descriptivo, para averiguar los efectos que ha tenido el síndrome de burnout en los docentes e identificar lo que ellos necesitan. Las fuentes de información son primaria es decir, textos, argumentos y demás datos previamente encontrados, y secundaria es decir, encuestas.

En el tercer capítulo se presenta los resultados obtenidos, para ello primero se desarrolla un análisis actual, es decir, lo que se encuentra sucediendo en los docentes actualmente, luego un análisis comparativo para determinar si los efectos han cambiado o siguen igual, y finalmente los datos estadísticos obtenidos en las fuentes secundarias.

En el último capítulo, se podrá encontrar la propuesta, la cual se puede considerar como una posible solución a la problemática hallada al principio. Estructurando un plan de motivación y eliminación de Burnout en los docentes del distrito Tarqui de la ciudad de Guayaquil.

CAPITULO 1

1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes de la investigación

La categoría docente ha sido desde la fase pionera de los estudios sobre el Síndrome de Burnout (SB), uno de los más investigados. En 1979, se realizó el primer registro de estudio descriptivo con maestros (Perlman y Hartman, 1982). En la década de 1980, el interés en Burnout creció, ya que varias investigaciones mostraron resultados considerados alarmantes. Los síntomas se identificaron en grupos profesionales que, hasta entonces, no se consideraban poblaciones en riesgo, por el contrario, debido a que se les considera profesiones vocacionales, al enseñar a uno de ellos, se creía que estos profesionales obtenían gratificaciones en todos los niveles, desde lo personal hasta lo social. La organización docente es considerada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como una de las más estresantes, con una fuerte incidencia de elementos que llevan a la licenciatura. Este fenómeno, que afecta a maestros de diferentes países, parece tener un carácter de epidemia mundial que va más allá de las fronteras nacionales.

Desde una perspectiva pública, la categoría de docentes sufre muchas críticas, está extremadamente cargada por sus fracasos y rara vez es reconocida por su éxito. Ninguna categoría ha sido tan severamente evaluada y cargada por la población general en las últimas décadas como la de los docentes (Farber 1991). Entre las muchas demandas que enfrentan los profesores, se destacan la sobrecarga mental y emocional. La función de enseñanza se caracteriza por el requisito de altos niveles de concentración, precisión y atención diversificada. Emocionalmente, debe participar con estudiantes, padres o tutores, compañeros y personal, lo que en muchas ocasiones puede ser conflictivo.

Por lo tanto, la organización del trabajo del maestro tiene características que lo exponen a factores estresantes que, si son persistentes, pueden llevarlo a desarrollar SINDROME DE BURNOUT (Guglielmi y Tatrow,

1998). El agotamiento es el resultado del estrés crónico, típico del trabajo diario, especialmente cuando hay una presión excesiva, un conflicto, pocas recompensas emocionales y un reconocimiento deficiente (Harrison, 1999), y se considera un fenómeno psicosocial que consta de tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y Bajo logro profesional. El agotamiento emocional se caracteriza por una falta o falta de energía y un sentimiento de agotamiento emocional, cuya causa principal es la sobrecarga de trabajo.

La despersonalización se produce cuando el profesional comienza a tratar a los clientes. Los colegas y la organización de forma distante e impersonal. Finalmente, Low Professional Achievement se caracteriza por una tendencia del trabajador a autoevaluarse negativamente, sintiéndose insatisfecho con su desarrollo profesional, experimentando una disminución en su sentido de competencia y su capacidad para interactuar con las personas.

Por ello, para afianzar este tema, se procedió a tomar en consideración estudios previamente realizados, entre ello se puede señalar la investigación de José Rodríguez (2017) con el tema *Síndrome de burnout en docentes*, es una investigación que trata el fenómeno del estrés laboral y su manifestación más aguda: el síndrome de burnout. El estudio se desarrolló en docentes de una escuela secundaria mexicana. Se efectuó una indagación a profundidad a través del paradigma fenomenológico o interpretativo; el enfoque es cualitativo, realizado mediante un método de estudio de caso único; las técnicas empleadas fueron historia de vida, observación no participativa y la entrevista, y como instrumentos: el cuestionario y el diario de campo. Los principales resultados presentan un análisis de la problemática de este síndrome a través de cuatro categorías principales: el estrés laboral, el docente, el alumno y el ámbito institucional. En la primera se explica la esencia de cómo se percibe el síndrome; en los tres restantes se expone la percepción y vivencia del problema por el

docente y sus actividades; el alumno y lo que le implica convivir con un maestro con este problema y, por último, la institución, en el sentido de cómo enfrenta lo que se vive al interior de la misma como consecuencia de la existencia de un docente con estas características.

Se puede indicar el trabajo investigativo de Gisela González (2015), con el tema *Síndrome de Burnout en docentes universitarios*, que se desarrolló con el propósito de identificar el síndrome de Burnout o fatiga física en los trabajadores dedicados a la docencia es de suma importancia para el desarrollo de la propuesta de mejoramiento de condiciones laborales. Se concluye que la actividad docente en el personal representa una condición de riesgo para la presentación Burnout y que la aplicación de programas preventivos fortalecería la salud laboral de los mismos.

Y por último se analizó el trabajo de María Aldrete (2016), *Satisfacción laboral y síndrome burnout en docentes de secundaria*, el objetivo fue identificar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout y sus diferencias en hombres y mujeres docentes de secundaria, del sistema educativo oficial, de la Zona Metropolitana de Guadalajara, Jalisco, México. La satisfacción laboral depende de factores externos a la tarea que compensan la actividad realizada, como el salario, las condiciones de trabajo, las compensaciones y la supervisión entre otros.

1.2. Planteamiento del problema

La aparición del síndrome de burnout es un proceso gradual y acumulativo, con un aumento progresivo de la gravedad. Su evolución puede durar años, incluso décadas) y casi nunca se nota en sus etapas iniciales. Según Doménech (2017), en el caso del maestro, el proceso comienza con un sentido de insuficiencia en la función y la percepción de falta de recursos para enfrentar las demandas de su trabajo. Hay una sensación de disminución de la concentración, resolución de problemas y toma de decisiones.

Como consecuencia, el maestro tiende a aumentar su esfuerzo, mostrando signos evidentes de irritación, ansiedad, tensión, miedo de no tener éxito en la clase, de mantener la disciplina, con una percepción exagerada de sus deficiencias y dificultades. Como una forma de aliviar estos sentimientos y tratar de adaptarse, puede desarrollar un desapego emocional asociado con actitudes críticas y despectivas sobre su trabajo y sus estudiantes. Pueden ocurrir somatizaciones que conducen a problemas médicos y, a menudo, a licencias laborales.

Varias investigaciones de Burnout señalan que el síndrome es el resultado de factores personales y contextuales; sin embargo, los estudios indican que los aspectos contextuales, en particular los relacionados con el trabajo, están más asociados con niveles más altos de burnout.

Los estudios sobre la prevalencia y los factores asociados con el agotamiento, como las variables sociodemográficas y laborales, realizados en varios países siguen siendo contradictorios y necesitan ampliar sus investigaciones. Este problema ocurre debido a problemas culturales en ciertos países y categorías funcionales y también debido a los diferentes puntos de corte utilizados, ya que no todos los países que investigan el agotamiento tienen su validación. En este sentido, este estudio epidemiológico analítico o síndrome de burnoutervacional transversal, buscó identificar la prevalencia del síndrome de burnout y su relación con los factores sociodemográficos y laborales en los docentes.

1.2. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

- Establecer la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes del distrito Tarqui de la ciudad de Guayaquil

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el impacto del burnout en los docentes y sus efectos en el desempeño laboral
- Determinar el nivel de burnout en los docentes por medio de la encuesta Maslach
- Proponer un plan de estrategias administrativas para reducir el síndrome de burnout y aumentar el desempeño laboral en los docentes del distrito Tarqui de la ciudad de Guayaquil

1.4 Justificación de la Investigación

La educación es esencial en el contexto actual. Sin ella, no habría socialización, ni pensamientos del futuro, ni violencia en los niveles superiores, ni armonía entre los ciudadanos, ni siquiera buenos modales. El trabajo se justifica sobre la relación entre el Síndrome de Bornout y los docentes, y es muy preciso y directo cuando se menciona que se tiene una división muy didáctica para una mejor comprensión del lector, facilitando así su interpretación.

En los siglos pasados, el papel de la educación estaba en manos de los padres y especialmente del clero. Ellos fueron los que mostraron a sus hijos cómo vivir en la sociedad en que vivían y cómo lidiar con sus situaciones cotidianas. Sin embargo, a medida que pasaba el tiempo, surgió la necesidad de crear un profesional que trabajara con niños y donara para educarlos. En este proceso vino el maestro.

Sin embargo, los papeles se estaban invirtiendo. En lugar de que los padres tengan la mayor responsabilidad por la educación de sus hijos, esta

función fue cambiada gradualmente al maestro, lo que la convierte en una profesión altamente cargada, como lo es hasta el día de hoy. A partir de esta inversión de valores, el maestro asumió una posición en la que era vulnerable a un mayor riesgo de adquirir problemas de salud, especialmente en el campo psicológico. Se han realizado estudios a lo largo de los años y se ha descubierto un problema que afecta no solo a los docentes sino también a otros trabajadores: el síndrome de Bornout.

El Síndrome de Bornout es un trastorno psíquico causado por altos niveles de estrés relacionado con el trabajo y, desde esta definición, se puede ver qué tan vulnerable es el profesor para obtener Bornout. La falta de reconocimiento y conflicto con estudiantes y administradores son algunos ejemplos citados. Se describe con gran precisión varios factores que llevan al educador al mayor riesgo de contraer el trastorno. Estos incluyen las mayores demandas para el educador y el trabajo directo con las personas, ya que las profesiones en las que hay tendencias más importantes son las relacionadas con el tratamiento (médicos, enfermeras) y la educación.

En el trabajo, el factor crucial para atraer la atención del lector es el énfasis en la importancia de pensar que el malestar que el educador siente no siempre es un estrés común, sino algo que puede ser avanzado y necesita tratamiento. Para el educador, si se encuentra en una situación diferente de los síntomas que parecen comunes debido al trabajo, como dolores de cabeza y de espalda, ansiedad, irritabilidad y agotamiento inusual. Enfatiza el cuidado que el profesional debe tener en las situaciones y consecuencias de la conducta en el lugar de trabajo (escuelas, colegios, etc.), así como los factores que llevan a Bornout.

El maestro, durante sus actividades, enfrenta varios problemas que lo sacuden fuertemente. Las instituciones educativas, con cada día que pasa, ya no se están convirtiendo en un lugar de aprendizaje, sino en negocios

rentables, especialmente en los privados. Con esto, el rol del maestro es simplemente apoyar, sin un reconocimiento completo de su esfuerzo e importancia. Además, el profesional está obligado a lidiar con varios problemas que ocurren entre él y los estudiantes y también con los administradores. Todo esto lleva al logro del Síndrome de Bornout, lo que hace que el educador sea menos entusiasta para la enseñanza, ya no cree en su potencial, carece de carisma y sus fracasos están más comentados que el éxito, lo que hace que el profesional esté desacreditado e incapaz de permitírsele permanecer en el cargo

Enseñar no es solo transmitir lo que se sabe, es un regalo que necesita ser reconocido y tener recompensas favorables. El Síndrome de Bornout no es un fenómeno nuevo, la novedad es su reconocimiento. Por lo tanto, aquellos que leen y entienden el artículo sienten que este es un tema muy serio que afecta a los profesionales de la enseñanza. Es posible ayudar tanto a los maestros como a otros profesionales involucrados en el área de la educación a lograr sus metas para lograr una educación de calidad.

1.5 Marco de referencia de la investigación

1.5.1 Marco Teórico

Burnout

Los primeros estudios sobre síndrome de burnout comenzaron con el psicoanalista alemán Herbert J. Freudenberger. Nacida en Alemania en 1926, una familia judía huyó a los Estados Unidos después del surgimiento del nazismo y el comienzo de la persecución de los judíos. En los años 70, se ha actuado en las clínicas de atención gratuitas, que era principalmente toxicómanos. En estas clínicas, dedicó gran parte de su tiempo y realizó atención sin recibir pagos (Aamodt, 2018).

Su concepto clínico para el síndrome de burnout se desarrolló inicialmente a partir del trabajo en estas clínicas y también en las comunidades terapéuticas. Comenzó a percibir un proceso gradual de agotamiento emocional, desgaste del estado de ánimo y disminución de la motivación en los trabajadores voluntarios con los que trabajaba, asociando esta situación con el estado de agotamiento y apatía presentado por los médicos, psicólogos y enfermeras, que se sacrificaron por los pacientes que asistieron. . Eran profesionales que recibieron poco reconocimiento por sus esfuerzos, y en última instancia sacrificaron su propia salud en este proceso. (Alles, 2013)

En 1974, fue nombrado por primera vez por Freudenberger. El nombre proviene del verbo inglés "quemar", que significa quemar completamente, consumir. El síndrome de burnout se ha definido como un estado de agotamiento físico y mental cuya causa está estrechamente relacionada con la vida profesional. Esta expresión ha sido creada. para describir un síndrome que consiste en agotamiento, desilusión y aislamiento en los trabajadores de la salud mental, donde los sentimientos de fracaso y agotamiento son causados por un gasto excesivo de energía y recursos. Freudenberger complementó sus estudios entre 1975 y 1977, agregando en su definición los comportamientos de fatiga, depresión, irritabilidad, molestia, sobrecarga de trabajo, rigidez e inflexibilidad. (Yoguel, Koenig, & Angelelli, 2014)

La primera investigación se realizó a partir de las experiencias personales de algunos autores y estudios de casos, desarrollados por profesionales de la salud, que necesitaban mantener un contacto directo con otros. Sólo después de 1976 los estudios sobre SB tuvieron un carácter científico, ya que los modelos e instrumentos teóricos se construyeron para registrar y comprender este sentimiento crónico de desánimo, apatía y despersonalización. (Alles, 2013)

La psicóloga social estadounidense Christina Maslach fue la primera en darse cuenta de que las personas con el síndrome de burnout tenían actitudes negativas e indiferentes. De este modo, Maslach fue pionero y popularizó el concepto al legitimarlo como un problema social importante. Ella caracterizó el síndrome como una respuesta a la tensión emocional causada por la exposición a factores de estrés en el lugar de trabajo. Freudenberger elaboró el concepto reconociendo solo dos dimensiones: el agotamiento emocional y la despersonalización. Maslach agregó una tercera dimensión, que abarcó el logro profesional. (Aranda & Pando, 2015)

Amplió el concepto insertando en él un aspecto social y global, evaluando al individuo y su relación con el entorno laboral. Estas tres dimensiones son independientes pero al mismo tiempo relacionadas. El concepto actual de síndrome de burnout, entonces, se basa en la perspectiva socio-psicológica de Maslach.

En 1978, después de estudiar a cientos de trabajadores y síndrome de burnout cómo experimentaron su trabajo, Maslach creó el Inventario de agotamiento de Maslach (MBI) , que es la medida de investigación más utilizada en el campo de la SB. A partir de las dimensiones mencionadas anteriormente, los índices de SB se evalúan de acuerdo con los puntajes de cada uno de ellos, y los puntajes altos en el agotamiento emocional y la despersonalización y los puntajes bajos en el logro profesional (esta subescala es inversa) indican un alto nivel de SB (adjunto) . (Agudelo, Castaño, Arango, Durango, & Muñoz, 2016)

Maslach también destaca cinco puntos conceptuales en síndrome de burnout: el predominio de los síntomas relacionados con el agotamiento mental y emocional, la fatiga y la depresión; el énfasis no en los síntomas físicos sino en los síntomas mentales y de comportamiento; Los síntomas están relacionados exclusivamente con el trabajo; Las personas "normales" que no sufrieron trastornos psicopatológicos antes de la aparición del

síndrome presentarán la manifestación de los síntomas; Las actitudes y conductas negativas conducirán a una disminución de la efectividad y al desempeño laboral.

Burnout según Maslach

Según los planteamientos de Maslach, el burnout es una respuesta progresiva e insidiosa, que evoluciona como parte de un proceso mayor de estrés laboral, preferentemente en profesionales de servicios, pero no exclusivamente.

El burnout a menudo ha sido conceptualizado en el marco de la investigación del estrés (Montenegro, 2017), por lo que su definición se sustenta en la ambigüedad que posee este concepto, término general, donde frecuentemente las causas y las consecuencias se confunden (Salavarría, 2017)

Por ello, desde sus inicios el burnout ha sido un concepto difícil de interpretar, no existiendo hasta nuestros días una definición estándar de él que estructure una delimitación conceptual clara y precisa. Hoy en día se ha empleado para significar ideas muy distintas y, por lo tanto, no existe una buena base para una comunicación constructiva que dimensione la problemática real, de luces a un diagnóstico unánimemente acertado y establezca posibles soluciones e intervenciones certeras, que sean consensuadas por la comunidad científica internacional. Cuestión que nos habla y pone en valor el sostenido trabajo realizado por la profesora Maslach a lo largo de estos años, ya que abrió una nueva forma de comprender estos complejos fenómenos desde una perspectiva transcultural y global

Sin embargo, hoy en día existe un consenso amplio de opiniones sobre las cuales se entiende que el burnout es una respuesta del individuo al estrés laboral crónico (Maslach, 2016). Una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos y actitudes, y que tiene un cariz negativo para el

sujeto dado que implica alteraciones, problemas, y disfunciones psicofisiológicas como consecuencias nocivas para la persona y para la organización

Variados han sido los conceptos que a través del tiempo se han relacionado con el burnout, lo cual ha llevado confusión respecto de su adecuada delimitación y alcances verdaderos. Muchos han sido los autores que han relacionado tedio con el burnout, situación que nos remonta a los estudios clásicos de Pines, Aronson y Kafry (2016) y de Pines y Aronson (2017), donde en un comienzo definen tedio como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y de aptitudes, definición no lejana de la planteada por estos mismos autores para el burnout. Posteriormente Pines (2015) et al., abandonan esta equiparidad conceptual entre tedio y burnout, ampliando su concepción de este último, concluyendo que el burnout es un fenómeno de mayor amplitud que el tedio, pudiendo ser éste sólo un síntoma más del burnout, entendiéndolo más tarde como un predictor del síndrome o una medida de agotamiento (Jackson, 2017)

Quizás uno de los conceptos más controvertidos a la hora de diferenciarlo del burnout sea el de depresión, ya que ambos conceptos, junto con poseer ciertas similitudes como fatiga, dificultades para concentrarse y relajarse en el trabajo (Schuler, 2015) tienen a su vez un cierto solapamiento respecto de los sentimientos de agotamiento emocional asociados en esto.

La relación entre depresión y burnout fue establecida por estudios empíricos realizados usando instrumentos como el MBI y distintas medidas de depresión (Kochan, 2018). Aquellas investigaciones concluyeron que el burnout se desarrollaría más propiamente en contextos del trabajo y situaciones específicas de éste, no interfiriendo necesariamente en otras áreas de funcionamiento de una persona, mientras que la depresión se

enmarcaría dentro de contextos muchos más generales, afectando las actividades y funcionamiento global de los individuos (Maschal, 2017)

Muchos estudios postulan que la depresión y el burnout son dos fenómenos diferentes, y que la relación estrecha existente entre ambos, está basada en algunas similitudes sintomatológicas (Maschal, 2017)

Cuando se intenta relacionar insatisfacción laboral con el burnout, nos vemos ante dos conceptos muy estrechamente ligados, pues son dos experiencias psicológicas internas y de índole negativas, pero distintas en su delimitación, cuya naturaleza que los une sigue siendo materia de especulación en el campo científico (Maschal, 2017) Situación corroborada por estudios que han destacado que el burnout causa bajos niveles de satisfacción laboral y no viceversa, concluyéndose por tanto que la insatisfacción es una consecuencia más del síndrome

Asimismo, se ha encontrado en diferentes estudios que, aunque la insatisfacción laboral aparece como un componente más en el burnout, no necesariamente la insatisfacción tiene que estar ligada a elevados niveles de agotamiento emocional, pudiendo coexistir éste con una buena satisfacción laboral (Aamodt, 2018)

Tal vez el estrés laboral sea el concepto que más confusión conlleve cuando tratamos de delimitar el burnout. Desde la definición clásica de Selye (2016), que señalaba que el estrés era una respuesta no específica del organismo resultante de una demanda sobre el mismo, teniendo efectos mentales o somáticos, el concepto ha presentado múltiples problemas en su definición y significado, ya que ha sido entendido como respuesta, estímulo e interacción, no llegándose hasta nuestros días a un acuerdo sobre éste.

Desde una aproximación transaccional (Alles, 2013) el estrés laboral es entendido como una interacción entre la persona y el entorno, en que la respuesta del estrés (activación fisiológica y cognitiva excepcional) dispone al organismo para hacer frente a una demanda del medio (externa o interna) que excede los recursos del individuo, originando un cambio en su estado habitual de bienestar de naturaleza compleja

Signos, síntomas y factores de riesgo

El trabajo tiene un papel central en la vida de las personas, siendo importante en la formación de la identidad y la inserción en la vida social. Se puede considerar que el bienestar adquirido por el equilibrio entre las expectativas relacionadas con el trabajo y su cumplimiento es uno de los factores que ofrecen una mejor calidad de vida. Una relación satisfactoria con la actividad profesional es esencial para mantener una buena motivación, autoestima, apoyo y reconocimiento social. (Chiavenato, 2015)

Sin embargo, el trabajo no siempre ofrece un cumplimiento profesional completo y puede causar problemas como la insatisfacción y el agotamiento. La insatisfacción personal con la situación profesional puede disminuir la calidad de los servicios prestados, el nivel de producción y la rentabilidad. El desequilibrio en la salud mental del individuo puede conducir a una disminución del compromiso, el rendimiento y la productividad, lo que lleva al agotamiento. Esto se traduce en un aumento del ausentismo y la baja por enfermedad. En consecuencia, las empresas deberán reemplazar a estos empleados ausentes, realizar transferencias, contratar nuevos empleados y volver a capacitarlos, entre otros gastos. (Espinoza, Pallarés, & Vigil, 2015)

La SB es un proceso que comienza a través de períodos excesivos y prolongados de estrés y / o estrés en el trabajo. Su progresión se produce gradualmente, sus signos y síntomas son leves al principio y empeoran con el tiempo.

El agotamiento emocional abarca sentimientos de desesperanza y derrota, fracaso, indecisión, inseguridad, soledad, depresión, autopercepción negativa, enojo, impaciencia, irritabilidad, tensión, sensación de poca energía, debilidad, cansancio excesivo, preocupación, inmunidad reducida y susceptibilidad a otras enfermedades, dolor de cabeza, náuseas, dolor muscular y tensión, dolor de espalda o cuello, trastornos del apetito y trastornos del sueño. El distanciamiento afectivo causa una disminución en la empatía, el desapego, un sentimiento de alienación de los demás, y la presencia de este a menudo es desagradable e indeseable (Machado, 2016).

El bajo rendimiento profesional o la baja satisfacción laboral se pueden describir como la sensación de que se ha logrado muy poco y que lo que se hace no tiene valor, lo que provoca una disminución de la motivación y la sensación de logro. También puede conducir a cambios de comportamiento como el aislamiento social, la disminución de la responsabilidad por la falta de motivación, la postergación, el uso de alimentos, el alcohol o las drogas para el alivio, los conflictos con los compañeros de trabajo, las proyecciones de sus frustraciones en otros y el aumento del ausentismo. Trabajo y retrasos o salidas anticipadas del trabajo.

Para realizar el diagnóstico de BS, se evalúan las características individuales asociadas con el entorno y el trabajo, lo que proporciona la aparición de factores multidimensionales del síndrome: agotamiento emocional, distanciamiento afectivo (despersonalización) y bajo rendimiento profesional. A fin de evaluar los factores de riesgo para el desarrollo de la BS, se consideran cuatro dimensiones: organización, individuo, trabajo y sociedad (Godoy, 2017).

Los factores organizativos se relacionan con la organización del ambiente de trabajo hacia el individuo, como trabajador o como parte de un equipo, y con las metodologías de trabajo y / o producción. Las normas excesivas y la burocracia obstaculizan la autonomía individual, el proceso de participación creativa y la toma de decisiones, causando retrasos en la realización de tareas y requiriendo mucho tiempo y energía por parte del individuo para mantenerlas. La falta de autonomía y la imposibilidad de tomar decisiones sin tener que consultar u obtener la autorización de alguien, excluye la libertad de acción y la independencia profesional. La sensación de que la persona tiene poco o ningún control sobre su trabajo, o la falta de reconocimiento por su desempeño.

Las reglas institucionales muy estrictas impiden que los trabajadores alcancen autonomía y se sientan con el control de sus tareas. Los cambios organizativos y los frecuentes cambios de reglas y normas causan inseguridad en el individuo, lo que predispone a la posibilidad de cometer errores. La falta de confianza, respeto y consideración entre los miembros del equipo causa un clima social perjudicial. La comunicación ineficiente entre los miembros del equipo y las posiciones superiores también puede conducir a distorsiones en el paso de la información. También puede causar mucho desánimo en la persona que no reconoce la calidad de su trabajo, la percepción de la imposibilidad de progreso profesional y la mejora de su remuneración (Alles, 2013).

Expectativas de trabajo poco claras o extremadamente exigentes, que actúan en un entorno caótico o de alta presión. Todavía una obra que considera monótona o innegable. También puede causar mucho desánimo en la persona que no reconoce la calidad de su trabajo, la percepción de la imposibilidad de progreso profesional y la mejora de su remuneración. Expectativas de trabajo poco claras o extremadamente exigentes, que actúan en un entorno caótico o de alta presión. Todavía una obra que considera monótona o innegable.

Personas altamente competitivas que necesitan controlar situaciones con poca tolerancia a la frustración y los errores. Personas altamente dedicadas que son demasiado involucradas, más empáticas y sensibles, fácilmente identificables con los demás. Personas exigentes y perfeccionistas que no están satisfechas con los resultados, que realizan cargos de alto rendimiento, que nunca están satisfechas con la tarea en cuestión, pensando que, de lo contrario, pueden hacerlo mejor. Individuos pesimistas que resaltan los aspectos negativos y no exitosos, que sufren de antemano, con puntos de vista pesimistas de sí mismos y del mundo, que no están haciendo sus negocios con la dedicación necesaria y que no están siendo valorados de la manera en que creen que deberían ser. siendo Individuos con altas expectativas e idealismo sobre su trabajo, que pueden dejar de ser realistas y sentirse decepcionados (Yoguel, Koenig, & Angelelli, 2014).

El control de los individuos es inseguro y tiene preocupaciones excesivas, centrándose en llevar a cabo las actividades por sí mismos, son reacios a aceptar ayuda, tienen dificultades para delegar tareas y trabajar en grupos. Individuos pasivos que se mantienen a la defensiva y tienden a evitar dificultades. Individuos de educación superior con mayores riesgos en solteros, viudos y divorciados. Las mujeres tienen tasas más altas de agotamiento emocional, mientras que los hombres están despersonalizados y emocionalmente separados. Al centrarse en realizar las actividades por sí mismos, se muestran reacios a aceptar ayuda, ya que tienen dificultades para delegar tareas y trabajar en grupos. Individuos pasivos que se mantienen a la defensiva y tienden a evitar dificultades. Individuos de educación superior con mayores riesgos en solteros, viudos y divorciados. Las mujeres tienen tasas más altas de agotamiento emocional, mientras que los hombres están despersonalizados y emocionalmente separados. |

Al centrarse en realizar las actividades por sí mismos, se muestran reacios a aceptar ayuda, ya que tienen dificultades para delegar tareas y trabajar en grupos. Individuos pasivos que se mantienen a la defensiva y tienden a evitar dificultades. Individuos de educación superior con mayores riesgos en solteros, viudos y divorciados. Las mujeres tienen tasas más altas de agotamiento emocional, mientras que los hombres están despersonalizados y emocionalmente separados.

Los factores relacionados con el trabajo también están asociados con el desarrollo de SB. Trabajadores con exceso de trabajo y con exceso de trabajo que superan su capacidad productiva, ya sea debido a la incapacidad técnica, de tiempo o de infraestructura de la organización. La presión en el trabajo conducirá a un empeoramiento del agotamiento emocional. La baja participación en las decisiones y el bajo control de las actividades conducen a la insatisfacción personal con el trabajo. Desacuerdo entre las expectativas individuales de desarrollo profesional y la realidad de su trabajo. El sentimiento de injusticia en las relaciones con los colegas, causado por las desigualdades en el compromiso individual, las demandas de la organización, la desigualdad de pago en los miembros de la misma posición, promociones profesionales inmerecidas.

Las limitaciones en el apoyo organizativo y la dificultad en las relaciones con los colegas pueden llevar a una sensación de impotencia, soledad, impotencia, falta de respeto. Una relación con la participación sentimental entre el trabajador y las personas a las que debe asistir, tratando con personas en situaciones de indefensión y sufrimiento. Conflictos generados por las expectativas sobre sus deberes y el papel real que debe desempeñar, conflictos sobre la discrepancia entre el desempeño y la tarea que se le encarga. También podemos citar las normas, reglas, derechos, metodología y objetivos que la organización ha hecho poco claros. Tratar con personas en situaciones de desamparo y sufrimiento. (Amutio, Ayestaran, & Smith, 2014) Conflictos generados por las expectativas sobre

sus deberes y el papel real que debe desempeñar, conflictos sobre la discrepancia entre el desempeño y la tarea que se le encarga. También podemos citar las normas, reglas, derechos, metodología y objetivos que la organización ha hecho poco claros. Tratar con personas en situaciones de desamparo y sufrimiento. Conflictos generados por las expectativas sobre sus deberes y el papel real que debe desempeñar, conflictos sobre la discrepancia entre el desempeño y la tarea que se le encarga. También podemos citar las normas, reglas, derechos, metodología y objetivos que la organización ha hecho poco claros.³ .

También podemos mencionar los factores sociales asociados con el BS, como la falta de apoyo social y familiar, que interfiere con el desempeño profesional debido a las dificultades en la capacidad de tener colegas, amigos y familiares. Estilo de vida, como personas que trabajan demasiado y se responsabilizan demasiado, sin tomarse el tiempo suficiente para socializar o relajarse, que no duermen lo suficiente. La dificultad de relacionarse con otras personas, sin relaciones cercanas y de apoyo, sin poder contar con la ayuda de otras personas.

La necesidad de mantener una posición social de prestigio, incluso cuando los bajos ingresos salariales que implica la profesión de uno, hacen que el individuo busque varios trabajos, sobrecargando y disminuyendo el tiempo disponible para actividades recreativas y agradables, también disminuyendo el tiempo para mejorar su formación profesional, generando insatisfacción e inseguridad en las actividades realizadas. También algunos valores y reglas culturales pueden promover el desarrollo del síndrome de burnout.

Las principales áreas afectadas por SB son los profesionales de la salud (médicos, enfermeras, psicólogos, fisioterapeutas, estudiantes de medicina), seguridad pública (policía, militares, oficiales de prisiones, guardias de seguridad) y educación (profesores, educadores, directores,

educadores, trabajadores sociales). También podemos citar a otros profesionales, como banqueros, abogados, jueces, fiscales y directores de grandes empresas. Son profesionales que se enfrentan constantemente a eventos estresantes en su entorno de trabajo, así como a una participación emocional intensa y continua (Alles, 2013). Por lo general, son trabajadores sometidos a largas jornadas de trabajo, con responsabilidades excesivas, personal insuficiente, falta de reconocimiento profesional, alta exposición a peligros físicos y químicos, así como un contacto constante con el sufrimiento, el dolor y, a menudo, la muerte. En estas relaciones de trabajo, existe una relación muy estrecha con las personas en dificultades, creando un mayor vínculo afectivo entre los profesionales, los pacientes y sus familias.

Los trabajadores de salud mental viven con varios factores asociados con el riesgo de desarrollar BS. Tienen expectativas excesivas con respecto al trabajo que realizan y la mejora del paciente, y existe una discrepancia entre la expectativa idealizada y los resultados de la práctica profesional. Se idealiza un trabajo que ayudará a las personas, pero en realidad, se experimentan pocos cambios en pacientes crónicos y / o enfermedades más graves.

Hay una falta de gratificación, tanto financiera como profesionalmente baja, ya que, en la mayoría de los casos, se trata de afecciones clínicas crónicas y un pronóstico de mejoría muy deficiente. Todavía hay una baja inversión pública y / o privada en la infraestructura de hospitales, clínicas y clínicas ambulatorias, así como medidas para apoyar la salud de los trabajadores. Por lo tanto, los profesionales de la salud mental se encuentran entre los más vulnerables al agotamiento emocional y sus efectos. Estos profesionales necesitan un mayor control mental y emocional que otras profesiones (Gil-Monte, 2014).

Diagnóstico diferencial

Estrés

El término estrés se caracteriza por un desgaste anormal y / o una capacidad de trabajo reducida. Es un grado de desgaste causado por una situación particular de la vida, una reacción normal del cuerpo, una reacción defensiva ante una amenaza externa o interna, un estado de tensión causado por situaciones de barrido, que puede llevar a reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos. Se produce una tensión física o psicológica inusual, que causa un estado de ansiedad en el cuerpo. La reacción física normal que se produce cuando una persona se siente amenazada o abrumada, y los signos y síntomas de estrés varían de una persona a otra. Puede ser activado por cualquier estímulo, lo que puede causar una desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo.

BS es la respuesta a un estado prolongado de estrés que se produce debido a la exposición continua a factores de estrés en el lugar de trabajo. Es un estado de agotamiento emocional y físico causado por el estrés prolongado y excesivo. Es progresivo, comenzando como un estado de estrés que puede progresar a SB si no se administra de manera efectiva.

ESTRÉS	SÍNDROME DE BURNOUT
Caracterizado por la excesiva dedicación.	Caracterizado por la desmotivación.
Las emociones son activas y exaltadas.	Las emociones son aburridas.
Produce urgencia e hiperactividad.	Produce impotencia y desesperanza.
Pérdida de energía.	Pérdida de motivación, ideales y esperanza.
Conduce a trastornos de ansiedad.	Conduce al desapego y la depresión.
El daño primario es físico.	El daño primario es emocional.
Te puede matar prematuramente.	Puede parecer que no vale la pena vivir.

Tabla 1 Diferencias con el estrés

Calidad de Vida

La calidad de vida es una expresión de uso común, pero que es de complejidad, dada la subjetividad que es para cada persona o grupo social, puede representar la felicidad, la armonía, la salud, la prosperidad, el vivir bien, ganar un salario digno, tener amor y la familia, capaz de conciliar el trabajo y el ocio, para tener la libertad de expresión, tiene la seguridad. También puede significar todo este conjunto de atributos y / o beneficios (Yoguel, Koenig, & Angelelli, 2014). La preocupación por la calidad de vida, su significado y diversos aspectos relacionados con el tema es tan antigua como la civilización misma. Con el tiempo, los conceptos de calidad de vida, el bienestar y la felicidad se entrelazaron y fueron tratados a menudo como sinónimos por ser parte del mismo universo semántico e ideológico. Una de las referencias históricas más conocidas en el concepto de calidad de vida es la obra de Aristóteles se refirió a la buena vida y la virtud. Aristóteles hace que el final perfecto del hombre no puede ser otra cosa que la felicidad.

El término calidad de vida comenzó a ser utilizado en los Estados Unidos después de la Segunda Guerra Mundial, con el fin de describir el efecto generado por la adquisición de bienes materiales en la vida de las personas. Estudios calidad de vida conceptualizado centran en los aspectos relativos al sueldo, el éxito en la carrera, los bienes comprados a estos desarrollos, así como los aspectos materiales. Entonces, el término llegó a ser utilizado como un parámetro para ser valorado con el fin de capturar los avances en salud y educación.

Actualmente, la definición de la calidad de vida incluye la valoración de factores tales como la satisfacción, el cumplimiento, la calidad de las relaciones, actividades de ocio, acceso a eventos culturales, la percepción del bienestar general, entre otros. La calidad de vida se considera como un conjunto de parámetros individuales, sociales y ambientales que

caracterizan las condiciones en las que el ser humano vive. Los parámetros individuales están influenciados por el nivel de estrés, la dieta, la actividad física regular, el comportamiento preventivo y relaciones con las personas. Los parámetros ambientales están vinculados a factores tales como la vivienda, la seguridad, la educación, el ocio, el medio ambiente y el trabajo. En el aspecto individual del concepto, la percepción de la calidad de vida es también considerada temporal y circunstancial, ya que cambia a lo largo de la vida y vivió de acuerdo a las circunstancias (Agudelo, Castaño, Arango, Durango, & Muñoz, 2016).

El término calidad de vida abarca muchos significados, conocimientos, experiencia y refleja los valores de las personas y colectivos que se le presente, en diferentes momentos, espacios y diferentes historias, y por lo tanto una construcción social con marca de la relatividad cultural. Los autores también señalan que la calidad de vida es una representación social que se divide en dos parámetros: objetivos, que se refieren a las necesidades básicas y creados por el grado de desarrollo económico y social de la sociedad; y subjetivo: por el bienestar, la felicidad, el amor, el placer y la satisfacción personal.

La calidad de vida aún podría ser considerada como un bienestar subjetivo, la satisfacción personal o felicidad con la vida en las áreas que el individuo considera importantes. O sea, la calidad de vida es un constructo que tiene varias dimensiones que integran e interactúan con las necesidades y deseos de cada individuo dentro de las fronteras culturales y que son influenciados por las condiciones socioeconómicas de la población (Amador, Rodríguez, Serrano, Adrián, & Martínez, 2017). Por otra parte, según los autores, la noción de calidad de vida se mueve en un campo semántico polisémico que, por un lado, se refiere a la forma, condiciones y estilo de vida; por el contrario, incluye el desarrollo sostenible de las ideas y la ecología humana; y, por último, se refiere al campo de la democracia, el desarrollo y los derechos humanos y sociales. Respecto a

la salud, la noción de calidad de vida está unida en consecuencia social de la construcción colectiva de estándares de confort y la tolerancia que la sociedad particular, establece los parámetros para usted.

Aunque la OMS ha definido la calidad de vida, Ribeiro y Campos (2019) señalan que no hay una definición exacta, ya que está influenciado por factores intrínsecos y extrínsecos, que cambian de una persona a otra, teniendo en cuenta la rutina del trabajador contexto del empleo, las influencias del entorno en el que vive y el estilo de vida adoptado. También se afirma que cada nueva investigación se incorporan en diferentes direcciones para la calidad de vida, sufriendo modificaciones en función de la población, área estudiada e investigadores involucrados. Sin embargo, aunque existe desacuerdo sobre la definición de la calidad de vida, existe un consenso entre los investigadores de que es compleja, subjetiva y multidimensional

A pesar de las dificultades de definición y medición de la calidad de vida, los esfuerzos se han dirigido a tratar de convertir estos juicios subjetivos en escalas numéricas sometidos a análisis e interpretación. Por lo tanto, la medición de la calidad de vida ha llevado a cabo a través de cuestionarios contruidos a partir de diversos artículos o preguntas que se agrupan en diferentes dimensiones o áreas correspondientes a las áreas del comportamiento o la experiencia a ser medido. En menor escala también hay estudios cualitativos.

Síndrome de burnout en profesores

Ricardo Ulloa & Emilia Lazcano (2018), realizaron un estudio de investigación de Ecuador en varias áreas, con profesionales de la salud, la educación, la policía, los bomberos y los estudiantes, y se encontró que la categoría de maestro es el que tiene la segunda mayor desarrollo del síndrome de agotamiento profesional. Los maestros son más propensos al síndrome en comparación con otros profesionales, debido a esta ocupación

consiste en interactuar con la gente en un ambiente cargado de emociones los entornos de estos trabajos contradictorios y muy exigente.

Afirma que la categoría enseñanza ha sido desde la fase pionera de los estudios sobre el síndrome de burnout, uno de los más investigados, y que la profesión docente, en todos sus niveles de la educación aparece como objeto de numerosos factores de estrés psicosocial presentar en su trabajo diario. Reconocida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como una profesión de alto riesgo, la segunda categoría profesional se considera, en todo el mundo, lo que lleva a carácter profesional de las enfermedades, también señala que la propia labor docente lleva una carga de estrés psicosocial, algunos inherentes a la función docente, otras relacionadas con el contexto social e institucional en el que se insertan.

También de acuerdo con el autor, los estudios han demostrado que la enseñanza está muy estresada, y por lo tanto, el maestro desarrollará mecanismos para hacer frente a situaciones problemáticas del día a día, que te puede llevar a un estado de agotamiento. Las principales causas que llevan a los maestros para desarrollar el desgaste son: falta de reconocimiento social, clase con muchos alumnos, la falta de recursos, el aislamiento, el miedo a la violencia, la falta de control sobre la clase, muchos veces debido a la ausencia de la autoridad que le otorga la propia entidad, funciones de ambigüedad, poca oportunidad para la promoción y la falta de apoyo / soporte (Ulloa & Lazcano, 2018).

Se presenta otros factores que causan el síndrome de burnout en relación con la profesión docente, que son los factores externos y factores internos. Entre los factores externos que el autor hace hincapié en el comportamiento de los estudiantes, las relaciones interpersonales, la movilidad laboral, conflicto de roles y relaciones en el contexto social. Los factores internos son las expectativas, actitudes, auto ansiosamente viven la responsabilidad de la clase, el sentido de las características de

aislamiento y de la personalidad. Independientemente del nivel de la escuela de actuación docente, todos comparten frustraciones similares: la presión del tiempo, las clases con un gran número de estudiantes, demandas burocráticas excesivos, falta de apoyo administrativo y ejercer diversas funciones.

Las otras profesiones de ayuda, burnout en profesores no aparece bruscamente, sino que es la etapa final un proceso continuo que va a desarrollar y que se identifica con signos tales como sensación de inadecuación al puesto de trabajo, sensación de falta de recursos para afrontar el profesor de la mano de obra, sensación de carecer de la formación necesaria, disminución de la capacidad para la resolución de problemas, carecen de tiempo suficiente, entre otros. Según estos autores, el consumo de maestros se caracteriza por el agotamiento de los recursos emocionales, que son comunes las actitudes negativas y distanciamiento hacia los estudiantes y la valoración negativa de su función profesional. (Ulloa & Lazcano, 2018)

El síndrome de desgaste se manifiesta la enseñanza sigue, en la perspectiva psicosocial:

(a) Agotamiento emocional: se refiere al agotamiento de los propios recursos emocionales, cuando una persona siente que no puede dar más de sí mismos. Los maestros demuestran usar sus energías emocionales y advirtió que no funcionen con la misma dedicación y energía al comienzo de su carrera, después de un contacto relacional larga con académicos. El maestro en esta situación se siente totalmente agotado emocionalmente, debido al uso diario que se presenta con sus alumnos. El maestro se siente cansado, el sueño no puede restaurarla; que ya despierta cansado. Cuando se llega al final de la semana, se siente agotado, siente que está en su límite, algunos incluso buscar ayuda profesional.

(b) Despersonalización: el camino para hacer frente a los maestros emocionales agotamiento experimentado. Se manifiesta a través de actitudes negativas como el tratamiento despectivo, frío y actitudes distantes y disgusto con los problemas de los estudiantes. El trabajo es para ser visto por su valor de cambio, el estudiante se ve como un objeto, con frialdad. Usted siente que no puede pasar todo lo que quería para los estudiantes.

(c) La falta de realización personal: la apreciación negativa del rol profesional. Se sienten insatisfechos con su trabajo, revelan sentimientos de ineficacia en el desarrollo de su trabajo. El profesor va a evaluar a sí mismo de una manera negativa, sobre todo en relación a los estudiantes. Su trabajo no tiene sentido. El maestro se siente desanimado para ir a trabajar. Usted no puede sentir apreciado por los estudiantes y la escuela. Cree que debería tener más tiempo para dedicarse a otras actividades

Se señala que la forma entusiasta del trabajo que caracteriza el inicio de su carrera se sustituye en este estado por un modo depresivo. El autor cree que la actitud fría hacia otro desprendimiento, emocional, puede llevar al profesional a los sentimientos de culpa y ansiedad, experimentando luego reducida realización profesional y personal. Se observa una baja autoestima y el sentido de fracaso profesional.

Se define el burnout en maestros como un fenómeno complejo y multidimensional que implica la interacción entre el profesor y el estudiante, el personal de la escuela y el entorno de trabajo. El autor también menciona que el síndrome de burnout en profesores desencadena una serie de consecuencias que afectan a sus ingresos, como los fallos en la planificación de lecciones, la falta de entusiasmo y creatividad. Es decir, esta condición tiene repercusiones importantes en el sistema educativo y la calidad del aprendizaje (Casar, 2011).

El síndrome de burnout puede causar trastornos que se reflejan en el maestro, la escuela y la educación. El burnout en profesores afecta el entorno educativo e interferir con el logro de los objetivos educativos, lo que lleva a los gerentes a un proceso de alienación, problemas de salud deshumanización y apatía en el trabajo, provocando además, el absentismo y la intención de abandonar la profesión. De acuerdo con factores tales como la sensación de omnipotencia, la falta de interés en la profesión e incluso para el ocio, el absentismo, el aislamiento y la ironía son factores que pueden estar relacionados con este síndrome. Los maestros que sufren del síndrome de burnout se sienten emocional y físicamente agotado, y son a menudo enojados, ansiosos, enojados o tristes.

Aunque el estrés y el desgaste en la enseñanza sin duda se producen desde hace mucho tiempo entre los maestros, su reconocimiento como un serio problema ha sido más explícito en los últimos años. El síndrome de burnout afecta a la categoría enseñanza, probablemente desde la función docente se ha asociado con factores sociales, psicológicos y económicos, que son reconocidos hoy como principales factores de estrés. En la enseñanza, más y más están presentes aspectos potencialmente estresantes, tales como los bajos salarios, materiales escasos y recursos didácticos, clases superpobladas, la tensión en la relación con los alumnos, la excesiva carga de trabajo, la participación en la planificación inexpresiva política e institucional.

Carlotto y Hall (20018) indican que el legado histórico de la aparición de la profesión, relacionada con la llamada, el dar y el auto-sacrificio, todavía está presente hoy en día, evitando que el reconocimiento de los diferentes aspectos de la obra, incluyendo los factores de estrés, que afectan a la salud mental de esta profesión. Educación, durante años, se ocupó de los problemas educativos y la formación del profesorado y sólo recientemente se ha dedicado a la educación profesional.

La diferenciación entre el estrés y el Síndrome de Burnout

El término estrés, se introdujo en la salud por el médico austriaco Hans Selye, en la década de 1930, y pronto se convirtió en una palabra de uso corriente, tanto por profesionales de diferentes áreas de la salud, y la población en general. Hans define como un estado que se manifiesta por un síndrome específico, que comprende todos los cambios no específicos producidos en un sistema biológico (Aamodt, 2018). La tensión se expresa por el síndrome de adaptación general considerado como un conjunto de respuestas no específicas a la lesión y se desarrolló en tres etapas:

- 1) fase de alarma, caracterizado manifestaciones agudas;
- 2) la fase de la resistencia cuando las manifestaciones agudas desaparecieron,
- 3) la fase de agotamiento, cuando no es el retorno de las primeras reacciones de fase y puede llevar al colapso del organismo. El autor afirma además que el estrés se puede encontrar en cualquiera de las etapas, aunque sus manifestaciones son diferentes en el tiempo.

Debido al factor de ser extremadamente semejante INTI relacionado con otros conceptos existentes, es difícil establecer diferencias claras entre ellos, al igual que con el estrés. Hay muchas conexiones entre un concepto y otro. La única diferencia (más aparente que real) de que el síndrome de burnout es un estrés crónico experimentado en un contexto de trabajo. Si bien existe un consenso en la literatura que el síndrome de burnout sería una respuesta a laboral estrés crónico, esto no debe ser confundido con el estrés. El concepto de estrés, por un lado, no se trata de este tipo de actitudes y comportamiento es un agotamiento personal con injerencia en la vida del individuo, y no necesariamente en relación con el trabajo. (Sánchez, 2014)

Estando de acuerdo con el autor anterior, hace una referencia a partir del cual los autores que defienden el síndrome de burnout como diferentes estrés, afirman que esta enfermedad implica actitudes y comportamientos negativos con respecto a los usuarios, la organización y el trabajo, mientras que más aparece el estrés como uno agotamiento personal con interferencia en la vida del sujeto y no necesariamente en relación con el trabajo.

En cuanto a estrés laboral, se conceptualiza como un conjunto de fenómenos que se producen en el cuerpo del trabajador con la participación de los factores de estrés perjudicial, derivado directamente del trabajo o está motivado por la que esto puede afectar la salud de los trabajadores. El estrés es un hecho común para la humanidad. No se puede evitar, ya que cualquier cambio que se debe adaptar a una situación estresante. Los hechos negativos, pérdidas, enfermedad o muerte de un ser querido son las situaciones de estrés y también pueden ser hechos tan positivos: ascender profesionalmente trae el estrés del nuevo estatus profesional, las nuevas responsabilidades.

Una cuestión relevante, se afirma que el estrés tiene efectos positivos y negativos para la vida, mientras que el síndrome de burnout es siempre negativo. Es importante destacar que, las diferencias entre el estrés y el síndrome de burnout es que el estrés puede desaparecer después de un período adecuado de descanso y el ocio, mientras que el síndrome de burnout no retrocede con las vacaciones y no a otras formas de descanso (Amador, Rodríguez, Serrano, Adrián, & Martínez, 2017).

CAPITULO II

2. MARCO METODOLOGICO

2.1. Métodos de estudio

Según lo expresado por Godoy (2017), el diseño teórico para el estudio, se basa específicamente en elaborar una serie de pasos o bien llamado procedimientos que ayudarían al investigador a conocer la forma en cómo desarrollar la investigación, estimando, recursos y herramientas necesarias para hacer posible el alcance de información . (p. 86)

El presente trabajo mantiene su base en el análisis teórico de sus conceptos, por tal motivo, se hace indispensable el análisis de fuentes primarias tales como documentos, textos y estudios desarrollados previamente. Muñoz (2016), “En el método estadístico, el levantamiento de la información se lleva a cabo en el lugar donde ocurren los hechos, siendo fuentes primarias las que otorguen la información necesaria, ya sea, que el problema, se comporte de forma directa o indirecta con el mismo.” (p. 93)

El método matemático se hace referencia al análisis de cada parte de la investigación, de esta manera se podrá presentar en cuadros estadísticos porcentuales para el correcto entendimiento del mismo. Custodio (2018) refiere que “el método es un proceso de pasos a seguir para alcanzar una meta y la técnica es el conjunto de procedimientos relacionado con los recursos” (p.5). Por lo tanto, en el siguiente apartado se mencionarán los métodos lógicos y empíricos que se utilizarán en el presente trabajo investigativo .

Métodos lógicos

En cuanto, a los métodos lógicos pueden ser un conjunto de directrices, que se emplean en la investigación con la finalidad de analizar los resultados, en la presente investigación serán:

- *El método analítico-sintético.* - Este razonamiento intenta llevar a cabo una selección de datos más activos, además consiste en la descomposición mental del objeto estudiado (Baena, 2014). Este método estará intrínseco en el proceso de diagnóstico.
- *El método inductivo-deductivo.* - Bernal (2016) refiere que “se relaciona el estudio de hechos particulares, la parte deductiva parte de lo general a lo particular, y la parte inductiva va en sentido contrario (va de lo particular a lo general)” (p.56). Este método se utilizará durante todo el proceso investigativo.

Métodos empíricos

“Por otro lado, Machado (2016, pág. 25) refiere que los métodos empíricos son una forma práctica y objetiva de recoger información. Para la presente investigación se utilizarán los siguientes:

- *Entrevista:* Esta técnica que permite obtener datos de primera mano y se aplica directamente a la muestra escogida, es muy utilizada en investigación con enfoque cualitativo. (Medina, De la Herrán, & Domínguez, 2014)
- *Encuesta:* Esta técnica permite cuantificar los resultados obtenidos, se realiza con la finalidad de poder graficar los resultados obtenidos. (Ruiz J. , 2012)

2.2. Diseño de la investigación

La investigación mantiene un diseño mixto es decir cuantitativo y cualitativo, debido a que se precisa conocer tanto las necesidades de los docentes así como del impacto que ha tenido el síndrome de burnout en cada uno de los maestros que mantienen esta profesión, como se ha podido observar en los capítulos anteriores el síndrome de burnout se encuentra más allá de un simple cansancio o estrés laboral, es por ello, que se hace menester estructurar la investigación de la siguientes forma:

- Determinar el problema de investigación, enfocado al grupo objetivo: los docentes
- Establecer los métodos de estudios: teórico, matemático, lógico.
- El tipo de estudio es descriptivo y exploratorio
- Estipular el instrumento de investigación, que para el presente proyecto es el cuestionario.
- Identificar las técnicas de recolección de datos; la encuesta y la entrevista.
- Determinar la población que son el objeto de estudio y aplicar la fórmula para la obtención de la muestra.
- Determinar la forma adecuada para el procesamiento de la información a datos específicos que faciliten la proyección en el

desarrollo de la propuesta (Baptista, Fernández, & Hernández, 2017.).

2.3. Tipo de estudio

Investigación descriptiva

Fajardo (2013), la investigación descriptiva tiene como principal objetivo el síndrome de burnout y detallar específicamente los componentes que integran la problemática o situación en estudio, aportando al investigador, el qué, cómo, cuándo y por qué del acontecimiento suscitado, sin influir o modificar su comportamiento

Se usa el análisis descriptivo puesto que cada variable de estudio se puede ver representada en una solución a la problemática encontrada. (Urbe, 2019)

Investigación exploratoria

La investigación exploratoria se aplica por el uso de fuentes secundarias como el análisis de textos, revistas y demás indagaciones que aportan al entendimiento sobre el burnout y sus efectos en los empleados, además de la relación que mantiene con el desempeño laboral. Los docentes no tienen las debidas estrategias para reducir este síndrome y poder mejorar su productividad, por ello es concerniente indagar métodos que puedan ser aplicados de forma adecuada. (Urbe, 2019)

2.4. Fuentes técnicas para la recolección de información

La encuesta

Se eligió la encuesta por ser un método cuantitativo que al relacionarse con la herramienta que es el cuestionario, se procedió a establecer parámetros directos de una sola respuesta, de esta manera su análisis permitirá comprender a mayor cabalidad lo necesario que es tratar de reducir el síndrome de burnout (Urbe, 2019)

2.5. Población de estudio y tamaño de la muestra

2.5.1. Población

La población se encuentra compuesta por los centros educativos particulares y fiscales que componen el distrito Tarqui en la ciudad de Guayaquil (Ministerio de Educación, 2018) en total son 731.

2.5.2. Muestra

Debido a que la población no supera los 100.000 profesores, se considera que es de carácter finito, por lo que se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{((e^2(N - 1)) + (Z^2 * P * Q))}$$

En donde:

Z= Nivel de confianza (1.96)

e= Margen de error (0.05)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

q= Probabilidad de fracaso (0.5)

N= Total de la población

$$n = \frac{1,960^2 * 731 * 0,50 * 0,50}{((0,05^2(731 - 1)) + (1,960^2 * 0,50 * 0,50))}$$

$$n = \frac{1,960^2 * 731 * 0,50 * 0,50}{((0,0025(730) + (1,960^2 * 0,50 * 0,50))}$$

$$n = \frac{3,8416 * 731 * 0,50 * 0,50}{(0,0025 * 730) + 0,9604}$$

$$n = \frac{702.0524}{1825 + 0,9604}$$

$$n = \frac{702.0524}{1825.9604}$$

$$n = 252$$

Por lo tanto son un total de 252 instituciones a encuestar, el cual se realiza a un docente por colegio.

2.6. Tratamiento de la información

Para el levantamiento de la información desarrollará una investigación de campo, en donde las autoras realizarán respectivas encuestas, para ello se aplicará la técnica de muestreo aleatorio simple, puesto que cualquier miembro de la población puede formar parte del presente estudio. Una vez alcanzados los resultados, éstos serán tabulados mediante el uso de la herramienta informática Microsoft Excel asignado a cada variable de estudio su tabla de frecuencia y gráfico, por último, dichos resultados serán analizados e interpretados para efectuar una conclusión general de la investigación desarrollada. (Urbe, 2019)

CAPÍTULO III

3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de la situación actual

A pesar de las grandes facilidades que otorga el mundo moderno con respecto a la tecnología, que permite desenvolverse en él y conectarse unos con otros acortando distancias y reduciendo costes en tiempo y dinero, parece que estos beneficios innegables no parecen reducir el riesgo a la fatiga extrema a la que muchos profesionales están sometidos (Amador, Rodríguez, Serrano, Adrián, & Martínez, 2017).

Esto puede deberse a que el crecimiento vertiginoso que se está experimentando, obliga de las sociedades el maximizar sus esfuerzos para ir en consonancia con esos avances, haciendo que muchas veces esas demandas, excesivas en la mayoría de casos, sobrepasen y desborden la capacidad de muchos individuos. La educación es uno de los principales pilares del desarrollo de las naciones, por lo que no ha de sorprender la gran responsabilidad y desgaste, tanto intelectual como físico, que recae en aquellos involucrados en el proceso

En ese sentido, la enseñanza ha sido señalada como una de las profesiones con más niveles de exigencia y de estrés alrededor del mundo, con potenciales efectos en detrimento de los estudiantes y de los docentes encargados de impartir la enseñanza. Durante estos últimos años, como

consecuencia de los abundantes estudios sobre el estrés, aparece un constructo psicológico muy relacionado a él y que se ha venido haciendo conocido en el ámbito educativo por ser considerado, como ya se ha señalado uno de los entornos donde se evidencia mayor presión para los educadores, debido a las diversas obligaciones y funciones que estos desempeñan dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, se hace referencia al síndrome de Burnout (Aamodt, 2018).

Los educadores constituyen una categoría que se encuentra altamente expuesta a riesgos psicosociales, de esta forma, el ejercicio docente ha asumido, o está en proceso de adopción de nuevos retos y enfoques pedagógicos, tecnológicos y metodológicos, estas nuevas condiciones tienen un impacto en varios aspectos de la vida del trabajador. En este sentido, el bienestar psicológico y físico del colaborador puede verse afectado puesto que debe asumir cargas de trabajo que, en muchos casos, superan sus recursos de afrontamiento, estas cargas estarían relacionadas al proceso de planificación de clase, a las relaciones con los estudiantes, y otros aspectos cognitivos de su ejercicio profesional, haciéndose cada vez más frecuente, por ejemplo, la no asistencia a clases, entre otros indicadores.

Conforme a estudios previamente realizados como es el caso del Dr. Enea Echeverría (2017), en México, su análisis del síndrome de burnout a maestros arrojó los siguientes resultados :

“El síndrome en docentes se presenta de la siguiente forma”:

Cognitivos o mentales: Sentimientos de fracaso, impotencia, desamparo, frustración e inadecuación profesional, con una percepción desproporcionada de los propios errores, como también una dificultad para ver los aciertos del éxito, la persona tiene dificultad de atención y concentración en las actividades diarias que realiza, a la vez la autoestima

se ve afectada en el individuo ya que a través de los pensamientos negativos llega a sentirse impotente .

Fisiológicos: La persona se siente con cansancio y fatiga crónicas que no se solucionan con el descanso de fines de semana, puentes y vacaciones, puesto que el simple hecho de la vuelta al trabajo provoca que reaparezcan y en ocasiones con mayor intensidad que antes, constantemente le cuesta conciliar el sueño por lo que cae en el problema del padecimiento de insomnio, también el padecimiento de cefaleas, dolores músculoesqueléticos (lumbalgias y cervicalgias), taquicardias, Alteraciones gastrointestinales, como gastritis, estreñimiento o diarreas, aumento de la presión arterial, entre otras . (Arias, Masías, & Justo, 2016)

Comportamentales: El comportamiento también se ve afectado a través del descenso del rendimiento laboral y de la calidad del trabajo realizado, lo que realizaba antes con tantas energías ya no lo realiza, o simplemente no realiza el rol que le corresponde, muchas personas pueden llegar a las adicciones o aumentar el consumo de tabaco, café, fármacos u otras drogas que perjudican el comportamiento del mismo

Emocionales: Los síntomas emocionales dentro del síndrome de burnout, de los cuales destaca la baja autoestima, ansiedad e irritabilidad, muestran distanciamiento respecto a las personas que demandan los servicios, no existe ya la empatía, ni tolerancia hacia los problemas y comportamiento de quienes lo rodean

Imagen personal: Los sujetos presentan pocos cuidados en los hábitos de higiene personal como; bañarse, cepillarse los dientes, peinarse, maquillarse, entre otros, no encuentran el sentido o la razón para realizarlo, no se interesa el cómo viste y por lo tanto que imagen proyecta con ello, muchas personas quizás no le ponen importancia a este aspecto, pero es una alerta para las personas que rodean al profesiona

Y al aplicar como propuesta un programa de vida salud, obtuvo los siguientes resultados :

El maestro actualmente necesita ser motivado, para evitar que se siga instalando más el síndrome de burnout, esto se puede hacer a través de programas específicos de capacitación, ser incluido en actividades o talleres de crecimiento personal, ya que actualmente se manifiestan dentro de un proceso rutinario y monótono que limita su realización

Implementar en el área educativa estrategias de información a los docentes sobre el síndrome de burnout, a través de conferencias, charlas y talleres, con ejemplos y vivencias concretas donde ellos puedan conocer y reconocer los signos y síntomas desde su inicio

Generar distintas formas de incentivar al personal docente con respecto a la labor humana que realizan, permitiendo que a través de actividades recreativas, cognoscitivas, desarrollo de habilidades manuales, puedan ejercer su profesión sin llegar a caer en la rutina, agotamiento o monotonía, así mismo, actividades de concientización relacionadas con el compromiso de educar

Dar a conocer a las autoridades educativas el problema de baja realización personal, encontrados en esta investigación y los riesgos que el síndrome de burnout genera en el personal educativo, para que no solo ellos conozcan sobre el tema sino que a la vez sean un canal o medio de motivación para los maestros y que desde los niveles jerárquicos altos se contribuya a realización personal del docente para evitar el cansancio emocional y la despersonalización un buen trabajo como educadores . (Aamodt, 2018)

Realizar actividades de prevención, autoformación y formación permanente a los maestros que trabajan en las escuelas para que ello contribuya en la prevención del síndrome de burnout

3.2. Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas

El síndrome Burnout se manifiesta cuando el individuo presenta estrategias de afrontamiento poco adaptativas con las que intenta hacer frente al estrés laboral y, puede generarse no sólo al exceso de la carga laboral y de las inadecuadas estrategias para afrontarlo, sino también, debido a las relaciones con los colaboradores y clientes de la organización en donde el individuo está inserto y, en gran medida, por sus relaciones con la organización donde laboral .

Estudios previamente realizados por la Facultad de Psicología de la Universidad de Guayaquil (2017), a docentes de una institución educativa del norte de la ciudad, obtuvieron los siguientes resultados: del cuestionario de Burnout de Maslach, que 35.7% de profesores se ubican en un bajo nivel de cansancio emocional y un 34.1% en nivel alto. En cuanto a los ítems de realización personal, un nivel bajo obtuvieron el 35.7% y un nivel alto el 32.7%. De la misma forma, la despersonalización se o Síndrome de burnout erva en un nivel bajo de 35.1% y un 32.4% de alto nivel. Entonces como conclusión general, sí hay síndrome de Burnout en diferentes dimensiones y dependiendo del contexto. Es decir, si están trabajando en un colegio nacional o particular”.

3.3. Presentación de resultados y diagnósticos

1.- Siente usted agotamiento emocional

Tabla 2 Agotamiento emocional

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	36	14%
Pocas veces al año o Una vez al mes o menos	32	13%
Unas pocas veces al mes o menos	31	12%
Una vez a la semana	35	14%
Pocas veces a la Todos los días	38	15%
Total	252	100%

Elaborado por: El autor

Fuente. Encuesta

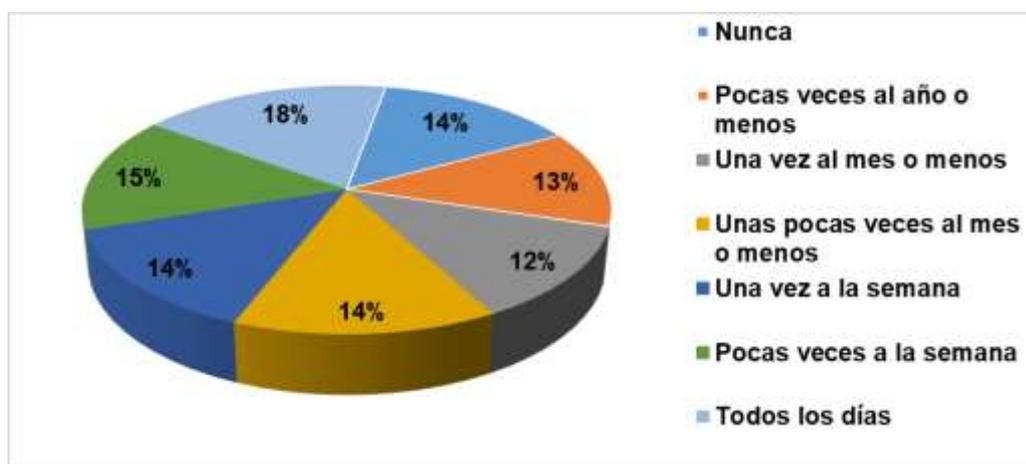


Figura 1 Agotamiento emocional

Elaborado por: El autor

Fuente. Encuesta

Conforme a los datos se puede notar como el 18% de los encuestados manifestaron que todos los días sienten ese agotamiento emocional, lo que denota que el síndrome de burnout se encuentra afectando su salud.

2.- Se siente vacío cuando termina su jornada

Tabla 3 *Vacío al terminar la jornada*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	50	20%
Una vez al mes o menos	22	9%
Unas pocas veces al mes o menos	33	13%
Una vez a la semana	44	17%
Pocas veces a la semana	60	24%
Todos los días	43	17%
Total	252	100%

Elaborado por: El autor

Fuente. Encuesta

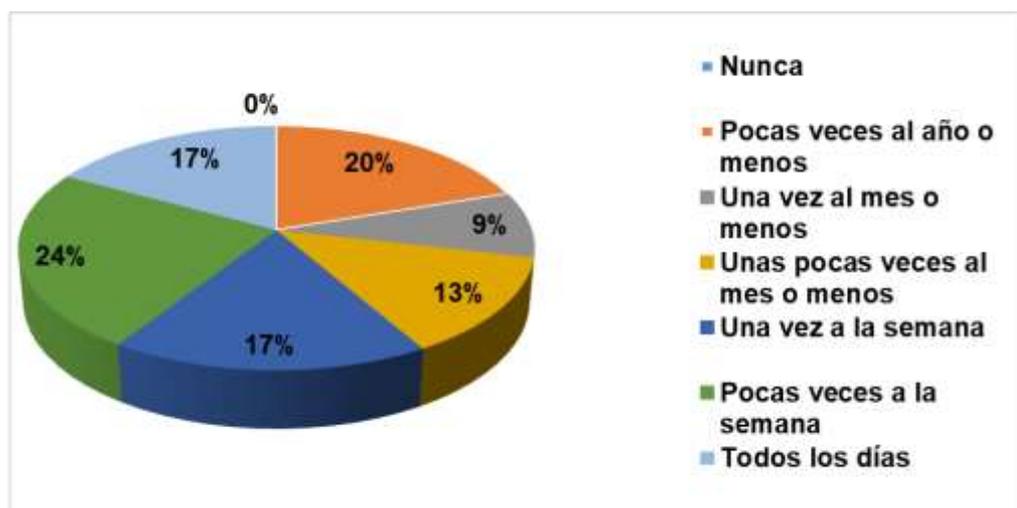


Figura 2 Vacío al terminar la jornada
 Elaborado por: El autor
 Fuente. Encuesta

El 24 % de los encuestados denotaron que pocas veces a la semana se sienten vacíos cuando terminan la jornada de trabajo, es decir, que sus labores no complementan sus sentimientos.

3.- Se siente constantemente fatigado

Tabla 4 *Fatiga diaria*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	11	4%
Pocas veces al año o menos	7	3%
Una vez al mes o menos	21	8%
Unas pocas veces al mes o menos	32	13%
Una vez a la semana	43	17%
Pocas veces a la semana	98	39%
Todos los días	40	16%
Total	252	100%

Elaborado por: El autor
 Fuente. Encuesta

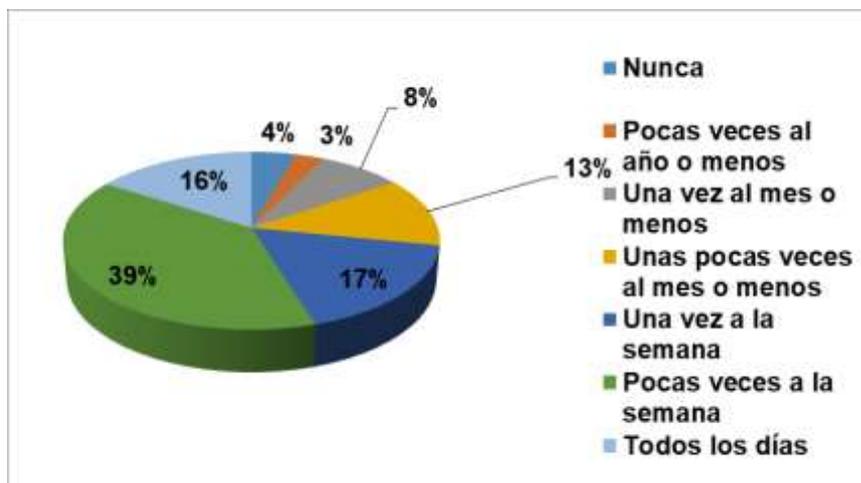


Figura 3 Fatiga diaria
 Elaborado por: El autor
 Fuente. Encuesta

El 39% de los encuestados manifestaron que pocas veces a la semana sienten esa fatiga por sus labores, es decir que sus actividades se han convertido en una carga para ellos.

4.- Su entendimiento con otras personas es fácil

Tabla 5 Entendimiento con otras personas

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	11	4%
Unas pocas veces al mes o menos	55	22%
Una vez a la semana	22	9%
Pocas veces a la semana	63	25%
Todos los días	103	41%
Total	254	100%

Elaborado por: El autor
 Fuente. Encuesta

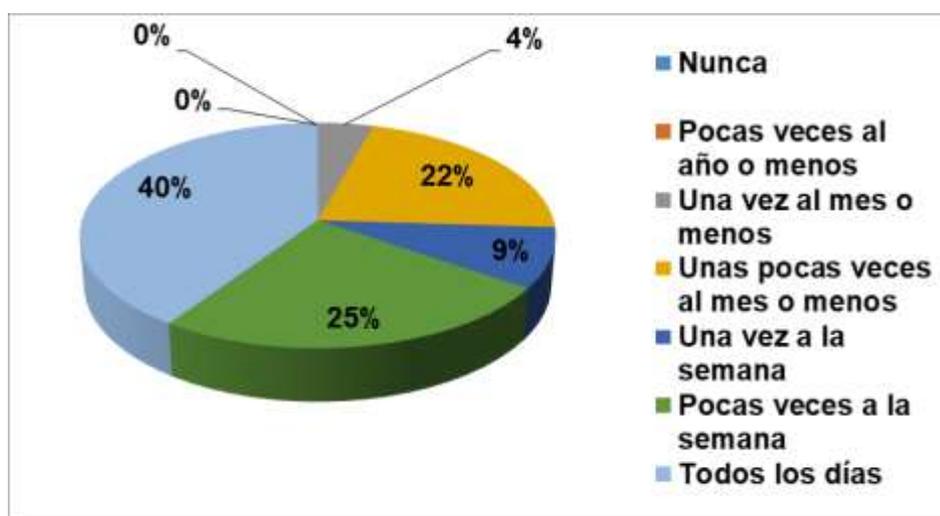


Figura 4 Entendimiento con otras personas

Elaborado por: El autor
Fuente. Encuesta

El 41% de los consultados estipularon que si se les hace fácil establecer un entendimiento con los demás, es decir que no se sienten agobiados por los problemas de otros compañeros.

5.- Trata usted a las demás personas como objetos interpersonal

Tabla 6 *Trato interpersonal*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	118	47%
Pocas veces al año o menos	11	4%
Una vez al mes o menos	21	8%
Unas pocas veces al mes o menos	55	22%
Una vez a la semana	35	14%
Pocas veces a la semana	10	4%
Todos los días	2	1%
Total	252	100%

Elaborado por: El autor
Fuente. Encuesta



Figura 5 *Trato interpersonal*

Elaborado por: El autor
Fuente. Encuesta

El 47% de los encuestados denotaron que son nunca en las que tratan a los demás como objetos interpersonales, es decir que el estrés no los ha insensibilizado.

6.- Se siente cansado de trabajar todos los días con la gente

Tabla 7 Cansancio ocasionado por los compañeros laborales

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	11	4%
Pocas veces al año o menos	47	19%
Una vez al mes o menos	25	10%
Unas pocas veces al mes o menos	24	10%
Una vez a la semana	14	6%
Pocas veces a la semana	47	19%
Todos los días	84	33%
Total	252	100%

Elaborado por: El autor
Fuente. Encuesta

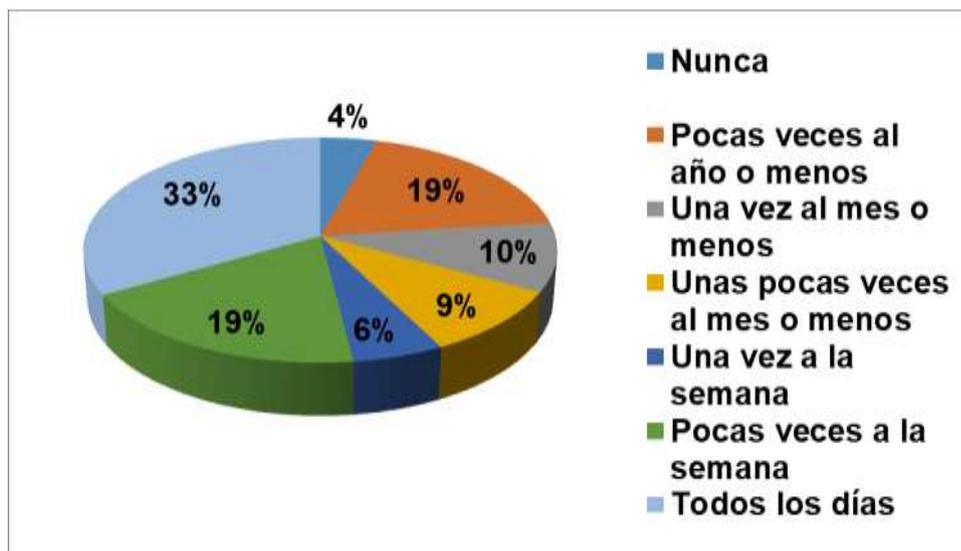


Figura 6 Cansancio ocasionado por los compañeros laborales

Elaborado por: El autor
Fuente. Encuesta

El 33% de los encuestados estipularon que se sienten cansados casi todo los días de trabajar con los mismos compañeros, lo que denota que el burnout puede volverlos agresivos en su jornada laboral.

7.- Siente que usted es compasivo al tratar los problemas de sus compañeros

Tabla 8 Eficacia al trabajar

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	11	4%
Una vez al mes o menos	11	4%
Unas pocas veces al mes o menos	33	13%
Una vez a la semana	50	20%
Pocas veces a la semana	51	20%
Todos los días	96	38%
Total	252	100%

Elaborado por: El autor

Fuente. Encuesta

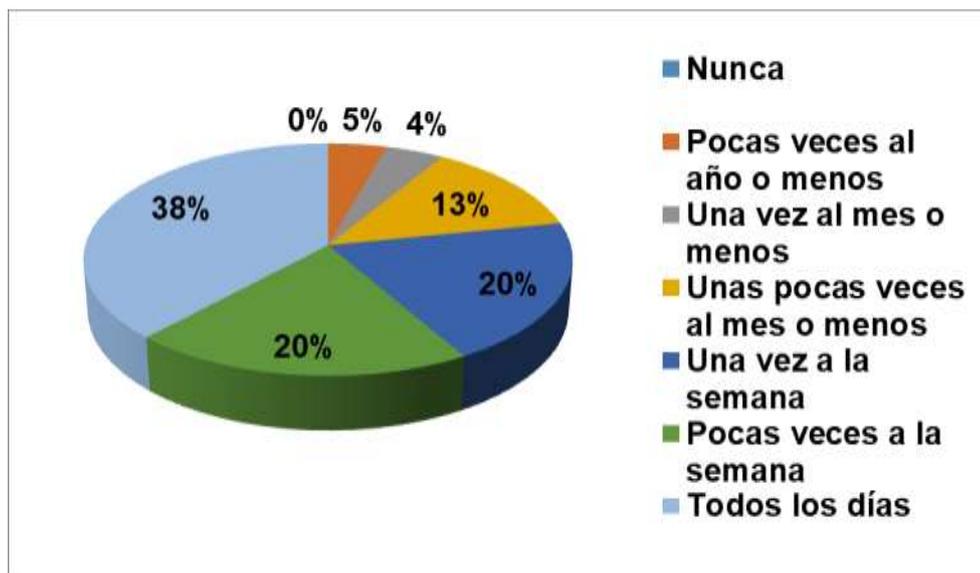


Figura 7 Eficacia al trabajar
 Elaborado por: El autor
 Fuente. Encuesta

El 38% de los encuestados dijeron que a pesar de sufrir ese estrés laboral, no han dejado de ser intolerantes frente a los problemas ajenos.

8.- Considera su trabajo como abrumador

Tabla 9 Trabajo abrumador

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	21	8%
Pocas veces al año o menos	32	13%
Una vez al mes o menos	26	10%
Unas pocas veces al mes o menos	11	4%
Una vez a la semana	21	8%
Pocas veces a la semana	71	28%
Todos los días	70	28%
Total	252	100%

Elaborado por: El autor
 Fuente. Encuesta

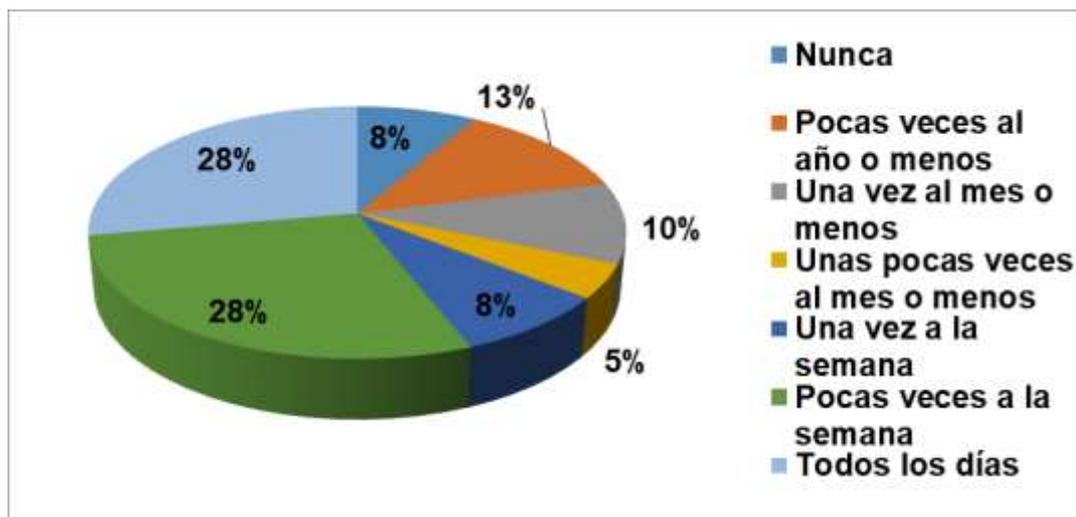


Figura 8 Trabajo abrumador
 Elaborado por: El autor
 Fuente. Encuesta

El 28% de los encuestados afirmaron que el trabajo que desarrollan es realmente abrumador, por lo que se están volviendo monótonos en sus actividades.

9.- Siente que su trabajo ha sido gratificante para otros

Tabla 10 *Influencia en las personas*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	5	2%
Pocas veces al año o menos	11	4%
Una vez al mes o menos	11	4%
Unas pocas veces al mes o menos	33	13%
Una vez a la semana	22	9%
Pocas veces a la semana	64	25%
Todos los días	106	42%
Total	252	100%

Elaborado por: El autor

Fuente. Encuesta

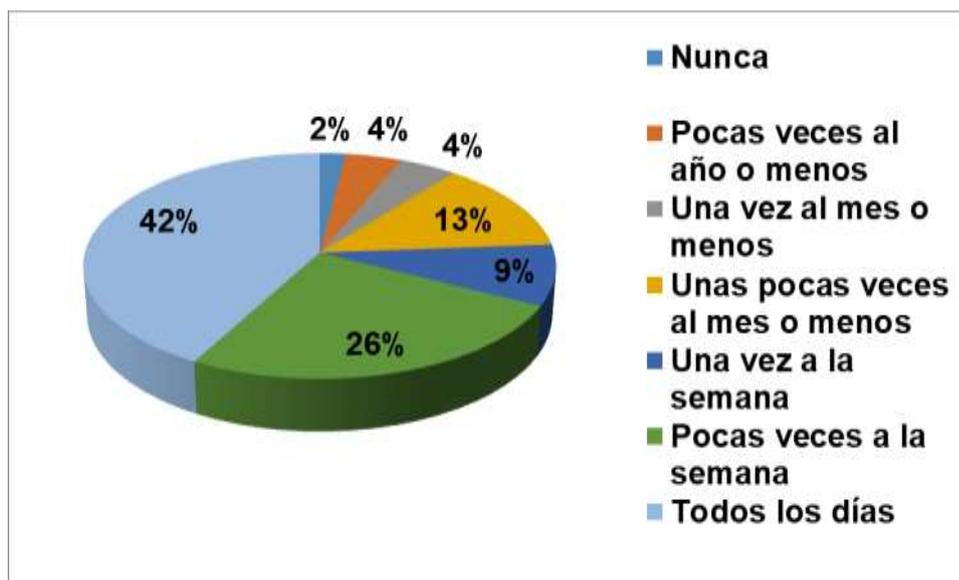


Figura 9 Influencia en las personas

Elaborado por: El autor

Fuente. Encuesta

El 42% de los encuestados afirmaron que consideran sus puestos de trabajos como los solucionadores de problemas de otros, siendo estos un punto a favor para poder mejorar sus actividades.

10.- Siente que se ha endurecido con la gente

Tabla 11 Firmeza

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	53	21%
Una vez al mes o menos	42	17%
Unas pocas veces al mes o menos	44	17%
Una vez a la semana	45	18%
Pocas veces a la semana	57	23%
Todos los días	11	4%
Total	252	100%

Elaborado por: El autor

Fuente. Encuesta

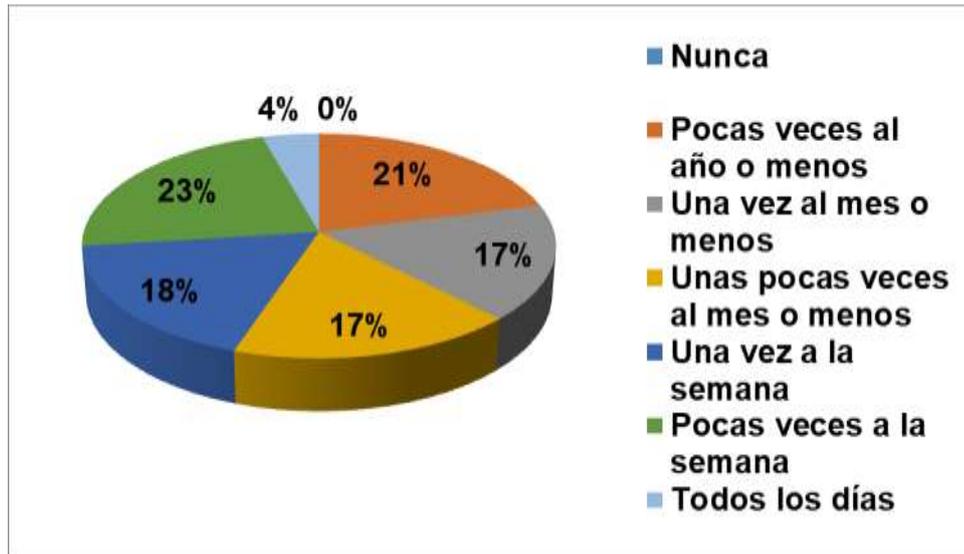


Figura 10 Firmeza
 Elaborado por: El autor
 Fuente. Encuesta

El 23% de los encuestados determinaron que su interés por las otras personas así como posibilidad de interactuar con ellos no se ha dejado de lado a pesar de lo duro que es su trabajo.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1. Introducción

El Síndrome de Burnout es un tipo de estrés laboral considerado crónico, que afecta a los profesionales sobretodo personas que tienen vocación de trabajar con personas directamente como lo son: Médicos, enfermeras/os, maestros etc. Se caracteriza principalmente por agotamiento físico y emocional, así como la falta de motivación por el trabajo que se realiza y otras consecuencias físicas y mentales. Las consecuencias del Síndrome de Burnout se identifica mediante aquellas que son dirigidas a la organización laboral y que afecta los objetivos y los resultados de la misma, tales como la disminución en la satisfacción laboral,

deficiente calidad de servicio en la organización y sobretodo conflictos innecesarios interpersonales con los compañeros y usuarios con quienes trata a menudo. Las consecuencias personales son el agotamiento emocional y despersonalización.

Las instituciones educativas del distrito Tarqui de la ciudad de Guayaquil cuentan con un personal calificado para cumplir con todas funciones dentro del mismo, el personal se encuentra rodeado de muchos factores psicosociales que pueden perjudicar su salud y el ambiente laboral. De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación del Síndrome de Burnout se puede constatar que existe un 26% de personas con Síndrome de Burnout, mientras que un 2% tiene el riesgo de desarrollarlo. A pesar de ser cifras bajas a diferencia de otros estudios relacionados, existe el riesgo de que más profesionales puedan sufrirlo ya que están expuestos al mismo ambiente laboral.

Para evitar esto, se ha elaborado un plan de intervención en el que se elaboraran estrategias individuales, grupales y organizacionales capaces de reducir el riesgo de padecer el Síndrome de Burnout se incluirán actividades físicas, de relajación, respiración. Según la OMS, la actividad física reduce el riesgo de varias enfermedades entre ellas, las crónicas no transmisibles, cardiopatías, estrés crónico, depresión entre otras.

4.2. Desarrollo de la propuesta

Se propone un calendario de actividades que pudieran motivar a los empleados en su día a día y mejorar el clima y el sentimiento de compañerismo y de pertenencia a un equipo de trabajo:

Cronograma de actividades para el plan de motivación y eliminación de Burnout en los docentes del distrito Tarqui de la ciudad de Guayaquil:

Estrategia 1: Campaña de concientización sobre el reglamento interno

Objetivo: Reforzar el reglamento de la empresa, lo cual ayudará marcar el rumbo de las actividades que se desarrollan dentro de las direcciones que la conforman. También establecerán los lineamientos para que los empleados realicen sus actividades de manera adecuada

Algunos de los puntos que debe incluir son:

- Requisitos para el ingreso de personal.
- Horario de entrada y salida.
- Forma de pago.
- Tiempo destinado para tomar alimentos.
- Periodos de descanso durante jornada de trabajo.
- Obligaciones de la empresa.
- Obligaciones y responsabilidades de los jefes.
- Obligaciones y responsabilidades de los trabajadores.
- Limpieza y uso de lugares, vehículos y equipo.
- Primeros auxilios.
- Disciplinas y sanciones.

Esta campaña sobre el reglamento puede ser elaborado por el personal perteneciente a la empresa, por lo que no representa un costo.

Estrategia 2: Manual de inducción laboral

Objetivo: Reafirmar la identidad laboral de los trabajadores que pertenecen al sistema financiero mediante un manual que será entregado a los trabajadores de nuevo ingreso una vez que sean parte de la empresa

(internos o externos) de esta manera se pretende mostrar la importancia de sus funciones para la empresa, la delicadeza de sus acciones y las consecuencias que pudieran desencadenarse si no se cumpliera con las normas; este manual debe contener:

La misión, visión, objetivos, políticas, valores, funciones, actividades, estructura orgánica, directorio telefónico.

El manual de inducción será entregado a los trabajadores en un curso de inducción con las características siguientes:

- Deberá ser impartido por personal de recursos humanos.
- Se realizará un curso para cada dirección en el que asistan todos los trabajadores.
- Se detallaran las funciones y actividades que se realizan en toda la empresa y cada una de las direcciones como un panorama general.
- Será realizado en un horario laboral en sesiones de no más de tres horas y dentro de las instalaciones.
- El curso deberá cumplir con el objetivo que es integrar a los nuevos miembros permitiendo la participación y la retroalimentación.
- Es importante impartir el curso de manera inmediata a todo el personal. Los trabajadores que ingresen de manera posterior a éste recibirán el curso y el manual de manera individual.

El manual puede ser elaborado por personal de Recursos Humanos, por lo que no generará un costo, el medio de divulgación será la intranet y el manual o de manera digital enviarse por correo

Programa de empowerment

Objetivo: mejorar la forma de trabajo basándose en las características del empowerment, mejorando la relación de los trabajadores, potencializar su confianza, responsabilidad, autoridad y compromiso para cumplir los

objetivos de la Empresa. Con este programa se refuerzan la supervisión, condiciones y procedimientos de operación, compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación. El empowerment es el proceso de compartir el poder con los empleados, lo que aumenta la confianza en su capacidad para desempeñar su trabajo y su creencia en que contribuyen con influencia en su organización.

Resulta la modificación de las creencias de los empleados, es decir, creer firmemente en su eficacia personal. La gente actúa con iniciativa y persevera en el logro de sus metas y la visión del líder, aun cuando existen o Síndrome de burnout tóxicos (Bateman y Snell, 2004). Periódicamente durante el ciclo del desarrollo los empleados tendrán un rol específico en el que podrán tomar el rol de instruir a los demás sobre la mejor manera de realizar las actividades cumpliendo con los objetivos específicos.

El empowerment de acuerdo con Wilson (2000), consiste en dar rienda suelta a los talentos y habilidades de los trabajadores por el bien de ellos mismos y de la compañía. Se caracteriza por la delegación, comunicación y responsabilidad de los empleados ya que los directivos tienden a liberar al poder a los trabajadores teniendo libertad y toma de decisiones.

Estrategia 1: Curso de empowerment para Líderes de proyectos y jefes de departamento. Para determinar la manera en la que los líderes se deben desempeñar bajo el esquema de empowerment y las ventajas de delegar el poder y responsabilidad en los trabajadores. Se propone trabajar sobre los siguientes puntos:

Liderazgo

El liderazgo deriva de todos los empleados, no se invierte en un solo individuo, sino que cambia dependiendo de las necesidades, proyectos u

organización, durante un tiempo específico o flexible. No siempre debe empezar o terminar en un solo trabajador.

- El liderazgo lo otorgan los trabajadores dependiendo de la voluntad y capacidad de servir, es decir se lo gana el líder.

- Respetar a sus trabajadores, les facilita los recursos necesarios y reinvierte en sus empleados.

- Debe tener conciencia de que los objetivos se cumplirán si sus empleados cuentan con herramientas, formación y autoridad.

- Busca una distribución creativa del poder, comparte la idea de que cuando dos personas suman el poder, el resultado es mejor.

- Reduce el control de una persona a otra, las fuerzas y ventajas de un individuo sobre otro.

- Tener claro que la responsabilidad se comparte.

- Impulsa la participación del empleado.

- Debe conocer las necesidades del grupo.

- Saber que las cosas se pueden hacer de diferente forma a como se han hecho siempre.

- Saber escuchar y tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores

Un buen liderazgo implica una adecuada distribución del poder y entendimiento del papel de los directivos en la organización.

Estrategia 2: Curso de coaching para Líderes de proyectos y jefes de departamento.

Se consideran que el liderazgo consiste en dotar de autoridad a los empleados (empowerment) e instruir (coaching). El coaching consiste en liberar el potencial de una persona para incrementar al máximo su desempeño, ayudarlo a aprender en lugar de enseñarle.

Para complementar el curso que se determina en la estrategia 1, se propone la impartición de cursos de coaching en la que los directivos de la Empresa conozcan las características de este tópico y desarrollen las siguientes cualidades de un coach:

- Ser imparcial.
- Respalda, interesarse y escucha al personal.
- Ser perceptivo.
- Consiente.
- Atento.
- Buena memoria.
- Destreza técnica.
- Conocimiento.
- Experiencia.
- Credibilidad.
- Autoridad

Programa de capacitación y desarrollo de competencias y rotación de funciones

Objetivo: propiciar en los empleados la interacción entre ellos, conocer los roles que desempeñan diferentes personas en su propia área y mantener la necesidad de conocer más sobre diferentes funciones, esto permitirá a los empleados sentirse motivados por aprender nuevas funciones y no encasillarse en un solo rol.

Programa de administración por objetivos

OBJETIVO: Fomentar que se dediquen horas efectivas de trabajo y no número de horas De esta manera se pretende hacer conciencia en los empleados sobre la importancia de terminar el trabajo en tiempo y salir a sus horas correspondientes del trabajo, aumentar la productividad y planear mejor las actividades del día a día. Establecer metas en todas las áreas de

la empresa, considerando la perspectiva de la administración por objetivos. Las dimensiones que se refuerzan son supervisión, condiciones y procedimientos de operación, compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación.

La administración por objetivos (APO), es una técnica participativa que sirve para fijar metas.

El proceso es el siguiente:

- Comienza por una conversación entre gerente y empleado, se revisa el desempeño anterior y se identifican los objetivos (metas).
- Acuerdan y aceptan como adecuar los objetivos.
- En caso de que exista empowerment los trabajadores suelen establecer sus propios objetivos, se genera compromiso en ellos y se asegura que los acepten

El hecho de que el trabajador sea participe en el establecimiento de sus objetivos, generan en él un alto grado de responsabilidad, lo cual lo motiva a establecerse metas cada vez más altas, lo representara una mejora en su desempeño.

Estrategia 1: Establecimiento metas

Se propone establecer objetivos tangibles, mensurables y comprobables en todas las áreas clave de rendimiento tomando en cuenta los pasos siguientes:

1. Formular metas de largo alcance y planes estratégicos.
2. Desarrollar objetivos organizacionales globales específicos.
3. Establecer objetivos departamentales.
4. Establecer objetivos laborales individuales.

Estrategia 2: Establecer planes de acción

Los objetivos definen el fin del desempeño administrativo, los planes de acción proporcionan los medios para su logro. En esta estrategia cada una de las direcciones debe determinar qué, quién, cuándo, dónde y cuánto se necesita para alcanzar cada meta.

Estrategia 3: Establecer autocontrol

Derivado del establecimiento de objetivos y planes de acción de manera conjunta entre jefe y empleado se determinan las responsabilidades, actividades y tiempos para el cumplimiento de sus objetivos. El autocontrol requiere como anteriormente se mencionó de la participación activa de los trabajadores, ya que en este proceso el individuo, y no su superior, controlaran su propia conducta y actividades requeridas.

Sin embargo es necesario darle al individuo la retroalimentación e información que necesita para evaluar el progreso y tomar medidas correctivas.

Estrategia 4: Revisiones periódicas

Las revisiones sirven para evaluar el progreso y el desempeño de las metas especificadas. Es importante identificar las áreas problemáticas y eliminar para establecer niveles adicionales de éxito y nuevos objetivos, así como realizarlas frecuentemente durante el periodo que se esté por alcanzar la meta.

Se propone realizar reuniones periódicas con las siguientes características:

- Involucrar a los directores de las distintas áreas con sus subordinados con el fin de exponer la situación actual de su dirección.
- Tomar en cuenta la participación de los trabajadores para generar un sentimiento de pertenencia e identidad.
- Evaluar el desempeño global e individual, reforzar la conducta y fortalecer la motivación.

El establecimiento de la técnica de APO, puede ser llevado a cabo por el personal de la Empresa, por lo que no representa un costo.

5. Programa de recompensas y premios

Objetivo: mejorar la satisfacción del trabajador con estrategias que estimulen el desempeño laboral, fomenten la motivación de los trabajadores y eviten injusticias o preferencias laborales. Las dimensiones que atiende este programa son pago, prestaciones, recompensas o premios, compañeros y comunicación.

Estrategia 1: Reuniones para la difusión de prestaciones institucionales

El fin de esta propuesta es realizar reuniones por cada área para que los trabajadores conozcan a fondo las prestaciones culturales, deportivas, académicas, periodos vacacionales, días de descanso e instalaciones que ofrecen la empresa para ellos y sus familias. De esta manera los trabajadores se darán cuenta que la empresa cuenta prestaciones y facilidades que otras organizaciones no tienen. Las reuniones deben de:

- Incluir a todos los trabajadores.
- Propiciar su participación y retroalimentación.
- Realizarlas en horarios de trabajo.

Estrategia 2: Reuniones extra laborales directivos-empleados

Esta propuesta consiste en que los directores de cada área ofrezcan de manera mensual una invitación a comer los dos trabajadores que hayan mostrado el mejor desempeño durante ese periodo. Esto además de mantener satisfecho al trabajador también permitirá a los superiores conocerlos mejor, en cuanto a sus necesidades, opiniones y fomentará la comunicación entre ambas partes. También permitirá conocer más a fondo recompensas y premios que pudieran ser gratificantes para los empleados.

Estrategia 3: Celebración de cumpleaños

Se propone que en cada dirección:

- Se publiquen los cumpleaños en una mampara, el boletín de investigación o en redes sociales (twitter, Facebook, etc.).

- Dedicar un espacio de tiempo laboral a la celebración de los festejados.
- Realizar una pequeña cooperación entre los trabajadores para dar un presente.

- Partir un pastel.
- Otorgar al festejado la tarde libre.

Estrategia 4: Tarde libre y permisos extra laborales

En busca de beneficiar a todos los trabajadores, se propone:

- La realización de un sorteo en el cual se asigne a cada empleado una tarde libre, evitando descuidar las áreas de trabajo.
- Flexibilidad de otorgar permisos para atender asuntos extra laborales, siempre y cuando estos no sean constantes y sobre todo que el trabajador esté al corriente en sus actividades.

Estrategia 5: Implementación de redes sociales

En la actualidad las redes sociales se han convertido en herramientas de uso común y de gran importancia para las personas, debido a que sirven como plataforma para compartir información e interactuar con la sociedad. Esta propuesta consiste en implementar el acceso a redes sociales a todos los empleados con el fin de:

- Compartir información de manera más ágil
- Ayudará a que los trabajadores sientan la confianza por parte de sus jefes y directivos y que a su vez se pueda generar en ellos un sentido de responsabilidad hacia su uso.

Programa de concientización hacia el respeto al horario laboral

Objetivo: Concientizar a los empleados sobre la importancia de respeto a los horarios de trabajo, tanto por productividad como por salud propia, mantener empleados que tienen tiempo para distracciones y convivencia fuera de la empresa es importante para el sano desempeño de sus funciones y concientizar sobre los riesgos que corren al permanecer más de 9 horas en el trabajo.

Estrategia: Crear una campaña de medios

Se propone que cada dirección tome en cuenta los riesgos que enfrentan sus colaboradores al permanecer tiempo extra en el trabajo, esta información se deberá compartir con sus colaboradores y difundirla a las demás áreas.

Plan de motivación a los trabajadores

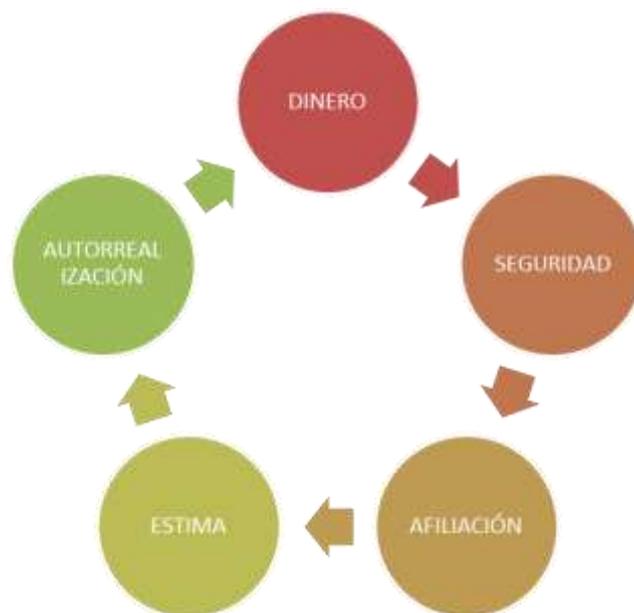


Figura 11 Plan motivacional para reducir el burnout

Tabla 12 *Incentivo financiero*

DINERO
OBJETIVO
Incentivar de una forma básica las necesidades económicas de los trabajadores
POLITICA
departamento de recursos humanos para lograr el incentivo. <ul style="list-style-type: none"> • Destinar todas las herramientas y ayudas necesarias para que los trabajadores logren las metas propuestas.
ESTRATEGIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer a todo el personal que para poder obtener el incentivo, deben cumplir la meta asignada. • Se evaluará de forma constante el desempeño de los trabajadores. • Se designará el porcentaje conforme a una escala preestablecida
ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Cada encargado de área deberá verificar que el personal a su cargo haya cumplido las metas propuestas. • El encargado de cada área deberá tener un formulario donde resalte las habilidades y destrezas que deberá mostrar cada empleado y que vaya mejorando a lo largo su desempeño laboral
RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos financieros □ Recursos humanos □

Seguridad
OBJETIVO
Ofrece prestaciones en seguridad laboral, mejorando el clima y satisfacer los estados de necesidad
POLITICA
<ul style="list-style-type: none"> <li style="text-align: center;">• Establecer un área de seguridad laboral que tenga el trabajo de elaborar, realizar y controlar un programa de cuidado en el trabajo, con el propósito de evitar posibles accidentes. <li style="text-align: center;">• Instruir al personal de forma continua sobre el manejo de las herramientas de trabajo y el funcionamiento en el mismo, así se demostrará el interés que tiene la empresa por sus trabajadores
ESTRATEGIAS
<ul style="list-style-type: none"> <li style="text-align: center;">• Dar valor y dignidad al empleado, haciéndolo notar que su presencia es indispensable en la empresa. <ul style="list-style-type: none"> <li style="text-align: center;">• Capacitar de forma periódica a los empleados. <li style="text-align: center;">• Establecer estrictas normas de control y seguridad por el bienestar de los empleados.
ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li style="text-align: center;">• Evaluar a los empleados y determinar por de un análisis los puntos de vistas de los colaboradores de la empresa. <ul style="list-style-type: none"> <li style="text-align: center;">• Determinar un espacio físico de la empresa para las capacitaciones. <li style="text-align: center;">• Diseñar guías escritas para los empleados.
RECURSOS
• Recursos financieros □ Recursos humanos □

Tabla 13 *Incentivo de seguridad*

Afiliación

Seguridad
OBJETIVO
Ofrecer todos los recursos que contribuyan a que el clima laboral sea agradable para cada uno de los trabajadores, sobre todo que estén relacionados en cuanto a la práctica de valores
POLITICA
<ul style="list-style-type: none"> • Afiliar al personal a los fondos de pensiones. • Motivar a los empleados a aceptar la afiliación • Realizar reuniones sociales que involucren a los empleados.
ESTRATEGIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Torneos de fútbol. • Gimnasio interno o convenios con lugares de realización de fuerza física. • Seguro médico para los trabajadores y sus familiares. • Creación de una despensa para que los empleados puedan adquirir productos de primera necesidad
ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar torneos de futbol interno. • Contar con convenios con gimnasios. <ul style="list-style-type: none"> • Cubrir gastos médicos en un 60%. <ul style="list-style-type: none"> • Mini despensa interina
RECURSOS
• Recursos financieros □ Recursos humanos □

Tabla 14 *Incentivo de afiliación*

Estima

Estima
OBJETIVO
Estipular premios por cada uno de los valores demostrados en el esfuerzo de los trabajadores
POLITICA
<ul style="list-style-type: none"> • Salario equitativo conforme al desempeño. • Dar reconocimiento a los trabajadores. • Desarrollar programas de capacitaciones.
ESTRATEGIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Días compensatorio • Premio al empleado del mes • Premio al empleado del año. • Celebración de cumpleaños
ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Se darán días compensatorios para aquellos empleados que laboren en horas fuera de las ya establecidas, y será un beneficio para ello ya que pueden realizar diligencias que normalmente no podrían efectuarse. • Se premiará al empleado que sobresalga cada mes, siendo este un motivo para desempeñar mejor su trabajo. • Al final de cada año se nombrará al empleado que haya sobresalido a lo largo de este, y será una motivación sabiendo que al final podrá obtener un reconocimiento
RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos financieros □ Recursos humanos □

Tabla 15 *Incentivo de estima*

Autorrealización

Autorrealización
OBJETIVO
Estimular al máximo las necesidades de logro de todas las personas que quieran autor realizarse individualmente dentro de la organización
POLITICA
oportunidades de crecimiento a toda persona de la empresa que se desarrolle profesionalmente y que estén en la empresa. <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar al empleado que se supera académicamente. • Brindar asensos como incentivos por mayor desempeño laboral.
ESTRATEGIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Promociones internas • Capacitaciones especiales
ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación o educacion continua
RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos financieros □ Recursos humanos □

Tabla 16 *Incentivo de relación personal*

Plan de incentivos no salariales

ESTRATEGIAS	FINALIDAD	METODOLOGÍA	INDICADORES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO DE DURACIÓN
Cursos de capacitación	<p>Mejorar las habilidades dentro de su área</p> <p>Mejorar las técnicas de comunicación y resolución de problemas.</p>	<p>Dividir a los trabajadores según su actividad</p> <p>Buscar capacitadores dentro de la misma empresa</p> <p>O buscar capacitadores externos con aval.</p>	<p>Los trabajadores no tienen problemas o dudas para realizar su trabajo está más preparada tanto como en su área como en manejar equipos de trabajo, forma parte de la resolución de conflictos.</p>	<p>Departamento financiero</p> <p>Departamento de Recursos Humanos.</p>	<p>Salón de conferencias</p> <p>Proyector</p> <p>Computadora portátil</p> <p>Materiales para certificados.</p>	<p>A corto plazo.</p>
Horarios flexibles	<p>Reducir los niveles de absentismo de la empresa</p> <p>Aumentar el rendimiento de los trabajadores</p>	<p>Establecer los posibles horarios</p> <p>Dialogo con los trabajadores sobre las distintas fórmulas de horarios permitidos y los límites de estos</p> <p>Cronograma de los horarios elegidos por los trabajadores</p>	<p>Los trabajadores realizan su labor dentro de un horario que esté acorde a sus necesidades</p> <p>Están enfocados dentro de su jornada laboral</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos</p>	<p>hojas impresora</p> <p>computadoras</p>	<p>A mediano plazo</p>

Financiamiento	Facilitar crédito para la adquisición de bienes	A los mejores trabajadores se les puede dar crédito garantías o facilidades de pago para comprar bienes	Los trabajadores tienen facilidades para la adquisición de bienes	Departamento financiero Departamento de Recursos Humanos	hojas impresora computadoras internet	A mediano plazo
Elección de día libre	Facilitar la conciliación familiar y laboral Facilitar la concentración en tiempos de trabajo	Decidir un día libre para realización de actividades o trámites personales que será recuperado con horas extras	Los trabajadores pueden realizar sus trámites dentro del horario laboral Existe un ambiente enfocado en las actividades laborales dentro de la jornada laboral	Departamento de Recursos Humanos	hojas impresora computadoras	A corto plazo
Reconocimiento público	Premiar el esfuerzo de los trabajadores Reforzar la relación empleado-trabajador	El gerente puede: dar felicitaciones personales, enviar notas de felicitaciones, hacer reconocimientos públicos; hacer reuniones con de celebrar triunfos, a los trabajadores	Trabajadores con buena autoestima, dispuestos a seguir mejorando Se manejan en un clima laboral bueno	Departamento de Recursos Humanos	Hojas impresora computadoras	A largo plazo

<p>Toma de decisiones en conjunto (tomar en cuenta las ideas de los trabajadores)</p>	<p>Retener al trabajador en la empresa</p> <p>Participación con ideas innovadoras</p> <p>Potenciar la comunicación individual entre los trabajadores</p>	<p>Poner un buzón de sugerencias para que los trabajadores aporten con ideas</p> <p>Que en las reuniones o asambleas los trabajadores tengan un representante que recopile las ideas de sus representados</p> <p>Siempre estar dispuesto a escuchar las opiniones de los trabajadores y analizar sus planteamientos</p>	<p>Los trabajadores desarrollan un sentido de pertenencia con la empresa, lo que hace que le pongan más empeño a su labor</p> <p>Cooperan con decisiones importantes</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos Directivos de la empresa</p>	<p>Buzón de sugerencia</p>	<p>A largo plazo</p>
--	--	---	--	--	----------------------------	----------------------

Tabla 17 *Incentivos no económicos*

CONCLUSIONES

Se confirmó que el burnout es el síndrome que se encuentra en la gran mayoría de los docentes, y donde se manifiesta de diferente forma en cada persona, sin embargo, no todos lo han podido identificar como burnout, desconociendo sus efectos a corto, mediano y largo plazo.

Es de destacar también que no hubo diferencias significativas en la percepción de la calidad de vida y el desgaste en relación con las áreas de conocimiento de los profesores. Las diferencias en relación con las variables sociodemográficas, se observaron sólo en sexo y estado civil. Maestros sin unión permanente y hembra son los que tienen una peor calidad de vida y mayor agotamiento. Por lo tanto, la prevención y el tratamiento, tanto individual como organizacional, deben dar prioridad a estos maestros.

Teniendo en cuenta que el síndrome de burnout es un problema psicosocial con implicaciones pedagógicas que afecta a múltiples profesiones, el interés y la preocupación por el tema están atrayendo a académicos de entidades gubernamentales nacionales e internacionales. En Ecuador, aunque con un avance significativo en la investigación, se necesitan más académicos sobre el tema y nuevos investigadores sobre el tema. Se cree que, como una mejor comprensión de cómo comienza el síndrome y cómo evoluciona con el tiempo, su reacción en el organismo y sus consecuencias, creando mecanismos que permiten su diagnóstico temprano, tendrá mayores condiciones para interferir con él acciones de prevención

Existe un porcentaje importante de docentes de la muestra tomada en la investigación que ya padecen específicamente el síndrome de burnout, muchos de ellos en la actualidad se sienten frustrados, quemados y estancados en el rol que desempeñan con las personas que lo rodean y con ellos mismos. Los maestros de muestran prevalencia baja en las escalas de agotamiento emocional y

despersonalización, esto vienen a ser un factor de alerta para los que se encuentran dentro de estas escalas, ya que con facilidad pueden llegar a caer en otros síntomas que complementarían cuadros de burnout, la realización personal en los docentes es baja, lo cual indica que la mayoría no se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, sintiéndose estancados, sin metas, sin expectativas personales y laborales.

En la actualidad la población de maestros que se está afectado por el síndrome de burnout es significativa e importante, y si estos casos presentados en los resultados de la investigación no se tratan a tiempo pueden llegar a elevar los índices de maestros que padezcan el síndrome de burnout. El maestro actualmente necesita ser motivado, para evitar que se siga instalando más el síndrome de burnout, esto se puede hacer a través de programas específicos de capacitación, ser incluido en actividades o talleres de crecimiento personal, ya que actualmente se manifiestan dentro de un proceso rutinario y monótono que limita su realización.

RECOMENDACIONES

Implementar en el área educativa estrategias de información a los docentes sobre el síndrome de burnout, a través de conferencias, charlas y talleres, con ejemplos y vivencias concretas donde ellos puedan conocer y reconocer los signos y síntomas desde su inicio.

Generar distintas formas de incentivar al personal docente con respecto a la labor humana que realizan, permitiendo que a través de actividades recreativas, cognoscitivas, desarrollo de habilidades manuales, puedan ejercer su profesión sin llegar a caer en la rutina, agotamiento o monotonía, así mismo, actividades de concientización relacionadas con el compromiso de educar.

Dar a conocer a las autoridades educativas el problema de baja realización personal, encontrados en esta investigación y los riesgos que el síndrome de burnout genera en el personal educativo, para que no solo ellos conozcan sobre el tema sino que a la vez sean un canal o medio de motivación para los maestros y que desde los niveles jerárquicos altos se contribuya a realización personal del docente para evitar el cansancio emocional y la despersonalización que obstaculizan un buen trabajo como educadores.

Realizar actividades de prevención, autoformación y formación permanente a los maestros que trabajan en las escuelas para que ello contribuya en la prevención del síndrome de burnout.

Que las autoridades educativas lleven a cabo la propuesta originada de este estudio para dar pronta solución a los problemas que se diagnosticaron en esta investigación y que ello a la vez contribuya en la motivación del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

1. Aamodt, M. (2018). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado Sexta edición*. México.
2. Agudelo, C., Castaño, J., Arango, C., Durango, L., & Muñoz, V. (2016). *Prevalencia y factores psicosociales asociados al síndrome de burnout en médico que laboran en instituciones de la ciudad de Manizales y la Virginia*. Manizales: Artículo de Investigación.
3. Alles, M. (2013). *Construyendo Talento: Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad organizacional*. Barcelona: Granica.
4. Amador, R., Rodríguez, C., Serrano, J., Adrián, J., & Martínez, S. (2017). *Estrés y burnout en docentes de educación media superior*. México: Revista de medicina, salud y sociedad.
5. Amutio, A., Ayestaran, S., & Smith, J. (2014). *Evaluación del burnout y bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del País Vasco*. México: Revista psicológica de trabajo y de las organizaciones.
6. Andrade, J., Sanabria, Y., Morales, M., Rodriguez, J., & Oyuela, J. (2013). *Prevalencia del síndrome de burnout en personas de enfermería de una clínica de la ciudad de Ibagué*. Medellín: Universidad de San Buenventura .
7. Apiquian, A. (2017). *El síndrome de burnout*. México: Universidad Anáhuac.
8. Aranda, C., & Pando, M. (2015). *Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México*. México: Universidad de Queretaro.
9. Arias, W., Masías, A., & Justo, O. (2016). *Felicidad, síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada*. Murcia: Univesidad de Murcia.

10. Arizmendi Diaz, E. (2015). *La relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores mexicanos*. Mexico: Mexico.
11. Aronson, P. y. (2017). Linking competitive strategies with human resource management practices. *Academy of Management Perspectives*, 207-219.
12. Baena, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Patria.
13. Ballester, R., Gómez, S., Gil, B., Ferrandiz, M., & Collado, E. (2016). *Burnout y factores estresantes en profesionales sanitarios de las unidades de cuidados intensivos*. Valencia: Asociación Española de Psicología Clínica.
14. Baptista, M., Fernández, C., & Hernández, R. (2017.). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-HILL / Interamericana Editores.
15. Bareño, J., Berbesi, D., & Montoya, C. (2018). *Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de enfermería*. Medellín: Investigaciones Andinas.
16. Barragán, Salman, Ayllón, Sanjinés, Lancer, Córdova, & Rojas. (2013). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. La Paz: Programa de investigación estratégica en Bolivia.
17. Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México D.F.: Pearson Educación.
18. Brunet, L. (2014). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones* . mexico: Trillas Editorial.
19. Camacho, C., & Arias, F. (2012). *Análisis de la Salud y Burnout en Profesores Mexicanos*. México: Revista de Salud.
20. Casar, J. (2011). *Tipos de empresas y estructura industrial*. Barcelona : Vértice
21. Castillo, A., Benavente, S., Arnold, J., & Cruz, C. (2017). *Presecia del Síndrome de Burnout en Hospital El Pino y su relación con las variables epidemiológicas*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.

22. Chiavenato, I. (2015). *Administración de Recursos Humanos: Quinta Edición*. Santa Fe de Bogotá: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
23. Correa, Z., Muñoz, I., & Chaparro, A. (2010). *Síndrome de burnout en docentes de dos Universidades de Popayán, Colombia*. Popayán: Universidad del Cauca.
24. Custodio, A. (5 de agosto de 2018). *Métodos y Técnicas de la Investigación Científica*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cientifica/>
25. DeCenzo, D. A. (2014). *Nivel dentro de la organización*. Bogotá: Esic.
26. Díaz, F., López, A., & Varela, M. (2010). *Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia*. Cali: Universidad de Cali.
27. Domenech, L. (2017). *El burnout en docentes*. Madrid: Esic.
28. Espinoza, I., Pallarés, J., & Vigil, A. (2015). *Efecto del Clima Psicosocial del Grupo y de la Personalidad en el Síndrome de Quemado en el Trabajo de los docentes*. Murcia: Universidad de Virgil.
29. Esteras, J., Charot, P., & Sandín, B. (2014). *Predicción del burnout en los docentes: papel de los factores organizacionales, personales y sociodemográficos*. Madrid: Asociación Española de Psicología Clínica.
30. Fajardo, M. (2012). *Análisis de la investigación formativa*. Bogotá: CIFE.
31. Fajardo, M. (2015). *Análisis de la investigación formativa*. Bogotá: CIFE.
32. Farrerons, L., & Calvo, F. (2017). *Estudio descriptivo del síndrome de Burnout en una muestra de profesionales de enfermería en el área sur de Gran Canaria*. Universidad de Las Palmas: Ansiedad y Estrés.
33. Fonseca, O. (2011). *Auditoría gubernamental moderna*. Lima : IICO.
34. Gil-Monte, P. R. (2014). *EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (SÍNDROME DE BURNOUT)*. Valencia: Universidad de Valencia.

35. Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (2014). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. Murcia-España: Universidad de Murcia.
36. Godoy, E. (2017). *Marco teórico y diseño de la investigación*. Madrid: ESIC.
37. Gomero, R., Palomino, J., Ruiz, F., & Llapyesán, C. (2005). *El síndrome de burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú*. Perú: Revista Médica.
38. Hernández, M., Ortega, A., Mazzoni, L., & Perandrés, A. (2014). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal sanitario de España y Argentina*. Granada: Universidad de Granada.
39. Ilaja, B., & Reyes, C. (2016). *Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa*. Ambato: Universidad Católica del Ecuador.
40. INEC. (2018). http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2016/Principales_Resultados_DIEE_2016.pdf. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2016/Principales_Resultados_DIEE_2016.pdf: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2016/Principales_Resultados_DIEE_2016.pdf
41. Jackson, S. (2017). Technical and strategic human resources management effectiveness as determinants of firm performance. *Academy of Management journal*, 171-188.
42. Jiménez, Á., & García, S. (2014). *Valoración de ansiedad y burnout en los profesionales de enfermería de servicio de Nefrología*. Valladolid: Hospital Universitario de Valladolid.

43. Jiménez, B. M., Bustos, R., Matallana, A., & Miralles, T. (2013). *La evaluación del burnout. Problemas y alternativas*. España : Universidad de España.
44. Kochan, T. (2018). The effects of diversity on business performance: Report of the diversity research network. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 25.
45. Lasagni, V., Álvarez, M., & Rando, A. (2007). *Síndrome de burnout en el servicio de amas geriátricas de obra social de empleados públicas*. Argentina: Universidad de Argentina.
46. Lorenzo, J. T. (2013). *Procesos de desarrollo del factor humano*. Barcelona: UOC.
47. Machado, U. (2016). *alleres dirigidos al desarrollo del trabajo metodológico para la enseñanza de la informática*. Cuba: Universidad de las Tunas.
48. Marengo, A., & Ávila, J. (2016). *Burnout y problemas de salud mental en docentes: diferencias según características demográficas y sociolaborales*. Barranquilla: Universidad Reformada.
49. Marrau, C. (2014). *El síndrome de burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente*. San Luis: Universidad Nacional de San Luis.
50. Martínez, J. (2013). *Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento*. Murcia: Journal of Work and Organizational Psychology.
51. Maschal, J. (2017). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*.
52. Maslach, J. (2016). *Maslach burnout inventory*. Mexico: Esic.
53. Medina, A., De la Herrán, A., & Domínguez, M. (2014). *FRONTERAS EN LA INVESTIGACIÓN DE LA DIDÁCTICA*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

54. Menghi, M., & Oros, L. (2014). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docente de nivel primario*. Argentina: Revista de Psicología.
55. Montenegro, C. (2017). *El burnout de Maschal*. Esic: Madrid.
56. Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Barcelona: Pearson Educación.
57. Muñoz, C. (2016). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Barcelona: Pearson Educación.
58. Namakforoosh, N. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa Noriega Editores.
59. Nidia, M., & Almanza, J. (2011). *Prevalencia del síndrome de burnout en muestra de pilotos aviadores militares mexicanos*. México: Revista de Sanidad.
60. Noé, G., & Suárez, K. (2015). *Síndrome de desgaste laboral (burnout)*. México: INP.
61. Olivares, V., Mena, L., & Jélvez, C. (2013). *Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
62. Ortiz, M., Castelvi, Marvin, Espinoza, L., Guerreo, R., & Lienqueo, P. (2009). *Tipos de personalidad y síndrome de burnout en educadoras de párvulos en Chile*. Temuco: Universidad de Temuco.
63. Palmer, Y., Prince, R., & Searcy, R. (2007). *Factores relacionados con el síndrome de burnout en ginecología*. Mexico: Revista de Salud.
64. Pando, M., Aranda, C., Aldrete, M., Salinas, F., & Pozos, E. (2006). *Factores psicosociales y burnout en docentes del centro universitario de ciencias de salud*. México: Revista de Salud.
65. Pérez, E. (2006). *Síndrome de burnout como factor de riesgo de depresión en médicos residentes*. México: Revista de Salud.

66. Pines, A. y. (2016). Top management and innovations in banking: Does the composition of the top team make a difference? *Strategic management journal*, 107-124.
67. Pines, S. (2015). Burnout: The cost of caring. *Ishk*.
68. Poegner, E., Román, E., & Almanza, J. (2008). *Prevalencia del síndrome de Burnout en personal de Enfermería de Medicina Crítica*. México: Revista Neurología.
69. Ponce, C. (2002). *Burnout y estrategias de afrontamiento en profesores de Educación Básica*. Santiago: PSYKIE.
70. Quirarte, M., Carvajal, A., & Almanza, J. (2013). *Síndrome de burnout en el personal de residentes de ginecología y obstetricia en el Hospital Militar de Especialidades de la Mujer y Neonatología*. México: Colegio de Posgrados del Estado.
71. Ramírez, M., & Maturana, S.-L. (2015). *Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral*. París: Polis.
72. Ramírez, M., & Zurita, R. (2010). *Variables organizacionales, y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional*. Venezuela: Universidad Bolivariana.
73. Riveri, R., Sánchez, A., Castellanos, M., Jay, B., & Cobas, C. (2008). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de Terapia Polivalente Hospital Saturnino*. Cuba: Revista de Salud.
74. Robbins, S., & Judge, T. (2016). *Comportamiento Organizacional, Décimo Tercera Edición*. México: Pearson Educación.
75. Rodríguez, R. (2013). *Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga, Colombia 2013*. Colombia: Revista de Colombia de Psiquiatría.
76. Román, J. (2003). *Estrés y burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención*. San Jose: Revista Cubana de Salud Pública.

77. Ruiz, C. O., & López, F. (2013). *El burnout síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios*. España: Universidad de Almería, España.
78. Ruiz, J. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
79. Salavarría, L. (2017). *El burnout y su impacto en la vida docente*. Mexico: Esic.
80. Sanchez, A., & Sierra, V. (2014). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en UVI*. Madrid: Revista electronica trimestral de enfermería.
81. Sánchez, D., March, M., & Ballester, L. (2014). *Malestar social y malestar docente: una investigación sobre el síndrome de desgaste profesional burnout y su incidencia socioeducativa*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
82. Sánchez, D., Sánchez, P., Pulido, J., López, J., & Cuevas, R. (2014). *Motivación y burnout en profesores de educación física: incidencia de la frustración de las necesidades psicológicas básicas*. Murcia: Universidad de Murcia.
83. Sánchez, J. C. (2014). *Eficiencia*. Madrid: Unum.
84. Sánchez, R., & Cortéz, C. (2014). *Burnout y satisfacción laboral de los supervisores de enfermería*. México: Gestión Sanitaria.
85. Schuler, R. (2015). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational behavior and human decision processes*, 36.
86. Socorro, F. (17 de Mayo de 2015). *Gestiopolis: Visión multidimensional evaluación desempeño*. Obtenido de Sitio Web de Gestiopolis: www.gestiopolis.com
87. Solano, M., Hernandez, P., Vizcaya, M., & Ferrer, A. (2006). *Síndrome de burnout en profesionales de enfermería de cuidado críticos*. Entre Ríos: Universidad de la Plata.
88. Soledad, M., & Beatriz, L. (2014). *Satisfacción labnoral y sindrome de burnout en docentes de nivel primario*. México: Revista de Psicología.

89. Tejada, P., & Gómez, V. (2010). *Prevalencia y factores demográficos y laborales asociados la burnout de psiquiátricas en Colombia*. Colombia: Universidad de los Andes.
90. Terrones, J., Cisneros, V., & Arreola, J. (2015). *Síndrome de burnout en médico residentes del Hospital General de Durango*. Durango: Universidad de Juárez.
91. Torres, B., & Guarino, L. (2011). *Diferencias individuales y burnout en médicos oncólogos venezolanos*. Caracas: Universidad de Venezuela.
92. Ulloa, R., & Lazcano, E. (2018). *Burnout en profesores*. Guayaquil: ESPOL.
93. Urbe, C. (2019). *DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SUPERCINES S.A COMPLEJO SUR*. Guayaquil: Unversida de Guayaquil.
94. Vacchiano López, C. (2007). *La sucesión en la empresa familiar*. España: Fundación EOI.
95. Vizcarra, M., Llaja, V., Limo, C., & Talavera, J. (2015). *Clima laboral, burnout y perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima*. Lima: Internos Psicologicos.
96. Yoguel, G., Koenig, V. M., & Angelelli, P. (2014). *Los problemas del entorno de negocios: el desarrollo competitivo de las PyMEs argentinas*. Sevilla: FUNDES.

ANEXOS

Anexo 1 Modelo de encuesta Maschal

CUESTIONARIO BURNOUT

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

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1 Siente usted agotamiento emocional	
--------------------------------------	--

2 Se siente vacío cuando termina su jornada	
3 Se siente constantemente fatigado	
4 Su entendimiento con otras personas es fácil	
5 Trata usted a las demás personas como objetos interpersonal	
6 Se siente cansado de trabajar todos los días con la gente	
7 Siente que usted es compasivo al tratar los problemas de sus compañeros	
8 Considera su trabajo como abrumador	
9 Siente que su trabajo ha sido gratificante para otros	
10 Siente que se ha endurecido con la gente	