

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

COHORTE 2014

Tema: “EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL DISTRITO EDUCATIVO 18d01 EN AMBATO”

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

Autora: Psicóloga Organizacional Andrea Natalia Medina Moncayo

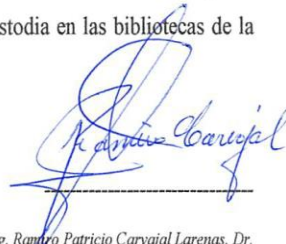
Directora: Doctora. Sindy Milla Toro, PhD.

Ambato – Ecuador

2017

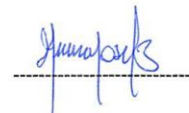
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por *el Ingeniero Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.*, e integrado por los señores *Ingeniero José Bernardo Herrera Herrera, Magíster; Psicóloga María Cristina Abril Freire, Magíster; e Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, Magíster* designados por la *Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas* de La Universidad Técnica de Ambato, para receptor el trabajo de investigación con el Tema: *“El Síndrome de Burnout y su Impacto en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato”*, elaborado y presentado por la señorita *Psicóloga Organizacional Andrea Natalia Medina Moncayo*, para optar por el Grado Académico de *Magíster en Gestión de Talento Humano*; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.

Presidente y Miembro del Tribunal



Ing. José Bernardo Herrera Herrera, Mg.

Miembro del Tribunal



Psc. María Cristina Abril Freire, Mg.

Miembro del Tribunal

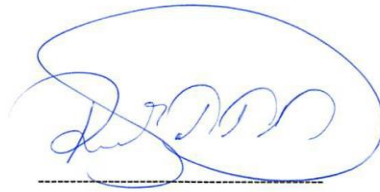


Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.

Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

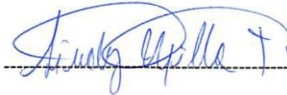
La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “El Síndrome de Burnout y su Impacto en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18d01 en Ambato”, le corresponde exclusivamente a: Psicóloga Organizacional Andrea Natalia Medina Moncayo bajo la Dirección de la Doctora Sindy Milla Toro PhD, Directora del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Psicóloga Organizacional Andrea Natalia Medina Moncayo

c.c.:1804089686

AUTORA



Doctora Sindy Milla Toro PhD

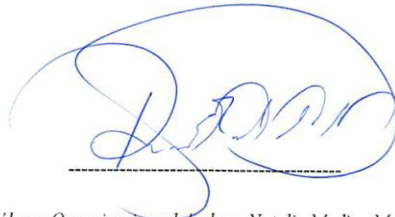
c.c.:1756671549

DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

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

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Natalia Medina Moncayo', written over a horizontal dashed line.

Psicóloga. Organizacional Andrea Natalia Medina Moncayo

c.c.:1804089686

Índice de Contenidos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
AGRADECIMIENTO	xii
DEDICATORIA.....	xiii
Resumen ejecutivo	xiv
Executive summary	xvi
<i>INTRODUCCIÓN</i>	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
1.1 Tema	2
1.2 Planteamiento del problema	2
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.1.1 Meta.....	4
1.2.1.2 Macro.....	5
1.2.1.3 Meso	7
1.2.1.4 Micro	8
1.2.2 Análisis crítico	9
1.2.3 Prognosis.....	11
1.2.4 Preguntas de investigación.....	12
1.2.4.1 Pregunta general.....	12
1.2.4.2 Preguntas específicas.....	12
1.2.5 Delimitación del objeto de investigación	13
1.3 Justificación.....	13
1.4 Objetivos	14
1.4.1 Objetivo general	15
1.4.2 Objetivos específicos.....	15
CAPÍTULO II	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedente investigativo	16
2.2 Fundamentación filosófica	22
2.3 Fundamentación epistemológica	23
2.4 Fundamentación ontológica	23
2.5 Fundamentación axiológica	23

2.6	Fundamentación legal	24
2.7	Categorías fundamentales	25
2.7.1	Descripción conceptual de la variable independiente	27
2.7.1.1	Riesgos psicosociales	27
2.7.1.2	Enfermedades profesionales	28
2.7.1.3	El estrés laboral.....	32
2.7.1.4	El síndrome de burnout	33
2.7.2	Descripción conceptual de la variable dependiente	39
2.7.2.1	Comportamiento organizacional.....	39
2.7.2.2	Cultura organizacional	41
2.7.2.3	El clima laboral en las empresas	43
2.7.2.4	Productividad	46
2.7.2.5	Productividad laboral	48
2.8	Hipótesis.....	52
2.8.1	Hipótesis general.....	53
2.8.2	Hipótesis específicas	53
2.9	Señalamiento de variables.....	54
2.9.1	Variable dependiente	54
2.9.2	Variable independiente	54
2.10	El desempeño del Ministerio de Educación	55
CAPÍTULO III		59
METODOLOGÍA		59
3.1	Enfoque de la investigación	59
3.1.1	Enfoque cualitativo.....	59
3.1.2	Enfoque cuantitativo.....	60
3.2	Modalidad básica de la investigación	61
3.2.1	Investigación documental	61
3.2.2	Investigación de campo	62
3.3	Tipo de investigación.....	62
3.3.1	Investigación descriptiva	63
3.3.2	Investigación explicativa	63
3.4	Método estadístico	64
3.4.1	Descriptivo.....	64
3.4.2	Inferencial	64
3.4.3	Correlación.....	64
3.4.3.1	La Chi Cuadrado	65
3.5	Población y muestra.....	65
3.5.1	Población	66
3.5.1.1	Población objetivo.....	66

3.5.2 Muestra	66
3.5.2.1 Tipo de muestra estratificada	67
3.5.2.2 Cálculo de muestra	67
3.6 Operacionalización de variables	69
3.7 Recolección de información	74
3.7.1 Técnica de recolección de información	74
3.7.1.1 Encuesta	74
3.7.2 Herramientas de recolección de información	74
3.7.2.1 Cuestionario	74
3.7.3 Plan para la recolección de información	78
3.8 Procesamiento y análisis	79
3.8.1 Plan de procesamiento de información	79
3.8.2 Plan de análisis e interpretación de resultados esta sección englobó los siguientes aspectos ...	80
3.9.1. Índice Alfa de Cronbach	80
CAPÍTULO IV	82
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	82
4.1. Análisis de resultados del personal docente	82
4.1.1. Análisis MBI del personal docente con género y titulación	82
4.1.2 Análisis integral del MBI del personal docente	83
4.1.3. Análisis productividad laboral del personal docente	84
4.1.4 Análisis de las dimensiones de productividad laboral del personal docente	85
4.1.4.1 Dimensión motivación	85
4.1.4.2 Dimensión satisfacción laboral	86
4.1.4.3 Dimensión competencias	87
4.1.4.4 Dimensión participación	88
4.1.4.5 Dimensión trabajo en equipo	89
4.1.4.6 Dimensión cultura organizacional	90
4.1.4.7 Dimensión liderazgo	91
4.1.4.8 Dimensión formación y desarrollo	92
4.1.4.9 Dimensión clima organizacional	93
4.1.5 Verificación de hipótesis (personal docente)	93
4.2. Análisis de resultados del personal administrativo	96
4.2.1. Análisis MBI del personal administrativo con género y titulación	96
4.2.2. Análisis integral del MBI del personal administrativo	98
4.2.3. Análisis de la productividad laboral en el personal administrativo	99
4.2.4. Análisis de las dimensiones de productividad laboral del personal administrativo	100
4.2.4.1 Dimensión motivación	100
4.2.4.2 Dimensión satisfacción laboral	101
4.2.4.3 Dimensión competencias	102

4.2.4.4 Dimensión participación.....	103
4.2.4.5 Dimensión trabajo en equipo	104
4.2.4.6 Dimensión de cultura organizacional	105
4.2.4.7 Dimensión liderazgo	106
4.2.4.8 Dimensión formación y desarrollo.....	107
4.2.4.9 Dimensión clima organizacional.....	108
4.2.5 Verificación de hipótesis (personal administrativo).....	108
4.3. Análisis de resultados del personal de servicio	110
4.3.1. Análisis del Síndrome de Burnout (MBI) del personal de servicio	110
4.3.2 Análisis integral del MBI del personal de servicio	111
4.3.3. Productividad laboral del personal de servicio	113
4.3.4. Análisis de las dimensiones de productividad laboral del personal de servicio	113
4.3.4.1 Dimensión motivación	113
4.3.4.2 Dimensión satisfacción laboral	114
4.3.4.3 Dimensión competencias.....	115
4.3.4.4 Dimensión participación.....	116
4.3.4.5 Dimensión trabajo en equipo	117
4.3.4.6 Dimensión cultura organizacional	118
4.3.4.7 Dimensión liderazgo	119
4.3.4.8 Dimensión formación y desarrollo.....	120
4.3.4.9 Dimensión clima organizacional.....	121
4.3.5 Verificación de hipótesis (personal de servicio).....	122
4.4. Análisis e interpretación general de resultados	124
4.4.1 Personal docente.....	124
4.4.2 Personal administrativo	125
4.4.3 Personal de servicios	126
CAPÍTULO V	128
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	128
5.1 Conclusiones	128
5.2 Recomendaciones	129
CAPÍTULO VI.....	131
PROPUESTA.....	131
6.1 Datos informativos	131
6.2 Antecedentes de la propuesta	131
6.3 Justificación.....	132
6.4 Objetivos	133
6.4.1 Objetivo general.....	133
6.4.2 Objetivos específicos.....	133
6.5 Análisis de factibilidad	134

6.6. Fundamentación	134
6.7 Desarrollo de la propuesta.....	138
6.7.1 Plan de actividades para la disminución de la fatiga, desgaste y frustración en el trabajo, a través de técnicas de relajación.....	138
6.7.2 Programa de capacitación para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, y la disminución de la dureza emocional	143
6.7.3 Plan de actividades para elevar el nivel de satisfacción de realización personal en el funcionario del distrito educativo 18D01 Ambato	147
6.8 Metodología/modelo operativo	148
6.9 Administración de la propuesta.....	152
6.10 Previsión de la evaluación.....	152
6.11 Bibliografía.....	154
6.12 Anexos	166

Índice de Figuras

Figura 1 Árbol de problemas	9
Figura 2 Red de inclusiones conceptuales	25
Figura 3 Red de inclusiones conceptuales	26
Figura 4 Prevención de las enfermedades laborales.....	37
Figura 5 Motivación	85
Figura 6 Satisfacción laboral.....	86
Figura 7 Competencias	87
Figura 8 Participación.....	88
Figura 9 Trabajo en equipo	89
Figura 10 Cultura organizacional.....	90
Figura 11 Liderazgo	91
Figura 12 Formación y desarrollo	92
Figura 13 Clima organizacional	93
Figura 14 Distribución muestral.....	95
Figura 15 Motivación	100
Figura 16 Satisfacción laboral.....	101
Figura 17 Competencias	102
Figura 18 Participación.....	103
Figura 19 Trabajo en equipo	104
Figura 20 Cultura organizacional	105
Figura 21 Liderazgo	106
Figura 22 Formación y desarrollo	107
Figura 23 Clima organizacional	108
Figura 24 Distribución muestral.....	110

Figura 25 Motivación	114
Figura 26 Satisfacción laboral.....	115
Figura 27 Competencias	116
Figura 28 Participación.....	117
Figura 29 Trabajo en equipo	118
Figura 30 Cultura organizacional.....	119
Figura 31 Liderazgo	120
Figura 32 Formación y desarrollo	121
Figura 33 Clima organizacional	122
Figura 34 Distribución muestral.....	123

Índice de Tablas

Tabla 1 Dimensiones de la productividad del factor humano.....	51
Tabla 2 Relación desgaste laboral - productividad	52
Tabla 3 Distribución de población y muestra en los tres niveles laborales	68
Tabla 4 Variable independiente Síndrome de Burnout	70
Tabla 5 Variable dependiente productividad laboral	72
Tabla 6 Valores propuestos por Maslach.....	75
Tabla 7 Cálculo de puntuaciones por dimensión	76
Tabla 8 Puntaje asignado a cada ítem del cuestionario de burnout.....	76
Tabla 9 Cuestionario de productividad laboral	77
Tabla 10 Puntaje asignado a cada ítem del cuestionario de productividad laboral.....	78
Tabla 11 Alfa de Cronbach para la variable de Síndrome de Burnout.....	81
Tabla 12 Alfa de Cronbach para la variable productividad laboral	81
Tabla 13 Indicios del Síndrome de Burnout en el personal docente	83
Tabla 14 Promedios y desviaciones estándar de las dimensiones de burnout en el personal docente.....	84
Tabla 15 Valores y porcentajes de la aplicación del MBI en personal docente	84
Tabla 16 Promedio de productividad laboral global personal docente	85
Tabla 17 Frecuencia de motivación.....	85
Tabla 18 Frecuencia satisfacción laboral.....	86
Tabla 19 Frecuencia de competencias	87
Tabla 20 Frecuencia participación	88
Tabla 21 Frecuencia trabajo en equipo.....	89
Tabla 22 Frecuencia cultura organizacional	90
Tabla 23 Frecuencia liderazgo	91
Tabla 24 Frecuencia formación y desarrollo	92
Tabla 25 Frecuencia clima organizacional	93
Tabla 26 Cálculos de Chi ²	95

Tabla 27	Indicios del Síndrome de Burnout en el personal administrativo	97
Tabla 28	Promedios y desviaciones estándar de las dimensiones de Burnout en el personal administrativo	98
Tabla 29	Valores y porcentajes de la aplicación del MBI en personal administrativo	99
Tabla 30	Promedio de productividad laboral global personal administrativo	99
Tabla 31	Frecuencia motivación	100
Tabla 32	Frecuencia satisfacción laboral.....	101
Tabla 33	Frecuencia competencias.....	102
Tabla 34	Frecuencia participación	103
Tabla 35	Frecuencia trabajo en equipo	104
Tabla 36	Frecuencia cultura organizacional	105
Tabla 37	Frecuencia liderazgo	106
Tabla 38	Frecuencia formación y desarrollo	107
Tabla 39	Frecuencia clima organizacional	108
Tabla 40	Indicios del Síndrome de Burnout en el personal de servicio	111
Tabla 41	Promedios y desviaciones estándar de las dimensiones de burnout en el personal de servicio	112
Tabla 42	Valores y porcentajes de la aplicación del MBI en personal de servicio.....	112
Tabla 43	Promedio de productividad laboral global personal de servicio.....	113
Tabla 44	Frecuencia motivación	113
Tabla 45	Frecuencia satisfacción laboral.....	114
Tabla 46	Frecuencia competencias.....	115
Tabla 47	Frecuencia participación	116
Tabla 48	Frecuencia trabajo en equipo.....	117
Tabla 49	Frecuencia cultura organizacional	118
Tabla 50	Frecuencia liderazgo	119
Tabla 51	Frecuencia formación y desarrollo	120
Tabla 52	Frecuencia clima organizacional	121
Tabla 53	Comunicación asertiva	137
Tabla 54	Técnica de relajación “Entrenamiento autógeno de Schultz”	139
Tabla 55	Técnica de relajación “Relajación progresiva de Jacobson”	140
Tabla 56	Técnica de relajación “Musicoterapia”	143
Tabla 57	Taller “Organizar el tiempo”	143
Tabla 58	Taller “Habilidades sociales para el ámbito laboral”	145
Tabla 59	Taller “Relaciones humanas”	146
Tabla 60	Proceso de manejo de grupos focales	147
Tabla 61	Grupos focales	148
Tabla 62	Modelo operativo de la propuesta.....	149
Tabla 63	Administración de la propuesta	152
Tabla 64	Previsión de la evaluación	153

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, a mis padres que han sido mi base fundamental y guía para ser la persona que soy, a mi hermano por siempre acompañarme y cuidarme en todo momento, a mi novio por apoyarme y darme fuerzas para seguir adelante, a mi tutora por ser mi guía en el desarrollo de éste proceso, a mis docentes revisores y a toda mi familia y amigos que me han dado ánimos para terminar ésta etapa en mi vida.

DEDICATORIA

Dedico a mis padres por ser
mi base y ejemplo en la
vida, por ellos soy la
persona que soy ahora,
ellos me han enseñado que
todo lo conseguido con un
esfuerzo vale la pena.

Dedico a mi novio que ha
sido mi amigo mi empuje
para seguir adelante

Dedico a mi hermano quien
desde pequeña me ha
cuidado, gracias por cada
enseñanza en mi vida

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

**TEMA: “EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU IMPACTO EN LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL DISTRITO
EDUCATIVO 18d01 EN AMBATO”**

AUTORA: Psicóloga Organizacional Andrea Natalia Medina Moncayo

DIRECTORA: Doctora Sindy Milla Toro PhD.

FECHA: Noviembre 2017

Resumen ejecutivo

Las personas se asocian, colaboran e interactúan en sus ambientes laborales a diario, pasan la mayor parte de su tiempo, dentro de sus tareas cotidianas, para cumplir con las metas personales y organizacionales. Sin embargo estos hechos generan procesos psicológicos que afectan a los individuos, a los grupos y a los resultados de la institución. El Síndrome de Burnout es un trastorno de orden psicológico que repercute y altera la capacidad laboral de las personas, especialmente las relaciones de su entorno, afectando la calidad de su trabajo, la satisfacción laboral, la motivación, el compromiso, el trabajo en equipo, la cohesión, entre otros. A fin de establecer el impacto del Síndrome de Burnout en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato, se realizó un análisis estadístico a través de la herramienta “MBI” (Maslach Inventory Burnout) para identificar los índices de aparición de síndrome de burnout, así como, el grado de alteración en la productividad laboral utilizando el cuestionario de “Productividad Laboral”, aplicado a tres grupos de estudio: personal docente, personal administrativo, y personal de servicios, con una población de 2135 personas y una muestra estratificada de 325. De acuerdo con lo expuesto se determinó que las relaciones inicialmente propuestas entre las variables latentes, fueron corroboradas empleando el método de correlación “Chi Cuadrado”. Finalmente el trabajo concluye con recomendaciones que plantean estrategias que permitan mejorar las relaciones interpersonales, la satisfacción laboral, la fatiga y frustración en el trabajo, a través de una propuesta de prevención y disminución del

síndrome de burnout que incluye técnicas que promuevan la mejora de la calidad de vida laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

Palabras Clave: *Síndrome de Burnout, Productividad laboral, Motivación, Agotamiento emocional, desempeño, Cultura organizacional, Clima organizacional, Competencias, Participación, Liderazgo, Formación y desarrollo*

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

**THEME: "THE BURNOUT SYNDROME AND ITS IMPACT ON THE LABOR
PRODUCTIVITY OF OFFICIALS OF THE EDUCATIONAL DISTRICT 18d01
AMBATO"**

AUTHOR: Psicóloga Organizacional Andrea Natalia Medina Moncayo

DIRECTED BY: Doctora Sindy Milla Toro PhD.

DATE: November 2017

Executive summary

People associate, collaborate and interact in their work environments daily, spend most of their time, within their daily tasks, to meet personal and organizational goals. However, these events generate psychological processes that affect the individuals, groups and results of the institution. Burnout Syndrome is a disorder of a psychological nature that affects and impairs the work capacity of people, especially the relationships of their environment, affecting the quality of their work, job satisfaction, motivation, commitment, teamwork, cohesion, among others. In order to establish the impact of Burnut Syndrome on the labor productivity of officials of the 18D01 Ambato Educational District, a statistical analysis was carried out using the "MBI" tool (Maslash Inventory Burnout) to identify the rates of onset of syndrome burnout, as well as the degree of alteration in labor productivity using the questionnaire "Labor Productivity", applied to three study groups: teaching staff, administrative staff, and service personnel, with a population of 2135 people and a stratified sample of 325. According to the above, it was determined that the initially proposed relationships among the latent variables were corroborated using the "Chi-square" correlation method. Finally, the work concludes with recommendations that propose strategies that improve interpersonal relationships, job satisfaction, fatigue and frustration at work, through a proposal for prevention and reduction of the burnout syndrome that includes techniques that promote the improvement of quality of working life of officials of the 18D01 Ambato Educational District.

Keywords: *Burnout syndrome, Labor productivity, Motivation, Emotional exhaustion, Performance, Organizational culture, Organizational climate, Competencies, Participation, Leadership, Training and development.*

INTRODUCCIÓN

Dentro de las instituciones a menudo las personas cumplen sus tareas encomendadas de manera eficiente, pese a ello y debido a los cambios institucionales y culturales que se ha presenciado en los últimos tiempos, se detecta que las grandes exigencias institucionales ha provocado cierta resistencia al cambio en algunos casos por parte de los trabajadores provocando problemas a nivel físico como psicosocial, creando tensiones, estrés laboral y Síndrome de Burnout, lo que repercute en la productividad laboral.

El término burnout fue utilizado por primera vez por el psiquiatra Herbert Freudenberger en 1974, cuando realizaba su trabajo en la Free Clinic de New York para toxicómanos, el observó que en un periodo de uno a tres años la mayoría sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento con síntomas como ansiedad y depresión. El SB se compone esencialmente de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que afecta de manera innegable la salud de la persona que lo padezca, las relaciones interpersonales, sociales e incluso personales; varios casos han sido identificados con mayor fuerza en las llamadas profesiones de ayuda como salud, enseñanza, y trabajos sociales, ya que exigen estar constantemente en interacción con otras personas con las que hay que comprometerse emocionalmente, sin embargo este precepto no desvirtúa la posibilidad de que otras profesiones puedan padecerlo.

El Síndrome de Burnout, se presenta como un tipo de estrés crónico el cual tiene lugar en el individuo como consecuencia de un estado de agotamiento emocional y desgaste laboral, a causa de la carga excesiva de trabajo, sentimientos de no pertenencia, y rechazo a aquellos sujetos que son el objeto fundamental del trabajo, por lo tanto la productividad laboral se ve afectada al existir la pérdida de energía por la presencia de fatiga física y emocional, insatisfacción laboral, desmotivación, baja realización profesional, lo que acaba con una mayor ineficiencia en el trabajo, por lo que es indispensable proponer estrategias que puedan prevenir y disminuir los indicios de Síndrome de Burnout identificados en los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato, a fin de que puedan disfrutar de buena salud física y mental y así brindar un trabajo de calidad .

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL DISTRITO EDUCATIVO 18D01 AMBATO”

1.2 Planteamiento del problema

Plantear un problema de investigación es establecer las directrices generales que guiarán el estudio. Para realizar esta etapa es indispensable efectuar una investigación preliminar, solo de esta manera se contará con los insumos suficientes para formular, tanto la pregunta de investigación como la hipótesis, los objetivos, los alcances, así como para tener clara la conceptualización del o los elementos de estudio o variables que se pretende investigar (Méndez, Sandoval y del Cid, 2011).

El planteamiento del problema consiste en un proceso de comprensión-interpretación de un objeto de estudio, mediante la investigación exploratoria (trabajo paciente como de “buceo” en el mar de los acontecimientos); la misma que implica: contextualización, análisis crítico, prognosis, formulación del problema específico, preguntas directrices (subproblemas) y delimitación (Medina, Herrera y Naranjo, 2010).

Para realizar una investigación es importante que se tenga claro el objeto de estudio, una investigación antecedente es propicia para determinar las pautas que manejará la investigación actual.

Según Zorrilla, Torres, Cervo y Bervian (2000) “para delimitar y formular de manera correcta un problema, puede recurrirse a dos recomendaciones: 1) anotar las preguntas que se desprendan del área de fenómenos que desean estudiarse, y 2) el criterio de calificación que se le dé”. Estas preguntas son relevantes para poder identificar si el objeto de estudio es factible para realizar una investigación.

De ésta manera se procede a realizar una pequeña reseña histórica de cómo se origina el síndrome del burnout y como éste ha ido tomando espacio en algunas profesiones que se encuentran identificadas con padecimientos de ésta enfermedad laboral.

En 1974, el médico psiquiatra llamado Herbert Freuden-Berger que trabajaba como asistente voluntario en la Free Clinic de Nueva York para toxicómanos, al igual que otros voluntarios jóvenes e idealistas, observó que al cabo de un periodo más o menos largo, entre uno y tres años, la mayoría sufría una progresiva pérdida de energía, desmotivación, falta de todo interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión (Carlin & Garces, 2010).

Según Bosqued (2008), poco tiempo más tarde, la psicóloga social Cristina Maslach fue quien, “oficializó el término de burnout, exponiéndolo públicamente en el Congreso Anual de la APA (Asociación Americana de Psicología) de 1976 y consiguiendo de esta manera captar para el síndrome la atención de los medios académicos.”

Parafraseando a Bosqued (2008) es muy importante conocer sobre la gran importancia del talento humano en las organizaciones y lo que éste potencial significa para éstas, no obstante en muchas empresas se toma al talento humano como secundario o no se le da la debida atención; muchas veces se piensa que el “hacer más implica mayor productividad”, pero no se debe confundir lo uno con lo otro, ya que síntomas como el estrés laboral, la falta de motivación, trabajo excesivo, etc., a futuro implican terminar quemando a la persona lo que resulta en la baja de la productividad de la misma.

1.2.1 Contextualización

Se contextualiza en los niveles meta, macro, meso y micro.

1.2.1.1 Meta

Para Mababu (2012) en su trabajo investigativo realizado en Almería, España. “El TE (trabajo emocional) hace referencia a la expresión de las emociones deseables para influir en las relaciones con los clientes o usuarios y tiende a generar el burnout como respuesta al estrés crónico interpersonal y emocional en el trabajo”. Muchos de los cargos laborales en donde se da el contacto directo entre los usuarios y el colaborador, genera el síndrome de burnout, lo que repercute seriamente al momento de prestar un servicio de calidad a los clientes haciendo que el talento humano se vea afectado a nivel emocional.

De acuerdo con Serrano, Garcés, e Hidalgo (2008) en Murcia, España “Porcentaje de fisioterapeutas con burnout severo es relativamente bajo, no es nada despreciable teniendo en cuenta que en este grado el síndrome requiere la presencia conjunta de sus tres dimensiones, lo cual indica una situación de deterioro mental muy relevante”. Los resultados presentaron un bajo nivel de presencia del síndrome de burnout, lo que indica que este síndrome se desarrolla en sectores específicos dependiendo del puesto de trabajo, ya que en otros ámbitos laborales tan sólo tendría un porcentaje leve de padecimiento.

Según Bernaldo y Labrador (2007) en Granada España. “Los profesionales que trabajan en los servicios de urgencia pueden desarrollar estrés laboral y burnout como consecuencia de sus condiciones laborales: turnos rotatorios, nocturnidad, presión asistencial, situaciones de urgencia y emergencia, etc.”. Funciones o actividades de esta índole demandan mucha presión, siendo factores principales que desarrollan síndrome de burnout o desgaste profesional.

Para Gómez (2004) menciona. “El estrés laboral es la principal variable generadora de ansiedad en la práctica clínica según el trabajo de investigación realizado con todos los médicos de Atención primaria del Área 10 de la C.A.M. Madrid, España”. Este estudio demostró indicadores de riesgo en los cuales se evidenció. “Dos formas de expresión de estrés laboral crónico, el Síndrome de Burnout y el Mobbing o Acoso Institucional.”

1.2.1.2 Macro

De acuerdo con Arias et al (2013) en San José de Costa Rica afirman que cargos como enfermería, medicina, auxiliares, etc., se encuentran bajo mucha presión desencadenando en varios trastornos psicológicos y afecciones fisiológicas, es decir, que según este estudio los cargos atención hospitalaria tienen grandes posibilidades de padecer el síndrome de burnout.

Por otro lado, se analizó el grado del síndrome de burnout que presentan profesores de nivel primario, en escuelas públicas de la Ciudad de México, así como se identificó también que el desempeño laboral de los docentes se afecta cuando padecen el síndrome de burnout. El 13% de la población de la muestra presentó niveles altos y 56% niveles medios de burnout, en sí, se puede decir que los sectores en donde se producen con mayor frecuencia el síndrome de burnout son educación y salud, motivo suficiente para que este síndrome sea objeto de atención por parte de todos (Rionda y Mares, 2012).

En el Caribe, en años recientes, se ha trabajado un fenómeno dentro de la psicología de la salud, principalmente en los ámbitos laboral y educativo, pues estos son los entornos que mayor presión representan para las personas por todas las obligaciones y funciones ligadas al rol desempeñado, por lo cual las cargas excesivas pueden desembocar en un síndrome llamado burnout, que significa estar quemado y se manifiesta como una combinación de cansancio emocional, fatiga física, pérdida del interés por la actividad, baja realización laboral y deshumanización (Rodríguez, 2010).

Según Vega, Sanabria, Domínguez y Osorio (2009) en Bogotá, Colombia. “(...) la repercusión del estrés en el trabajo diario y específicamente en el terreno de la medicina, tiene particular importancia debido al impacto del actuar médico en la vida de los pacientes (...)”. Efectivamente el tener un contacto directo con los usuarios implica que se generen niveles de estrés y tensión en los colaboradores, lo que se ha convertido en una amenaza clara para la salud de ellos.

Según Cequea y Rodríguez (2012) en su trabajo realizado en Venezuela sobre la “Productividad y factores humanos un modelo con ecuaciones estructurales”, manifiestan lo siguiente: “Para conocer las unidades o dimensiones que subyacen las variables, se realizó la extracción de cuatro factores, de acuerdo a lo planteado en el marco teórico ya que se esperan obtener tres factores relacionados con el

comportamiento humano (factores individuales, grupales y organizacionales) y un factor de resultados (organizacionales) asociados a la productividad.” Y concluyen que: “Los factores humanos asociados al individuo y a su intervención en los grupos (motivación, participación, satisfacción, consenso, cohesión y conflicto) tienen una alta incidencia en la productividad. Asimismo, los factores de la organización que tienen que ver con la actuación de las personas y sus resultados, como habilidades interpersonales de la dirección, formación y desarrollo, e internalización de objetivos, tienen alta influencia en la productividad.”

Para Cequea y Núñez (2011) en su trabajo efectuado en Venezuela: “Factores humanos y su influencia en la productividad” mencionan que: “El objetivo general de la investigación, es analizar los factores humanos y su influencia en la productividad, vista desde la perspectiva de tres unidades diferentes; individuo, grupo y organización. Para tal fin, se plantearon tres modelos diseñados con relaciones causales diferentes, a objeto de determinar el modelo que mejor explica esta influencia.”, y concluyen: “Las relaciones causales entre los factores previamente definidos como constructos y la productividad, con base a la teoría de referencia y a los resultados arrojados por los tres modelos analizados explican la relación entre la productividad y las variables.”.

Según Fuentes (2012) refiere en su trabajo realizado en Quetzaltenango: “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)” se plantea como objetivos: 1. “Evaluar el nivel de satisfacción laboral y su influencia en la productividad”. 2. “Determinar la importancia que el personal se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva esto en su productividad”. aplicado a: “(...) 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango.” y concluye lo siguiente: 1. “Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad”, 2. “Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos y 3. “Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente que exista

comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.”.

1.2.1.3 Meso

Para Vásconez (2013) quien afirma en Quito, Ecuador “Factores que influyen en el desarrollo / desencadenamiento del síndrome de quemado laboral en el personal profesional de salud mental que trabaja en un hospital psiquiátrico”, se planteó como objetivos: “1. Detectar los factores de personalidad que se ven involucrados en el síndrome del quemado laboral; 2. Identificar los factores institucionales que influyen en el desarrollo del síndrome del quemado laboral”, en el presente estudio se utilizó la técnica de la entrevista semi-estructurada y el test caracterológico de Gex, mismos que fueron aplicados a una muestra de 12 profesionales del hospital psiquiátrico, una vez analizada y procesada la información obtenida se concluyó que los resultados indicaban que los profesionales entrevistados se mostraron vulnerables a desarrollar este síndrome por sus características laborales, y que los factores que se dan con más incidencia era la sobrecarga de trabajo, problemas con los familiares de los pacientes y las horas de trabajo.

De acuerdo con Pinto (2010) concluyó que en Ecuador el tema del síndrome de burnout aún no es muy conocido, lo que lleva a entender que en los hospitales en donde se realizó la investigación el excesivo número de horas que se labora es justificable ya que así el personal aprende mucho más, pero los datos encontrados indicaron que el problema no es por las malas capacitaciones impartidas sino por el sobre esfuerzo de trabajo en el área hospitalaria.

Para Rodríguez (2015) refiere en su trabajo realizado en Quito: “Influencia de la Inteligencia Emocional en la Productividad Laboral de los trabajadores de las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A.” los siguientes objetivos: 1. “Identificar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores de las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A.”, 2. “Definir el nivel de productividad laboral de los trabajadores de las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A.” investigación realizada en las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A. existen 90 trabajadores entre el personal administrativo y el personal operativo, por tal razón la cantidad de estudio seleccionada

será el 100% de la población de trabajadores, concluyendo lo siguiente: 1. “Existe una relación o asociación entre las variables inteligencia emocional con productividad laboral.”, 2. “La empresa según la información obtenida no incentiva adecuadamente a su personal con una remuneración adecuada por su trabajo esta situación puede desmotivar y ser un factor negativo para la productividad laboral.”, 3. “Existe un alto porcentaje de colaboradores que sienten molestias por una comunicación inadecuada, sea entre compañeros o entre jefe y subalternos, de igual manera cuando son llamados la atención injustificadamente o cuando existen malos tratos por parte del jefe inmediato. Sin embargo, se soluciona aplicando y demostrando un alto nivel de inteligencia emocional, por lo que trabajan de una manera satisfactoria tanto con el cliente interno como con el cliente externo.”.

1.2.1.4 Micro

Según Moscoso (2015) concluye en un estudio realizado en Ambato “Se pudo conocer la existencia del Síndrome de Burnout en docentes de la PUCESA con 39 y un máximo de 123 puntos, al igual que un nivel medio de satisfacción con el clima organizacional con mínimo de 27 y un máximo de 177 puntos.”

Para Malusin (2014) en una investigación realizada en Ambato refiere que el síndrome de burnout ha afectado el desempeño laboral de los colaboradores de la salud perjudicando el comportamiento organizacional y clima laboral. En el sector de salud y educación se observa una gran probabilidad de que el síndrome de burnout se desarrolle.

El síndrome de burnout y las diversas investigaciones que se ha realizado a lo largo de los últimos años, evidencia que es una enfermedad laboral que debe ser tratada con prioridad ya que sus consecuencias son altamente probables y su incidencia en sectores laborales específicos lo convierten en un auténtico problema de índole social, el síndrome de burnout se lo ha dejado sin importancia, y aparentemente es inofensivo, dejando de lado que es un problema serio que afecta directamente en los colaboradores en su enfoque profesional y compromiso laboral.

1.2.2 Análisis crítico

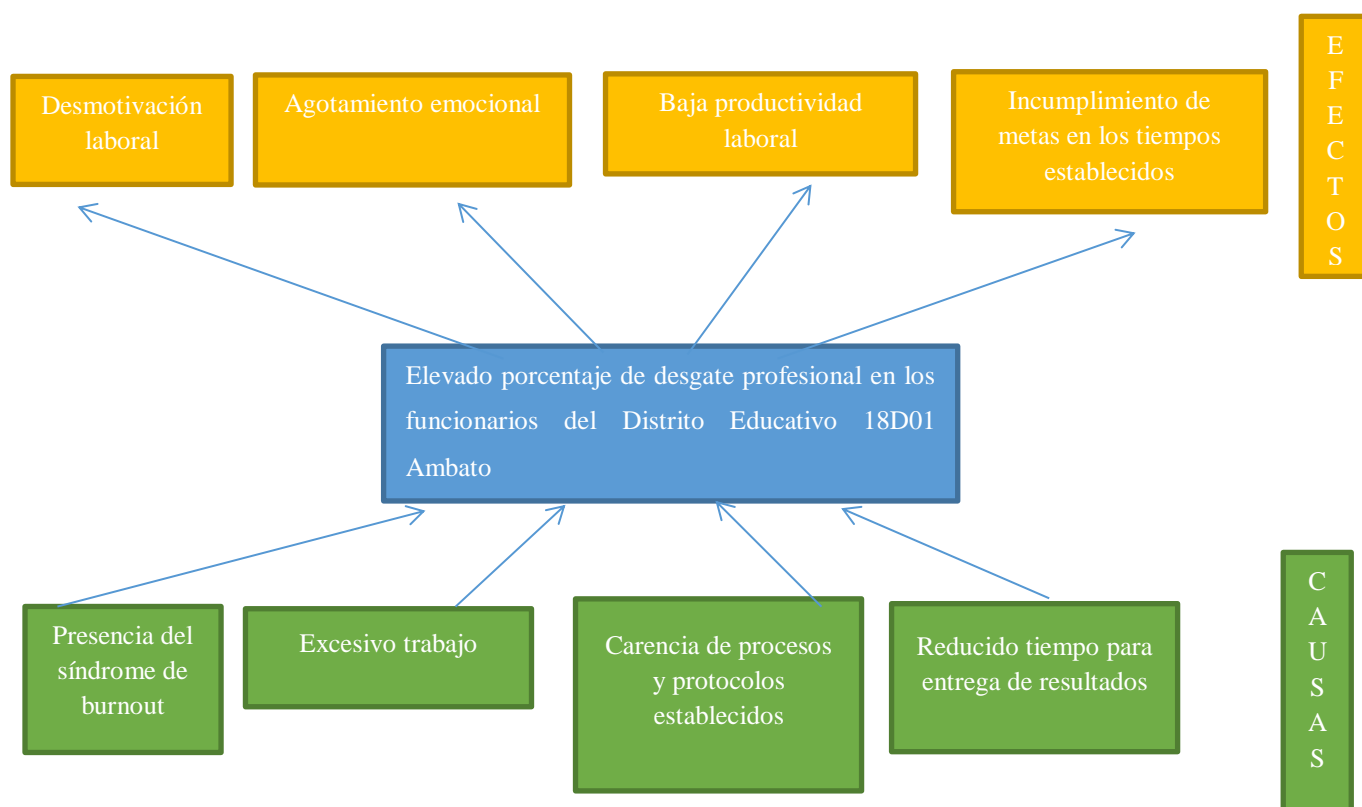


Figura 1 Árbol de problemas
Elaborado por: Andrea Medina

El síndrome de burnout o desgaste profesional se identifica como una de las enfermedades laborales producida por varios factores como trabajos extensos, trabajos bajo presión, contacto directo y continuo con los usuarios, estrés laboral, entre otros; dando resultados poco favorables y afectando de manera evidente en la motivación laboral.

Una de las causales para que se evidencie el burnout es el reducido trabajo colaborativo que existe por parte de los funcionarios de área lo que provoca una desmotivación laboral al realizar el trabajo diario lo que resulta una desestabilidad en la motivación laboral.

Por otro lado el excesivo trabajo que se realiza a nivel administrativo y docencia produce un agotamiento emocional afectando los niveles de desempeño en la realización de actividades, dándonos resultados negativos en cuanto a la eficiencia y eficacia de los servicios brindados por parte del Distrito Educativo 18D01 Ambato a la comunidad educativa.

Al existir una carencia de procesos y protocolos bien establecidos constituidos de manera ordenada produce una desorganización al realizar las actividades asignadas, lo que retrasa la entrega óptima de los procesos solicitados, afectando directamente la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

También se puede decir que el reducido tiempo que se destina para la entrega de resultados da como consecuencia el incumplimiento de metas en los tiempos establecidos, lo que pone en situaciones de mucha presión y estrés laboral en los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato afecta de manera prominente su buen desempeño laboral.

Uno de los factores desencadenantes es la desmotivación laboral que se va evidenciando en los colaboradores de las diferentes unidades pertenecientes al Distrito Educativo 18D01 Ambato se genera por la presencia de síndrome de burnout, conjuntamente con la presión que se crea en cada funcionario al no disponer de las herramientas necesarias para realizar a tiempo las actividades solicitadas.

Así también el incumplimiento de metas en tiempos establecidos por las disposiciones emanadas por entes reguladores se da por la carencia de procesos y protocolos establecidos que debe seguirse para elaborar el trabajo diario, lo que provoca estrés laboral en los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato

Una evidente desorganización al realizar las actividades asignadas por las autoridades máximas, producida por un reducido trabajo colaborativo, falta de compromiso laboral y trabajo en equipo en las diferentes unidades del Distrito Educativo 18D01 Ambato, afecta el clima laboral, trabajo participativo y proactividad de los funcionarios.

Se puede decir también que el reducido trabajo colaborativo y la deficiencia de trabajo en equipo por parte de los funcionarios pertenecientes a la Distrito Educativo 18D01 Ambato produce el incumplimiento de metas en los tiempos establecidos lo que afecta la productividad laboral, esto implica que los síntomas de desmotivación laboral empiecen a desarrollarse en el ambiente laboral

No obstante la afectación en el interés y compromiso laboral de los colaborados desata una desmotivación y estrés laboral entonces se debe realizar un análisis de los

posibles factores desencadenantes entre ellos los reducidos tiempos que se destina para la realización de actividades y entrega de resultados lo que afecta el trabajo eficiente.

Entonces se dice que la deficiente productividad laboral que es evidenciada en el Distrito Educativo 18D01 Ambato probablemente puede ser ocasionada por diversos factores en los cuales se encuentra la carencia de procesos y protocolos bien establecidos afectando la comunicación efectiva entre los diferentes canales de productividad laboral entre los funcionarios.

Finalmente, una deficiente productividad laboral se identifica al tener factores incitadores como el reducido tiempo que se reasigna para cumplir cada actividad lo que inhabilita la entrega de resultados de forma eficiente dando como resultado sanciones aplicativas de acuerdo a las leyes y normas vigentes provocando la desmotivación laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

1.2.3 Prognosis

El síndrome de burnout es un desgaste profesional que se va presentando en los colaboradores de una empresa cuando se evidencia factores como desmotivación laboral, estrés laboral, desinterés, trabajo bajo mucha presión, excesivo trabajo, remuneración baja, etc., lo que puede ocasionar a mediano y largo plazo problemas a nivel psicológico y fisiológico (González et al, 2003).

Estas consecuencias se pueden producir a nivel individual, con repercusiones físicas (fatiga crónica, cefaleas, dolores musculares, insomnio, hipertensión, etc.) o cognitivo-emocionales (sentimientos de indefensión, de fracaso, ansiedad, dificultades para concentrarse y para tomar decisiones); a un nivel organizacional (absentismo, aumento de las rotaciones, deterioro de la calidad del servicio, etc.); y en nivel sociofamiliar (deterioro de las relaciones interpersonales, aumento de los problemas familiares) (González et al, 2003).

Así pues, realizar investigaciones sobre el síndrome de burnout es muy importante e imprescindible, debido a que los efectos y consecuencias que se pueden generar a futuro repercutirán gravemente el estado anímico, emocional y físico de los funcionarios en las organizaciones.

1.2.4 Preguntas de investigación

El planteo de preguntas normalmente requiere el dominio del tema acerca del cual se propone realizar cuestionamientos, esto es indicativo de la rigurosidad al plantear dicha pregunta. Se establece que es una de las directrices para realizar la investigación (Méndez, del Cid y Sandoval, 2011).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) no siempre en la pregunta o las preguntas se comunica el problema en su totalidad, con toda su riqueza y contenido. A veces se formula solamente el propósito del estudio, aunque las preguntas deben resumir lo que abordará la investigación. Es muy importante que las preguntas se generen de acuerdo al objeto de la investigación de tal manera que esto lleve al entender el propósito de la misma.

De acuerdo con Munch, (2009) “Una vez que se ha delimitado el problema en términos operativos y que se ha definido, la siguiente etapa consiste en plantearlo en forma de pregunta.”, “A su vez, de este planteamiento se originarían varias preguntas sobre temas específicos”. De ésta manera se generará la pregunta general y las preguntas específicas que abarcarán toda la investigación en su totalidad.

1.2.4.1 Pregunta general

¿Cuál es el impacto del síndrome de burnout en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato?

1.2.4.2 Preguntas específicas

- ¿Cuáles son los índices de síndrome de burnout que afectan a los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato?
- ¿Cuál es el grado de alteración en la productividad laboral en los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato?
- ¿Qué estrategias deberían implementarse en el Distrito Educativo 18D01 Ambato para prevenir los niveles de aparición del síndrome de burnout con el fin de aumentar la productividad laboral de los funcionarios administrativos?

1.2.5 Delimitación del objeto de investigación

- **Delimitación de contenido**
 - **Campo:** Administrativo, Docentes y Código de Trabajo
 - **Área:** Talento Humano
 - **Aspecto:** Burnout y productividad laboral

- **Delimitación espacial:** La presente investigación se desarrolló en las instalaciones del Distrito Educativo 18D01 Ambato ubicado en las calles Lalama entre Sucre y Bolívar, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, República del Ecuador.

- **Delimitación temporal:** El presente trabajo investigativo se desarrolló en el primer semestre del 2017.

- **Delimitación poblacional:** Los elementos de observación en esta investigación lo constituyeron los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato

1.3 Justificación

Se justifica la realización del estudio, indicando las motivaciones que impulsan a plantear la investigación y porque es relevante investigar ese tema. Esta justificación debe sustentarse en los hechos observados en la realidad, que generan un interés por profundizar en el conocimiento del asunto planteado (Méndez, del Cid y Sandoval, 2011).

Para Bernal (2010) “Toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar; o exponer, los motivos que merecen la investigación.”. Es por esto que realizar una investigación sobre el síndrome de burnout y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato, es muy aplicable en el ámbito docente, administrativo y de servicios.

Según Morán y Alvarado (2010) “La mayor parte de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, no se hacen simplemente por capricho de una persona; y ese propósito debe ser lo suficientemente fuerte para que se justifique su realización”. El síndrome de burnout es un tema de gran interés investigativo al ser identificado como

una de las enfermedades laborales evidenciadas en las organizaciones, afectando de esta manera la productividad laboral.

De acuerdo con Bosqued (2008) “El burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que se podrá definir como psicofisiológico que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente”. Es decir que el sobre esfuerzo laboral que se dedique a las actividades laborales y la presión que conlleva realizarlos constituye que a futuro se vea afectada la productividad laboral.

Aunque en Ecuador se han registrado pocos estudios realizados sobre el tema de síndrome de burnout, no significa que enfermedades laborales como la antes mencionada no puedan contraerse en este país, por tal razón el presente proyecto investigativo tendrá un gran impacto a nivel de las organizaciones, el presente trabajo investigativo beneficiará a todas las organizaciones, empresas e instituciones tanto a nivel público como privado, debido a que en ella podrán encontrar un estudio actual sobre el tema de burnout y su impacto en la productividad laboral, temas que hoy en día son trascendentales para el mejoramiento continuo de la gestión de talento humano.

1.4 Objetivos

Un aspecto definitivo en todo proceso de investigación es la definición de los objetivos o del rumbo que debe tomar la investigación que va a realizarse. Así los objetivos son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientará a lograr estos objetivos (Bernal, 2010).

Para Morán y Alvarado (2010) los objetivos de investigación “tienen la finalidad de señalar a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son la guía del estudio. Deben responder a resolver un problema, probar una teoría o aportar una evidencia empírica”. Los objetivos deben ser claros, precisos y concisos y principalmente que sean ajustados a la realidad.

Es necesario establecer qué pretende la investigación, es decir, cuáles son sus objetivos. Algunas investigaciones buscan, ante todo, contribuir a resolver un problema en especial; en tal caso debe mencionarse cuál es y de qué manera se piensa que el estudio ayudará a resolverlo; otras tienen como objetivo principal

probar una teoría o aportar evidencia empírica a favor de ella (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

1.4.1 Objetivo general

Determinar el impacto que produce el síndrome de burnout en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los índices de aparición de síndrome de burnout que afectan a los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato.
- Evaluar el grado de alteración en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato.
- Proponer una metodología que permita la prevención de síndrome de burnout con el fin de aumentar la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedente investigativo

Para Armengo, Argudo y Barba (2002) en su investigación realizada en Barcelona, España: “El burnout en la enfermería del ámbito psiquiátrico”, se planteó como objetivos lo siguiente: “1. Indagar la presencia de sentimientos, percepciones, pensamientos, conductas y síntomas descritos en el síndrome de Burnout. 2. Detectar las fuentes de tensión en el trabajo profesional específico, derivado de la tarea propia y por la gestión y organización laboral”, la investigación se la realizó con el método de obtención de datos a través de encuestas: a) Maslach Burnout Inventory (MBI); b) Cuestionario de salud de Goldberg. c) Escala de evaluación de la atmósfera en salas de internamiento psiquiátrico. Adaptación española de la escala de Moos (1974) aplicada a una muestra de 93 personas que laboran en los centros psiquiátricos, en los cuales se encontró resultados que ayudarían con la verificación de las variables e hipótesis y a su vez llegar a las siguientes conclusiones: “Existe un elevado grado de burnout en el personal de enfermería psiquiátrico de los hospitales psiquiátricos en cuestión”, en el cual se distinguen tres fases: “1 Desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos del individuo para afrontarlas”; “2 Respuesta emocional a ese desequilibrio (tensión, fatiga, etc.)”, y; “3 El individuo trata de enfrentarse a esa situación por medio de unos mecanismos neuróticos que llevan a una modificación de actitudes con respecto al trabajo”, con este trabajo investigativo se podrá realizar una evaluación comparativa de cómo se encuentran los trabajadores que probablemente hayan desarrollado el síndrome de burnout en el Ecuador y que los diferencia a nivel mundial en los niveles de padecer enfermedades laborales.

Según Carillo (1998) manifiesta en su trabajo investigativo realizado en San José, Costa Rica: *“Productividad: una comparación entre la corriente científica y las relaciones humanas”*, en el cual presenta un análisis que tiene como objetivo mostrar que, tanto en la corriente científica como en la de las relaciones humanas, se busca en todo momento la eficiencia económica, y que el recurso humano debe desempeñarse igual en ambas, pues de ello depende su estabilidad laboral. Menciona que: *“Mucho se ha dicho del pensamiento científico, especialmente en lo relacionado con el recurso humano, ya que se cree que la eficiencia económica se centra en una explotación del trabajador y no en un desarrollo organizacional tendiente a mejorar la estabilidad y participación de los trabajadores en la empresa. Por el contrario, la escuela de las relaciones humanas nos dice que cambios en el ambiente generan cambios en la productividad, y mejorar el ambiente dignifica al trabajador en su gestión, por lo que parece ser que ambas escuelas son antagónicas, pero vamos a ver que las dos buscan incrementar la producción dándole más énfasis a ciertas variables, llegando siempre a un mismo fin: mejorar la productividad.”*

Según Fuentes (2012) refiere en su trabajo, realizado en Quetzaltenango, Guatemala: *“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*” como objetivos: 1. *“Evaluar el nivel de satisfacción laboral y su influencia en la productividad”*. 2. *“Determinar la importancia que el personal se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva esto en su productividad”*. aplicado a: *“(…) 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango.”* y concluye lo siguiente: 1. *“Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad”*, 2. *“Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos y 3. “Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.”*

Fleischhacker (2014) refiere en su trabajo investigativo Quetzaltenango, Guatemala: *“Inteligencia emocional y productividad laboral” (estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica)*, como objetivos: 1. *“Identificar el nivel de inteligencia emocional en relación al nivel de productividad de los empleados de la clínica.”*, 2. *“Establecer la existencia de la relación entre la inteligencia emocional y la productividad en los empleados.”*. Los sujetos de estudio estuvieron conformados por 40 colaboradores del Centro de diagnósticos por imágenes, Policlínica, con edades comprendidas entre 18 y 60 años de edad, de sexo femenino y masculino. Con diversas religiones, estado civil, nivel socioeconómico medio y nivel académico mayormente universitario. En la investigación concluye lo siguiente: 1. *“Se demuestra que cuando las personas no manifiestan desagrado por situaciones que de manera general, son reglas de la institución en su desempeño, manifiestan un alto nivel del control de sus emociones y por lo tanto de inteligencia emocional, lo cual beneficia al éxito en su trabajo.”*, 2. *“Los empleados que demostraron satisfacción en su trabajo, tienen la habilidad de controlar sus emociones cuando se les llama la atención, así como al relacionarse efectivamente con los pacientes, lo que logra el aumento de la productividad laboral.”*, y 3. *“Los colaboradores de la clínica en un buen porcentaje ponen en práctica las cinco emociones que integran la inteligencia emocional, la autoconciencia, el autocontrol, la automotivación, la empatía y la habilidad social, lo que facilita que sean capaces de presentar mayor desempeño en sus funciones.”*

Según Montaña, Arquero y Donoso (2006) estudio realizado en Buenos Aires, Argentina manifiestan que se midió la incidencia del síndrome de quemarse en el trabajo en una muestra piloto que se tomó del colectivo de profesores universitarios de contabilidad, en esta investigación también se analizó la incidencia de un conjunto de factores que aparecen vinculados al mismo; de los procesos y análisis realizados en la investigación se concluyó principalmente que: *“El estudio piloto tiene un objetivo marcadamente exploratorio y utiliza como núcleo del instrumento el MBI estándar.”* En esta fase los resultados más relevantes a los que llegaron fueron: *“Aunque la docencia en el nivel universitario ha sido considerada menos estresante que la docencia en otros niveles educativos, la incidencia del síndrome burnout es similar”*, y otro: *“Cerca del 26% de la muestra mostraba niveles significativamente altos en dos o más de las escalas y más del 12% en las tres.”*

Para Quinceno y Vinaccia (2007) en su trabajo investigativo realizado en Bogotá, Colombia: *“Burnout: “síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”*”, tenían como objetivo presentar una aproximación sobre el concepto de Burnout o Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) para lo cual se revisó en primer lugar temas relacionados al estrés laboral y como éste da curso al surgimiento del Burnout, una vez que se analizó varias teorías y argumentos investigativos se concluyó que: “Prácticamente no existe profesión u oficio que no sea investigado exhaustivamente con este síndrome, igualmente se han desarrollado numerosos instrumentos para medirlo tanto generales como específicos para determinadas profesiones”, con esto entenderíamos que la presente investigación desmentiría argumentos como que el síndrome de burnout sea más frecuente en sectores de educación y salud, lo que servirá como referente para la presente investigación ya que se aplicará a los funcionarios pertenecientes al Distrito Educativo 18D01 Ambato

Según Pacheco (2008) en su trabajo realizado en Bogotá, Colombia: *“Síndrome de desgaste laboral (burnout) en los médicos residentes de especialidades médico quirúrgicas de la universidad nacional de Colombia, sede Bogotá”*, plantea como objetivo lo siguiente: *“Establecer la prevalencia del síndrome de desgaste laboral en los médicos residentes de especialidades médico quirúrgicas de la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá”*, esta investigación se aplicó a una muestra de 133 residentes, a los cuales se les aplicó (MBI-HSS) para detectar la presencia del síndrome de burnout; toda vez que se analizó los datos se llegó a la comprobación de la hipótesis, concluye que: *“Este estudio demostró alta prevalencia del síndrome, siendo el agotamiento emocional la escala más afectada.”*, este trabajo investigativo servirá de referente para definir como se encuentra desarrollado el síndrome de burnout a nivel de América Latina y cuál es su incidencia dentro del contexto nacional e internacional.

Para Cequea y Núñez (2011). En el estudio realizado en Maracaibo, Venezuela: *“Factores humanos y su influencia en la productividad”* mencionan que: *“El objetivo general de la investigación, es analizar los factores humanos y su influencia en la productividad, vista desde la perspectiva de tres unidades diferentes; individuo, grupo y organización. Para tal fin, se plantearon tres modelos diseñados con relaciones causales diferentes, a objeto de determinar el modelo que mejor explica esta influencia.”*, y concluyen: *“Las relaciones causales entre los factores previamente*

definidos como constructos y la productividad, con base a la teoría de referencia y a los resultados arrojados por los tres modelos analizados explican la relación entre la productividad y las variables.”.

Según Cequea y Rodríguez (2012) mencionan en su trabajo realizado en Caracas, Venezuela: *“Productividad y factores humanos un modelo con ecuaciones estructurales”*, lo siguiente: *“Para conocer las unidades o dimensiones que subyacen las variables, se realizó la extracción de cuatro factores, de acuerdo a lo planteado en el marco teórico ya que se esperan obtener tres factores relacionados con el comportamiento humano (factores individuales, grupales y organizacionales) y un factor de resultados (organizacionales) asociados a la productividad.”* Y concluyen que: *“Los factores humanos asociados al individuo y a su intervención en los grupos (motivación, participación, satisfacción, consenso, cohesión y conflicto) tienen una alta incidencia en la productividad. Asimismo, los factores de la organización que tienen que ver con la actuación de las personas y sus resultados, como habilidades interpersonales de la dirección, formación y desarrollo, e internalización de objetivos, tienen alta influencia en la productividad.”*

De acuerdo con Pinto (2010) en la investigación realizada en Quito, Ecuador: *“Prevalencia de Burnout Syndrome en los estudiantes de medicina de sexto año y en residentes de especialidades y subespecialidades que trabajan en los Hospitales Metropolitano de Quito (HM), Carlos Andrade Marín (HCAM) y Vozandes de Quito (HVQ) en el primer trimestre del 2010”*, plantea como objetivo: *“Identificar la variación de burnout syndrome entre estudiantes de medicina de sexto año y de residentes de especialidades y subespecialidades que trabajan en el HMQ, HCAM y HQ”*, el trabajo investigativo se lo realizó mediante la herramienta de la encuesta que fue aplicada a una muestra de 94 personas en las cuales comprendía a estudiantes y médicos residentes e internos que trabajan en instituciones públicas y privadas, el análisis de los datos recopilados le llevo a la comprobación de la hipótesis y se concluyó que en Ecuador el tema del síndrome de burnout aún no es muy conocido, lo que lleva a entender que en los hospitales en donde se realizó la investigación el excesivo número de horas que se labora es justificable ya que así el personal aprende mucho más, pero los datos encontrados indicaron que el problema no es por la falta de capacitación, sino, por el sobre esfuerzo de trabajo en el área hospitalaria.

Para Vásconez (2013) quien afirma en su trabajo investigativo realizado en Quito, Ecuador: *“Factores que influyen en el desarrollo / desencadenamiento del síndrome de quemado laboral en el personal profesional de salud mental que trabaja en un hospital psiquiátrico”*, en donde plantea como objetivos: “1. Detectar los factores de personalidad que se ven involucrados en el síndrome del quemado laboral; 2. Identificar los factores institucionales que influyen en el desarrollo del síndrome del quemado laboral”, en el presente estudio se utilizó la técnica de la entrevista semi-estructurada y el test caracterológico de Gex, mismos que fueron aplicados a una muestra de 12 profesionales del hospital psiquiátrico, una vez analizada y procesada la información obtenida se concluyó que los resultados indicaban que los profesionales entrevistados se mostraron vulnerables a desarrollar este síndrome por sus características laborales, y que los factores que se dan con más incidencia era la sobrecarga de trabajo, problemas con los familiares de los pacientes y las horas de trabajo.

Para Rodríguez (2015) refiere en su trabajo realizado en Quito, Ecuador: *“Influencia de la Inteligencia Emocional en la Productividad Laboral de los trabajadores de las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A.”* los siguientes objetivos: 1. *“Identificar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores de las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A.”*, 2. *“Definir el nivel de productividad laboral de los trabajadores de las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A.”* investigación ejecutada en las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A. existen 90 trabajadores entre el personal administrativo y el personal operativo, por tal razón la cantidad de estudio seleccionada será el 100% de la población de trabajadores, concluyendo lo siguiente: 1. *“Existe una relación o asociación entre las variables inteligencia emocional con productividad laboral.”*, 2. *“La empresa según la información obtenida no incentiva adecuadamente a su personal con una remuneración adecuada por su trabajo esta situación puede desmotivar y ser un factor negativo para la productividad laboral.”*, 3. *“Existe un alto porcentaje de colaboradores que sienten molestias por una comunicación inadecuada, sea entre compañeros o entre jefe y subalternos, de igual manera cuando son llamados la atención injustificadamente o cuando existen malos tratos por parte del jefe inmediato. Sin embargo, se soluciona aplicando y demostrando un alto nivel de inteligencia emocional, por lo que trabajan de una manera satisfactoria tanto con el cliente interno como con el cliente externo.”*

De acuerdo con Malusin (2014) en la investigación realizada en Ambato, Ecuador: *“El síndrome de burnout y su influencia en la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial de Salud de Tungurahua de la ciudad de Ambato.”*, se planteó como objetivos: *“1. Investigar la existencia del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Dirección Provincial de Salud de Tungurahua de la ciudad de Ambato; 2. Establecer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial de Salud de Tungurahua de la ciudad de Ambato”*. Esta investigación se la ha realizado con el método de campo, utilizando la aplicación de test de Marshall, encuestas enfocadas en el Síndrome de Burnout y la evaluación del desempeño laboral, aplicado a 63 funcionarios. Los datos fueron analizados y procesados mediante los datos obtenidos lo que permitió verificar la hipótesis y formularse entre otras, las siguientes conclusiones: *“1. En la institución el síndrome de Burnout ha generado dificultades en el desempeño profesional, afectando en el desarrollo emocional, en la seguridad, confianza y valoración perjudicando en la autorrealización en la adquisición de inteligencias emocionales y sobretodo en la evaluación del desempeño laboral. 2. El inadecuado e insuficiente desempeño laboral ha contribuido para el deterioro de la eficiencia y la efectividad que la institución debe desarrollar en los colaboradores.”*, este trabajo es un referente ya que servirá para dar las pautas y permitir la verificación comparativa entre el fenómeno investigativo en la Dirección Provincial de Salud de Tungurahua y el Distrito Educativo 18D01 Ambato.

2.2 Fundamentación filosófica

Para Soler (2006) *“En el paradigma constructivista se sostiene que la realidad existe en forma de constructos mentales múltiples: determinados por las personas y los grupos sociales que lo adoptan”*. El investigador se alinea por el paradigma constructivista ya que hace referencia a lograr concebir un conocimiento a partir de comprensiones que se las logra desde los fenómenos que se quiere conocer, es decir que este modelo investigativo servirá para entender muy a fondo como se va relacionando el síndrome de burnout y cuál es su impacto en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato, así también nos llevará a comprender su alcance y las afecciones futuras que acarrea.

2.3 Fundamentación epistemológica

Para Parra (2000) “(...) la epistemología significa la lógica de la ciencia, en cuanto se concibe la ciencia como algo estructurado y sistemático. Se hablaría de logicismo científico”. La epistemología ayudará a llegar a una respuesta a través de la validación del conocimiento, basados en los preceptos como datos científicos, que resultarán de análisis sociales y psicológicos que entran en escena.

Según Bunge (1980) “La epistemología, o filosofía de la ciencia, es la rama de la filosofía que estudia la investigación y su producto, el conocimiento científico”. Es importante en toda investigación realizar el estudio científico ya que es la muestra empírica y la validez para que el objeto de estudio sea aplicable.

2.4 Fundamentación ontológica

Según Gaitán y Mantilla (2007) “(...) la ontología, que es una construcción filosófica en torno a los entes, facilita el mejor entendimiento del asunto que interesa dilucidar (...)”. En la presente investigación se busca solucionar un problema detectado a través de una observación previa en cuanto y tanto existen problemas que han sido identificados por el excesivo trabajo, estrés laboral, desmotivación laboral, desgaste profesional.

La ontología social trata del ser de la sociedad. No tanto de lo que, tal o cual forma de sociedad sea o haya sido en una determinada coyuntura, sino de lo que la sociedad en realidad es, independientemente de su circunstancia espacial o temporal. Siempre está en busca de su esencia (González, 2001).

2.5 Fundamentación axiológica

Según Ramos (2007) “La axiología estudia los elementos y procesos que inciden en una visión antropológica de la educación, así ayuda a analizar la realidad en forma crítica, desde el punto de vista de los valores”. De ésta manera al tratar directamente con las personas se investigará desde un punto social y real en el cual los valores propios de las personas influyen en su diario vivir

De acuerdo con Brenes y Porras (2007) “La axiología es una disciplina filosófica colocada por unos en la metafísica, porque los valores son referidos al ser”. Ajustada a

principios y valores el proyecto se basará en datos reales que ayudarán a llegar a conclusiones comprobables sobre un posible desarrollo del síndrome de burnout en los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato, así como posibles soluciones que se puedan implementar para mantener una mejora continua en el clima organizacional.

2.6 Fundamentación legal

La presente investigación desde el orden jurídico y legal se fundamenta en la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el registro oficial Nro. 449 con fecha 20 de octubre del 2008, en cuyo art. 325, en su parte pertinente dice: “El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores” (Asamblea Nacional, 2008).

El Manual de Derechos Humanos; Características de los Derechos Humanos; numeral 2. Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en su apartado dice: “Se fundamentan en la igualdad y en consecuencia el ser humano le exige al Estado que cumpla con ciertas obligaciones de dar y hacer. Entre los derechos económicos, sociales y culturales figuran el derecho al trabajo, a unas condiciones de trabajo justas y favorables, a un salario justo, a la seguridad social...” (Dirección de Protección de Derechos, Ministerio del Interior, 2012).

De acuerdo al Plan Nacional del Buen Vivir de Ecuador aprobado el 05 de noviembre del 2009 con Resolución Nro. CNP-001-2009, en el capítulo 7 objetivos nacionales para el buen vivir; objetivo número 6, en su parte pertinente dice: “Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas.”, y también hace énfasis en lo siguiente: “...es necesario recalcar que el Plan Nacional para el Buen Vivir es un primer paso para la construcción del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, que tiene como finalidad descentralizar y desconcentrar el poder para construir el Estado Plurinacional e Intercultural. En este afán, y siguiendo las disposiciones constitucionales...” (SENPLADES, 2009).

2.7 Categorías fundamentales

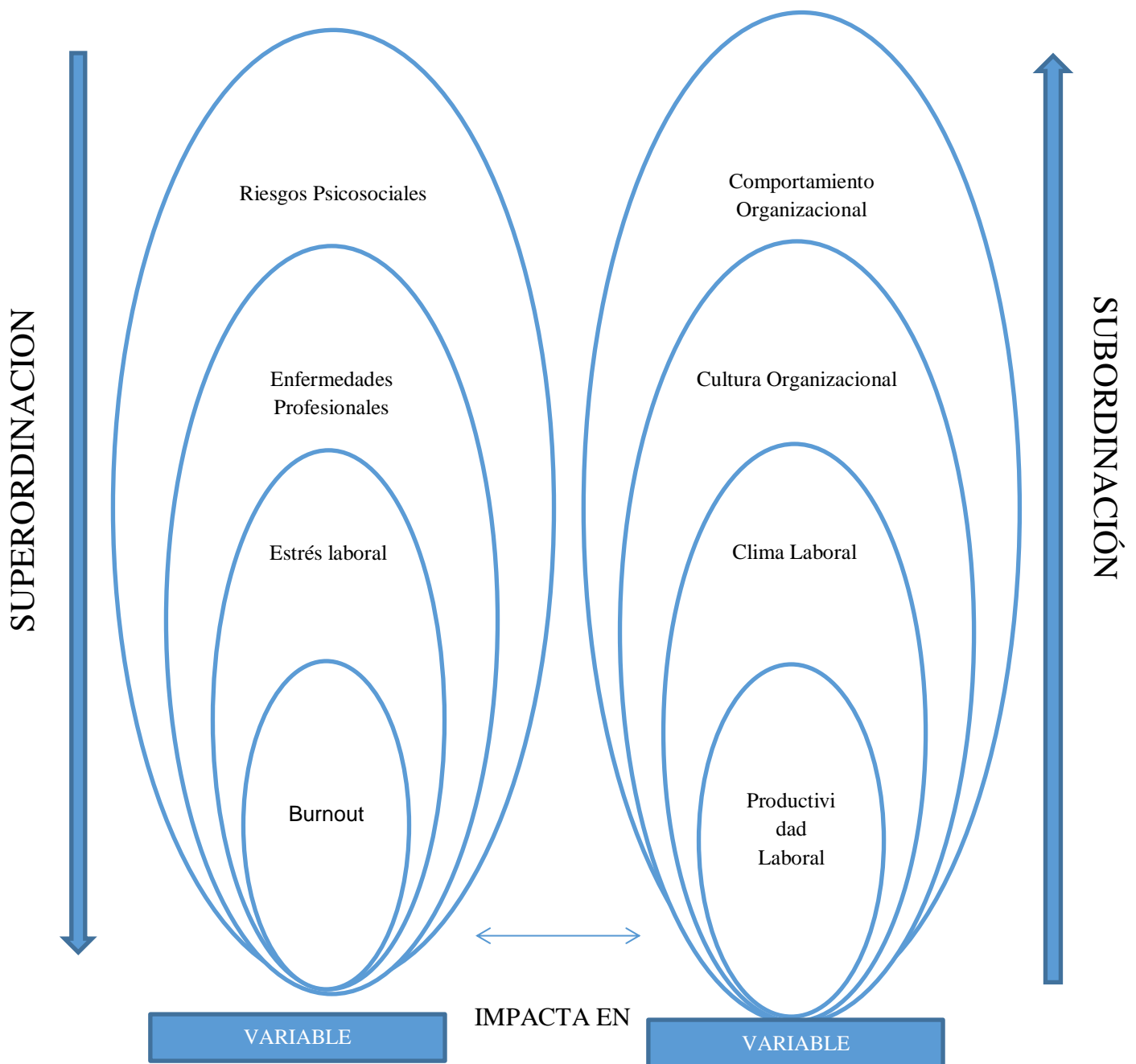


Figura 2 Red de inclusiones conceptuales
Elaborado por: Andrea Medina

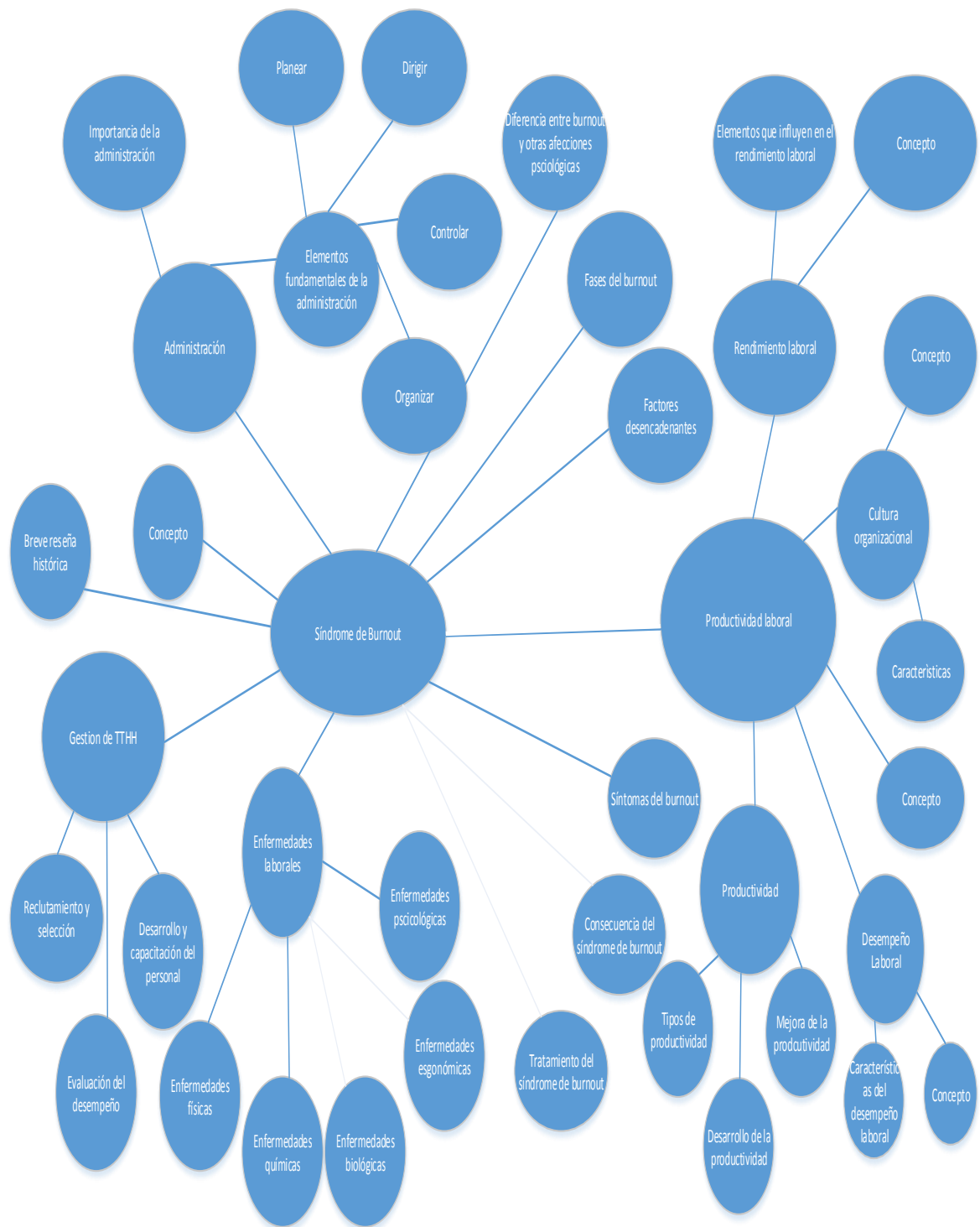


Figura 3 Red de inclusiones conceptuales
Elaborado por: Andrea Medina

2.7.1 Descripción conceptual de la variable independiente

Una variable independiente representa los tratamiento y condiciones que el investigador controla para probar sus efectos con algún resultado. Las variables independientes también se denominan variables de tratamiento, y es tal vez dentro de este contexto que más se usa el término. Una variable independiente se manipula en el curso de un experimento a fin de entender los efectos de tal manipulación sobre la variable dependiente (Salkind, 1999).

Una variable independiente es la causa supuesta de algún cambio en la variable dependiente. Las variables independientes que más estudian los investigadores del comportamiento organizacional son inteligencia, personalidad, satisfacción laboral, experiencia, motivación, esquemas de reforzamiento, estilos de liderazgo, distribución de recompensas, métodos de selección y diseño de la organización (Robbins, 2004).

Según Ortíz (2003) la variable independiente es la variable que el investigador mide, manipula o selecciona para determinar su relación con el fenómeno o fenómenos observados. Esta variable es conocida también como la variable de estímulo.

2.7.1.1 Riesgos psicosociales

La salud es un bien de los empleados que condiciona su calidad de vida en los distintos niveles, como el psicológico, el físico y social, tanto en el ámbito social como profesional. Se ha demostrado que el contenido del trabajo, la motivación intrínseca, el diseño de las tareas y/o puestos y la acción humana en el trabajo pueden tener un potencial motivador y pueden contribuir al bienestar psicológico; contrariamente, si están deficientemente representadas puede ser una importante fuente de estrés laboral, asociándose a éste los trastornos psicosomáticos que padece el empleado (Boada y Ficapal, 2012).

La OMS define a la salud laboral como la rama de la salud pública orientada a promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, protegiéndolos en su empleo de todos los agentes perjudiciales para la salud, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad (Robledo, 2016).

Además la OMS declara “*la salud no consiste meramente en la ausencia de la enfermedad, sino que es un estado pleno de equilibrio y bienestar físico, mental y social*”. Al hablar de salud laboral, se debe relacionar salud y trabajo y así se evidencia que la salud es necesaria para trabajar y el trabajo puede ser la causa de pérdida de la salud. La salud laboral sería el estado de bienestar de los trabajadores en sus puestos de trabajo (Argibay, 2004).

Para Mansilla (2012) el entorno del trabajo y la organización y gestión del trabajo son factores de riesgo psicosocial que si se gestionan de una forma deficiente tendrán, sin duda, consecuencias negativas para la salud de los trabajadores en forma de estrés laboral, burnout o mobbing.

El desempeño de un trabajo implica, como cualquier otra tarea, la exposición a unos riesgos, que pueden afectar a la salud de los trabajadores de diferentes formas (Díaz, 2015):

- Por un lado, determinados trabajos que conllevan la exposición o manipulación de agentes tóxicos o peligrosos que pueden derivar negativamente en la salud a corto, medio o largo plazo.
- Por otro, porque el propio trabajo lleva aparejado un desgaste físico y/o psíquico que incrementa las posibilidades de desarrollar una patología o enfermedad, como por ejemplo la carga de trabajo, el estrés, la insatisfacción laboral, que pueden potenciar el riesgo de infarto, enfermedades cardiovasculares, etc.

2.7.1.2 Enfermedades profesionales

Según Rubio (2005) concepto de enfermedad profesional. *Se entenderá por enfermedad profesional la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado (...).*

Las condiciones ambientales y sociales de los sitios de trabajo, incluyendo sus factores de riesgo, pueden generar enfermedades ocupacionales. Así el proceso laboral, somete a los trabajadores a una serie de cargas y exigencias, llamadas factores de riesgo, los que pueden llegar a afectar la salud del trabajador, cuya expresión máxima son las enfermedades profesionales (Marín y Pico, 2004).

Dentro de las enfermedades profesionales se encuentra:

a) Enfermedades físicas

Este tipo de enfermedad se manifiesta cuando existen dependientes físicos que pueden causar afecciones a nivel fisiológico en las personas quienes se encuentren expuestos en su lugar de trabajo a agentes físicos dañinos como las vibraciones, el ruido, el sol, el frío, etc., entre las enfermedades físicas profesionales tenemos (OIT, 2010):

- Deterioro de la audición causada por ruido
- Enfermedades causadas por vibraciones (trastornos de músculos, tendones, huesos, articulaciones, vasos sanguíneos periféricos o nervios periféricos)
- Enfermedades causadas por aire comprimido o descomprimido
- Enfermedades causadas por radiaciones ionizantes
- Enfermedades causadas por radiaciones ópticas (ultravioleta, de luz visible, infrarroja), incluido el láser
- Enfermedades causadas por exposición a temperaturas extremas

b) Enfermedades químicas

Estas enfermedades son comúnmente producidas por agentes químicos tóxicos que afectan directamente al sistema respiratorio, la piel, al sistema nervioso y cáncer, entre las enfermedades químicas profesionales tenemos (OIT, 2010):

- Enfermedades causadas por berilio o sus compuestos
- Enfermedades causadas por cadmio o sus compuestos
- Enfermedades causadas por fósforo o sus compuestos
- Enfermedades causadas por cromo o sus compuestos
- Enfermedades causadas por manganeso o sus compuestos
- Enfermedades causadas por arsénico o sus compuestos
- Enfermedades causadas por mercurio o sus compuestos
- Enfermedades causadas por plomo o sus compuestos
- Enfermedades causadas por flúor o sus compuestos
- Enfermedades causadas por disulfuro de carbono
- Enfermedades causadas por los derivados halogenados de los hidrocarburos alifáticos o aromáticos

- Enfermedades causadas por benceno o sus homólogos
- Enfermedades causadas por los derivados nitrados y amínicos del benceno o de sus homólogos
- Enfermedades causadas por nitroglicerina u otros ésteres del ácido nítrico
- Enfermedades causadas por alcoholes, glicoles o cetonas
- Enfermedades causadas por sustancias asfixiantes como monóxido de carbono, sulfuro de hidrógeno, cianuro de hidrógeno o sus derivados
- Enfermedades causadas por acrilonitrilo
- Enfermedades causadas por óxidos de nitrógeno
- Enfermedades causadas por vanadio o sus compuestos
- Enfermedades causadas por antimonio o sus compuestos
- Enfermedades causadas por hexano
- Enfermedades causadas por ácidos minerales
- Enfermedades causadas por agentes farmacéuticos
- Enfermedades causadas por níquel o sus compuestos
- Enfermedades causadas por talio o sus compuestos
- Enfermedades causadas por osmio o sus compuestos
- Enfermedades causadas por selenio o sus compuestos
- Enfermedades causadas por cobre o sus compuestos
- Enfermedades causadas por platino o sus compuestos
- Enfermedades causadas por estaño o sus compuestos
- Enfermedades causadas por zinc o sus compuestos
- Enfermedades causadas por fosgeno
- Enfermedades causadas por sustancias irritantes de la córnea como benzoquinona
- Enfermedades causadas por amoníaco
- Enfermedades causadas por isocianatos⁴
- Enfermedades causadas por plaguicidas
- Enfermedades causadas por óxidos de azufre
- Enfermedades causadas por disolventes orgánicos
- Enfermedades causadas por látex o productos que contienen látex
- Enfermedades causadas por cloro

c) Enfermedades biológicas

En las enfermedades biológicas podemos decir que son aquellas que se contagian por la existencia de un virus, parásitos, o enfermedades infecciosas, entre las enfermedades biológicas profesionales tenemos (OIT, 2010):

- Brucelosis
- Virus de la hepatitis
- Virus de la inmunodeficiencia humana (VIH)
- Tétanos
- Tuberculosis
- Síndromes tóxicos o inflamatorios asociados con contaminantes bacterianos o fúngicos
- Ántrax
- Leptospirosis

d) Enfermedades psicossomáticas o psicossociales

Según Boada y Ficapal (2012). El estrés, el estrés laboral y el burnout llevan aparejados un conjunto de reacciones negativas que han sido denominadas de forma diversa en términos como trastornos psicofisiológicos, trastornos de somatización, trastornos somatoformes y manifestaciones psicossomáticas.

Para Fernández (2010) entre los signos que indican la existencia de problemas psicossociológicos tenemos:

- Disminución de la calidad en el producto o servicio ofrecido
- Falta de cooperación entre compañeros
- Aumento en las peticiones de cambio de puestos de trabajo
- Rotación del personal
- Necesidades de una mayor supervisión del personal
- Empeoramiento de las relaciones humanas
- Aumento del absentismo

Según Fernández (2010) las enfermedades psicosociales tienen costes para la empresa y se subdividen en:

- **Costes directos:**
 - Tratamiento de las enfermedades
 - Absentismo
 - Incapacidad permanente
 - Accidentes de trabajo

- **Costes indirectos u ocultos:**
 - Quiebra de las relaciones humanas
 - Descenso de la productividad y de la calidad
 - Reducción de la creatividad
 - Disminución del rendimiento debido a la rotación de puestos de trabajo
 - Aparecen condiciones favorables para generar accidentes e incidentes (no existen daños personales pero si materiales)

2.7.1.3 El estrés laboral

El estrés se puede definir como un proceso de relación entre el sujeto y su entorno, y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal (Fuertes, 2004).

El estrés, la depresión y la ansiedad son motivo frecuente de bajas de más de 14 días de duración en sectores como la Administración Pública, la sanidad o la educación. Los expertos señalan que en los últimos 15 años se han incrementado notablemente los riesgos de tipo psicosocial en el trabajo (Fernández, 2010).

a) Causas generales del estrés

Diversas son las causas capaces de generar y producir el estrés. Entre ellas están (Fuertes, 2004):

- El exceso de trabajo

- Trabajo a ritmo elevado
- El aburrimiento y la monotonía
- No saber el trabajo que hay que realizar
- Trabajos por turnos
- Falta de preparación
- Roles diversos
- Sobrecarga tecnológica
- Jefes incompetentes
- Pugna por el poder

b) Síntomas del estrés

El estrés cuando traspasa determinados límites puede dar lugar a síntomas muy variados que van desde alteraciones fundamentalmente somáticas, hasta cuadros psiquiátricos más o menos graves. Dentro de ellos están: dolores diversos de localización cambiante y rebeldes a los tratamientos convencionales, insuficiencia coronaria que puede ocasionar cuadros isquémicos severos si se asocia a otros factores de riesgo como hipercolesterolemia, tabaquismo, obesidad, sedentarismo, etc (Fuertes, 2004).

2.7.1.4 El síndrome de burnout

En 1974, un médico psiquiatra llamado Herbert Freuden-berger que trabajaba como asistente voluntario en la Free Clinic de Nueva York para toxicómanos, al igual que otros voluntarios jóvenes e idealistas, observó que al cabo de un periodo más o menos largo, entre uno y tres años, la mayoría sufría una progresiva pérdida de energía, desmotivación, falta de todo interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión (Carlin & Garces, 2010).

Según Bosqued (2008), poco tiempo más tarde, la psicóloga social Cristina Maslach fue quien, “oficializó el término de burnout, exponiéndolo públicamente en el Congreso

Anual de la APA (Asociación Americana de Psicología) de 1976 y consiguiendo de esta manera captar para el síndrome la atención de los medios académicos.”

Para Carlin (2014). “(...) el burnout se ha definido como un síndrome psicosocial que incluye el agotamiento físico y emocional (...)”. El Síndrome de burnout es una enfermedad psicológica que incluye un agotamiento emocional que puede afectar a las personas.

Para López y Expósito (2016) el burnout se define como un estado de agotamiento y desgaste laboral que afecta principalmente a los profesionales de servicios y asistencia a los demás, sobre todo profesional de la enseñanza y personal sanitario.

El burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que podríamos definir como la respuesta que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción (Bosqued, 2008).

El síndrome de burnout aparece cuando fracasan los mecanismos compensatorios de adaptación ante situaciones laborales con un estrés sostenido. Se observa con mayor frecuencia en trabajos con un desajuste entre las demandas y los recursos, y especialmente en personas con unas expectativas idealistas que encuentran una realidad frustrante (López y Expósito, 2016).

a) Síntomas de burnout

Según Fuertes (2004) el burnout aparece en profesiones vocacionales donde hay una alta implicación entre el sujeto que presta el trabajo y el sujeto receptor del mismo.

Los componentes principales del burnout son el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal o logro. Este síndrome de desgaste profesional puede afectar a la salud física y mental, así como las relaciones sociales de quienes lo padecen. Se ha observado en los afectados un cierto cansancio físico y emocional, tensión, ansiedad y limitación en las relaciones personales en el ámbito

laboral con una disminución de la eficacia y la eficiencia, absentismo y mengua de la calidad asistencial (López y Expósito, 2016).

Tres son los síntomas distintivos que presentan los profesionales a los que coloquialmente les denominamos como “quemados”. Estos síntomas son (Fuertes, 2004):

- **Agotamiento emocional** este primer síntoma se caracteriza por una pérdida de energía y vitalidad. La persona presenta una fatiga física que va aumentando progresivamente. Poco a poco también percibe un agotamiento físico y psíquico con severas dificultades para concentrarse, retener conceptos, pensar con agilidad, etc. En este primer estadio los síntomas tienen mucha semejanza con la depresión, pero va a ser el paso para las otras fases lo que aclara el diagnóstico.
- **Despersonalización** este segundo síntoma puede prestarse a confusión con otro síntoma de corte psicótico con el que no tiene nada que ver. El concepto de despersonalización del Burnout se puede definir como una actitud negativa hacia los beneficiarios del trabajo, apareciendo un distanciamiento emocional progresivo, así como una intensa irritabilidad y rechazo hacia aquellos sujetos que son el objeto fundamental de nuestro trabajo.
- **Baja realización personal** este tercer y último síntoma del burnout debe entenderse como los sentimientos de incapacidad y también de frustración que el profesional quemado llega a tener viendo imposible conseguir sus logros o expectativas. Su autoestima disminuye notablemente y cierra de esta forma un ciclo que acaba con una mayor ineficiencia laboral y que se puede resumir con la siguiente frase: “total, si haga lo que haga va a dar igual”.

b) Variables relacionadas con el riesgo de burnout

Entre las variables relacionadas con el riesgo de padecer burnout están las siguientes (Fuertes, 2004):

- **Edad** cuantos más años tiene el profesional, normalmente tiene también más seguridad en su quehacer laboral ya que conoce mejor el “oficio” y por lo tanto sería un factor preventivo de burnout. Pero también a mayor edad un mayor

desgaste que podría ser considerado como un factor negativo en cuanto al burnout.

- **Sexo** en cuanto al sexo con las mujeres las que parecen ser más resistentes a “quemarse”, pero dada la acumulación de tareas que suelen tener (profesional, madre, esposa, ama de casa, etc), el riesgo de Burnout puede aumentar si no se tiene en cuenta estas peculiaridades
- **Personalidad** otro punto clave que puede facilitar o disminuir el riesgo a padecer burnout en la personalidad o forma de ser. En este sentido son más vulnerables aquellos cuya personalidad tiene acusados rasgos de psicorrigidez, inmadurez, inseguridad, inestabilidad emocional, y necesidad de estimación ajena.
- **Entrenamiento**, por último, otro aspecto de capital importancia es el entrenamiento. Es decir, los menos habilitados profesionalmente, los menos preparados son los más vulnerables a padecer un síndrome de burnout. Una vez más hay que insistir que este tipo de situación aparece sobre todo en aquellos profesionales cuya cualificación profesional es mediocre. Cuando el profesional está bien cualificado podrá estar sobrecargado y habrá que tratar de evitarlo, pero será más difícil que llegue a “quemarse”.

c) Profesiones que más afecta con mayor frecuencia el síndrome de burnout.

Si bien en principio el burnout puede afectar a cualquier grupo ocupacional, lo cierto es que hay profesiones más dispuestas a experimentarlo. Éste es el caso de las llamadas profesiones de ayuda, es decir, aquella que exigen estar constantemente en contacto directo con otras personas con las que hay que comprometerse emocionalmente, que exigen entrega, implicación, idealismo y a servicio a los demás: personal sanitario, docentes, trabajadores sociales... (Bosqued, 2008).

d) Prevención del Síndrome de Burnout

Según González (2015). La prevención en salud laboral puede definirse como el grupo de actividades necesarias para impedir la aparición de alguna enfermedad relacionada con el trabajo.

Se puede hacer mucho por su salud y construir un escudo que los proteja de la experiencia desagradable del burnout, siempre que logre establecer como un hábito el ejercicio físico constante, la buena alimentación, las actitudes positivas, la relajación periódica, y el desarrollo de una importante resiliencia (González, 2015).

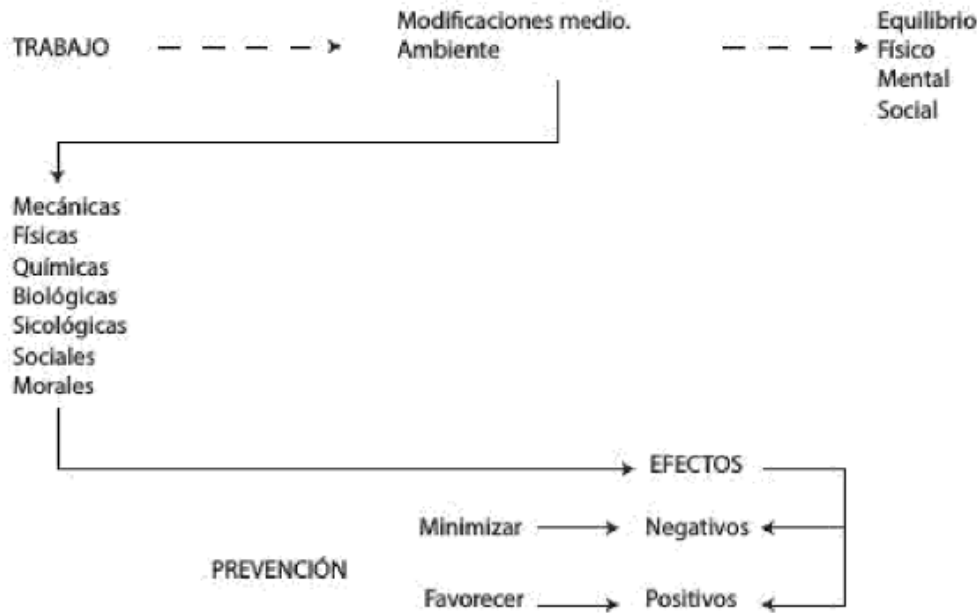


Figura 4 Prevención de las enfermedades laborales
Fuente: Robledo (2016).

e) Tratamiento

Como el burnout no es un estado sino un proceso vivo, aquello que previene a su aparición equivale en buena medida a su tratamiento; esto sugiere que puede disminuir por el cuidado personal o por diversos cambios de los eventos externos. El síndrome se hace patente es una disminución de la competencia para desempeñarse en el lugar de trabajo y se manifiesta en problemas de relación, psicossomáticos y actitudes presentistas (González, 2015).

Es importante que se generen círculos de apoyo entre compañeros para conocer los cambios que se presentan en su entorno. Así mismo, la organización debe generar espacios de atención para que el personal participe en evaluaciones periódicas de sus riesgos psicolaborales (González, 2015).

f) Psicoterapia individual

De acuerdo con González (2015) de manera específica se sugieren tres técnicas para la psicoterapia individual: la vacuna contra el estrés, la terapia racional emotiva y la desensibilización sistemática, las cuales se detalla a continuación:

- **Vacuna contra el estrés:** esta técnica se puede utilizar incluso en el desempleo, aunque es más recomendable, cuando el trabajador aún sigue productivo. Debe ser aplicada con un psicólogo o un terapeuta profesional y nunca por una persona sin la debida preparación. Como todo proceso psicoterapéutico requiere de un espacio privado y un encuadre; la técnica consiste en simular situaciones normales de trabajo, para que la persona experimente en un medio controlado los escenarios negativos que le llevaron a ese estado de deterioro. Al hacerlo se analizan sus reacciones, sus ideas y sus actitudes ante el mundo; de esta manera se le prepara para tener conductas más constructivas, y energizadas.
- **Terapia racional emotivo-conductual:** esta técnica fue propuesta por Ellis y Dryden (1997), con la cual es posible condicionar a la persona para que piense de forma crítica y objetiva ante el entorno, donde haya un cuidado de la producción de los pensamientos irracionales y subjetivos. Parte de la idea que las distorsiones emotivas no provienen de las situaciones ambientales, sino de la interpretación que hacen las personas. El objetivo de esta terapia es que las personas cambien sus pensamientos irracionales a través del modelo A-B-C-D-E, que consiste en:
 - A. Situación activadora:** ejemplo el maestro escucha de manera reiterada alumnos que hablan en voz baja en un rincón aula.
 - B. Interpretación de la situación:** el maestro interpreta que su clase es aburrida o que no infunde suficiente respeto
 - C. Emoción negativa:** el maestro siente enojo o menos valoración
 - D. Discusión de la validez de la interpretación:** el maestro, por ejemplo, reinterpretar que el grupo está inquieto porque tiene un examen con otro maestro.
 - E. Cambio emocional:** ante más opciones disponibles en la mente del maestro, éste no se molesta, lo que le permite abrir la pauta a emociones más constructivas y relajantes. El procedimiento debe repetirse un número de veces suficientes para abarcar todos los pensamientos

irracionales o distorsionados y así obtener el beneficio de vivir mejores emociones,

- **Desensibilización sistemática:** esta técnica se debe usar cuando la persona ya no asiste a la institución porque el burnout lo llevo a un abandono provisional, el objetivo es dotarlo de herramientas para que regrese de nuevo al trabajo. Este método psicoterapéutico pretende aproximar con lentitud a la persona afectada a aquellas situaciones que le causaron desagrado, inquietud y furor. La meta es que la persona pueda producir respuestas normales en un ambiente controlado ante las situaciones que los estresan.

2.7.2 Descripción conceptual de la variable dependiente

Una variable dependiente es la que refleja los resultados de un estudio de investigación. Por ejemplo si medimos la diferencia entre dos grupos de adultos en cuanto a qué tan bien pueden recordar una serie de 10 dígitos individuales después de un periodo de 5 horas, el número de dígitos recordados es la variable dependiente. Podemos pensar en las variables dependientes como los resultados que podrían depender del tratamiento experimental o de lo que el investigador modifica o manipula (Salkind, 1999).

Según Robbins (2004) la Variable dependiente es una respuesta afectada por una variable independiente. En términos de la hipótesis, es la variable que le interesa explicar al investigador.

En un estudio experimental la variable dependiente es la característica que se investiga y que siempre debe ser evaluada, mientras que la variable independiente es la característica que se puede medir y que puede ser la causa de la variable dependiente (Avila, 1999).

2.7.2.1 Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional forma parte de la gestión del talento humano, siendo ésta la forma como la organización libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y el potencial de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente tanto de éste como de la organización (Veras y Cuello, 2006).

Según Atehortúa, Bustamante y Valencia (2008) este proceso es de alta importancia en el marco de un sistema de gestión integral, por cuanto es el talento humano donde descansa buena parte del éxito o el fracaso de una entidad.

De acuerdo con Veras y Cuello (2006) como todo proceso, la gestión humana es dinámica, interactiva e integral, de manera que permite tanto a la organización como a sus colaboradores crecer juntos y desarrollar al máximo sus potencialidades.

La administración del talento humano es la utilización de las personas como recursos para lograr los objetivos organizacionales. Como consecuencia, los gerentes de cada nivel deben participar en la ARH. Básicamente, todos los gerentes logran hacer algo a través de los esfuerzos de otros; esto requiere de una ARH eficaz (Mondy y Noe, 2005).

Las organizaciones son diferentes entre sí, se plantean distintos objetivos estratégico y valores; por ende, las personas que conforman cada organización poseen características específicas que las diferencian entre sí. Esto no es absoluto; de lo contrario las personas no podrían –por ejemplo- cambiar de empleo. De todos modos, cuando una persona cambia de trabajo, usualmente requiere de un periodo de adaptación a la nueva organización (Alles, 2010).

Según Alonso, Ocegueda y Castro. (2006) la razón de que existen organizaciones es que ciertas metas solo puede alcanzarse mediante la acción concertada o la coordinación de esfuerzos de algunos grupos. De esta manera, metas y objetivos pueden lograrse con mayor eficacia

Cada vez hay un mayor acuerdo sobre los componentes o temas que constituyen la materia del comportamiento organizacional. Aunque todavía se debate la importancia relativa de cada uno, parece haber un consenso general de que el CO abarca los temas centrales de motivación, comportamiento, y autoridad del líder, comunicación con los demás, estructura y procesos de los grupos, aprendizaje, desarrollo y percepción de las actitudes, procesos de cambios, conflicto, diseño del trabajo y estrés en el trabajo (Robbins, 2004).

Según Robbins (2004) el comportamiento organizacional es un campo de estudio en el que se investiga el impacto de los individuos, grupos o estructuras que tienen en la

conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones.

El comportamiento organizacional, se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de la organización. Como el comportamiento organizacional se interesa particularmente en las situaciones que atañen al empleo, no es de sorprender que se destaque el comportamiento en lo que se refiere al trabajo, puestos, ausentismo, rotación, productividad, desempeño humano y administración (Robbins, 2004).

Al examinar la propia vida, se llega a la conclusión de que las organizaciones invaden a la sociedad y en consecuencia, la existencia diaria; es decir, casi todo el mundo se desenvuelve en diferentes organizaciones, como la familia, la escuela, la universidad, la oficina, la iglesia, los clubes, etc. Así pues, las organizaciones influyen en múltiples aspectos de la sociedad, tomando muy diversas formas y representando distintos sistemas de valor dentro del complejo social al que se pertenece (Alonso, Ocegueda y Castro, 2006).

2.7.2.2 Cultura organizacional

Para Gámez (2000) el concepto de cultura es nuevo en cuanto a su aplicación a la gestión empresarial. Es una nueva óptica que permite a la gerencia comprender y mejorar las organizaciones.

La cultura organizacional es el alma de una organización está constituida por valores, principios, que lo diferencian de las demás. (...) el contenido de la cultura, la formación social que la delimita, los mecanismos psicosociales que la configuran, la mantiene y, en su caso, permiten transformarla, los objetivos o resultados que dicha cultura contribuye a conseguir y, finalmente, su dimensión histórica, especialmente reflejada en su transmisión intergeneracional tradición (Fernández y Sánchez, 1997).

Para Dávila y Martínez (1999). “(...) la teoría de la organización ha pretendido constituirse como un planteamiento universal, aplicable a todo tipo de sociedades. Esta universalidad se encuentra apoyada precisamente por el marco de referencia que ha sido utilizado tradicionalmente: la organización misma”.

Según Amorós (2007) una cultura organizacional surge cuando los integrantes comparten conocimientos y suposiciones conforme descubren y desarrollan formas de hacer frente a los aspectos de adaptación externa e integración interna.

a) Características de la cultura organizacional

De acuerdo con Amorós (2007) la investigación actual sugiere que hay siete características primarias, que, en resumen, captan la esencia de la cultura de una organización:

- Innovación y toma de riesgos
- Atención al detalle
- Orientación a los resultados
- Orientación hacia las personas
- Orientación al equipo
- Energía
- Estabilidad

b) Valores organizacionales

Para Maxwell (2008) “los valores organizacionales influyen y guían el comportamiento del equipo del mismo modo en que los valores personales influyen y guían el comportamiento de un individuo”. Los valores de una organización son muy importantes; manejarlos a diario por parte de los empleados fortalecerá los equipos de trabajo, de esta manera la organización mantiene una buena cultura organizacional.

Según Amorós (2007) una posibilidad para las empresas globales es que una cultura organizacional que se adapte a una sociedad no sea posible traspasarla con facilidad a otras:

- 1. Jerarquía:** la mayor parte de las organizaciones muestran una estructura burocrática son el poder en la cima. Los empleados por debajo de los niveles superiores poseen poca autoridad

2. **Formalidad:** a pesar de la necesidad de distancia y formalidad los empleados valoran las condiciones de trabajo en que los supervisores sean comprensivos. Admiran a los jefes que los tratan de forma calidad pero digna.
3. **Reglas y preceptos:** es más probable que se obedezca a los gerentes que a una regla. Sin un vínculo emocional fuerte entre las personas se presenta la tendencia a no tomar en consideración las reglas.

c) **Clima organizacional**

Según Uribe (2015) menciona. “(...) el clima organizacional es un conjunto de características que describen a una organización, las cuales a) distinguen a una organización de otra, b) tienen una estabilidad relativa en el tiempo y, c) influyen en la conducta de los trabajadores”. El clima organizacional se refiere al ambiente laboral que se genera dentro de una organización, los comportamientos asociados a las actitudes que poseen los individuos al interactuar en los grupos dentro de su lugar de trabajo.

El clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas. En los últimos años se ha constituido en objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que hacen esfuerzos por identificarlos, tomando como referencia para su medición las técnicas el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores externos y/o internos del área de gestión humana y/o desarrollo organizacional de cada empresa (Méndez, 2006).

2.7.2.3 El clima laboral en las empresas

El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el clima laboral es un indicador fundamental de la vida en la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de los líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza... sin agotar ni muchísimo menos la larga lista de factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral (Gan y Triginé, 2006).

Su significado adaptado a las organizaciones tiene connotaciones similares al clima ambiental, pero integra un conjunto de características objetivas y subjetivas que se dan en una organización, perdurables en el tiempo e identificables, que la configuran y distinguen de otras organizaciones, lo que permite explicar aspectos cruciales del día a día que vivencian sus colectivos profesionales y personas individuales (Berbel y Gan, 2011).

a) Dimensiones del clima laboral

Según Bordas (2016) como dimensiones principales del clima laboral propone las siguientes:

- **Autonomía:** el grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
- **Cooperación y apoyo:** grado en que los miembros de la organización perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización
- **Reconocimiento:** el grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización.
- **Organización y estructura:** grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes sin excesivas restricciones organizacionales o formulismos burocráticos.
- **Innovación:** grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.
- **Transparencia y equidad:** grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.

- **Motivación:** grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada.
- **Liderazgo:** modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y también a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de empleados.

b) Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables sobre la base del cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo. Tiene una fuerte relación con su propio medio cultural y social y con la forma en que su entorno percibe el trabajo (Alles, 2010).

Tanto la satisfacción laboral, como motivación y clima organizacional, tienen efectos en la productividad. La motivación es un interés que promueve la acción, la satisfacción es una consecuencia afectiva de complacencia o desagrado, y el clima es un modo colectivo de percibir la realidad (Berbel y Gan, 2011).

c) Desempeño laboral

Para Lusthaus (2002) el análisis del desempeño de una organización es un paso crucial en el proceso de evaluación organizacional.

d) Rendimiento laboral

El rendimiento laboral como su nombre lo dice se refiere a como el individuo se desenvuelve dentro de su lugar de trabajo y como logra cumplir los objetivos de una manera eficiente; el rendimiento laboral incidirá mucho en la productividad de las organizaciones y la satisfacción personal que tenga el empleado al sentirse motivado dentro de su trabajo. Costa (2005) menciona. “(...) en general pese a que si existen diferencias notables entre los trabajadores en su rendimiento laboral debido a las diferencias de aptitud, los procesos de educación reglada incrementan, sin que quepa abrigar grandes dudas, ciertamente, la productividad laboral”.

Unos autores establecen que, el aumento o disminución del rendimiento de un individuo está condicionado al grado de satisfacción que pueda tener éste dentro de la organización. Por lo tanto, la satisfacción es considerada como la causa del rendimiento del trabajador (a mayor satisfacción, mayor rendimiento) (González. 2006).

2.7.2.4 Productividad

Es la relación que existe entre la producción y el uso inteligente de los recursos humanos, materiales y financieros, de tal manera que (Rodríguez, 1993):

- Se logren objetivos institucionales
- Se mejore la calidad de los productos y servicios a cliente
- Se fomente el desarrollo de los trabajadores
- Se contribuya con beneficios económicos, ecológicos y morales de la colectividad.

Para Bertrand y Prabhakar (1989) los economistas definen a la productividad como la relación entre las salidas de un proceso de producción con los insumos dedicados a tal proceso.

a) Sistema integral de medición de productividad sus componentes

Siendo la productividad en su definición básica una relación entre insumo y producto, se tiene que guardar particular cuidado que los universos a que se refieren el nominador y el denominador sean los mismos para no perder la congruencia y la pertenencia en el análisis, evitando así que se tomen decisiones equívocas. Por otra parte, existe la inquietud en las empresas de ligar todo en un solo sistema para no ‘perderse’. (Mertens, 1999).

Según Mertens (1999), el sistema de medición que aquí se propone parte de tres ámbitos nucleares en la gestión de la productividad en la empresa: el económico financiero; el de la gestión del proceso productivo y, el de la gestión del recurso humano.

b) Sistema de medición de la productividad económica y financiera

El sistema de medición económica financiera propuesta establece y explica la interrelación compleja entre los indicadores de costos, eficiencia física y rentabilidad, basándose en razones típicas utilizadas en la administración de empresas, explicitando la conexión jerárquica que se da entre cada una de ellas, lo que permite identificar fortalezas y debilidades de la empresa y que lo hace distinguir de una administración convencional (Mertnes, 1999).

Para Mertens, 1999, una de las ventajas del sistema es su ordenamiento estructural de los indicadores de productividad que no solo va de lo general a lo particular, sino que señala también si la mejora en un indicador afecta o no a otros y en qué grado.

c) Sistema de medición de productividad del proceso

A diferencia de los indicadores económicos y financieros, los del proceso reflejan la trayectoria de la estrategia de innovación de la organización. Estos indicadores van cambiando en el tiempo, en la medida que las innovaciones avanzan, los mercados cambian y la creación de la ventaja competitiva adquiere otros significados. A esto se debe agregar que los indicadores adquieren formas diferenciadas de acuerdo a los tipos de proceso, así como las culturas organizacionales prevalecientes (Mertnes, 1999).

La productividad del proceso se conceptualiza en la propuesta como la relación entre el producto en sus variadas expresiones por un lado y por el otro, los tiempos del flujo productivo. Estas relaciones complementan la expresión tradicional de cantidad de producto por factor productivo (capital o trabajo). Indicadores típicos en este sentido son: el tiempo y la calidad de entrega del proveedor; el tiempo requerido para cambiar la instalación del equipo; el tiempo muerto del equipo por cambio de modelo; el tiempo que el producto se encuentra en proceso; producción retrabajada; entrega a tiempo y grado de satisfacción del cliente; la rotación del inventario sobre ventas; para mencionar algunos (Mertnes, 1999).

d) Sistema de medición de productividad del recurso humano

Es en este nivel del sistema integral de medición y mejoramiento de productividad, donde participa y comunica de manera más directa el personal operativo, siendo los trabajadores los actores principales del diseño y la manutención del sistema de medición propuesta. El proceso participativo de medición y seguimiento a los indicadores de productividad, debe generar el ambiente en el que el personal se compromete socialmente para adquirir nuevas competencias, a la vez que el propio proceso de medición y evaluación de los resultados, delimita el horizonte de la amplitud y la profundidad de las nuevas competencias requeridas. (Mertnes, 1999).

2.7.2.5 Productividad laboral

En términos generales, la productividad es la medida de cuán eficiente ha sido el uso de los recursos, la definición básica de la productividad laboral es el producto o el valor añadido dividido por la cantidad de trabajo que se utilizó para generar el producto. Se puede definir como producto por hora trabajada, o como producto anual por persona empleada, la productividad laboral es más específica que la productividad de todos los factores de producción, que abarca no sólo el trabajo básico, sino también aspectos tales como la calidad de la gestión, el progreso técnico, el sistema de gobierno y los efectos de las enfermedades y criminalidad” (Cecchini y Uthoff, 2008).

a) El factor humano como elemento clave en la productividad

Si una organización desea que el personal desempeñe un trabajo con altos niveles de calidad y se incremente considerablemente la productividad, es imprescindible que aprenda a administrar, además de gentes, mentes, es decir, gestionar exitosamente la inteligencia emocional; ya que ella influye grandemente en la productividad. En otras palabras, tenemos que conducir a nuestro personal siguiendo siempre las normas establecidas por la empresa, entre las que incluyen las de seguridad y salud laboral, motivarlos y sobre todo enseñarlos como hacer las cosas de una forma óptima. (Fernández, 2010).

Según Fernández (2010) difícilmente podremos incrementar la productividad del personal si no están satisfechas adecuadamente:

- Las necesidades intrínsecas individuales, lo cual exige un mejor conocimiento de sus más cercanos colaboradores así como un buen programa de capacitación y desarrollo adecuado y sus posibilidades de promoción.
- Los elementos motivacionales no satisfactorios como es el elemento económico.

b) La productividad bajo la corriente de los factores humanos

El factor humano está presente en todos los momentos del hecho productivo, ya que se requiere de la participación de las personas y de una permanente relación social laboral entre ellas. La productividad es un concepto de naturaleza multidimensional en la que influyen ciertas características y comportamientos del individuo, dicha influencia implica procesos psicológicos y psicosociales complejos de cuantificar que constituyen los factores humanos (Cequea y Núñez, 2011).

Al referirnos a las personas lo haremos no cómo recursos o medios, sino como factor humano, ya que es a partir de las acciones de las personas que tiene lugar el manejo de recursos, el hecho productivo y la obtención de resultados. En resumen, es el factor humano quien le da sentido a la función empresarial (Cequea, Rodríguez y Núñez, 2011).

Para algunos autores, la productividad se concentra en la medición de indicadores, cuya variación en el tiempo evidencia el comportamiento de la empresa y el estímulo en el proceso de toma de decisiones, pero para otros la medición es menos importante y recomiendan dedicar los esfuerzos en la motivación y participación de los trabajadores. Consideran que, si se logra que cada persona actúe más productivamente, el resultado global se traduce necesariamente en una empresa más productiva (Rincón, 2001).

Según Cequea y Núñez (2011) esta influencia de los factores humanos sobre la productividad es intangible y de difícil medición, por lo cual se requieren técnicas no convencionales que permitan obtener medidas de esas relaciones. De esta manera los procesos que se manifiestan en la organización y que inciden en la actuación de las personas como individuos y le generan mayor o menor bienestar, son catalogados como psicológicos, dentro de los cuales se encuentran: la satisfacción, la motivación, el compromiso, la participación, entre otros.

c) Productividad como indicador

Para Barrios (2014) Matemáticamente el indicador, “productividad”, se expresa de la siguiente manera: *Productividad = Productos obtenidos/Unidades de factor utilizadas en la producción.*

Sin embargo, Cequea y Rodríguez (2012) mencionan que la productividad definida como constructo podría ser enunciada como el resultado de la articulación armónica entre la tecnología, la organización y el talento humano, combinando en forma óptima o equilibrada los recursos para la obtención de los objetivos.

La productividad no sólo depende del uso de la tecnología y de los recursos por parte de la organización, sino de las habilidades y destrezas de los individuos y de su motivación; es decir, su talento para desempeñar el trabajo, así como también del ambiente de trabajo presente en la organización (clima laboral, calidad de vida, cultura, liderazgo, entre otros). Estas afirmaciones permiten asegurar que las organizaciones pueden mejorar los indicadores de productividad de sus productos o servicios a través de las personas que trabajan o conforman la organización (Cequea y Rodríguez, 2012)

d) Dimensiones de la productividad del factor humano

Para Cequea, Rodríguez y Núñez (2011), en las organizaciones los recursos son administrados por las personas, quienes se esfuerzan para producir bienes y servicios en forma eficiente, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización se origina en las personas.

De ésta manera Cequea y Rodríguez (2012) mencionan que numerosos autores han coincidido en señalar la naturaleza multidimensional de la productividad y la conveniencia de utilizar métodos diferentes a los tradicionales, que utilizan medidas objetivas o indicadores, por métodos de medición subjetivos basados en las percepciones de las personas involucradas en el proceso.

Para Cequea, Rodríguez y Núñez (2011) señalan que algunos autores sugieren la necesidad de evolucionar hacia escalas multidimensionales, utilizando métodos diferentes a los tradicionales, que utilizan medidas objetivas o indicadores, por métodos

de medición subjetivos basados en las percepciones de las personas involucradas en el proceso.

Tabla 1 Dimensiones de la productividad del factor humano

Dimensión	Definición
Motivación	Energía o esfuerzo empeñado por el individuo para alcanzar los resultados de la organización
Satisfacción Laboral	Actitud del individuo ante la satisfacción de sus necesidades y expectativas, y su interacción con los factores motivacionales del ambiente laboral en que se desenvuelve
Competencias	Características intrínsecas de las personas o conjunto de aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos (comportamientos observables) responsables de producir un rendimiento eficiente en el trabajo y en consecuencia alcanzar los objetivos de la organización
Participación	Se manifiesta cuando el individuo decide incorporar su conocimiento en la toma de decisiones y la organización establece los espacios para su concreción. La forma de participación y el contexto determinan el alcance del efecto positivo sobre el rendimiento y la productividad
Trabajo en equipo y cohesión	Conjunto de fuerzas que llevan a los individuos a permanecer unidos, satisfacer las necesidades afectivas de los miembros y trabajar por un bien común
Manejo de Conflictos	Proceso que se manifiesta cuando un individuo o grupo percibe diferencias o divergencias entre sus intereses individuales o grupales y los intereses de otros individuos o grupos, relacionadas con las tareas o con las relaciones socioafectivas. La negociación es fundamental como dinámica para manejar el conflicto
Cultura Organizacional	Fenómeno de dimensión psicosocial presente en la organización, producto de un conjunto de creencias y valores compartidos, determinada por el marco estratégico de la organización (misión, visión, valores, políticas y estrategia) y su estructura. Incide en los individuos y en los grupos, y está directamente relacionada con los resultados de la organización
Liderazgo	Fenómeno de dimensiones psicosociales que incide sobre los individuos y los grupos. Está determinado por la cultura de la organización e incide directamente en sus resultados
Formación y Desarrollo	Proceso de la organización para mejorar e incrementar las competencias de los individuos y dotarlos de las capacidades requeridas para el desarrollo de sus funciones

Clima Organizacional	Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, aspectos estructurales de la organización, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. Está determinada por la cultura organizacional y tiene incidencia en el desempeño de las personas y en los resultados de la organización.
----------------------	---

Fuente: Cequea, Rodríguez y Núñez (2011).

e) Relación teórica entre productividad y síndrome de burnout

Los autores Helbig y Rohmert (2001) mencionan que la fatiga puede describirse como un estado que se caracteriza por una sensación de cansancio combinada con una reducción o una variación no deseada en el rendimiento de la actividad

Por su parte, Sauter, Hurrell, Murphy y Levi (2001) señalan que la repercusión de este problema en términos de pérdida de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida es sin duda enorme, aunque difícil de estimar de manera fiable.

Tabla 2 Relación desgaste laboral - productividad

Autor(es)	Aporte
Albadejo(2004), Helbig y Rohmert (2001)	Sensación de cansancio con reducción o variación no deseada del rendimiento.
Balseiro (2010), Ortega y López (2008), Sauter et al. (2001)	La fatiga produce ausentismo, disminución de la productividad y deterioro de la calidad de vida.
Cequea y Núñez (2011)	La productividad se ve afectada por características y comportamientos del individuo. Dicha influencia implica procesos psicológicos y psicosociales.
OIT (2002)	La productividad refiere una disposición mental que busca el mejoramiento continuo, con firme creencia en el progreso de la humanidad. El agotamiento es un problema de salud física y mental en el medio de trabajo y el SQT es el efecto crónico del estrés.
Marx (1965)	Relaciona la fuerza de trabajo de la persona o trabajo vivo (TV) con los medios de producción como trabajo pretérito (TP); donde ambos constituyen el trabajo socialmente necesario (TSN), cuya reducción por unidad producida significa aumento de productividad.

Fuente: Barrios (2014).

2.8 Hipótesis

Para Bernal (2010) afirma. “(...) un aspecto importante en el proceso de investigación científica tiene que ver con la hipótesis, debido a que éstas son el medio

por el cual se responde a la formulación del problema de investigación y se operacionalizan los objetivos”. Lo que ayudará a llegar al objetivo de estudio.

Según Zorrilla et al (2000) indican que. “Se ha dicho que la investigación científica se inicia con el planteamiento de un problema. Paralelo a ello, se ofrece una solución tentativa a problema, en forma de proposición. La respuesta a un problema propuesto es una hipótesis”. La hipótesis supondrá que el problema se ha dado por este motivo se lo conoce como un supuesto dentro de la investigación.

Las hipótesis las construimos tanto en la vida diaria como en el proceso científico de la investigación. Todo el tiempo se plantean soluciones tentativas a los problemas que se presentan. Sin embargo, las conjeturas que se establecen cuando se actúa de forma científica, son creaciones mentales construidas conscientemente. Es decir, no surgen de la espontaneidad sino que se formulan de acuerdo a criterios que les permitan ser útiles para el proceso de la investigación científica (Zorrilla, Torres, Cervo y Bervian, 2000).

Como lo afirma Méndez, del Cid y Sandoval (2011) “La formulación de hipótesis supone diferencias en cuanto a la complejidad e implicaciones de su planteamiento cuando se realizan para las ciencias exactas, a diferencia de los planteamientos para las ciencias sociales como es el caso de las empresariales”. En esta investigación de índole social las hipótesis son casos que se dan en la realidad y en el día a día.

2.8.1 Hipótesis general

El síndrome de burnout influye significativamente en la productividad laboral en los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

2.8.2 Hipótesis específicas

- El síndrome de burnout afecta a los funcionarios en los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato.
- La productividad laboral está afectada en los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

- Una alternativa de solución permite la prevención de síndrome de burnout y aumenta la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

2.9 Señalamiento de variables

En investigación científica, variables son los distintos aspectos desde los cuales pueden ser analizadas las hipótesis. Todo problema admite varias posibilidades de solución, varias respuestas, cada una de las cuales implica un aspecto diferente, un punto de vista distinto, que constituye una variable (Leiva, 2002).

Los supuestos y las hipótesis consideran una relación entre dos elementos. A estos elementos se les llama variables. Las variables son los atributos que se miden en las hipótesis. Son factores que explican los resultados y determinan las diferencias entre éstos para poder establecer comparaciones. Son los elementos que se relacionan en una hipótesis (Lara, 2011).

A los factores que influyen en el problema de estudio se les conoce con el nombre de variables. A una variable se le define como un término que puede tomar valores diferenciados o variantes. Los valores se pueden diferenciar según sea el objeto o se les puede variar según sea la persona (Morán y Alvarado, 2010).

2.9.1 Variable dependiente

Productividad laboral como lo afirma Cecchini y Uthoff (2008). “La productividad laboral es el producto o el valor añadido dividido por la cantidad de trabajo que se utilizó para generar el producto. Se puede definir como producto por hora trabajada, o como producto anual por persona empleada”. Mientras Cequea y Núñez (2011) mencionan que esta influencia de los factores humanos sobre la productividad es intangible y de difícil medición, por lo cual se requieren técnicas no convencionales que permitan obtener medidas de esas relaciones.

2.9.2 Variable independiente

Síndrome de burnout. El burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que podríamos definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos

resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción (Bosqued, 2008).

2.10 El desempeño del Ministerio de Educación

El Ministerio de Educación es una institución pública conformada por 9 Coordinaciones Zonales de Educación las mismas que contienen Direcciones Distritales organizadas según la planificación geográfica emitida por la SENPLADES; en el presente caso se encuentra la Coordinación Zonal de Educación Zona 3, que abarca las provincias de Pastaza, Tungurahua, Cotopaxi y Chimborazo, y a su vez contiene 19 Direcciones Distritales, dentro de ellas se identifica la Dirección Distrital de Educación 18D01-Ambato 1 (Acuerdo Ministerial 020-12, 2012).

La estructura organizacional del Ministerio de Educación se encuentra alineada con la misión y políticas determinadas en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Organiza de Educación Intercultural (LOEI), su reglamento y más normativa educativa. Se sustenta en la filosofía y enfoque de gestión por procesos, usuarios, productos y/o servicios (Acuerdo Ministerial 020-12, 2012).

a) Misión

Garantizar el acceso y calidad de la educación inicial, básica y bachillerato a los y las habitantes del territorio nacional, mediante la formación integral y holística e inclusiva de niños, niñas jóvenes y adultos, tomando en cuenta la interculturalidad la plurinacionalidad, las lenguas ancestrales y género desde un enfoque de derechos y deberes para fortalecer el desarrollo social económico y cultural, el ejercicio de la ciudadanía y la unidad en la diversidad de la sociedad ecuatoriana (Acuerdo Ministerial 020-12, 2012).

b) Visión

El sistema nacional de educación, brindará una educación centrada en el ser humano, con calidad, calidez, integral, holística, crítica, participativa, democrática, inclusiva e

interactiva, con equidad de género basado en la sabiduría ancestral, plurinacionalidad, con identidad y pertinencia cultural que satisface las necesidades de aprendizaje individual y social, que contribuye a fortalecer la identidad cultural, la construcción de ciudadanía, y que articule los diferentes niveles y modalidades de los sistemas de educación (Acuerdo Ministerial 020-12, 2012).

c) Principios (Acuerdo Ministerial 020-12, 2012).

- Universalidad
- Educación para el cambio
- Libertad
- Interés superior de los niños, niñas y adolescentes
- Atención prioritaria
- Desarrollo de procesos
- Aprendizaje permanente
- Interaprendizaje y multiaprendizaje
- Educación en valores
- Enfoque de derechos
- Igualdad de género
- Educación para la democracia
- Participación ciudadana
- Motivación
- Evaluación
- Calidad y calidez
- Integralidad
- Laicismo
- Interculturalidad y plurinacionalidad
- Identidades culturales
- Plurilingüismo
- Pluralismo político e ideológico
- Articulación
- Obligatoriedad
- Gratuidad
- Acceso y permanencia

- Transparencia, exigibilidad y rendición de cuentas
- Escuelas saludables y seguras
- Convivencia armónica
- Pertinencia

d) Desconcentración

Transferencia de competencias de una entidad administrativa del nivel nacional a otra jerárquicamente dependiente (nivel regional, provincial o distrital), siendo la primera la que mantiene la rectoría y asegura su calidad y buen cumplimiento (Acuerdo Ministerial 020-12, 2012).

e) Descentralización

Comprende la transferencia de competencias, atribuciones, funciones responsabilidades y recursos desde el nivel de gobierno central hacia los niveles de gobierno autónomos descentralizados (subnacionales). El proceso de descentralización se sustenta en tres ámbitos: administrativo, político y fiscal. La Coordinación Zonal de Educación Zona 3, se encuentra a cargo de las 4 provincias centrales del Ecuador Tungurahua, Cotopaxi, Pastaza y Chimborazo de la siguiente manera (Acuerdo Ministerial 020-12, 2012):

- Provincia de Cotopaxi
 - Dirección Distrital 05D01-Latacunga-Educación
 - Dirección Distrital 05D02-La Maná-Educación
 - Dirección Distrital 05D03-Pangua-Educación
 - Dirección Distrital 05D04-Pujilí Saquisilí-Educación
 - Dirección Distrital 05D05-Sigchos-Educación
 - Dirección Distrital 05D06-Salcedo-Educación
- Provincia de Chimborazo:
 - Dirección Distrital 06D01-Riobamba Chambo-Educación
 - Dirección Distrital 06D02-Alausí Chunchi-Educación
 - Dirección Distrital 06D03-Cumandá Pallatanga-Educación
 - Dirección Distrital 06D04-Colta Guamote-Educación
 - Dirección Distrital 06D05-Guano Penipe-Educación
 - Dirección Distrital 06D02-Alausí Chunchi-Educación

- Provincia de Pastaza:
 - Dirección Distrital 16D01-Pastaza Mera Santa Clara-Educación
 - Dirección Distrital 16D02-Arajuno-Educación
- Provincia de Tungurahua:
 - Dirección Distrital 18D01-Ambato 1-Educación
 - Dirección Distrital 18D02-Ambato 2-Educación
 - Dirección Distrital 18D03-Baños de Agua Santa-Educación
 - Dirección Distrital 18D04-Pelileo Patate-Educación
 - Dirección Distrital 18D05-Santiago de Píllaro-Educación
 - Dirección Distrital 18D06-Quero Cevallos Mocha Tisaleo-Educación

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la investigación

3.1.1 Enfoque cualitativo

El método cualitativo o método no tradicional, de acuerdo con Bonilla y Rodríguez se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada (Bernal, 2006).

Según Cook (1986) entre los métodos cualitativos, figuran la etnografía, los estudios de caso, las entrevistas en profundidad, y la observación participativa.

El objeto de investigación de las ciencias sociales es aún más complejo que el de las ciencias naturales. Es más factible predecir el comportamiento de la materia estudiada en las ciencias naturales que el del ser humano. Existen tantos elementos que influyen, conciente o inconcientemente, en el comportamiento del hombre, que su predicción con algún grado de certeza se vuelve sumamente difícil (Doorman, 1991).

Los investigadores que utilizan el método cualitativo buscan entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica. Mientras en su forma general la investigación cuantitativa parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, la investigación cualitativa busca conceptualizar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas (Bernal, 2006).

Para Gómez (2006) “(...) el enfoque cualitativo, por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, sin conteo. Utiliza las descripciones y las observaciones”. El enfoque cualitativo ayuda en la investigación para que se logre un análisis más social de la problemática

Según Galeano (2004) “(...) *la comprensión y transformación de las realidades sociales en cualquiera de sus dimensiones. Reconocer las prácticas sociales. Al sentido común o en las tradiciones y cotidianeidad de sujetos pertenecientes a grupos específicos*”. Así pues, una vez que se concibe la premisa bajo la cual actúa el enfoque cualitativo, la investigación basa su trabajo en la misma, ya que se analizó una problemática social que enfoca su contexto en una realidad social que se está viviendo en la actualidad. Entendiendo que el investigador mediante la aplicación de métodos investigativos obtiene información que ayudó a la aceptación o rechazo de la hipótesis planteada.

3.1.2 Enfoque cuantitativo

Método Cuantitativo también denominado tradicional, se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone deriva de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados (Lara, 2011).

Según Cook (1986) por métodos cuantitativos los investigadores se refieren a las técnicas experimentales aleatorias, cuasi-experimentales, test “objetivos” de lápiz y papel, análisis estadísticos, estudios de muestras, etc.

Para Doorman (1991) en la tradición de las ciencias naturales, el concepto científico es prácticamente equivalente a la ejecución de experimentos, cuyos resultados son analizados a través del análisis cuantitativo, basado en los principios de la estadística

El presente trabajo es de carácter cualitativo y cuantitativo debido a que se investiga el síndrome de burnout y cómo éste afecta en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato, al verse inmersos en un clima

laboral que demanda un excesivo trabajo, lo que puede dar a futuro resultados severos y la probabilidad de que los funcionarios terminen sufriendo el síndrome de burnout.

3.2 Modalidad básica de la investigación

El presente trabajo se basó en las siguientes modalidades de investigación que cree pertinente y aplicables al fenómeno en investigación:

3.2.1 Investigación documental

Para Bernal (2010) “La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual de conocimiento respecto al tema de estudio”. La investigación lo concibe como la forma de recolectar la información científica que ya existe sobre algún tema en particular; a través de libros, periódicos, revistas, biblioteca, internet, investigaciones anteriores, papers, entre otros son factores por los cuales el investigador llegó a la obtención de la información necesaria para su trabajo investigativo.

La investigación documental también llamada bibliográfica o en archivos permite adentrarse en el tema con mayor profundidad. Para Carlos Sandoval, la investigación documental es un instrumento o técnica de investigación, cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos o no escritos susceptibles de ser utilizados dentro de un estudio en concreto. Mientras más fuentes se utilicen, más fidedigno es el trabajo realizado. Los documentos constituyen uno de los recursos que más se adoptan para acometer un problema o tema de investigación (Ballén, 2007).

La investigación documental, reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente a fuentes de datos en los que la información ya se encuentra registrada tales como libros, revistas especializadas, películas, archivos estadísticas, informes de investigación, etc (Moreno, 1987).

3.2.2 Investigación de campo

La investigación de campo permite, como su nombre lo dice, inmiscuirse dentro de la problemática en estudio, con el afán de recopilar la información necesaria para a comprobación de hipótesis.

(...) la investigación de campo reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos y fenómenos que se encuentran en estudio, ya sea que estos hechos y fenómenos estén ocurriendo de una manera ajena al investigador o que sean provocados por éste con un adecuado control de las variables que intervienen (Moreno, 1987).

Según Moreno (1987) “es la realidad misma la principal fuente de información en la investigación de campo y la que proporciona la información clave en la que se fundamentan las conclusiones del estudio”. En sí, la investigación de campo es muy importante ya que permite estar en contacto directo con el fenómeno a estudiarse, de esta manera se obtiene datos certeros que apoyan a la investigación, así como lo expresa

De conformidad a lo explicado, la investigación de campo es de gran ayuda, ya que al ser una investigación o fenómeno a analizarse inmerso en la realidad, el propósito de interpretar y entender su naturaleza de forma empírica. Investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto (Herrera, Medina y Naranjo, 2010).

3.3 Tipo de investigación

La investigación que se propone tiene un enfoque cuali-cuantitativo basada en la recolección de datos con medición numérica, bajo modalidad de investigación documental y de campo mediante la recolección de información científica través de libros, periódicos, revistas, biblioteca, internet, investigaciones anteriores, papers, recopilación de información a través de encuestas directas a la población involucrada para someterla al estudio, tomando contacto en forma directa con la realidad; el tipo de investigación es descriptiva pues permite medir independiente las variables de estudio e indicar como se relacionan las mismas, y, explicativa basada en la prueba de hipótesis y búsqueda de conclusiones.

3.3.1 Investigación descriptiva

El fenómeno a estudiar es el desarrollo del síndrome de burnout y su impacto en la productividad laboral, se pretende ahondar en sí como se encuentra la situación y verificar mediante la hipótesis las características que se identifica en las personas involucradas en la investigación.

Los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren. Aunque, desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas (Hernández, Fernández y Baptista, 1998).

En la presente investigación se trabajó directamente con el tipo descriptivo debido a que se centra elementalmente en las características que describen a la problemática que se estudió.

Un estudio descriptivo, igual que los demás tipos de investigación, solo que con más especificidad, empieza por determinar el objeto de estudio (organización, clima laboral, reprobación escolar, satisfacción de clientes, productividad, preferencias, etcétera). Luego establece instrumentos para medir adecuadamente el nivel de ese fenómeno que interesa (Méndez, del Cid y Sandoval, 2011).

3.3.2 Investigación explicativa

La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de la hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes y principios científicos. (...) las investigaciones en que el investigador se plantea como objetivo estudiar el por qué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones, se denominan explicativas (Bernal, 2010).

Parafraseando a Herrera, Medina y Naranjo (2010) la investigación explicativa tiene como características conducir a la formulación de leyes, estudios altamente estructurados de la misma manera el objetivo de esta investigación es comprobar experimentalmente una hipótesis como también descubrir las causas de un fenómeno de estudio.

3.4 Método estadístico

Los métodos estadísticos (a través del desarrollo de las etapas de recolección, recuento, presentación, síntesis y análisis de la información) utilizados en la investigación son:

3.4.1 Descriptivo

Para Lind, Marchal y Mason (2004) “Estadística descriptiva es un conjunto de métodos para organizar, resumir y presentar los datos de manera informativa”. Los datos informarán los resultados obtenidos de una manera ordenada y entendible.

Según Vilar (2005) la estadística descriptiva es aquella que utilizando métodos gráficos y/o numéricos tiene por objetivo el obtener, resumir y presentar la información contenida en un conjunto de datos.

Así como menciona Alea (2001) el análisis descriptivo puede realizarse con datos muestrales o censos poblacionales.

3.4.2 Inferencial

Según Lind, Marchal y Mason (2004) “Estadística inferencial es un conjunto de métodos utilizados para saber algo hacer de una población, basándose en una muestra”. Al manejar una población grande es necesario basarse en una muestra que arroje resultados y tendencias de dicha población.

Así como menciona Alea (2001) la estadística inferencial trabaja con la información que proporciona los datos muestrales, para llegar a conclusiones acerca de la población.

Para Corrales y Obando (2007) en la estadística inferencia se trata de obtener resultados para una población mayor a partir de los que se obtengan del estudio o análisis de una muestra.

3.4.3 Correlación

Según Lind, Marchal y Mason (2004) “Análisis de correlación conjunto de técnicas estadísticas empleado para medir intensidad de la asociación entre dos variables”. La

presente investigación posee dos variables al correlacionarlas se identificará la causa-efecto de las mismas.

Para Mode (1990) la correlación simple puede definirse como “la cantidad de similitud en dirección y grado, en variaciones de parejas correspondientes en observaciones de dos variables”.

Según Marqués (2001) cuando se obtiene datos en parejas, tales como observaciones para un mismo individuo, se desea conocer si las dos variables están relacionadas o no y de estarlo, el grado de asociación entre ellas.

3.4.3.1 La Chi Cuadrado

La distribución Chi-Cuadrado aparece con mucha frecuencia en la estadística aplicada ya que los llamados test del cociente de máxima verosimilitud que se utilizan en la prueba de hipótesis estadística tienen esta distribución asintótica chi-cuadrado. Cuando se contruye un test con las técnicas de la máxima verosimilitud, se usa esta distribución, al menos para muestras grandes (Di Rienzo et al. 2008).

Para Pérez y López (2011) el modelo chi-cuadrado aparece de la siguiente manera: Dadas n v.a. X_1, \dots, X_n independientes y distribuidas según un modelo $N(0,1)$, se define la v.a. chi cuadrado (o ji cuadrado) con n grados de libertad que se denota por X_n^2 .

Según Prat, Tort Martoell, Grima y Pozueta (2005) la ley de X_v^2 (Chi- Cuadrado con v grados de libertad) es la distribución de la suma de los cuadrados de las variables aleatorias e independientes y todas ellas de distribución $N(0;1)$.

La fórmula del Chi cuadrado es:
$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

3.5 Población y muestra

La población y la muestra son los elementos dentro de la metodología de la investigación que nos permitirán tomar una parte de toda la población perteneciente a la investigación para recolectar la información necesaria para la comprobación de variables y de la hipótesis planteada.

3.5.1 Población

La población es la parte esencial dentro de una investigación ya que, es la fuente de la cual se obtiene la información y los datos respectivos para la verificación de la hipótesis.

(...) la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone del tiempo necesario, circunstancias en que se recurre a un método estadístico de muestreo (...) (Herrera, Medina y Naranjo, 2010).

Tamayo (2004) manifiesta que la “(...) totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integra dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica”.

Según Lind, Marchal y Mason (2004) “La población conjunto de todos los posibles individuos, objetos o medidas de interés”, “generalmente se toma una muestra de una población para inferir algo acerca de la misma”

3.5.1.1 Población objetivo

Para efectos de la presente investigación, la población objetivo es finita y conforme documento emitido por la Ing. María Elena Vasco Miranda Jefe de Talento Humano del Distrito 18D01-Educación certifica según distributivo un total de 2135 personas distribuidas de la siguiente manera personal Administrativo bajo el régimen LOSEP 158 personas; personal de Código de trabajo 144 personas; y, 1833 personal docente bajo el régimen de LOEI del Distrito Educativo 18D01 Ambato (Vasco, 2017).

3.5.2 Muestra

Para Gómez (2006) “la muestra debe ser, en esencia, un subgrupo representativo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido por sus características al que llamamos población”.

Según Bernal (2010) “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán a medición y la observación de las variables objeto de estudio”. La muestra provee la información necesaria para la comprobación de la hipótesis.

De acuerdo con Méndez, del Cid y Sandoval (2011) “Cuando la población es muy grande o cuando no es necesario abarcarla por completo, en vez de investigar a todos sus elementos se calcula una muestra que la represente”. Lo que se realiza con el cálculo de muestra.

3.5.2.1 Tipo de muestra estratificada

Según Lind, Marchal y Mason (2004) el “muestreo aleatorio estratificado una población se divide en subgrupos, denominados estratos, y se selecciona una muestra de cada uno”. Al tratarse de una población extensa dividida en regímenes diferentes y unidades educativas, será factible manejar el muestreo estratificado con la finalidad de recolectar información conforme las actividades que cumplen los funcionarios.

Para Méndez, del Cid y Sandoval (2011) “este tipo de muestreo se utiliza cuando interesa saber acerca de todos los posibles grupos que conforman la población de acuerdo con sus características”. Dentro de la población se encuentran tres grupos que cumplen funciones diferentes, el muestreo estratificado permitió un acercamiento a cada grupo según el régimen al que pertenece.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) la “muestra probabilística estratificada, muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento”. De esta manera en la investigación se seleccionó la muestra de acuerdo al segmento que pertenece la población.

3.5.2.2 Cálculo de muestra

Se procede a realizar el cálculo de muestra que fue estudiada y sobre la cual se generalizará los resultados. Para calcular el número de la muestra se procedió a utilizar la fórmula de cálculo para poblaciones en donde n representa la muestra, el intervalo de confianza utilizado fue de un 95%, con una probabilidad de ocurrencia y no ocurrencia del 0,5 cada uno y un margen de error de muestreo del 0,05:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{Z^2 * p * q + N * e^2}$$

Dónde lo siguiente detalla los significados de cada letra dentro de la fórmula de cálculo de muestra:

n = tamaño de la muestra

Z = Nivel de confiabilidad = 95% = 1,96

p = Probabilidad de ocurrencia = 0,5

q = Probabilidad de no ocurrencia = 0,5

N = Población 2135

e = error de muestreo = 0,05

Muestra calculada:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 2135}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + 2135 * 0.05^2}$$

$$n = \frac{2050.45}{0.96 + 5.34}$$

$$n = \frac{2050.45}{6.3}$$

$$n = 325.46$$

$$n = 325$$

Tabla 3 Distribución de población y muestra en los tres niveles laborales

	POBLACIÓN	PORCENTAJE	MUESTRA
Servidores- Código de trabajo	158	7,4%	24
Administrativos- LOSEP	144	6,74%	22

Docentes-LOEI	1833	85,85%	279
TOTAL	2135	100%	325

Elaborado por: Andrea Medina

3.6 Operacionalización de variables

De acuerdo con Serrano (2002) “(...) es preciso, una vez definidas las variables, descomponerlas de tal forma que puedan ser medidas. Este procedimiento se denomina operacionalización; los elementos en los que se descompone la variable, dimensiones; y sus equivalentes conductuales, indicadores”.

La operacionalización de variables es muy importante dentro de la investigación ya que dará los esquemas necesarios para que se realice el instrumento que sirve de apoyo para la recolección de los datos necesarios para la comprobación de hipótesis.

La operacionalización de las variables es un procedimiento por el cual se pasa al plano abstracto de la investigación (marco teórico) a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de la información (Herrera, Medina y Naranjo, 2010).

Para proceder a elaborar el cuadro de operacionalización de variables es muy importante que los datos recolectados en el marco teórico se encuentren bien definidos conceptualmente, de tal manera que no se den errores durante el proceso investigativo.

Para el presente trabajo investigativo se han tomado las dos variables dependiente e independiente respectivamente, de la siguiente manera:

Tabla 4 Variable independiente Síndrome de Burnout

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
<p>SÍNDROME DE BURNOUT El burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que se puede definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción (Bosqued, 2008).</p>	<p>1. Subescala Agotamiento Emocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desgaste emocional • Desmotivación laboral • Sensación de fatiga y cansancio • Agotamiento Mental 	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?	<p>Test</p>	<p>Cuestionario de Maslash Burnout Inventory</p>
			¿Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa?		
			Siento que mi trabajo me está desgastando?		
			Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío?		
			Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado		
			Me siento frustrado en mi trabajo		
			¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?		
			Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa		
			¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?		
	<p>2. Subescala de Despersonalización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Despersonalización • Cambios conductuales • Cambios en el estado de ánimo 	¿Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales?		
			Siento que me he hecho más duro con la gente		
			¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?		
			¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes?		
			Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas		

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
	3. Subescala de Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación efectiva • Orientación al servicio • Vocación del trabajo 	<p>¿Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes?</p> <p>Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes</p> <p>Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo</p> <p>Me siento con mucha energía en mi trabajo</p> <p>¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes?</p> <p>Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes</p> <p>¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?</p> <p>¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?</p>		

Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Tabla 5 Variable dependiente productividad laboral

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
<p>PRODUCTIVIDAD LABORAL Como lo afirma Cecchini y Uthoff (2008). “La productividad laboral es el producto o el valor añadido dividido por la cantidad de trabajo que se utilizó para generar el producto. Se puede definir como producto por hora trabajada, o como producto anual por persona empleada”. Mientras Cequea y Núñez (2011) mencionan que esta influencia de los factores humanos sobre la productividad es intangible y de difícil medición, por lo cual se requieren técnicas no convencionales que permitan obtener medidas de esas relaciones.</p>	1. Motivación	Esfuerzo para alcanzar resultados	¿Acepta riesgos calculados para lograr metas establecidas? ¿Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten?	Encuesta	Cuestionario estructurado
	2. Satisfacción laboral	Actitud del individuo	¿Tiene la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión? ¿Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente?		
	3. Competencias	Aptitud del individuo	¿Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores y en el tiempo requerido? ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan? ¿Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo?		
	4. Participación	Opinión activa basada en conocimientos	¿Participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo?		
	5. Trabajo en equipo y cohesión	Conjunto de fuerzas	¿Confía en los demás miembros de su grupo de trabajo para lograr los objetivos de su área de trabajo?		
	6. Cultura organizacional	Misión y Visión	¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo? ¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido?		

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
	7. Liderazgo	Incidencia sobre los individuos y los grupos	¿En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad?		
	8. Formación y desarrollo	Conocimiento y capacidades adquiridas	¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa? ¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación?		
	9. Clima organizacional	Percepción de los individuos respecto al trabajo	¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia?		

Fuente: Andrea Medina

3.7 Recolección de información

De acuerdo con Herrera, Medina, y Naranjo (2010) “la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información”, estos métodos ayudan para que la información sea procesada y analizada de una forma factible y precisa.

3.7.1 Técnica de recolección de información

3.7.1.1 Encuesta

La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto de preguntas que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas de una población (Abascal & Grande, 2005).

Para Ávila (2006) “la investigación por encuesta es considerada como una rama de la investigación social científica orientada a la valoración de poblaciones enteras mediante el análisis de muestras representativas de la misma”.

Según Alvira (2011) “la encuesta es sin duda la metodología de la investigación más utilizada en ciencias sociales y en el funcionamiento habitual de los gobiernos, los cuales se apoyan en la información recogida en las encuestas para realizar las estadísticas”

3.7.2 Herramientas de recolección de información

3.7.2.1 Cuestionario

Para Hernández, Fernández y Baptista (1998) “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”.

Un cuestionario, en sentido estricto, es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que

generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención en un encuestador (García, 2004).

Según Merino, Pintado, Sánchez y Grande (2015) “el cuestionario es la pieza clave en la recolección de información. Su propósito es conseguir la máxima información en base a los objetivos marcados a través de unas preguntas que deben formar un conjunto coherente y armónico”.

Para medir la primera variable que es el Síndrome de Burnout se adaptó el Cuestionario de Maslach de 1986 a la realidad a la cual va enfocado el presente estudio; que es el personal administrativo, personal docente y personal bajo código de trabajo; éste instrumento es el más utilizado en todo el mundo, tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. Mide los 3 aspectos del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal. (Anexo 1).

En base al cuestionario de Maslach Burnout Inventory, constituido de 22 preguntas que se dividen en tres subescalas con rangos correspondientes a cada subescala como lo indica el siguiente cuadro y explicación:

Tabla 6 Valores propuestos por Maslach

Dimensiones	Subescalas		
Agotamiento Emocional	0 -18	19 - 26	27 ó más
Despersonalización	0 – 5	6 - 9	10 ó más
Realización Personal	0 – 33	34 - 39	40 ó más

Fuente: Rosales y Cobos (2011).

La tabla 7 detalla el cuestionario Maslach en los tres aspectos del Síndrome, el agotamiento emocional se lo mide con las preguntas 1,2,3,6,8,13,14,16,20, la despersonalización se mide a través de las preguntas 5,10,11,15 y 22 y la realización personal a través de las preguntas 4,7,9,12,17,18,19,y 21. Del análisis de las sumatorias respectivas, se establece el rango de indicio del Síndrome de Burnout.

Tabla 7 Cálculo de puntuaciones por dimensión

Dimensiones	Preguntas a evaluar	Indicios de Síndrome de Burnout
Agotamiento Emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Más de 26
Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22	Más de 9
Realización Personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	Menos de 34

Fuente: Rosales y Cobos (2011).

Los puntajes asignados en la tabla 8 se establecen para medir la frecuencia e intensidad con la que se presenta el Burnout, en forma ascendente en escala Likert, se considera 0 puntos para Nunca hasta 6 puntos para todos los días.

Tabla 8 Puntaje asignado a cada ítem del cuestionario de burnout

Item	Puntaje
Nunca	0
Pocas veces al año	1
Una vez al año ó menos	2
Unas pocas veces al mes	3
Una vez a la semana	4
Pocas veces a la semana	5
Todos los días	6

Fuente: Rosales y Cobos. 2011

Para la recolección de información que corresponde a la segunda variable productividad laboral se adaptó el cuestionario de “Productividad Laboral” de la UNIVERSIDAD DE LANDÍVAR de Quetzaltenango validada por medio del juicio de 3 catedráticos expertos en el tema. Fleischhacker (2014). (Rosales y Cobos, 2011), para lo cual se tomó en consideración lo citado por Cequea y Rodríguez (2012) que mencionan que numerosos autores han coincidido en señalar la naturaleza multidimensional de la productividad y la conveniencia de utilizar métodos diferentes a los tradicionales, que utilizan medidas objetivas o indicadores, por métodos de medición subjetivos basados en las percepciones de las personas involucradas en el proceso, es así que se construyó en la tabla 9 un cuestionario que contiene 15 preguntas en base a las dimensiones: motivación, satisfacción laboral, competencias, participación, trabajo en equipo y cohesión, cultura organizacional, liderazgo, formación y desarrollo, y, clima organizacional. (Cequea y Rodríguez, 2012). (Anexo 2).

Tabla 9 Cuestionario de productividad laboral

Nro.	PREGUNTA	DIMENSIÓN
1	¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo?	Cultura organizacional
2	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?	Competencia
3	¿En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad?	Liderazgo
4	¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido?	Cultura organizacional
5	¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación?	Formación y desarrollo
6	¿Participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo?	Participación
7	¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia?	Clima organizacional
8	¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?	Formación y desarrollo
9	¿Tiene la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?	Satisfacción laboral
10	¿Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo?	Competencia
11	¿Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores y en el tiempo requerido?	Competencia
12	¿Acepta riesgos calculados para lograr metas establecidas?	Motivación
13	¿Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten?	Motivación
14	¿Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente?	Satisfacción laboral
15	¿Confía en los demás miembros de su grupo de trabajo para lograr los objetivos de su área de trabajo?	Trabajo en equipo

Elaborado por: Andrea Medina

Los puntajes asignados en la tabla 10 se establecen para medir la productividad laboral, en forma ascendente en escala Likert, se considera 1 punto para Nunca, 2 puntos Casi nunca, 3 puntos A veces y 6 puntos para Siempre.

Tabla 10 Puntaje asignado a cada ítem del cuestionario de productividad laboral

ESCALAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE
PUNTAJE	1	2	3	4

Elaborado por: Andrea Medina

3.7.3 Plan para la recolección de información

En esta parte de la planeación se encuentran los elementos y estrategias de recolección de datos principales para la comprobación de hipótesis de acuerdo con la metodología seleccionada. Entonces, el plan para el presente trabajo investigativo respondió las siguientes preguntas:

- a) **¿Para qué?** La investigación se realizó con el fin de comprobar el objetivo general planteado que es: Determinar el impacto que produce el síndrome de burnout en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato para la disminución del desgaste profesional.
- b) **¿De qué personas u objetos?** Las personas, sujetos de estudio fueron los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato
- c) **¿Sobre qué aspectos?** La investigación se realizó para lograr comprender como impacta el síndrome de burnout en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato
- d) **¿Quién o quiénes?** Para la obtención de la información necesaria y datos estadísticos intervino el investigador ya que realizó a una muestra para la cual no es necesaria la colaboración de más interventores.
- e) **¿A quiénes?** Los individuos que proporcionaron la información fueron los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato.
- f) **¿Cuándo?** El desarrollo del trabajo de campo se realizó en el segundo trimestre del año 2017.
- g) **¿Dónde?** El lugar donde se realizó la investigación fueron las instalaciones del Distrito Educativo 18D01 Ambato

- h) **¿Cuántas veces?** La técnica de recolección de información fue aplicada una única vez.
- i) **¿Cómo?** La técnica principal ocupada dentro de la investigación fue la encuesta aplicada a la muestra, por otro lado se aplicó el test MBI que analiza el síndrome de burnout.
- j) **¿Con qué?** los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario MBI y de productividad laboral que reflejaron los resultados de cada persona.

3.8 Procesamiento y análisis

3.8.1 Plan de procesamiento de información

La investigación supone una serie de actividades que se debe realizar para alcanzar los objetivos que se plantearon, esto se puede conseguir a partir del plan de investigación, el cual consiste en la previsión de las actividades que debió realizar el investigador en el proceso investigativo, deben tener una secuencia lógica ya que la una depende de la otra, se evaluó en base al tiempo, recursos y ejecución de la misma.

Este proceso supone una acción importante dentro de la investigación ya que permitió obtener los resultados de una forma ordenada, analítica y estratégica para el cumplimiento de objetivos y comprobación de hipótesis.

Para el presente proyecto investigativo, el procesamiento de datos comprendió:

- a) Revisión de la teoría y conceptos bibliográficos con el fin de encontrar errores o ahondar más en los temas que se crea pertinentes.
- b) Revisión minuciosa de las encuestas y test que fueron aplicados a los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato
- c) Tabulación de datos en base a los diferentes métodos existentes de comprobación y análisis de datos, y verificación de la aceptación de las encuestas con el fin de corregir errores que a futuro podrían afectar la comprobación de la hipótesis.

3.8.2 Plan de análisis e interpretación de resultados esta sección englobó los siguientes aspectos

- a) Análisis de los resultados estadísticamente, identificando la presencia de las variables independiente y dependiente, su correlación y como se encuentran alineadas a los objetivos y la hipótesis.
- b) Interpretación de los resultados con bases teóricas conceptuales.
- c) Comprobación de la hipótesis, mediante métodos estadísticos.
- d) Establecimiento de conclusiones y recomendaciones como resultado de la investigación.

3.9. Fiabilidad de los instrumentos de medición

3.9.1. Índice Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach se define como “un índice usado para medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados” (Oviedo y Campo, 2005). Así pues valores más altos de Alfa de Cronbach serán un indicador de mayores niveles de relación y por ende de mayor consistencia. En otras palabras, el Alfa de Cronbach es el promedio de las correlaciones de las preguntas que hacen parte de un instrumento (Said, 2013).

Según Crismán (2016) el Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, ya que se fundamenta en el promedio de las correlaciones entre los ítems.

El valor del Alfa de Cronbach puede oscilar entre 0 y 1. Si es 0 significará que las puntuaciones de los ítems individuales no están correlacionados con las de todos los demás. Por el contrario, el valor mayor del alfa significará una mayor correlación entre los distintos ítems aumentando así la fiabilidad de la escala (Molina, 2008).

Mediante el uso del software SPSS se analiza la fiabilidad de los instrumentos de medición, tomando en cuenta la muestra total que es de 325, para las 22

preguntas relacionadas al cuestionario del Síndrome de Burnout, la tabla 9 indica un índice de fiabilidad de 0,632 que al ser mayor de 0,5 se considera aceptable.

Tabla 11 Alfa de Cronbach para la variable de Síndrome de Burnout

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	325	,632	,632	22
	Excluido ^a	1	,3		
	Total	326	100,0		
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.					

Fuente: SPSS

Mediante el uso del software SPSS se analiza la fiabilidad de los instrumentos de medición, tomando en cuenta la muestra total que es de 325, para las 15 preguntas relacionadas al cuestionario de productividad, la tabla 10 indica un índice de fiabilidad de 0,612 que al ser mayor de 0,5 se considera aceptable.

Tabla 12 Alfa de Cronbach para la variable productividad laboral

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	325	,612	,612	15
	Excluido ^a	1	0		
	Total	325	100,0		
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.					

Elaborado por: Andrea Medina

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presenta el análisis de resultados de las encuestas relacionadas con la identificación del síndrome de Burnout y la productividad laboral en los grupos de estudio: docentes, administrativos y personal de servicio, para cumplir con los objetivos planteados.

4.1. Análisis de resultados del personal docente.

Se analizan las variables: independiente de Síndrome de Burnout y dependiente Productividad Laboral, en el personal docente, administrativo y de servicios, considerando además las dimensiones de género y titulación

4.1.1. Análisis MBI del personal docente con género y titulación

Del análisis de los datos de la tabla 13 se observa que el personal docente femenino presenta un agotamiento emocional del 10,05%, menor al del personal docente masculino que es del 15,31%, para la despersonalización se mantiene el personal masculino en valores superiores al femenino, 25,36% en relación al 8,13% respectivamente, y en lo referente a la realización personal el personal masculino en un 29,67% se encuentra desmotivado, en relación al 11,48% del personal femenino.

Se observa que tanto el personal femenino como el masculino tiene una alto agotamiento emocional en quien ha recibido educación de pregrado mismo que está en un 12,92% y 9,09% respectivamente y es mínimo en quien ha estudiado posgrado, la despersonalización del personal femenino con estudios de pregrado está en el 6,22%, mucho menor que el personal masculino que llega a un 21,05%,

muy similar a sentirse realizado en forma personal del personal femenino con un 9,57% y al personal masculino en un 24,88%.

Tabla 13 Indicios del Síndrome de Burnout en el personal docente

INDICIOS DE SÍNDROME DE BURNOUT PERSONAL DOCENTE					
GÉNERO	NIVEL EDUCATIVO	NIVELES DE ANALISIS			
		AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL	TOTAL
FEMENINO	PREGRADO	9,09%	6,22%	9,57%	24,88%
	POSGRADO	0,96%	1,91%	1,91%	4,78%
	SUBTOTAL	10,05%	8,13%	11,48%	29,67%
MASCULINO	PREGRADO	12,92%	21,05%	24,88%	58,85%
	POSGRADO	2,39%	4,31%	4,78%	11,48%
	SUBTOTAL	15,31%	25,36%	29,67%	70,33%
TOTAL	PREGRADO	22,01%	27,27%	34,45%	83,73%
	POSGRADO	3,35%	6,22%	6,70%	16,27%
	TOTAL	25,36%	33,49%	41,15%	100,00%

Elaborado por: Andrea Medina

4.1.2 Análisis integral del MBI del personal docente

Del análisis de los datos (tabla 14), con un promedio de 19.13 y una desviación estándar: 9.32, se observa una distribución de datos heterogénea que indica que existe un agotamiento emocional a nivel medio en el personal docente, con un promedio de 6.38 y una desviación estándar: 5.06, se observa una distribución de datos heterogénea que indica que existe despersonalización, y, con un promedio de 36.37 y una desviación estándar de 10.60, se observa una distribución de datos heterogénea que indica que existe una realización personal en un nivel alto en el personal docente.

Estos tres resultados demuestran que el personal docente tiene un nivel medio-bajo de síndrome de Burnout en general, con un nivel medio de agotamiento emocional, un nivel medio de despersonalización y un nivel medio de realización personal, lo que en forma global indica un bajo riesgo de síndrome de Burnout pero, que puede provocar un crecimiento del mismo si no se toman medidas que disminuyan los niveles de riesgo indicados.

Tabla 14 Promedios y desviaciones estándar de las dimensiones de burnout en el personal docente

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización Personal
Promedio	19,13	6,38	36,37
Desviación Estándar	9,32	5,059	10,66

Elaborado por: Andrea Medina

La tabla 15 indica que en la dimensión agotamiento emocional existe indicio de síndrome de burnout a nivel ALTO en 53 docentes; a nivel MEDIO en 81 docentes; y, a nivel BAJO en 145 docentes, en la dimensión despersonalización existe indicio de síndrome de burnout a nivel ALTO en 70 docentes; a nivel MEDIO en 62 docentes; y, a nivel BAJO en 147 docentes, y, se sienten realizados personalmente a nivel ALTO en 130 docentes; a nivel MEDIO en 63 docentes; y, a nivel BAJO en 86 docentes por lo que se detecta un indicio de síndrome de Burnout en quienes tienen un nivel bajo de realización (86 docentes).

El número y porcentaje de docentes que tienen indicios de síndrome de Burnout, 53 de ellos con agotamiento emocional, valorando la vivencia de estar exhaustos emocionalmente por las demandas del trabajo, 70 con despersonalización, es decir con actitudes de distanciamiento y frialdad en su entorno y 86 con realización personal baja.

Tabla 15 Valores y porcentajes de la aplicación del MBI en personal docente

NIVELES	AE		DP		RP	
ALTO	53	19%	70	25%	130	47%
MEDIO	81	29%	62	22%	63	23%
BAJO	145	52%	147	53%	86	31%
TOTAL	279	100%	279	100%	279	100%

Elaborado por: Andrea Medina

4.1.3. Análisis productividad laboral del personal docente

Para proceder al análisis de la productividad laboral del personal docente (tabla 16) se presenta el siguiente cuadro resumen de los resultados globales: la productividad laboral del docente, en forma global se presenta en un 98,21% a nivel medio, en relación al 0,71% de alta productividad laboral y al 1,08% de baja

productividad laboral, lo que indica que el nivel de productividad laboral en su desempeño es medianamente adecuado.

Tabla 16 Promedio de productividad laboral global personal docente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
ALTO (67%-99%)	2	0,71%
MEDIO (34%-66%)	274	98,21%
BAJO (0%-33%)	3	1,08%
TOTAL	279	100%

Elaborado por: Andrea Medina

4.1.4 Análisis de las dimensiones de productividad laboral del personal docente

4.1.4.1 Dimensión motivación

Tabla 17 Frecuencia de motivación

Motivación		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	28	5%
A VECES	186	33%
CASI NUNCA	277	50%
NUNCA	67	12%
TOTAL	558	100%

Elaborado por: Andrea Medina

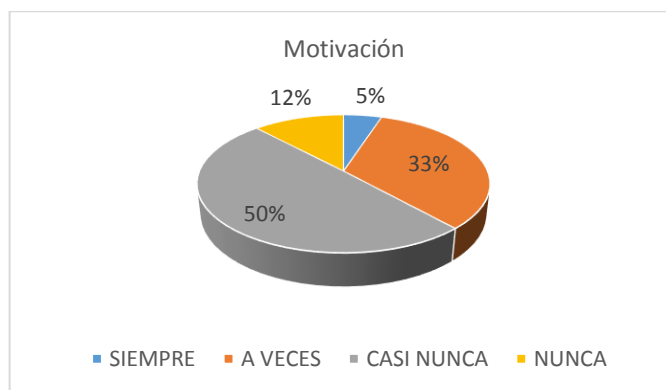


Figura 5 Motivación
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que un 5% de docentes motivados a aceptar siempre riesgos calculados para lograr metas vencer obstáculos, un 35% a veces, un 50% casi nunca y un 12% nunca, por lo tanto se evidencia que la mayoría del personal docente se encuentra desmotivado para alcanzar obstáculos que se le presente en su carrera laboral.

4.1.4.2 Dimensión satisfacción laboral

Tabla 18 Frecuencia satisfacción laboral

Satisfacción laboral		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	132	24%
A VECES	176	32%
CASI NUNCA	196	35%
NUNCA	54	10%
TOTAL	558	100%

Elaborado por: Andrea Medina

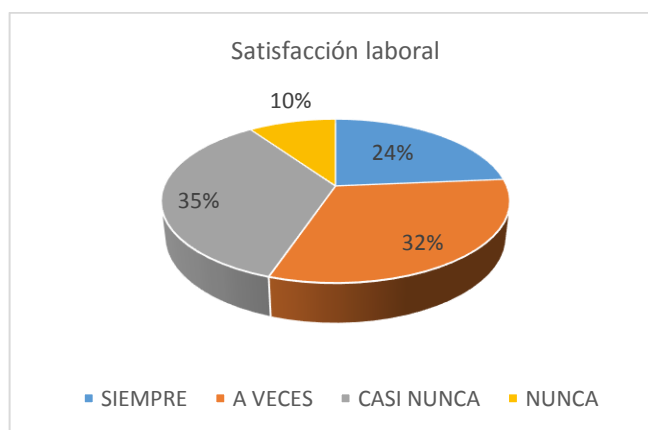


Figura 6 Satisfacción laboral
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que el 24% del personal docente siente satisfacción laboral, en relación al 32% que considera que a veces, el 35% casi nunca y el 10% nunca, por lo tanto se evidencia a nivel general que existe un porcentaje del 55% que se

siente satisfecho laboralmente para atender asuntos laborales bajo presión y brindar un servicio cortés y eficiente.

4.1.4.3 Dimensión competencias

Tabla 19 Frecuencia de competencias

Competencias		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	26	3%
A VECES	256	31%
CASI NUNCA	490	59%
NUNCA	65	8%
TOTAL	837	100%

Elaborado por: Andrea Medina

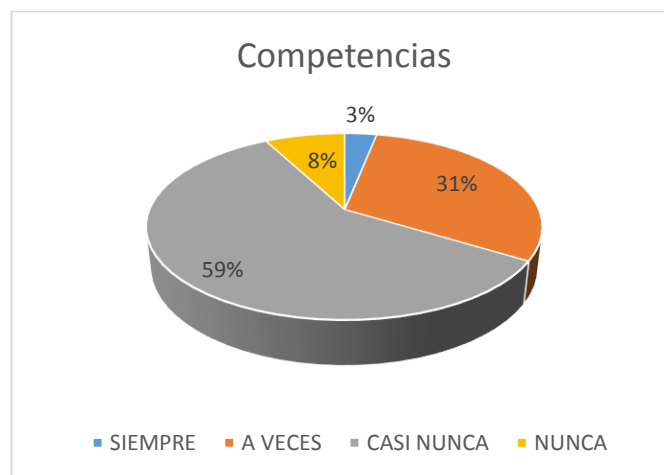


Figura 7 Competencias
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

El personal docente se siente competente en un 3% siempre, a veces el 31%, casi nunca el 59%, nunca el 8%, por lo tanto se evidencia a nivel general que el 34% realiza el trabajo sin errores y en el tiempo requerido, es puntual en la entrega de trabajos y hace un manejo efectivo de las herramientas de trabajo.

4.1.4.4 Dimensión participación

Tabla 20 Frecuencia participación

Participación		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	1%
A VECES	127	46%
CASI NUNCA	129	46%
NUNCA	20	7%
TOTAL	279	100%

Elaborado por: Andrea Medina

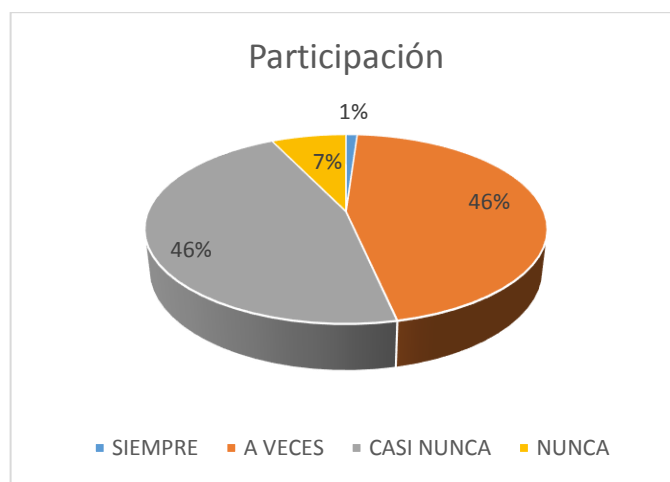


Figura 8 Participación
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que existe participación del personal docente siempre en un 1%, a veces en un 46%, casi nunca 46% y 7% nunca, por lo tanto se evidencia que existe un porcentaje menor al 50% de participación con entusiasmo y atención de los docentes en reuniones de trabajo.

4.1.4.5 Dimensión trabajo en equipo

Tabla 21 Frecuencia trabajo en equipo

Trabajo en equipo		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	63	23%
A VECES	70	25%
CASI NUNCA	111	40%
NUNCA	35	13%
TOTAL	279	100%

Elaborado por: Andrea Medina

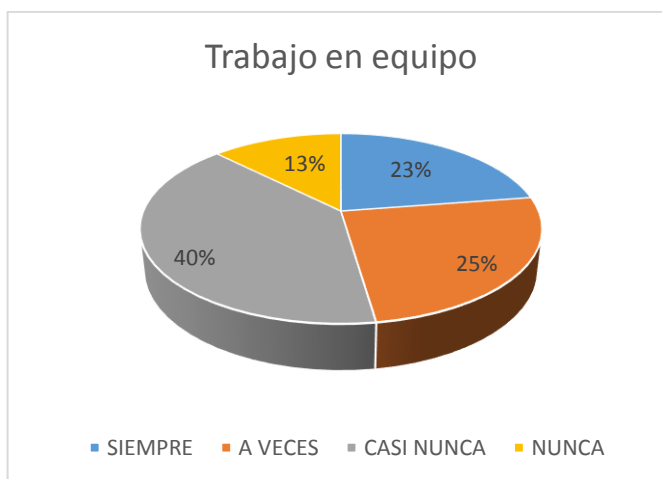


Figura 9 Trabajo en equipo
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa trabajo en equipo en el personal docente del 23% siempre, el 25% a veces, el 40% casi nunca y el 13% nunca, por lo tanto a nivel general se evidencia en un porcentaje menor al 50% existe trabajo en equipo mismo que se ve reflejado en la confianza a los demás miembros del grupo para lograr los objetivos de su área de trabajo.

4.1.4.6 Dimensión cultura organizacional

Tabla 22 Frecuencia cultura organizacional

Cultura Organizacional		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	1%
A VECES	295	53%
CASI NUNCA	214	38%
NUNCA	42	8%
TOTAL	558	100%

Elaborado por: Andrea Medina

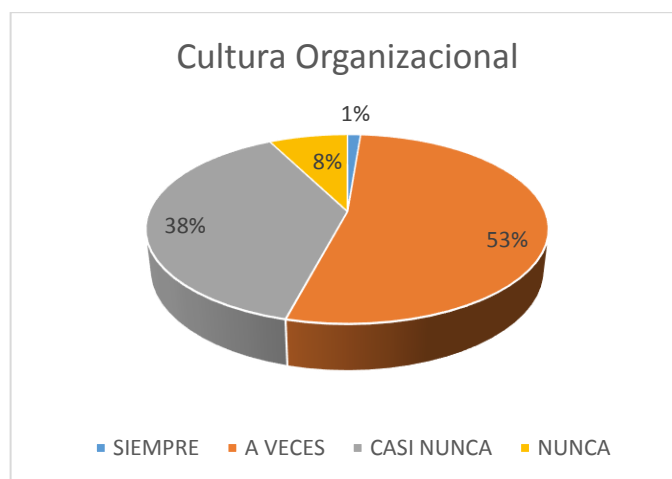


Figura 10 Cultura organizacional
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que el personal docente aplica la cultura organizacional en un 1% siempre, el 53% lo hace a veces, casi nunca el 38% y nunca el 8%, por lo tanto se evidencia que más del 50% del personal docente pone en práctica los valores institucionales y brinda más tiempo del requerido, fomentando una buena cultura organizacional.

4.1.4.7 Dimensión liderazgo

Tabla 23 Frecuencia liderazgo

Liderazgo		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	2%
A VECES	91	33%
CASI NUNCA	146	52%
NUNCA	37	13%
TOTAL	279	100%

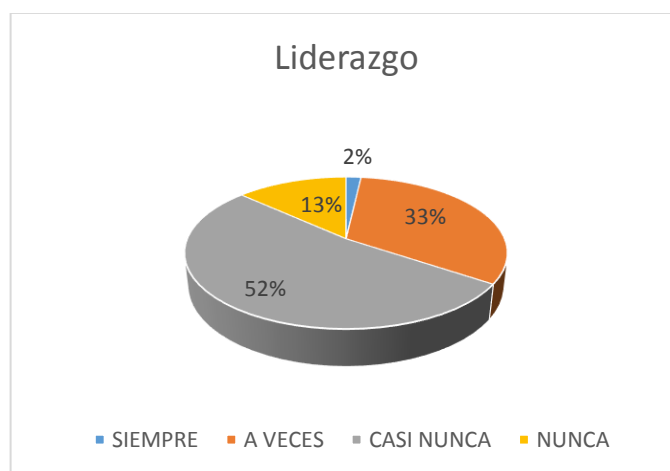


Figura 11 Liderazgo
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa liderazgo en el personal docente en el 2% siempre, a veces el 33%, casi nunca el 52% y nunca el 13%, por lo tanto dentro del personal docente a nivel general en un porcentaje del 35% existe liderazgo que se ve reflejado en asumir la responsabilidad de su inmediato superior, cuando éste se encuentra ausente mientras que el 65% prefiere realizar únicamente las funciones encomendadas a su puesto de trabajo.

4.1.4.8 Dimensión formación y desarrollo

Tabla 24 Frecuencia formación y desarrollo

Formación y desarrollo		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	18	6%
A VECES	146	52%
CASI NUNCA	94	34%
NUNCA	21	8%
TOTAL	279	100%

Elaborado por: Andrea Medina

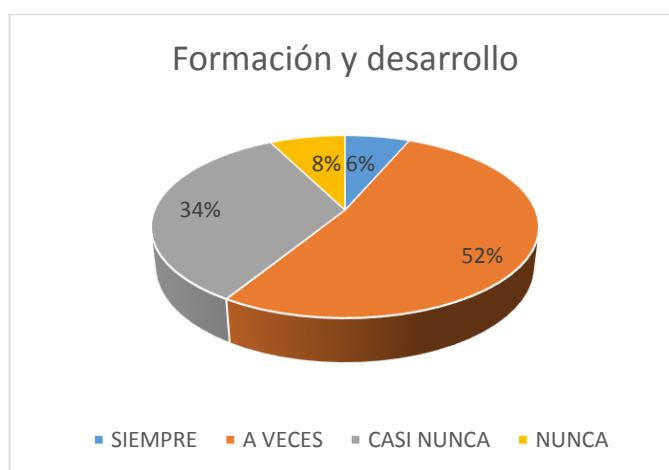


Figura 12 Formación y desarrollo

Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que el personal docente se preocupa por su formación y desarrollo en un 6% siempre, el 52% a veces, el 34% casi nunca y el 8% nunca, por lo tanto se evidencia que más del 50% del personal docente se enfoca en superarse académicamente, se capacita constantemente por lo que posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en su puesto actual.

4.1.4.9 Dimensión clima organizacional

Tabla 25 Frecuencia clima organizacional

Clima Organizacional		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	0%
A VECES	39	14%
CASI NUNCA	88	32%
NUNCA	151	54%
TOTAL	279	100%

Elaborado por: Andrea Medina

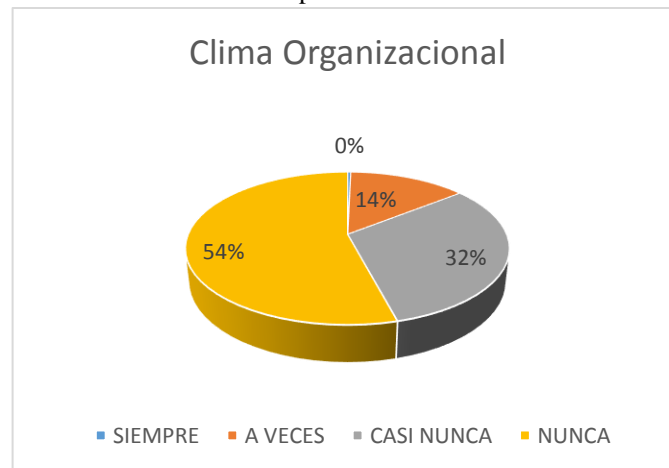


Figura 13 Clima organizacional
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que los docentes consideran que en situaciones personales faltarían a sus labores cuando es una verdadera emergencia siempre en 0%, el 14% a veces, el 32% casi nunca y el 54% nunca., por lo que se puede evidenciar que subjetivamente consideran bajo criterio de responsabilidad o temor, que tiene mayor prioridad el trabajo que una emergencia personal.

4.1.5 Verificación de hipótesis (personal docente)

Para la verificación de hipótesis, se analiza la relación entre los resultados del síndrome de Burnout y la productividad laboral del personal docente, individualizado.

a. Modelo lógico

Ho: El síndrome de burnout no influye significativamente en la productividad laboral del personal docente del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

H1: El síndrome de burnout si influye significativamente en la productividad laboral del personal docente del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

b. Modelo matemático.

Ho: $O \leq E$

H1: $O > E$

c. Modelo estadístico: Chi cuadrado

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

d. Nivel de significación

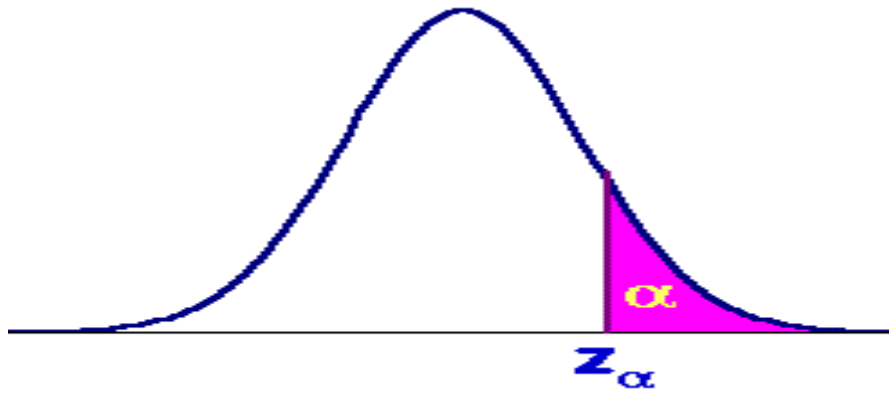
$$\alpha = 0,05$$

e. Distribución muestral

$$Gl = (c-1)(f-1) = (3-1)(3-1) = 4$$

Para $\alpha = 0,05$ y $Gl = 4$, $x^2 = 9,49$

f. Distribución muestral (zonas de rechazo de Ho)



$X^2 = 9,49$

Figura 14 Distribución muestral
Elaborado por: Andrea Medina

g. Cálculo matemático

Para establecer una correspondencia entre las variables, se relaciona resultados obtenidos de toda la muestra que es de 279, relación referida entre las variables de Síndrome de Burnout y productividad laboral en base al puntaje de cada participante, obteniéndose los totales de relación cruzada según lo indicado el cuadro de frecuencias observadas de la tabla 15, para luego, aplicando el proceso de cálculo de Chi², obtener las frecuencias esperadas que buscan determinar en qué medida se ajustan los datos observados a una distribución esperada.

Tabla 26 Cálculos de Chi²

		FRECUENCIA OBSERVADA			
		SINDROME DE BURNOUT			TOTAL
		BAJO	MEDIO	ALTO	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	BAJO	1	8	0	9
	MEDIO	1	240	3	244
	ALTO	0	26	0	26
	TOTAL	2	274	3	279
		FRECUENCIA ESPERADA			

	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
BAJO	0,06	8,84	0,10	9,00
MEDIO	1,75	239,63	2,62	244,00
ALTO	0,19	25,53	0,28	26,00
TOTAL	2,00	274,00	3,00	279,00
CALCULO DEL CHI²				
O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
1	0,06	0,94	0,88	13,56
1	1,75	-0,75	0,56	0,32
0	0,19	-0,19	0,03	0,19
8	8,84	-0,84	0,70	0,08
240	239,63	0,37	0,14	0,00
26	25,53	0,47	0,22	0,01
0	0,10	-0,10	0,01	0,10
3	2,62	0,38	0,14	0,05
0	0,28	-0,28	0,08	0,28
TOTAL				14,59

Elaborado por: Andrea Medina

h. Decisión

Con 4 grados de libertad y 95% de confiabilidad, se tiene que $14,59 > 9,49$; lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: el síndrome de burnout si influye significativamente en la productividad laboral del personal docente del Distrito Educativo 18D01 Ambato

4.2. Análisis de resultados del personal administrativo

Se analizan las variables Síndrome de Burnout enfocado en el género masculino y femenino y, la titulación profesional tanto pregrado como posgrado y productividad laboral en las dimensiones motivación, satisfacción laboral, competencia, participación, trabajo en equipo, cultura organizacional, liderazgo, formación y desarrollo, y, clima organizacional.

4.2.1. Análisis MBI del personal administrativo con género y titulación

Del análisis de los datos de la tabla 27 se observa que el personal administrativo femenino presenta un agotamiento emocional del 15,38%, mayor al del personal masculino que no presenta agotamiento emocional, para la

despersonalización se mantiene el personal femenino en valores superiores al masculino, 38,46% en relación al 7,69% respectivamente, y en lo referente a la realización personal el personal masculino en un 15,38% se encuentra desmotivado, en relación al 23,08% del personal femenino.

Se observa en el personal femenino alto agotamiento emocional en quien ha recibido educación de pregrado mismo que está en un 15,38% en relación al personal masculino que no tiene agotamiento emocional emocional, la despersonalización del personal femenino con estudios de pregrado está en el 38,46%, el masculino en cambio no demuestra éste indicador de despersonalización, contrariamente, El personal masculino denota despersonalización en quien ha estudiado posgrado en un 7,69%, el personal femenino a este nivel educativo no demuestra despersonalización. La despersonalización del personal femenino es mayor en pregrado que en posgrado y, también en relación al personal masculino, pero el nivel de despersonalización en el personal masculino es igual tanto en pregrado como en posgrado. La despersonalización es más notoria en el personal femenino con título de pregrado con un 15,38% en relación al 7,69% presentado en quien tiene estudios de posgrado, en cambio la despersonalización del personal masculino tanto en pre como posgrado es similar a la expresada por el personal femenino con estudios de posgrado, 7,69%.

Tabla 27 Indicios del Síndrome de Burnout en el personal administrativo

INDICIOS DE SÍNDROME DE BURNOUT PERSONAL ADMINISTRATIVO					
GÉNERO	NIVEL EDUCATIVO	NIVELES DE ANÁLISIS			
		AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL	TOTAL
FEMENINO	PREGRADO	15,38%	38,46%	15,38%	69,23%
	POSGRADO	0,00%	0,00%	7,69%	7,69%
	SUBTOTAL	15,38%	38,46%	23,08%	76,92%
MASCULINO	PREGRADO	0,00%	0,00%	7,69%	7,69%
	POSGRADO	0,00%	7,69%	7,69%	15,38%
	SUBTOTAL	0,00%	7,69%	15,38%	23,08%
TOTAL	PREGRADO	15,38%	38,46%	23,08%	76,92%
	POSGRADO	0,00%	7,69%	15,38%	23,08%
	TOTAL	15,38%	46,15%	38,46%	100,00%

Elaborado por: Andrea Medina

4.2.2. Análisis integral del MBI del personal administrativo

Del análisis de los datos de la tabla 28, con un promedio de 13.42 y una desviación estándar de 8.33, se observa una distribución de datos heterogénea que indica que existe un agotamiento emocional bajo en el personal administrativo, con un promedio de 5.67 y una desviación estándar de 4.18, se observa una distribución de datos heterogénea que indica que existe una despersonalización en el nivel bajo en el personal administrativo, y, con un promedio de 40.17 y una desviación estándar de 7.11, Se observa una distribución de datos heterogénea que indica que existe una realización personal en un nivel alto en el personal administrativo,

Del análisis de resultados del instrumento MBI, se observa que el agotamiento emocional está en un 13.42, es decir en un nivel bajo; la despersonalización en un 5.67, es decir en un nivel bajo y en la dimensión de Realización Personal en 40.17, nivel alto, estos tres resultados demuestran que el personal administrativo tiene un nivel bajo de síndrome de Burnout en general, con niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización y un alto nivel de realización personal, lo que aleja en forma global de tener el síndrome de burnout pero, que puede provocar un crecimiento del mismo si no se toman medidas que disminuyan los niveles de riesgo indicados.

Tabla 28 Promedios y desviaciones estándar de las dimensiones de Burnout en el personal administrativo

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización Personal
Promedio	13,42	5,67	40,17
Desviación Estándar	8,33	4,18	7,11

Elaborado por: Andrea Medina

La tabla 29 indica que en la dimensión agotamiento emocional existe indicio de síndrome de burnout a nivel ALTO en 2 funcionarios; a nivel MEDIO en 5 funcionario; y, a nivel BAJO en 17 funcionarios, en la dimensión despersonalización existe indicio de síndrome de burnout a nivel ALTO en 6 funcionarios; a nivel MEDIO en 6 funcionarios; y, a nivel BAJO en 12 funcionarios, y, en la dimensión realización personal se sienten realizados a nivel

ALTO en 17 funcionarios; a nivel MEDIO en 3 funcionarios; y, a nivel BAJO en 4 funcionarios por lo que se detecta un indicio de síndrome de burnout en quienes tienen un nivel bajo de realización (4 funcionarios).

Tabla 29 Valores y porcentajes de la aplicación del MBI en personal administrativo

Niveles	AE		DP		RP	
	Alto	2	8%	6	25%	17
Medio	5	21%	6	25%	3	13%
Bajo	17	71%	12	50%	4	17%
Total	24	100%	24	100%	24	100%

Elaborado por: Andrea Medina

4.2.3. Análisis de la productividad laboral en el personal administrativo

Para proceder al análisis de la productividad laboral del personal administrativo (tabla 30) se presenta el siguiente cuadro resumen de los resultados globales: La productividad laboral del personal administrativo, en forma global se presenta en un 91,7% a nivel medio, en relación al 0% de alta productividad laboral y al 8,3% de baja productividad laboral, lo que indica que el nivel de productividad laboral en su desempeño es medianamente adecuado.

Tabla 30 Promedio de productividad laboral global personal administrativo

Resultados promedio de la productividad laboral del personal administrativo		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
ALTO (67%-99%)	0	0%
MEDIO (34%-66%)	22	91,7%
BAJO (0%-33%)	2	8,3%
TOTAL	24	100%

Elaborado por: Andrea Medina

4.2.4. Análisis de las dimensiones de productividad laboral del personal administrativo

4.2.4.1 Dimensión motivación

Tabla 31 Frecuencia motivación

Motivación		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	6%
A VECES	11	23%
CASI NUNCA	24	50%
NUNCA	10	21%
TOTAL	48	100%

Elaborado por: Andrea Medina



Figura 15 Motivación
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se presenta un 6% de personal administrativo motivado a aceptar siempre riesgos calculados para lograr metas vencer obstáculos, un 23% a veces, un 50% casi nunca y un 21% nunca, por lo tanto se evidencia que más del 50% no tiene motivación en el trabajo, probablemente por la falta de capacidad para lograr metas establecidas.

4.2.4.2 Dimensión satisfacción laboral

Tabla 32 Frecuencia satisfacción laboral

Satisfacción laboral		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	17%
A VECES	15	31%
CASI NUNCA	16	33%
NUNCA	9	19%
TOTAL	48	100%

Elaborado por: Andrea Medina

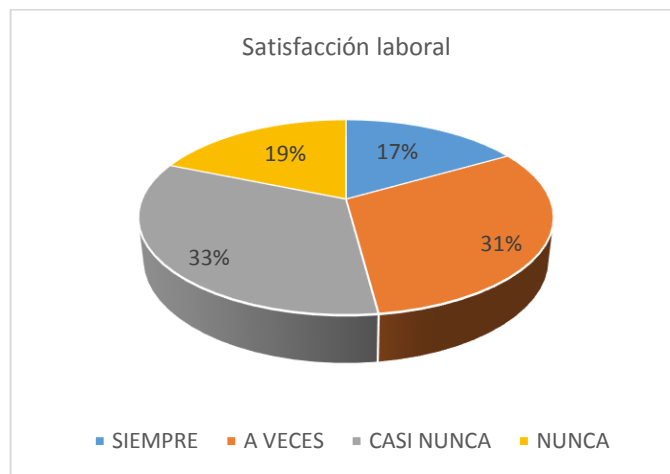


Figura 16 Satisfacción laboral

Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que el 17% del personal administrativo siente satisfacción laboral, en relación al 31% que considera que a veces, el 33% casi nunca y el 19% nunca, por lo tanto el 48% del personal administrativo se siente satisfecho laboralmente por lo que logran realizar su trabajo bajo presión y brindan un servicio cortés y eficiente a los usuarios interno y externos.

4.2.4.3 Dimensión competencias

Tabla 33 Frecuencia competencias

Competencias		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	3%
A VECES	12	17%
CASI NUNCA	43	60%
NUNCA	15	21%
TOTAL	72	100%

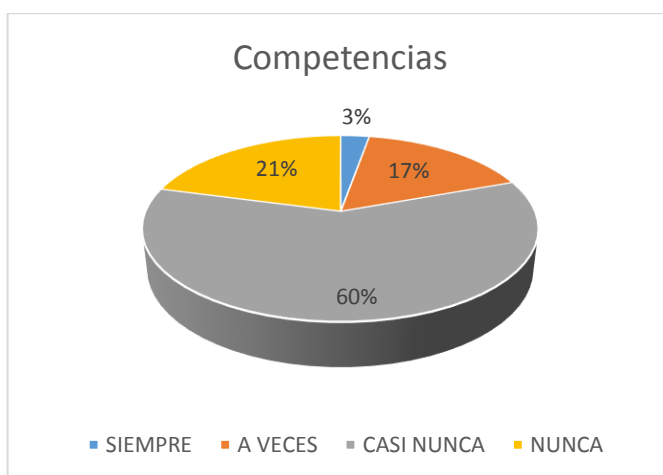


Figura 17 Competencias
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que el personal administrativo se considera competente en un 3% siempre, a veces el 17%, casi nunca el 60% y nunca el 21%, por lo tanto se evidencia que el personal administrativo en un porcentaje mínimo del 20% se siente competente para realizar el trabajo sin errores ejecutando en el tiempo requerido, por lo que es puntual en la entrega de trabajos utilizando de manera idónea las herramientas de trabajo que posee.

4.2.4.4 Dimensión participación

Tabla 34 Frecuencia participación

Participación		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
A VECES	9	38%
CASI NUNCA	12	50%
NUNCA	3	13%
TOTAL	24	100%

Elaborado por: Andrea Medina

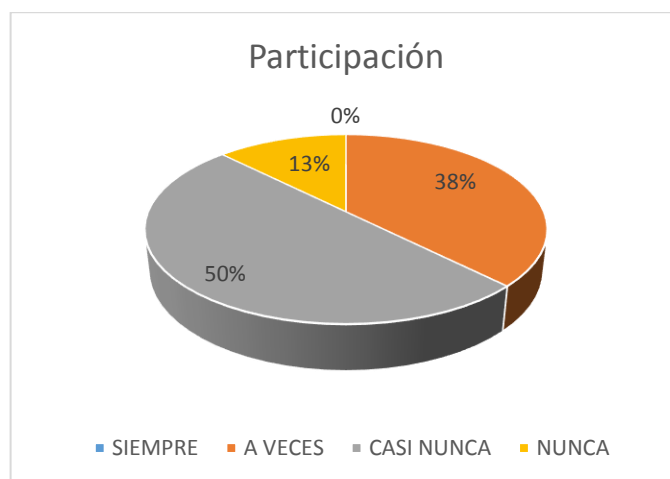


Figura 18 Participación
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que el personal administrativo es participativo en un 0% siempre, a veces en un 38%, 50% casi nunca y 13% nunca, por lo tanto a nivel general en un 38% el personal administrativo se encuentra dispuesto a participar con entusiasmo en las reuniones de trabajo.

4.2.4.5 Dimensión trabajo en equipo

Tabla 35 Frecuencia trabajo en equipo

Trabajo en equipo		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
A VECES	8	33%
CASI NUNCA	9	38%
NUNCA	7	29%
TOTAL	24	100%

Elaborado por: Andrea Medina

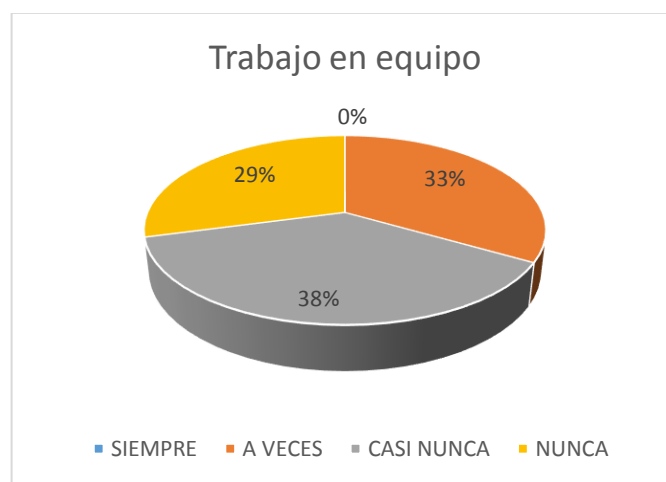


Figura 19 Trabajo en equipo
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que el 0% de personal administrativo considera que, el trabajo en equipo se ve reflejado en la confianza a los demás miembros del grupo, el 33% a veces, el 38% casi nunca y el 29% nunca, lo que denota que en un porcentaje del 67% prefiere realizar un trabajo de manera individual lo que evidencia que existe un mínimo confianza en los miembros del equipo para lograr los objetivos del área.

4.2.4.6 Dimensión de cultura organizacional

Tabla 36 Frecuencia cultura organizacional

Cultura Organizacional		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
A VECES	23	48%
CASI NUNCA	17	35%
NUNCA	8	17%
TOTAL	48	100%

Elaborado por: Andrea Medina



Figura 20 Cultura organizacional
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

El 0% del personal administrativo considera que aplica los valores institucionales y sin que se lo solicite brinda más tiempo del requerido al realizar su trabajo, el 48% lo hace a veces, casi nunca el 35% y nunca el 17%, de ésta manera se identifica que a nivel general el personal administrativo tiene poca adherencia a la cultura organizacional de la institución, lo que implica probablemente un bajo compromiso con la misma.

4.2.4.7 Dimensión liderazgo

Tabla 37 Frecuencia liderazgo

Liderazgo		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
A VECES	9	38%
CASI NUNCA	8	33%
NUNCA	7	29%
TOTAL	24	100%

Elaborado por: Andrea Medina

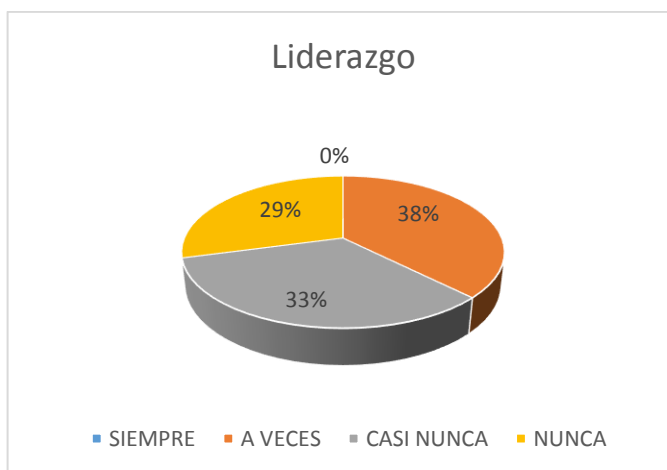


Figura 21 Liderazgo
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que el liderazgo reflejado en asumir la responsabilidad de su inmediato superior en ausencia de éste, lo considera el 0% siempre, a veces el 38%, casi nunca el 33% y nunca el 29%, por lo tanto se evidencia que en su mayoría el personal administrativo no denota liderazgo cuando su jefe inmediato se encuentra ausente, posiblemente por desconocimiento de cómo actuar en ciertas situaciones laborales.

4.2.4.8 Dimensión formación y desarrollo

Tabla 38 Frecuencia formación y desarrollo

Formación y desarrollo		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	4%
A VECES	9	38%
CASI NUNCA	10	42%
NUNCA	4	17%
TOTAL	24	100%

Elaborado por: Andrea Medina

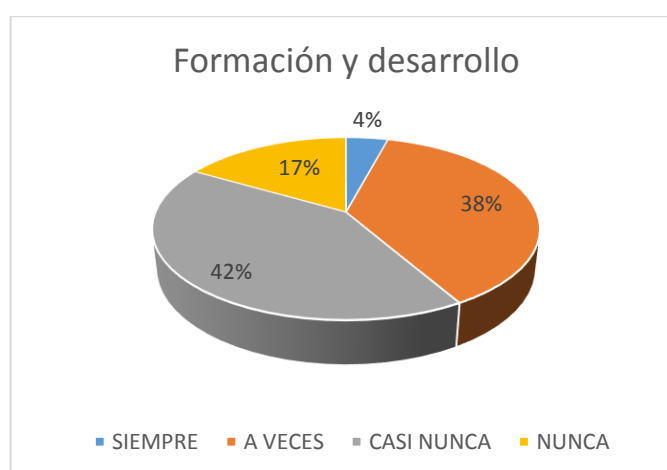


Figura 22 Formación y desarrollo

Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que el 4% considera que se preocupa por superarse académicamente y, posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en su puesto actual, siempre, el 38% a veces, el 42% casi nunca y el 17% nunca, lo que demuestra que en su mayoría el personal administrativo no cree necesario invertir tiempo en capacitación o su vez considera que ya posee los conocimientos necesarios para desenvolverse en sus labores cotidianas.

4.2.4.9 Dimensión clima organizacional

Tabla 39 Frecuencia clima organizacional

Clima Organizacional		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	4%
A VECES	2	8%
CASI NUNCA	12	50%
NUNCA	9	38%
TOTAL	24	100%

Elaborado por: Andrea Medina

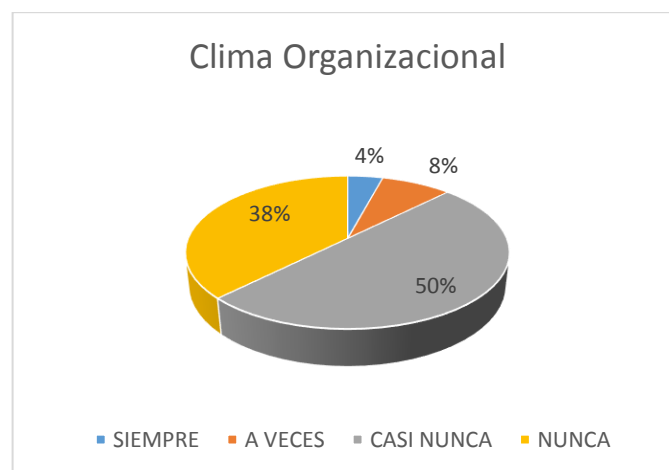


Figura 23 Clima organizacional
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

El clima organizacional se ve reflejado siempre en 4% que considera faltar a sus labores cuando es una verdadera emergencia, el 8% a veces, el 50% casi nunca y el 38% nunca, por lo tanto se evidencia que en un 88% del personal administrativo presenta una preferencia laboral sobre una emergencia personal.

4.2.5 Verificación de hipótesis (personal administrativo)

Datos:

Síndrome de Burnout

Productividad Laboral

Población n = 24

Población n = 24

Media = 59,25

Media = 32,75

Desviación estándar = 10,46

Desviación estándar = 7,61

a. Modelo lógico

Ho: El síndrome de burnout no influye significativamente en la productividad laboral del personal administrativo del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

H1: El síndrome de burnout si influye significativamente en la productividad laboral del personal administrativo del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

b. Modelo matemático

$$H_0 : \bar{x}_2 \leq \bar{x}_1$$

$$H_1 : \bar{x}_2 > \bar{x}_1$$

c. Modelo estadístico

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{n_1 S_1^2 + n_2 S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

d. Nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

e. Distribución muestral

$$Gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$Gl = 24 + 24 - 2$$

$$Gl = 46$$

$$t_a = \pm 2,017$$

f. Distribución muestral (zonas de rechazo de Ho)

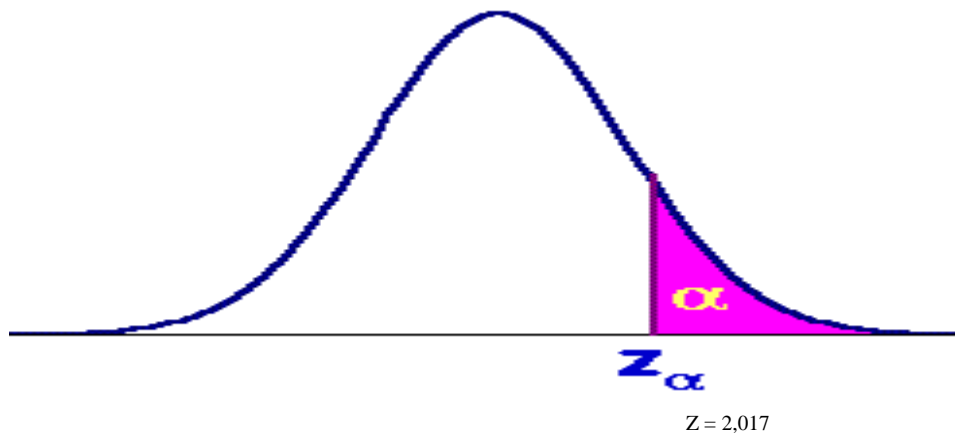


Figura 24 Distribución muestral
Elaborado por: Andrea Medina

g. Cálculo matemático

$$t = \frac{59,25 - 32,75}{\sqrt{\frac{24 * 10,46^2 + 24 * 7,61^2}{24 + 24 - 2} \left(\frac{1}{24} + \frac{1}{24} \right)}}$$
$$t = 9,825$$

h. Decisión

Como $9,825 > 2,017$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: El síndrome de burnout si influye significativamente en la productividad laboral del personal administrativo del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

4.3. Análisis de resultados del personal de servicio

4.3.1. Análisis del Síndrome de Burnout (MBI) del personal de servicio

Del análisis de los datos de la tabla 40 se observa que tanto el personal femenino como el masculino no presentan agotamiento emocional, se nota un nivel de despersonalización igual en ambos géneros (15%), sucediendo algo similar en la realización personal (35%).

Se observa que el personal femenino como masculino no denota agotamiento emocional, tanto en el nivel de educación primaria como secundaria, la despersonalización del personal femenino con estudios de primarios está en el 10%, en relación al 5% en nivel secundario, el personal masculino, El personal masculino denota similar situación que el femenino, La realización personal en el personal femenino llega a un 25% en el nivel primario y un 10% en el nivel secundario, situación similar se observa en el personal masculino.

Tabla 40 Indicios del Síndrome de Burnout en el personal de servicio

INDICIOS DE SÍNDROME DE BURNOUT PERSONAL DE SERVICIO					
GÉNERO	NIVEL EDUCATIVO	NIVELES DE ANÁLISIS			
		AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL	TOTAL
FEMENINO	PRIMARIA	0,00%	10,00%	25,00%	35,00%
	SECUNDARIA	0,00%	5,00%	10,00%	15,00%
	SUBTOTAL	0,00%	15,00%	35,00%	50,00%
MASCULINO	PRIMARIA	0,00%	10,00%	25,00%	35,00%
	SECUNDARIA	0,00%	5,00%	10,00%	15,00%
	SUBTOTAL	0,00%	15,00%	35,00%	50,00%
TOTAL	PRIMARIA	0,00%	20,00%	50,00%	70,00%
	SECUNDARIA	0,00%	10,00%	20,00%	30,00%
	TOTAL	0,00%	30,00%	70,00%	100,00%

Elaborado por: Andrea Medina

4.3.2 Análisis integral del MBI del personal de servicio

Del análisis de los datos (tabla 41), con un promedio de 9.14 y una desviación estándar de 5.64, se observa una distribución de datos heterogénea que indica que existe un agotamiento emocional bajo en el personal de servicio, con un promedio de 6 y una desviación estándar de 3.8, se observa una distribución de datos heterogénea que indica que no existe despersonalización en el personal de servicios, y, con un promedio de 31.05 y una desviación estándar de 11.08, se observa una distribución de datos heterogénea que indica que existe indicios de síndrome de burnout en el personal de servicios.

Del análisis de resultados del instrumento MBI, se observa que el agotamiento emocional está en un promedio de 9.14, es decir en un nivel bajo; la despersonalización en un 6.00, es decir en un nivel bajo y en la dimensión de realización personal en 31.05, nivel bajo. Estos tres resultados demuestran que el personal de servicio tiene un nivel bajo de síndrome de Burnout en general, lo que aleja en forma global de tener el síndrome de Burnout pero, que puede provocar un crecimiento del mismo si no se toman medidas que disminuyan los niveles de riesgo indicados especialmente en el crecimiento personal.

Tabla 41 Promedios y desviaciones estándar de las dimensiones de burnout en el personal de servicio

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización Personal
Promedio	9,14	6,00	31,05
Desviación Estándar	5,64	3,80	11,08

Elaborado por: Andrea Medina

La tabla 42 indica que en la dimensión agotamiento emocional existe indicio de síndrome de burnout a nivel ALTO en 0 servidores; a nivel MEDIO en 1 servidor; y, a nivel BAJO en 21 servidores, en la dimensión despersonalización existe indicio de síndrome de burnout a nivel ALTO en 5 servidores; a nivel MEDIO en 7 servidores; y, a nivel BAJO en 10 servidores, y, en la dimensión realización personal se sienten realizados a nivel ALTO 8 servidores; a nivel MEDIO 0 servidores; y, a nivel BAJO en 14 servidores por lo que se detecta un indicio de síndrome de burnout en quienes tienen un nivel bajo de realización (13 servidores).

Tabla 42 Valores y porcentajes de la aplicación del MBI en personal de servicio

NIVELES	AE		DP		RP	
ALTO	0	0%	5	23%	8	36%
MEDIO	1	5%	7	32%	0	0%
BAJO	21	95%	10	45%	14	64%
TOTAL	22	100%	22	100%	22	100%

Elaborado por: Andrea Medina

4.3.3. Productividad laboral del personal de servicio

Para proceder al análisis de la productividad laboral del personal de servicio (tabla 43) se presenta el siguiente cuadro resumen de los resultados globales:

La productividad laboral del personal de servicio, en forma global se presenta en un 100% a nivel medio, en relación al 0% de alta productividad laboral y al 0% de baja productividad laboral, lo que indica que el nivel de productividad laboral en su desempeño es medianamente adecuado.

Tabla 43 Promedio de productividad laboral global personal de servicio

Resultados promedio de la productividad laboral del personal de servicio		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
ALTO (67%-99%)	0	0%
MEDIO (34%-66%)	22	100%
BAJO (0%-33%)	0	0%
TOTAL	22	100%

Elaborado por: Andrea Medina

4.3.4. Análisis de las dimensiones de productividad laboral del personal de servicio

4.3.4.1 Dimensión motivación

Tabla 44 Frecuencia motivación

Motivación		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	9%
A VECES	13	30%
CASI NUNCA	15	34%
NUNCA	12	27%
TOTAL	44	100%

Elaborado por: Andrea Medina



Figura 25 Motivación
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se presenta un 9% del personal de servicio motivado a aceptar siempre riesgos calculados para lograr metas, un 30% a veces, un 34% casi nunca y un 27% nunca, por lo tanto más del 50% del personal de servicios, prefiere mantenerse en su estado de confort realizar las actividades encomendadas, sin que éstas impliquen mayor riesgo u obstáculos para ser cumplidas.

4.3.4.2 Dimensión satisfacción laboral

Tabla 45 Frecuencia satisfacción laboral

Satisfacción laboral		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	9	20%
A VECES	8	18%
CASI NUNCA	16	36%
NUNCA	11	25%
TOTAL	44	100%

Elaborado por: Andrea Medina

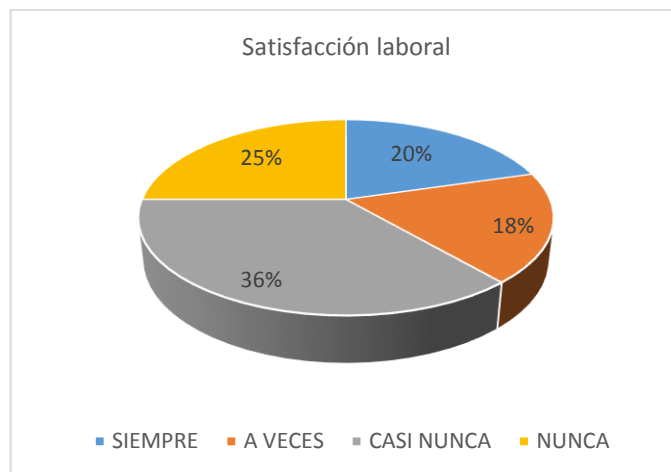


Figura 26 Satisfacción laboral
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que el 20% del personal de servicio siente satisfacción laboral, relacionada a aspectos de atender asuntos laborales bajo presión y brindar un servicio cortés y eficiente, en relación al 18% que considera que a veces, el 36% casi nunca y el 25% nunca, lo que indica que el 80% trabaja cumpliendo sus labores preferentemente sin mucha presión por parte de sus inmediatos superiores, sin que esto signifique dejar de ser cortés con sus compañeros de trabajo.

4.3.4.3 Dimensión competencias

Tabla 46 Frecuencia competencias

Competencias		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	3%
A VECES	25	38%
CASI NUNCA	38	58%
NUNCA	1	2%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Andrea Medina

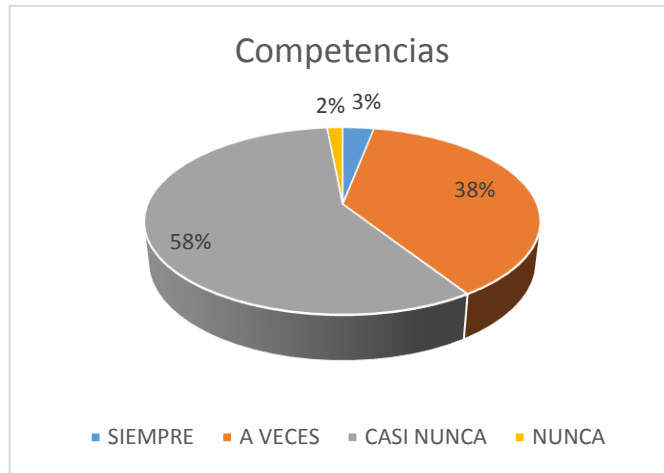


Figura 27 Competencias
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que el personal de servicios se considera competente el 3% siempre, a veces el 38%, casi nunca el 58% y nunca el 2%, por lo tanto un porcentaje del 41% realiza su trabajo sin errores y en el tiempo requerido, con puntualidad y haciendo uso apropiado de sus herramientas de trabajo, mientras que el porcentaje restante probablemente cumpla con su trabajo sin verificar que éste se encuentre realizado correctamente.

4.3.4.4 Dimensión participación

Tabla 47 Frecuencia participación

Participación		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	5%
A VECES	9	41%
CASI NUNCA	9	41%
NUNCA	3	14%
TOTAL	22	100%

Elaborado por: Andrea Medina

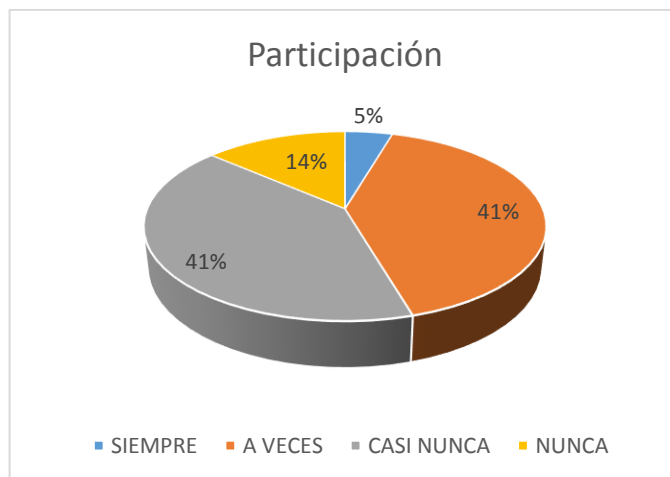


Figura 28 Participación
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que el personal de servicio tiene participa en reuniones de trabajo con entusiasmo y atención siempre en un 5%, a veces en un 41%, 14% casi nunca y 14% nunca., lo que manifiesta que dentro de las reuniones de trabajo el personal se encuentra abierto a participar, a sentirse parte de la institución, enfocando probablemente en proponer cambios en beneficio de la misma, y de sus pares.

4.3.4.5 Dimensión trabajo en equipo

Tabla 48 Frecuencia trabajo en equipo

Trabajo en equipo		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	5%
A VECES	1	5%
CASI NUNCA	10	45%
NUNCA	10	45%
TOTAL	22	100%

Elaborado por: Andrea Medina

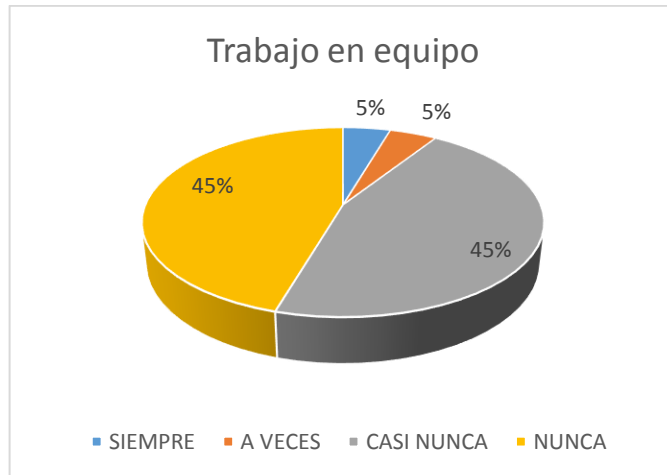


Figura 29 Trabajo en equipo
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que el 5% de personal de servicio considera siempre que el trabajo en equipo se ve reflejado en la confianza a los demás miembros del grupo, el 5% a veces, el 45% casi nunca y el 45% nunca, lo que determina que el 90% del personal de servicios no confía en los demás miembros del grupo para lograr objetivos de su área, por lo que se evidencia que existe preferencia por realizar sus labores de manera individual.

4.3.4.6 Dimensión cultura organizacional

Tabla 49 Frecuencia cultura organizacional

Cultura Organizacional		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
A VECES	12	27%
CASI NUNCA	21	48%
NUNCA	11	25%
TOTAL	44	100%

Elaborado por: Andrea Medina



Figura 30 Cultura organizacional
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

El 0% del personal de servicio considera siempre que aplica los valores institucionales, y brinda más tiempo del requerido, el 27% lo hace a veces, casi nunca el 48% y nunca el 25%, lo que denota que existe un desconocimiento de los valores institucionales por lo cual no son aplicados dentro de la institución o a su vez el personal de servicio no se siente identificado con los valores institucionales, además se evidencia que un porcentaje del 73% no brinda más tiempo del requerido, lo que indica que únicamente cumple con lo encomendado dentro de sus horas laborables.

4.3.4.7 Dimensión liderazgo

Tabla 50 Frecuencia liderazgo

Liderazgo		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
A VECES	2	9%
CASI NUNCA	20	91%
NUNCA	0	0%
TOTAL	22	100%

Elaborado por: Andrea Medina

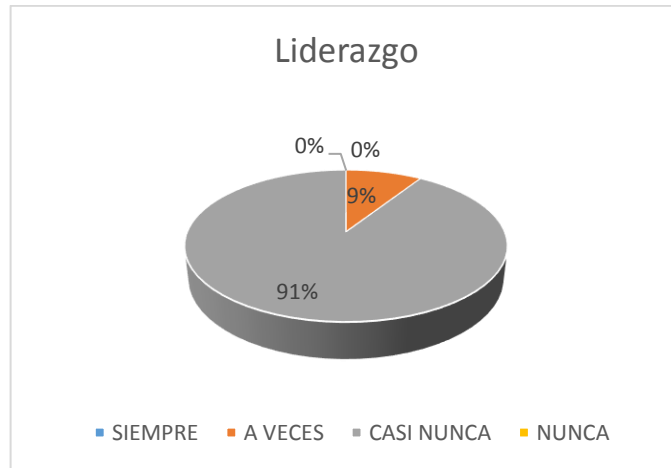


Figura 31 Liderazgo
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Para el personal de servicio, el liderazgo reflejado en asumir la responsabilidad de su inmediato superior lo considera el 0% siempre, a veces el 9%, casi nunca el 91% y nunca el 0%, por lo tanto se identifica que el personal de servicio prefiere realizar las tareas cotidianas, sin tomar la posta de las misma, lo que determina un bajo liderazgo e iniciativa para realizar el trabajo.

4.3.4.8 Dimensión formación y desarrollo

Tabla 51 Frecuencia formación y desarrollo

Formación y desarrollo		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	9%
A VECES	8	36%
CASI NUNCA	12	55%
NUNCA	0	0%
TOTAL	22	100%

Elaborado por: Andrea Medina

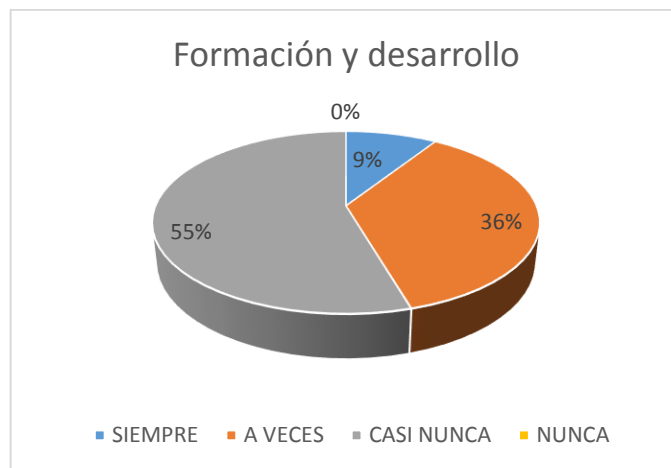


Figura 32 Formación y desarrollo
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

Se observa que el 9% del personal de servicio, considera que se preocupa por superarse académicamente y, posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en su puesto actual siempre; el 36% a veces, el 55% casi nunca y el 0% nunca, lo que evidencia que el 55% no se enfoca en capacitarse o mejorar sus conocimientos académicos, o considera que los conocimientos que posee de su puesto son los necesarios para cumplir a cabalidad con sus funciones.

4.3.4.9 Dimensión clima organizacional

Tabla 52 Frecuencia clima organizacional

Clima Organizacional		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	5%
A VECES	3	14%
CASI NUNCA	16	73%
NUNCA	2	9%
TOTAL	22	100%

Elaborado por: Andrea Medina

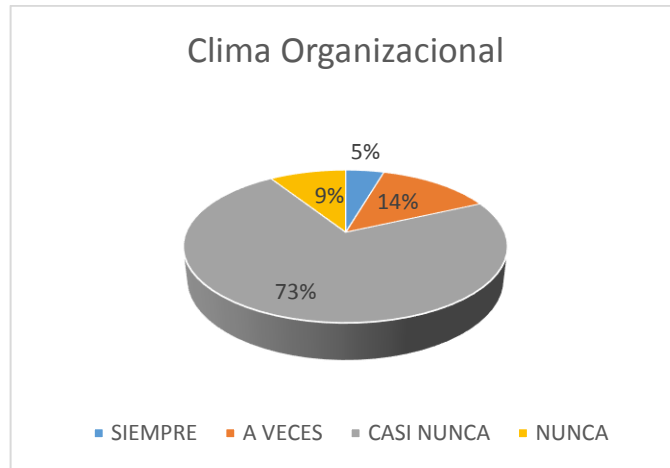


Figura 33 Clima organizacional
Elaborado por: Andrea Medina

Análisis e interpretación de resultados

El clima organizacional se ve reflejado siempre en 5% que considera faltar a sus labores cuando es una verdadera emergencia, el 14% a veces, el 73% casi nunca y el 9% nunca, lo que muestra que el personal de servicios tiene como prioridad la asistencia a su trabajo sobre una emergencia personal.

4.3.5 Verificación de hipótesis (personal de servicio)

Datos:

Síndrome de Burnout

Población $n = 22$

Media = 46,18

Desviación estándar = 9,72

Productividad Laboral

Población $n = 22$

Media = 31,3

Desviación estándar = 3,51

a. Modelo lógico

H_0 : El síndrome de burnout no influye significativamente en la productividad laboral del personal de servicio del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

H_1 : El síndrome de burnout si influye significativamente en la productividad laboral del personal de servicio del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

b. Modelo matemático

$$H_0 : \bar{x}_2 \leq \bar{x}_1$$

$$H_1 : \bar{x}_2 > \bar{x}_1$$

c. Modelo estadístico

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{n_1 S_1^2 + n_2 S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

d. Nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

e. Distribución muestral

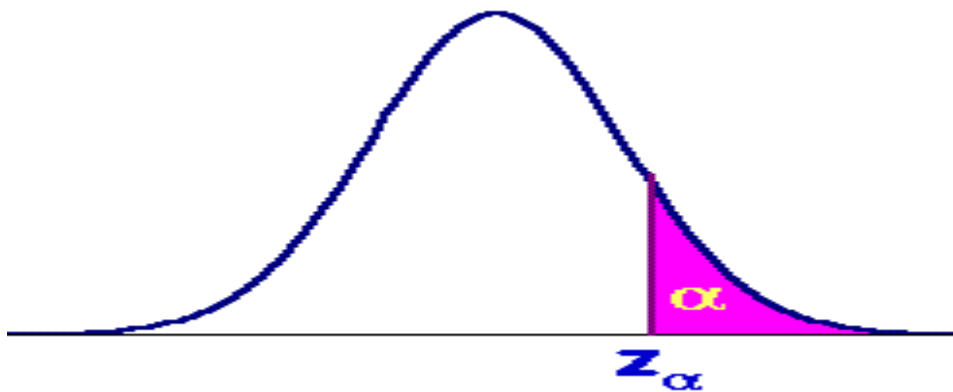
$$Gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$Gl = 22 + 22 - 2$$

$$Gl = 42$$

$$t = \pm 2,017$$

f. Distribución muestral (zonas de rechazo de H_0)



$$Z = 2.017$$

Figura 34 Distribución muestral

g. Cálculo matemático

$$t = \frac{46,18 - 31,3}{\sqrt{\frac{22 * 9,72^2 + 22 * 3,51^2}{22 + 22 - 2} \left(\frac{1}{22} + \frac{1}{22} \right)}}$$
$$t = 6,599$$

h. Decisión

Como $6,599 > 2,017$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: El síndrome de burnout si influye significativamente en la productividad laboral del personal de servicio del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

4.4. Análisis e interpretación general de resultados

4.4.1 Personal docente

- El 48% del personal docente demuestra un agotamiento emocional a nivel alto y medio, indicador que involucra sentimiento de fatiga, cansancio al trabajar con gente, desgaste, frustración y sentimiento de llegar al límite de las posibilidades.
- La despersonalización llega a un 47% del personal docente en los niveles alto y medio, indicador que implica que como docente dirige su trato a funcionarios y estudiantes como si fueran objetos impersonales, que siente que se ha vuelto más duro con la gente, y a la vez, demuestra dureza emocional; indica, además que no le da a otros funcionarios o estudiantes la importancia debida a lo que les ocurra, lo que le hace sentir también, que éstos le culpen de sus problemas.
- El 54% del personal docente considera que su realización personal está en niveles medio y bajo, indicador que denota, que no se entiende fácilmente con los demás estamentos, que no trata los problemas con eficacia, que no

influye positivamente en la vida de otras personas y no trata los problemas emocionales de forma adecuada.

- En forma general el personal docente, en promedio demuestra un agotamiento emocional en un rango del 19.13 (medio), un rango del 6.38 (medio) en despersonalización y un rango de 36.37 (medio) de realización personal, lo que demuestra que el personal docente sufre de la presencia de síntomas de burnout, a nivel medio-bajo.
- El nivel de productividad laboral del personal docente, en un porcentaje cercano del 98,21%, se encuentra a nivel medio, en base a las dimensiones de productividad como la motivación en un 5%, la satisfacción laboral en un 24%, la competitividad en un 3%, la participación entre un 46% a veces, el trabajo en equipo en un 23%, la cultura organizacional en un 53%, el liderazgo en un 2%, la formación y desarrollo entre el 6% y el 52%, y el clima organizacional en un 14%.
- Del análisis estadístico se concluye que el síndrome de burnout si influye significativamente en la productividad laboral del personal docente.

4.4.2 Personal administrativo

- El 71% del personal administrativo demuestra un agotamiento emocional a nivel bajo, lo que indica que no hay niveles de riesgo en relación a la fatiga, cansancio al trabajar con gente, desgaste, frustración y sentimiento de llegar al límite de las posibilidades.
- La despersonalización llega a un 50% del personal administrativo en los niveles alto y medio, y 50% a nivel bajo, concluyéndose que se encuentra compartido el criterio en relación a como el personal administrativo dirige su trato a funcionarios como si fueran objetos impersonales, que siente que se ha vuelto más duro con la gente, y a la vez, demuestra dureza emocional; indica, además que no le da a otros funcionarios la importancia debida a lo que les ocurra, lo que le hace sentir también, que éstos le culpen de sus problemas.
- El 83% del personal administrativo considera que su realización personal está en niveles alto y medio, indicador que denota, que se entiende

fácilmente con los demás estamentos, que trata los problemas con eficacia, que influye positivamente en la vida de otras personas y trata los problemas emocionales de forma adecuada.

- En forma general el personal administrativo, demuestra un agotamiento emocional en un rango del 13,42 (bajo), un rango del 5,67 (bajo) en despersonalización y un rango de 40.17 (alto) de realización personal, lo que demuestra que el personal administrativo, presenta indicios bajos de la presencia de síntomas de síndrome de burnout.
- El nivel de productividad laboral del personal administrativo, en un porcentaje del 91,7%, se encuentra a nivel medio, en base a las dimensiones de productividad como la motivación en un 6%, la satisfacción laboral en un 17%, la competitividad en un 3%, la participación en un 38% a veces, el trabajo en equipo en un 33% a veces, la cultura organizacional en un 48% a veces, el liderazgo en un 38% a veces, la formación y desarrollo en un 4%, y el clima organizacional en un 4%.
- Del análisis estadístico se concluye que el síndrome de burnout si influye significativamente en la productividad laboral del personal administrativo.

4.4.3 Personal de servicios

- El 95% del personal de servicio demuestra un agotamiento emocional a nivel bajo, lo que permite concluir que no se detectan sentimiento de fatiga, cansancio al trabajar con gente, desgaste, frustración y sentimiento de llegar al límite de las posibilidades.
- La despersonalización llega a un 55% del personal de servicio en los niveles alto y medio, lo que permite concluir que dirige su trato a funcionarios y estudiantes como si fueran objetos impersonales, siente que se ha vuelto más duro con la gente, y a la vez, demuestra dureza emocional; indica, además que no le da a otros funcionarios la importancia debida a lo que les ocurra, lo que le hace sentir también, que éstos le culpen de sus problemas.

- El 64% del personal de servicio considera que su realización personal está en nivel bajo, indicador que denota, que no se entiende fácilmente con los demás estamentos, que no trata los problemas con eficacia, que no influye positivamente en la vida de otras personas y no trata los problemas emocionales de forma adecuada.
- En forma general el personal de servicio, demuestra un agotamiento emocional en un rango del 9,14 (bajo), un rango del 6 (medio) en despersonalización y un rango de 31,05 (bajo) de realización personal, lo que demuestra que el personal de servicio sufre de la presencia de síntomas de síndrome de burnout.
- El nivel de productividad laboral del personal de servicio, en un porcentaje del 100%, se encuentra a nivel medio, en base a las dimensiones de productividad como la motivación en un 9%, la satisfacción laboral en un 20%, la competitividad entre un 3% y un 38%, la participación en un 41% a veces, el trabajo en equipo en un 5%, la cultura organizacional en un 27% a veces, el liderazgo en un 9% a veces, la formación y desarrollo en un 36% a veces, y el clima organizacional entre un 5% y un 14%.
- Del análisis estadístico se concluye que el síndrome de burnout si influye en la productividad laboral del personal de servicio.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- De los resultados de la investigación se detecta un impacto del síndrome de burnout en la productividad laboral a nivel medio, como consecuencia del agotamiento emocional en el personal docente; en el personal administrativo y de servicio, se concluye que con un agotamiento emocional bajo no hay nivel de riesgo, pero si se presenta afectación en la productividad laboral cuyo nivel es medio. En la subdimensión relacionada a la despersonalización, al presentarse un nivel alto y medio en el personal docente, la productividad laboral se ve afectada, al considerar fundamentalmente que el trato hacia funcionarios y docentes se desarrolla como objetos impersonales, y con dureza; situación similar se presenta en el personal administrativo y de servicios. La subdimensión relacionada a la realización personal del docente se encuentra en niveles medio y bajo, afectando a la productividad laboral misma que llega a nivel medio; el personal administrativo, en cambio, demuestra una realización personal alta y media logrando una productividad laboral a nivel medio; para el personal de servicio con una realización personal baja, presenta una productividad laboral media; concluyéndose que en forma general en los tres estamentos la productividad laboral no sobrepasa del nivel medio como consecuencia del impacto del síndrome de burnout.
- En el personal docente, se detecta la aparición de síndrome de burnout, de acuerdo a la identificación y análisis de los índices establecidos en el MBI; al evidenciar rangos altos de agotamiento emocional y despersonalización

y rangos bajos en la realización personal; resultados que difieren con los presentados en el personal administrativo, pues el porcentaje de aparición del síndrome con alto nivel de agotamiento emocional y despersonalización no es muy elevado en relación al número de funcionarios, en igual forma el sentimiento de realización personal no implica situaciones preocupantes. Para el personal de servicios se concluye que no existe agotamiento emocional a nivel alto, la despersonalización está en un rango bajo, pero se detecta que a la vez la realización personal también presenta niveles bajos.

- La investigación realizada entrega resultados relacionados a la productividad laboral, misma que en los tres estamentos docentes, personal administrativo y de servicios, se encuentra a nivel medio.

5.2 Recomendaciones

- Con el fin de disminuir el agotamiento emocional en el personal docente, se recomienda generar planes de motivación encaminados a disminuir los niveles de fatiga, desgaste y frustración en el trabajo, y de ésta manera aumentar la motivación, la satisfacción laboral, el trabajo en equipo, la cultura organizacional, el liderazgo, y el clima organizacional.
- En cuanto a la despersonalización evidenciada en el personal docente, se sugiere analizar alternativas de sensibilización emocional, que ayuden a mejorar las relaciones interpersonales con los funcionarios y estudiantes, como los grupos focales.
- En la realización personal del personal docente al encontrarse en niveles medio y bajo, es recomendable considerar en la formación y desarrollo planes de capacitación que promuevan en él, un manejo adecuado de estrategias para tratar los problemas con eficacia, mejorar su forma de influir en la vida de otras personas.
- Al encontrarse el criterio compartido de despersonalización en relación a como el personal administrativo, se recomienda trabajar con el personal administrativo en cuanto al mejoramiento de sus habilidades sociales, de tal manera que, el manejo dirigido a su trato a funcionarios sea apropiado,

además su interés por el bienestar de sus compañeros de trabajo, creará sentimientos de satisfacción personal, motivación, un mejor trabajo en equipo, constituyendo una cultura y clima organizacional propicios.

- Con la finalidad de disminuir los niveles de la despersonalización del personal de servicio, se sugiere realizar actividades que incluyan espacios de relajación, y partiendo de esto, crear grupos en los cuales los servidores puedan ser escuchados, esto permitirá que el trato a funcionarios y estudiantes mejore, se enfocará en la concientización de su actuar hacia los demás, lo que le generará bienestar personal.
- A fin de aumentar los niveles de realización personal del personal de servicio, es aconsejable, establecer planes de capacitación, orientados a mejorar la comunicación con los demás estamentos, y de ésta manera tener un contacto beneficioso para ayudar en los problemas con eficacia, lo que influirá positivamente en la vida de otras personas, así se trabajará la formación y desarrollo; y la competitividad.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

TEMA: “Plan de prevención y disminución del síndrome de burnout para el mejoramiento de la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato”

6.1 Datos informativos

Institución: Distrito Educativo 18D01 Ambato

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato

Dirección: Lalama, entre Bolívar y Espejo, referencia Colegio Bolívar

Responsable de la investigación: Andrea Medina Moncayo

6.2 Antecedentes de la propuesta

De la investigación realizada al personal docente, administrativo y de servicio del Distrito Educativo 18D01 Ambato, enfocado en las subdimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y el impacto en su productividad laboral en las dimensiones de motivación, satisfacción laboral, competitividad, participación, trabajo en equipo, cultura organizacional, liderazgo, formación y desarrollo, y, clima organizacional; se observa que al existir indicios del síndrome de burnout, esto afecta en la productividad laboral misma que llega a niveles medios.

Se observa que el 48% del personal docente demuestra un agotamiento emocional a nivel alto y medio, con una despersonalización que llega a un 47% y, un 54% que denota indicadores de baja realización personal, lo que provoca una productividad laboral que alcanza un nivel medio; el personal administrativo en igual forma, en un 71% presenta agotamiento emocional, y su despersonalización llega al 50%, el 84% considera que su realización personal se encuentra en niveles alto y medio pero la productividad laboral se sigue manteniendo a niveles medios. Para el personal de servicio el agotamiento emocional no es problema puesto que el 95% presenta un nivel bajo, sin embargo, la despersonalización en un 55% llega a nivel alto y medio; relacionando estos datos con el 64% del personal de servicio que considera que su realización personal está a nivel bajo, ha de entenderse que existe presencia de desmotivación.

El proceso de investigación entrega resultados que permiten elevar recomendaciones para cambiar la situación presentada en la productividad laboral como consecuencia de la influencia del Síndrome de Burnout

6.3 Justificación

La tendencia de adquisición del síndrome de burnout en todos los niveles empresariales y laborales va creciendo, lo que provoca que el ser humano caiga en niveles de tensión; que puede traer graves consecuencias; como menciona López y Expósito, 2016, el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal o logro como componentes del síndrome de desgaste profesional pueden afectar a la salud física y mental, así como las relaciones sociales de quienes lo padecen, incluso se ha observado en los afectados un cierto cansancio físico y emocional, tensión, ansiedad y limitación en las relaciones personales en el ámbito laboral con una disminución de la eficacia y la eficiencia, absentismo y mengua de la calidad asistencial, según González (2015). Como el burnout no es un estado sino un proceso vivo, aquello que previene a su aparición equivale en buena medida a su tratamiento; esto sugiere que puede disminuir por el cuidado personal o por diversos cambios de los eventos externos. El síndrome se hace patente es una disminución de la competencia para desempeñarse en el

lugar de trabajo y se manifiesta en problemas de relación, psicosomáticos y actitudes presentistas. (González, 2015). Es importante que se generen círculos de apoyo entre compañeros para conocer los cambios que se presentan en su entorno. Así mismo, la organización debe generar espacios de atención para que el personal participe en evaluaciones periódicas de sus riesgos psicolaborales (González, 2015).

La propuesta a plantearse se justifica considerando los niveles de indicios de síndrome de burnout detectados en los tres grupos laborales detectados del Distrito Educativo 18D01 Ambato, determinados en la investigación realizada, como se explican en los antecedentes de la propuesta, buscando dar solución al problema personal que sufren los funcionarios y por ende, permitiendo una mejora de la productividad laboral.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo general

- Elaborar un plan de prevención y disminución del síndrome de burnout para el mejoramiento de la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

6.4.2 Objetivos específicos

- Elaborar un plan de actividades para la disminución de la fatiga, desgaste y frustración en el trabajo, a través de técnicas de relajación.
- Elaborar un programa de capacitación para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, y la disminución de la dureza emocional.
- Construir un plan de actividades que propenda a elevar el nivel de satisfacción de realización personal en el funcionario del distrito educativo 18D01 Ambato.

6.5 Análisis de factibilidad

La presente propuesta es factible de aplicarla pues se cuenta con el material bibliográfico, para la generación de las actividades, la apertura de la institución para la aplicación de estos programas de mejoramiento, la experiencia personal para la guía de estos procesos y el fundamento teórico práctico que ha permitido el desarrollo de esta investigación.

6.6. Fundamentación

a. Terapia de grupo

Hollander y Kazaoka (1988) definen la terapia de grupo conductual como: “Cualquier intento, por parte de una persona o personas, para modificar la conducta de por lo menos dos o más personas que se reúnen como grupo, por medio de la aplicación sistemática de procedimientos validados empíricamente, dentro de un marco que permita la recogida de datos relevantes para la evaluación del impacto de esos procedimientos sobre los miembros del grupo como individuos y sobre el grupo como un todo” (Caballo, 1998).

b. Técnicas de relajación

Las técnicas de relajación constituyen un conjunto de procedimientos de intervención útiles no sólo en el ámbito de la psicología clínica y de la salud, sino también en el de la psicología aplicada en general. Para Benson (1975) la relajación se considera una respuesta biológicamente antagónica a la respuesta del estrés, puede ser aprendida y convertirse en un importante recurso personal para contrarrestar los efectos negativos del estrés (Caballo, 1998).

c. El entrenamiento autógeno

El entrenamiento autógeno es una técnica psicoterapéutica basada en la concentración pasiva en sensaciones físicas; desarrollado por el neurólogo alemán Johannes Schultz, en el año 1932.

El entrenamiento autógeno básico se aprende usualmente en grupo, consta de seis ejercicios de meditación psicofisiológica o concentración pasiva en la sensación de peso en brazos y piernas, en la sensación de calor en brazos y piernas, en el movimiento del corazón, en la autonomía del proceso respiratorio, en el calor abdominal interno (plexo solar) y a la diferencia de temperatura entre la frente y el aire circundante.

d. La relajación progresiva

La relajación muscular progresiva es una técnica de tratamiento del estrés desarrollada por el médico estadounidense Edmund Jacobson en los primeros años 1934.

Estiramientos, relajación y placer. En eso consiste la fácil fórmula de la relajación muscular de Jacobson. Así hará que su cuerpo y su espíritu respiren profundamente. Alivie sus dolores, contracturas y otras molestias cotidianas. Dígame adiós al estrés: encuentre en su interior el equilibrio, la fuerza y la calma. Lo que puede lograr: aliviar los dolores corporales, reducir el estrés provocado por la vida cotidiana, el trabajo y la familia, liberar tensiones musculares, armonizar y estabilizar la psique, sacar provecho y regenerarse después del deporte, anular o disminuir las dificultades para conciliar el sueño, fortalecer las musculaturas de todo el cuerpo, armonizar cuerpo y espíritu, regular los trastornos circulatorios y musculares (Hainbuch, 2006).

e. Musicoterapia

Se define la musicoterapia como “la utilización juiciosa y estructurada de la música o de actividades musicales a cargo de un profesional formado, que tiene como objetivo restaurar, mantener o mejorar el bienestar físico, emocional, social, cognitivo y psicológico de una persona” (Vaillancourt, 2009).

La musicoterapia es considerada como la terapia basada en la producción y audición de la música, escogida ésta por sus resonancias afectivas, por las posibilidades que da el individuo para expresarse a nivel individual y de grupo,

y de reaccionar a la vez según su sensibilidad, y también al unísono con los otros (Lacárcel, 1995).

La musicoterapia no pretende curar ni prolongar la vida, en el sentido médico de la expresión, sino que trata más bien de mejorar la calidad de vida de una persona, ayudándole a desarrollarse y a utilizar sus recursos. La musicoterapia es eficaz con frecuencia para crear un ambiente tranquilizador y no amenazante y para favorecer el desarrollo global (Vaillancourt, 2009).

f. Organizar el tiempo

El tiempo siempre está ahí, en todo instante. Cada persona tiene todo el tiempo que hay: 24 horas al día. Nadie tiene más tiempo que otro. Se puede tener una vida más larga o más corta; pero en esta vida se tiene cada día y cada año exactamente el mismo tiempo que los demás (Grun y Asslander, 2012).

El tiempo en sí mismo es neutro; ha sido dado como tiempo de vida. Lo que se puede preguntar es qué hacer con él; o mejor: qué se ha hecho con la vida; cuestionarse si se vive o si simplemente se existe. Se puede indagar por el concepto que se tiene de los valores y el sentido de la vida, en lugar de buscar estrategias y técnicas para evitar las “pérdidas de tiempo” o para poder “ganarlo” (Grun y Asslander, 2012).

g. Habilidades sociales de especial interés en el ámbito laboral

Según Fernández (2016), las habilidades sociales están constituidas por un conjunto de capacidades o destrezas que son necesarias para desarrollar de manera competente alguna tarea interpersonal; son conductas aprendidas, aceptadas socialmente y que facilitan la interacción con los demás.

Aunque se puede afirmar que todas las habilidades sociales tienen interés ya que permiten el ajuste de las personas a las situaciones de interacción social (ya sea estas personales o profesionales), existen determinadas habilidades que facilitan de forma decisiva el ajuste en el entorno laboral (Fernández, 2016):

- Iniciativa

- Proactividad
- Comunicación (verbal y no verbal)
- Empatía
- Capacidad de trabajo en equipo
- Flexibilidad
- Asertividad

ESTILOS	C. VERBALES	C. NO VERBALES	EFFECTOS EN INTERLOCUTOR
Pasivo (demasiado poco, demasiado tarde)	<ul style="list-style-type: none"> • No se... • Quizá... • Bueno, yo... 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto ocular indirecto • Manos entrelazadas • Cabeza baja 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos interpersonales • Auto-imagen pobre
Agresivo (demasiado, demasiado pronto)	<ul style="list-style-type: none"> • Haría bien en... • Deberías... 	<ul style="list-style-type: none"> • Mirada fija • Gestos de amenaza • Actitud 	<ul style="list-style-type: none"> • Frustración • Auto-imagen pobre
Asertivo (lo suficiente, en el momento oportuno)	<ul style="list-style-type: none"> • Pienso • Siento • Hagamos 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto ocular directo • Gestualidad positiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Resuelve problemas • Relajación • Placidez

Tabla 53 Comunicación asertiva
Fuente: Fernández (2016).

- **Estrategias para ser asertivos:**
 - Autoestima
 - No enfadarse, ser educado
 - No arrinconar a los demás
 - Jamás llegar a las amenazas
 - Aceptar la crítica y la derrota.

h. Relaciones interpersonales en el trabajo

Hablando se entiende la gente, se suele decir, pero también se sabe que hablando se confunde, se menoscaba las relaciones interpersonales. Las palabras, toda la gramática de una lengua, y su correcta utilización, son esenciales para poder comunicarse de manera eficiente. Dominar al cien por

cien una lengua, lo consiguen pocas personas, aunque todos deberían aspirar a hablar y escribir lo mejor posible (López, 2006).

En el ámbito de la empresa, de las relaciones humanas en las organizaciones, son muchos los mensajes que se emiten y se reciben; muchos datos, instrucciones, comentarios, críticas... El ambiente, como las ondas de los teléfonos móviles, se pueden contaminar con un lenguaje opaco, hipócrita de doble entendimiento (López, 2006).

Para López, (2006) no hay nada tan rentable para una empresa y tan beneficioso para la calidad de vida laboral de todos los miembros que la componen, como utilizar un LENGUAJE TRANSPARENTE, sincero, con la intencionalidad permanente, de mantener unas excelentes relaciones interpersonales.

i. Grupos Focales

Los grupos focales se fundamentan en la interacción que se produce dentro del grupo basándose en los temas proporcionados por el moderador. Precisamente la interacción entre los participantes es la característica distintiva de los grupos focales, puesto que pone en evidencia su manera de ver el mundo, el lenguaje que utilizan para referirse a un asunto y los valores y creencias acerca de una situación. De igual manera, a partir de las preguntas planteadas entre unos y otros, se posibilita la reconsideración de su propia manera de apreciar ciertas experiencias, creando un espacio para el intercambio y la transformación (Ruíz, Gómez y Londoño, 2001).

6.7 Desarrollo de la propuesta

6.7.1 Plan de actividades para la disminución de la fatiga, desgaste y frustración en el trabajo, a través de técnicas de relajación.

Lograr la disminución de la fatiga, el desgaste y la frustración en el trabajo, puede ser una alternativa para las personas que padecen el síndrome de burnout, de ésta manera se plantea tres técnicas de relajación que ayudará a armonizar el

cuerpo y espíritu. Las técnicas de relajación a utilizar serán: entrenamiento autógeno de Shultz, relajación progresiva de Jacobson y musicoterapia. El plan de actividades constará de 2 sesiones con duración de dos horas cada una y se lo realizará de una manera interactiva en la cual todos los participantes puedan aprovechar al cien por ciento de ésta actividad; así, aprenderán a manejar el estrés provocado en el trabajo y mejorar su calidad de vida. La estructura del programa y sus contenidos se detalla a continuación:

Tabla 54 Técnica de relajación “Entrenamiento autógeno de Schultz”

Sesión 1: Técnica de relajación “Entrenamiento Autógeno de Schultz”	
Fecha: Primer Sábado	Duración: 2 horas
Objetivo: combatir trastornos psicossomáticos, cansancio muscular y estrés.	
Instrucciones del proceso	
<p>Fase 1: Espacio físico y posición inicial</p> <p>Requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El lugar debe ser una habitación tranquila, agradable en cuanto a sonido, luz, temperatura. • Posición inicial, cómoda, sentado en un sillón o tendido en una colchoneta, ojos cerrados, se puede realizar también en un taburete o banqueta sin respaldo; en esta posición inicial se utilizará un estado descrito por Schultz, que él llama "la posición del cochero": la persona descansa sentada el peso de la mitad superior de su cuerpo sobre la región dorso lumbar relajada. • Una vez que está en la posición inicial, realice auto instrucciones como: “estoy tranquilo”; “me encuentro cómodo”. <p><u>No cambie el orden de los ejercicios.</u></p>	
<p>Fase 2: Esquema del entrenamiento general</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Repetir 6 veces la frase: "El brazo derecho es muy pesado" 2. Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo" 3. Repetir 6 veces la frase: "El brazo derecho está muy caliente" 4. Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo" 	

5. Repetir 1 vez la frase: "Estoy respirando"
6. Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"
7. Repetir 6 veces la frase: "El plexus solar es como una corriente de calor"
8. Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"
9. Repetir 6 veces la frase: "La frente está agradablemente fresca"
10. Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"

Fase 3: Culminación del proceso

Efectuar el proceso de la fase 2 a la inversa

10. Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"
9. Repetir 6 veces la frase: "La frente está agradablemente fresca"
8. Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"
7. Repetir 6 veces la frase: "El plexus solar es como una corriente de calor"
6. Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"
5. Repetir 1 vez la frase: "Estoy respirando"
4. Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"
3. Repetir 6 veces la frase: "El brazo derecho está muy caliente"
2. Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"
1. Repetir 6 veces la frase: "El brazo derecho es muy pesado"

Fase 4: Finalización

- Estírese, como cuando se despierta.
- Realice varias respiraciones profundas.
- En último lugar, abra los ojos

Terminar el proceso, siguiendo las instrucciones correctamente, después podrá incorporarse normalmente a sus actividades.

Elaborado por: Andrea Medina

Tabla 55 Técnica de relajación “Relajación progresiva de Jacobson”

Sesión 2: Técnica de relajación “Relajación progresiva de Jacobson”	
Fecha: Segundo Sábado	Duración: 2 horas
Objetivo: estimular la tranquilidad mental y eliminar la tensión muscular de	

todas las partes del cuerpo, provocadas por la ansiedad y el estrés.

Instrucciones de proceso

Introducción

1. La primera fase se denomina: tensión-relajación, aquí se debe tensionar y luego relajar lentamente diferentes grupos de músculos en todo el cuerpo, lo que permite el logro de un estado de relajación muscular que progresivamente se generaliza a todo el cuerpo.
2. La segunda fase consiste en revisar mentalmente los grupos de músculos, comprobando que se hayan relajado al máximo.
3. La tercera fase se denomina relajación mental, en ésta fase se debe pensar en una escena agradable y positiva o a su vez puede mantener la mente en blanco, aquí se trata de relajar la mente al mismo tiempo que continúa relajando todo el cuerpo.

Estas tres fases durarán entre 10 a 15 minutos. Esta técnica se puede repetir varias veces al día.

Posición inicial

Cierre los ojos, siéntese en el sillón o acuéstese en una colchoneta lo más cómodamente para que su cuerpo pueda relajarse al máximo posible.

Fase 1: Tensión-Relajación.

1. Relajación de cara, cuello y hombros, repetir cada ejercicio tres veces con intervalos de descanso de unos segundos:

- Frente: Arrugar unos segundos y relajar lentamente.
- Ojos: Abrir ampliamente y cierre lentamente.
- Nariz: Arrugar unos segundos y relajar lentamente.
- Boca: Sonreír ampliamente, relajar lentamente.
- Lengua: Presionar la lengua contra el paladar, relajar lentamente.
- Mandíbula: Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes, relajar lentamente.
- Labios: Apretar los labios fuertemente y relajar lentamente.
- Cuello y nuca: Flexionar hacia atrás la cabeza, volver a la posición inicial. Flexionar hacia adelante, volver a la posición inicial lentamente.

- Hombros y cuello: Elevar los hombros presionando contra el cuello, volver a la posición inicial lentamente.

Relajación de brazos y manos.

- Contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro, con el puño apretado, note la tensión en brazos, antebrazos y manos. Relajar lentamente.

Relajación de piernas.

- Estirar primero una pierna y después la otra levantando el pie hacia arriba y notando la tensión en piernas, trasero, muslo, rodilla, pantorrilla y pie. Relajar lentamente.

Relajación de tórax, abdomen y región lumbar:

- Espalda: Brazos en cruz, llevar codos hacia atrás. Notará la tensión en la parte inferior de la espalda y los hombros.
- Tórax: Inspirar y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente.
- Estómago: Tensar estómago, relajar lentamente.
- Cintura: Tensar nalgas y muslos. El trasero se eleva de la silla.

Fase 2: Repaso.

Repasar mentalmente cada una de las partes que se han tensionado y relajado para comprobar que cada parte sigue relajada, relajar aún más cada una de ellas.

Fase 3: Relajación mental.

Piense en algo agradable, algo que le guste, que sea relajante, una música, un paisaje, etc., o bien deje la mente en blanco, hasta que se sienta completamente relajado.

Finalización del proceso

Mantenga la respiración pausada y tranquila, cuando se sienta preparado va a iniciar un camino de regreso que se dirige al lugar donde se encuentra relajándose, sin abrir los ojos poco a poco va a mover lentamente los brazos y las piernas, finalmente cuando el instructor termine de contar hasta 3 va a abrir los ojos y se va a sentir muy tranquilo.

Elaborado por: Andrea Medina

Tabla 56 Técnica de relajación “Musicoterapia”

Sesión 1 y 2: Técnica de relajación “Musicoterapia”	
Fecha: primer y segundo sábado	Duración: 2 horas cada sábado
Objetivo: promover la salud de las personas, satisfaciendo sus necesidades físicas, emocionales, mentales, sociales y cognitivas.	
Instrucciones del proceso	
La musicoterapia será utilizada, para acompañar a las dos técnicas planteadas anteriormente: entrenamiento autógeno de Shultz y relajación progresiva de Jacobson, de ésta manera se logre una relajación efectiva.	

Elaborado por: Andrea Medina

6.7.2 Programa de capacitación para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, y la disminución de la dureza emocional.

El programa de capacitación, constará de 3 sesiones, que se realizará de una manera interactiva en la cual todos los participantes puedan aprovechar al cien por ciento de ésta actividad; el esquema de capacitaciones contendrá los talleres: 1. Organizar el tiempo; 2. Habilidades sociales para el ámbito laboral y 3. Relaciones humanas. La estructura del programa y sus contenidos se detalla a continuación:

Tabla 57 Taller “Organizar el tiempo”

Sesión 3: Taller “Organizar el tiempo”	
Fecha: Tercer sábado	Duración: 4 horas
Introducción: ¿Es consciente de lo que hace con su tiempo es lo que hace con su vida? ¿Sabe si realmente utiliza su tiempo en lo que agrega valor a su vida? ¿Le da tiempo para priorizar lo importante? En las organizaciones es habitual la sensación de falta de tiempo para realizar las tareas diarias, depende de cada quien aprovecharlas al máximo.	
Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • Facultar al personal con herramientas que generen hábitos que permitan 	

optimizar el tiempo.

- Determinar los modos para sobrellevar interrupciones imprevistas.
- Establecer prioridades diferenciando entre lo urgente y lo importante.

Temario:

- El empleo cotidiano del tiempo
- Reglas fundamentales para programar mejor el tiempo
- Cambio de rutinas
- Saber cómo y qué autorizar
- Sesiones óptimas
- Gestión adecuada del manejo de información
- Comunicación positiva
- Plan personal de mejora

Ejercicio. ¡No tengo tiempo! (Grun y Asslander, 2012)

¡Antes de leer y ocuparse de la segunda parte de este ejercicio, haga la primera!

Parte 1:

1. Tome una hoja de papel
2. Escriba en la parte superior, como encabezamiento: “No tengo tiempo para...”
3. Haga una lista de todo lo que le gustaría hacer si tuviera el tiempo suficiente. Anótelo

Parte 2:

4. Cuando la lista esté completa, tache el encabezamiento y escriba: “No quiero...”
5. Lea la lista punto por punto y observe qué efecto tiene ahora la frase con el nuevo encabezamiento
6. Considere si en la frase hay una pizca de verdad y si quiere o puede cambiar algo en ello.

Elaborado por: Andrea Medina

Tabla 58 Taller “Habilidades sociales para el ámbito laboral”

Sesión 4: Taller “Habilidades sociales para el ámbito laboral”	
Fecha: Cuarto sábado	Duración: 4 horas
<p>Introducción:</p> <p>Las relaciones laborales que se viven hoy en día, determinan la productividad de las empresas, así como minimizan la incentivación y motivación del colaborador, por lo que es necesario realizar un análisis exhaustivo y tratar de enderezar el camino que se tiene para llegar a los objetivos fijados lo que ayudará a los funcionarios a la mejora de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral.</p>	
<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar actitudes y aptitudes para hacer de las relaciones en el ámbito laboral más hacederas. • Desarrollar habilidades sociales y competencias laborales necesarias para mantener un buen ambiente de trabajo. 	
<p>Temario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Autoestima. Concepto. Pensamiento positivo 2. Habilidades sociales y de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades sociales. ¿Qué son? Su importancia en el ámbito laboral. Cómo entrenar las habilidades sociales • Habilidades para la comunicación. Elementos de la comunicación. Tipos de comunicación. • Iniciativa, proactividad • Comunicación (verbal y no verbal) • Empatía, capacidad de trabajo en equipo, flexibilidad • La resolución de conflictos: La asertividad. Estrategias para ser asertivo. • La toma de decisiones. 3. Competencias para el trabajo: resiliencia, liderazgo, adaptación, orientación a conseguir logros. 4. Gestión de emociones: inteligencia emocional, autoconocimiento, autorregulación y automotivación. 	

Elaborado por: Andrea Medina

Tabla 59 Taller “Relaciones humanas”

Sesión 5: Taller “Relaciones Humanas”	
Fecha: Quinto sábado	Duración: 4 horas
<p>Introducción:</p> <p>Los seres humanos son seres sociales, que están en constante interrelación con otras personas a su alrededor, interactúan en la casa, en el trabajo, en el diario vivir, etc., a veces la comunicación no eficiente genera divergencias que repercuten en la vida personal afectando de manera adyacente a la productividad laboral de los individuos.</p>	
<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer las claves de las relaciones interpersonales y las dinámicas de vínculo que resultan en ellas • Facilitar un espacio de reflexión donde explorar las propias competencias para una buena relación laboral. 	
<p>Temario:</p> <p>Inteligencia Emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la inteligencia emocional? Su concepto. • ¿Cómo emplear y aprovechar la inteligencia emocional? • Uso de la razón en el trabajo • Comprensión de los clientes internos • Manejo de conflictos-línea del respeto <p>Comunicación asertiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paso a paso la comunicación ¿Qué es la asertividad? • Elementos para la buena comunicación • La escucha, claridad en el mensaje • Autoestima • No enfadarse, ser educado • No arrinconar a los demás • Jamás llegar a las amenazas • Aceptar la crítica y la derrota. 	

Elaborado por: Andrea Medina

6.7.3 Plan de actividades para elevar el nivel de satisfacción de realización personal en el funcionario del distrito educativo 18D01 Ambato

El evento constará de 4 sesiones con una duración de tres horas, se lo realizará de una manera interactiva en la cual todos los participantes puedan aprovechar al cien por ciento cada actividad; y así lograr el incremento de la satisfacción de la realización personal. La estructura del evento y sus contenidos se detalla a continuación:

Tabla 60 Proceso de manejo de grupos focales

“Grupos Focales”.
<p>Objetivo: explorar las experiencias de las personas en un ambiente de interacción, que permita examinar sus pensamientos, sentimientos y vivencias para el mejoramiento de sus indicadores de realización personal.</p>
<p>Participantes:</p> <p>1 Moderador</p> <p>1 Observador</p> <p>Personal docente, administrativo y de servicios</p>
<p>Pasos previos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el cronograma de trabajo • Elegir al moderador y al observador. • Contar con una grabadora. • Decidir los puntos particulares de la reunión (día, lugar, tiempo, contenido y número de personas asistentes). • Preparar el tema. • Seleccionar a los miembros (5 personas de cada universo personal docente, administrativo y de servicios)
<p>Procedimiento:</p> <p>Se explica el fundamento teórico de la técnica y se procede con la parte práctica en la cual se pondrán a consideración ciertas experiencias de los participantes, creando un espacio para el intercambio y la transformación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agradecer a las personas por su asistencia.

<ul style="list-style-type: none"> • Revisar el propósito del grupo y el tema • Explicar cómo podrán participar los miembros de ésta. • Enfatizar una participación abierta.
<p>Cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer un resumen global de la reunión. • Examinar los datos para generar nuevas preguntas y conclusiones. • Compartir los resultados con el grupo. • Realizar feedback

Elaborado por: Andrea Medina

Tabla 61 Grupos focales

Grupos Focales		
Lugar: Auditorio de la institución		
Duración de cada sesión: 3 horas		
Asistentes por sesión: 17		
SESIÓN	FECHA	TEMA
Sesión 6	Sexto sábado	“Los problemas emocionales en mi trabajo son tratados de manera adecuada”
Sesión 7	Séptimo sábado	“Puedo entender fácilmente a mis compañeros”
Sesión 8	Octavo sábado	“Cómo influyo en la vida de otras personas a través de mi trabajo”
Sesión 9	Noveno Sábado	“Trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros de trabajo”

Elaborado por: Andrea Medina

6.8 Metodología/modelo operativo

La tabla 65 detalla el cronograma para el desarrollo de actividades relacionadas a relajación para disminución de la fatiga laboral, capacitación para el mejoramiento de las relaciones interpersonales e incremento de la satisfacción de la realización personal, a través de cumplimiento de objetivos y procesos metodológicos.

Tabla 62 Modelo operativo de la propuesta

PLAN	SESIÓN	OBJETIVO	DIRIGIDO A:	ACTIVIDADES	TIEMPO	MÉTODO	MATERIALES
Plan de actividades para la disminución de la fatiga, desgaste y frustración en el trabajo, a través de técnicas de relajación	Sesión 1: Técnica de relajación “Entrenamiento Autógeno de Schultz” “Musicoterapia”	Enseñar a los participantes la técnica de relajación “Entrenamiento Autógeno de Schultz” y “Musicoterapia” para manejar el síndrome de burnout, y sea practicada en casa.	Personal administrativo personal docente	Exposición teórica de las técnicas de relajación: práctica entrenamiento autógeno de Shultz; y musicoterapia práctica del ejercicio	2 horas Primer sábado	Entrenamiento autógeno de Shultz Musicoterapia	Proyector Internet Diapositivas Colchonetas Música de relajación
	Sesión 2: Técnica de relajación “Relajación progresiva de Jacobson” “Musicoterapia”	Enseñar a los participantes la técnica de relajación “Relajación progresiva de Jacobson” y “Musicoterapia” para manejar el síndrome de burnout, y sea practicada en casa.	Personal administrativo personal docente	Exposición teórica de las técnicas de relajación: relajación progresiva de Jacobson y musicoterapia práctica del ejercicio	2 horas Segundo sábado	Relajación progresiva de Jacobson Musicoterapia	Proyector Internet Diapositivas Colchonetas Música de relajación

PROGRAMA	SESIÓN	OBJETIVO	DIRIGIDO A:	ACTIVIDADES	TIEMPO	MÉTODO	MATERIALES
Programa de capacitación para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, y la disminución de la dureza emocional.	Sesión 3: Taller “Organizar el tiempo”	Facultar al personal con herramientas que generen hábitos que permitan optimizar el tiempo.	Personal administrativo personal de servicios personal docente	Temario Taller “Organizar el tiempo” Ejercicio práctico ¡No tengo tiempo!	4 horas Tercer sábado	Capacitación Teórico-Práctica	Proyector Internet Diapositivas Hoja y esfero
	Sesión 4: Taller “Habilidades sociales para el ámbito laboral”	Desarrollar actitudes y aptitudes para hacer de las relaciones en el ámbito laboral más hacederas a través de habilidades sociales	Personal administrativo personal de servicios personal docente	Temario Taller “Habilidades sociales para el ámbito laboral”	4 horas Cuarto sábado	Capacitación Teórica	Proyector Internet Diapositivas
	Sesión 5: Taller “Relaciones Humanas”.	Conocer las claves de las relaciones interpersonales, facilitar un espacio de reflexión donde explorar las propias competencias para una buena relación laboral.	Personal administrativo personal de servicios personal docente	Temario Taller “Relaciones Humanas”	4 horas Quinto sábado	Capacitación Teórica	Proyector Internet Diapositivas

PLAN	SESIÓN	OBJETIVO	DIRIGIDO A:	ACTIVIDADES	TIEMPO	MÉTODO	MATERIALES
Plan de actividades para elevar el nivel de satisfacción de realización personal en el funcionario del distrito educativo 18D01 Ambato.	Sesión 6: “Grupos Focales” Tema: “Los problemas emocionales en mi trabajo son tratados de manera adecuada”	Crear un espacio para el intercambio y la transformación, a través de los grupos focales	Personal administrativo personal de servicios personal docente	Grupo focal con el tema: “Los problemas emocionales en mi trabajo son tratados de manera adecuada”	3 horas Sexto sábado	Grupo Focal Práctica Reunión “grupo focal” con los participantes	Sala habilitada para las reuniones con los grupos focales
	Sesión 7: “Grupos Focales” Tema: “Puedo entender fácilmente a mis compañeros”	Crear un espacio para el intercambio y la transformación, a través de los grupos focales	Personal administrativo personal de servicios personal docente	Grupo focal con el tema: “Puedo entender fácilmente a mis compañeros”	3 horas Séptimo sábado	Grupo Focal Práctica Reunión “grupo focal” con los participantes	Sala habilitada para las reuniones con los grupos focales
	Sesión 8: “Grupos Focales” Tema: “Como influyo en la vida de otras personas a través de mi trabajo”	Crear un espacio para el intercambio y la transformación, a través de los grupos focales	Personal administrativo personal de servicios personal docente	Grupo focal con el tema: “Como influyo en la vida de otras personas a través de mi trabajo”	3 horas Octavo Sábado	Grupo Focal Práctica Reunión “grupo focal” con los participantes	Sala habilitada para las reuniones con los grupos focales
	Sesión 9: “Grupos Focales” Tema: “Trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros de trabajo”	Crear un espacio para el intercambio y la transformación, a través de los grupos focales	Personal administrativo personal de servicios personal docente	Grupo focal con el tema: “Trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros de trabajo”	3 horas Noveno Sábado	Grupo Focal Práctica Reunión “grupo focal” con los participantes	Sala habilitada para las reuniones con los grupos focales

Elaborado por: Andrea Medina

6.9 Administración de la propuesta

La tabla 66 detalla los responsables de cada actividad indicada en el modelo operativo, y el costo aproximado por cada una de ellas.

Tabla 63 Administración de la propuesta

Responsables	Plan de Actividades	Presupuesto
Jefe del área de Talento Humano Capacitador	Plan de actividades a través de las técnicas de relajación para la disminución de la fatiga, desgaste y frustración en el trabajo.	\$60
Jefe del área de Talento Humano Capacitador	Programa de capacitación para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, y la disminución de la dureza emocional.	\$ 120
Jefe del área de Talento Humano Psicólogo institucional	Plan de actividades para elevar el nivel de satisfacción de realización personal en el funcionario del distrito 18D01 Ambato	\$ 60
TOTAL		\$ 240

Elaborado por: Andrea Medina

6.10 Previsión de la evaluación

La tabla 67 de la previsión de la evaluación resume algunas actividades que permitan evaluar con fines de retroalimentación y mejoramiento, el desarrollo del modelo operativo

Tabla 64 Previsión de la evaluación

Preguntas básicas	Explicación
¿Por qué evaluar?	Es importante saber las técnicas de afrontamiento de estrés apropiadas para prevenir el Síndrome Burnout en los colaboradores.
¿Qué evaluar?	Síndrome de burnout Productividad Laboral
¿Para qué evaluar?	Para conseguir datos cualitativos y cuantitativos, previo a elaborar una propuesta de solución para su aplicación
¿Quién evalúa?	Jefe del área de Talento Humano
¿Cuándo evaluar?	Semestralmente
¿Cómo evaluar?	Durante las laborales, siempre y cuando no afecten la jornada pedagógica, solo en caso de docentes; en cuanto al personal administrativo y de servicio que no afecte la atención a los usuarios
¿Con qué evaluar?	Cuestionario Maslach Burnout Inventory y Cuestionario de Productividad Laboral

Elaborado por: Andrea Medina

6.11 Bibliografía

- Abascal H. y Grande E. (2005). *Análisis de encuestas*. España. Madrid: ESIC. ISBN: 9788473564205
- Alea M. (2001). *Estadística descriptiva: aplicaciones prácticas*. España. Barcelona: Edicions Universitat Barcelona. ISBN: 8483382512
- Alles M. (2010). *Conciliar vida profesional y laboral*. Argentina. Buenos Aires: Granica. ISBN: 978-950-641-572-3
- Alonso E.; Ocegueda V. y Castro E. *Teoría de las Organizaciones*. México. México: Umbral. ISBN: 970-9758-43-8
- Alvira F. (2011). *Cuadernos Metodológicos*. España. Madrid: CIS. ISBN: 9788474765564
- Amorós E. 2007. *Comportamiento organizacional*. México. Lambayeque: EUMEDNET. ISBN: 9788469046746
- Arias F.; Barboza N.; Blanco J.; Fajardo E.; Rivera R.; Rodríguez S.; Ugalde S. y Lépiz. R (2013). Síndrome del desgaste profesional o de burnout en el personal de enfermería. *Enfermería actual en Costa Rica*. San José. (13) 1-18. ISSN: 14094568.
- Armengo J.; Argudo L.; y Barba Y. (2002). El burnout en la enfermería del ámbito psiquiátrico. Tesis inédita. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Ecuador. Quito: Asamblea Nacional.
- Argibay M. (2004). *Seguridad y salud laboral en la oficina*. España. Vigo: Ideas propias. ISBN: 84-96585-58-1
- Atehortúa F.; Bustamante R. y Valencia J. (2008). *Sistema de gestión integral, Una sola gestión, un solo equipo*. Turquía. Antioquía: Gestión y Conocimiento. ISBN: 9789587141580.

- Avila H. (1999). *Introducción a la metodología de la investigación*. Mexico. Cuauhtemoc: Eudmet.Net. ISBN: 8469019996
- Ballén M. (2007). *Abordaje hermenéutico de la investigación cualitativa. Teorías, procesos, técnicas*. Colombia. Bogotá: EDVEC. ISBN: 9588325242
- Barrios M. (2014). *Efectos del desgaste laboral, como riesgo psicosocial, en la productividad*. Tesis inédita. Bárbula. Universidad de Carabobo.
- Berbel G. y Gan F. 2011. *Manual de recursos humanos*. España. Barcelona UOC. ISBN: 9788497883351
- Bernal C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México. México D.F.: Pearson. ISBN: 9789586991285.
- Bernal C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México. México D.F.: Pearson. ISBN: 9702606454
- Bernaldo M.; y Labrador F. (2007). Evaluación del estrés laboral y burnout en los servidores de urgencia extrahospitalaria. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. Granada. 7 (2) 323-335. ISSN: 16972600.
- Bertrand L., y Prabhakar M. (1989). *Control de calidad: teoría y aplicaciones*. España. Madrid: Díaz de Santos. ISBN: 8487189318
- Boada J. y Ficapal P. (2012). *Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. España. Barcelona: UOC. ISBN: 978-84-9788-987-2
- Bordas M. 2016. *Gestión estratégica del clima laboral*. España. Madrid: UNED. ISBN: 9788436270808
- Bosqued M. (2008). *Quemados. El síndrome del burnout que es y cómo superarlo*. España. Barcelona: Paidós Ibérica S.A. ISBN: 9788449321474.

- Brenes E. y Porras M. (2007). *Teoría de la Educación*. Costa Rica. San José: Uned. ISBN: 997764750X.
- Bunge M. (1980). *Epistemología*. México. México D.F.: Siglo XXI. ISBN: 9682320801.
- Caballo V. (1998). *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*. España. Madrid.: Siglo Veintiuno editores. ISBN: 8432307173.
- Carlin M. (2014). *El síndrome de burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectiva del futuro*. España. Sevilla: Wanceulen. ISBN: 9788498238686.
- Carlin M. (2014). *El síndrome de burnout desde las teorías motivacionales en deportistas de alto rendimiento*. España. Sevilla: Wanceulen. ISBN: 9788498239034.
- Carlin M. y Garcés E. (2010). El síndrome de burnout: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*. 26 (1) 169-180 ISSN: 02129728.
- Carrilo U. (1998). Productividad: una comparación entre la corriente científica y las relaciones humanas. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*. 6 (2) 40-42. San José. ISSN: 1409-1259.
- Cecchini S. y Uthoff A. (2008). *Reducción de la pobreza tendencias demográficas, Familias y Mercado de Trabajo en América Latina*. Chile. Santiago de Chile: United Nations. ISBN: 9789213231029.
- Cequera M. y Nuñez M. (2011). Factores Humanos y su Influencia en la Productividad. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*. Universidad del Zulia (LUZ). 16 (53) 116-137. ISSN: 1315-9984.
- Cequera M. y Rodriguez C. (2012). Productividad y Factores Humanos. Un Modelo con Ecuaciones Estructurales. *Revista INTERCIENCIA*. 37 (2) 121-127. ISSN: 0378-1844.

- Cequea M. Rodríguez C. y Núñez M. (2011). Diseño de un instrumento para evaluar la productividad laboral en empresas del sector eléctrico venezolano. 5th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management XV Congreso de Ingeniería de Organización. Cartagena.
- Cook T. (1986). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. España. Madrid: Ediciones Morata. ISBN: 847112310X
- Corrales M. y Obando A. (2007). *Matemática. Estadística Tomo II*. Costa Rica. San José: EUNED. ISBN: 9977640920
- Costa M. (2005). *Introducción a la economía laboral*. España. Barcelona: Universitat de Barcelona. ISBN: 84-475-3020-5.
- Crismán R. (2016). *La construcción de escalas de medición para la investigación lingüística y sus aplicaciones didácticas: Una propuesta con respecto a la modalidad lingüística andaluza*. España. Madrid. ACCI. ISBN: 9788416549344
- Dávila A. y Martínez N. (1999). *Cultura en organizaciones latinas*. México. México D.F.: Siglo XXI. ISBN: 9682321980.
- Díaz M. (2015). *Prevención de riesgos laborales. Seguridad y salud laboral*. España. Madrid: Paraninfo. ISBN: 978-84-283-3527-0.
- Di Rienzo J., Casanoves S., González L., Tablada E., Díaz M., Robledo C. y Balzarini M. (2008). Argentina. Buenos Aires: Brujas. ISBN: 9875911127
- Doorman F. (1991). La metodología del diagnóstico en el enfoque "investigación adaptativa". Costa Rica. San José: IICA Biblioteca Venezuela. ISBN: 905187068X
- Fernández F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ecuador. Logroño: TUTOR FORMACIÓN. ISBN: 9788416482313.

- Fernández M. y Sánchez J. (1997). *Eficacia Organizacional, concepto, desarrollo y evaluación*. España. Madrid: Díaz de Santos. ISBN: 8479783125.
- Fernández R. 2010. *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España. Madrid: ECU. ISBN: 9788499481463
- Fleischhacker I. 2014. “*Inteligencia emocional y productividad laboral*” (estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica). Tesis inédita. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Fuertes J. (2004). *Mobbing. Acoso laboral*. España. Madrid: Aran. ISBN: 84-95913-37-2.
- Gaitán J. y Mantilla F. (2007). *La terminación del contrato nuevas tendencias del derecho comparado*. Colombia. Bogotá: Universidad del Rosario. ISBN: 9789588298580.
- Galeano M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Colombia. Medellín: Universidad EAFIT. ISBN: 9588173787.
- Gámez R. 2000. *Comunicación y Cultura Organizacional en Empresas Chinas y Japonesas*. México. Sinaloa: Eumednet. ISBN: 9788469036822
- Gan F. y Triginé J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. España. Madrid: Diaz de Santos. ISBN: 84-7978-745-7.
- García F. (2004). *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. México. México D.F.: Limusa. ISBN: 9789681862367
- Gómez M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. España. Córdoba: Brujas. ISBN: 9789875910263.
- Gómez R. (2004). El estrés laboral del médico: Burnout y trabajo en equipo. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*. (90) 41-56. ISSN: 02115735.

- González H. (2001). *Manual de filosofía social y ciencias sociales*. México. México D.F.: Universidad Iberoamericana. ISBN: 9683692079.
- González L. 2015. *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México. México D.F.: El Manual Moderno. ISBN: 978-607-448-523-3.
- González M. (2006). *Habilidades directivas*. España. Málaga: Innova. ISBN: 978496493.
- González J.; Moreno R.; Pañacoba C.; Alcocer N.; Alonso L.; Del Barco P. y Ardoy J. (2003). Burnout en terapia ocupacional; un análisis focalizado sobre el nivel de consecuencias individuales y organizacionales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 19 (1) 59-73. ISSN: 15765962.
- Grun A. y Asslander F. (2012). *Organizar el tiempo desde la espiritualidad*. Alemania. Berlín: SAN PABLO. ISBN: 97858157680.
- Hainbuch F. (2006). *Relajación muscular de Jacobson*. España. Madrid.: EDIMAT. Arganda del Rey. ISBN: 9788497648295.
- Helbig R. y Rohmert W. (2001). *Fatiga y Recuperación. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo (OIT)*. Suiza. Ginebra: 3ra Edición. OIT.
- Hernández R.; Fernández C. y Baptista P. (1998). *Metodología de la Investigación*. México. México D.F.: McGraw-Hill. ISBN: 9701018990.
- Hernández R.; Fernández C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México. México D.F.: McGraw-Hill. ISBN: 9786071502919.
- Herrera L.; Medina A. y Naranjo G. (2010). *Tutoría de la investigación científica*. Ecuador. Ambato: Gráficas Corona.
- Lacárcel J. (1995). *Musicoterapia en educación especial*. España. Murcia: COMPOBELL. ISBN: 8476849710

- Lasthaus C. 2002. *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. Estados Unidos. Washington: IDCR. ISBN: 9780889369993
- Lara E. (2011). *Elementos de la investigación un enfoque por competencias*. México. México D.F.: Alfaomega. ISBN: 9789586828246.
- Leiva F. (2002). *Elementos de investigación un enfoque por competencias*. Ecuador. Quito: Dimaxi.
- Lind D.; Marchal W. y Mason R. (2004). *Estadística para Administración y Economía*. México. México D.F.: Alfaomega. ISBN: 9701509749.
- López F. y Expósito A (2016). *Ciencia de la administración y sanidad*. España. Madrid: ACCI. ISBN: 978-84—16956-42-5
- López M. (2006). *Lenguaje Transparente: relaciones interpersonales en la empresa*. España. Madrid: SyJ. ISBN: 84-8108-347-X
- Mababu R. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. 12 (2) 219-244. ISSN: 15777057.
- Malusin L. (2014). *El síndrome de burnout y su influencia en la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial de Salud de Tungurahua de la ciudad de Ambato*. Tesis inédita. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Mansilla F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en El Trabajo: Teoría Y Práctica*. España. Madrid: EAE. ISBN: 9783659032493.
- Marqués M. (2001). *Estadística Básica Un enfoque no paramétrico*. México. México D.F.: UNAM. ISBN: 9683691641
- Marín M.; Pico M. (2004). *Fundamentos de salud ocupacional*. Colombia Caldas: Universidad de Caldas. ISBN: 9789588231228.

- Maslach C.; Jackson E. (1997). *MBI: inventario "Burnout" de Maslach: síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial: manual*. Estados Unidos. California: Consulting Psychologists Press. ISBN: 847174452X
- Maxwell J. (2008). *Liderazgo al máximo*. Estados Unidos. Tennessee.: Grupo Nelson. ISBN: 9781602550896.
- Méndez C. (2006). *Clima organizacional en Colombia el IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Colombia. Bogotá: Universidad del Rosario. ISBN: 9588225876.
- Méndez R.; del Cid A. y Sandoval F. (2011). *Investigación fundamentos y metodología*. México. México D.F.: Pearson. ISBN: 9786074427059.
- Merino J.; Pintado T.; Sánchez J. y Grande E. (2015). *Introducción a la investigación de mercados*. España. Madrid: ESIC. ISBN: 9788415986775.
- Mertens, L. (1999). *La medición de la productividad como referente de la formación-capacitación articulada con el aprendizaje organizacional. Una propuesta metodológica*. México. México DF. OIT.
- Ministerio de Educación. (2012). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación*. Ecuador. Quito. Acuerdo Ministerial 020-12.
- Ministerio del Interior. (s.f.). *Manual de Derechos Humanos*. Ecuador. Quito: Ministerio del Interior.
- Molina X. (2008). *La estructura y naturaleza del capital social en las aglomeraciones territoriales de empresas: Una aplicación al sector cerámico español*. España. Bilbao: Fundación BBVA. ISBN: 9788496515659
- Mondy W. y Noe R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México. México D.F.: Pearson. ISBN: 9702606411.

- Montaño A.; Anes J; y Donoso J. (2006). *Instrumento de medición del síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) en profesores universitarios*. Tesis inédita. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Morán G. y Alvarado D. (2010). *Métodos de investigación*. México. México D.F.: Pearson. ISBN: 9786074422191.
- Moreno M. (1987). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. México. México D.F.: Progreso. ISBN: 9684364873.
- Moscoso S. (2015). “*Relación del Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional*”. Tesis inédita. Ambato: PUCESA.
- Munch L. (2009). *Métodos y Técnicas de Investigación*. México. México D.F.: Trillas. ISBN: 9786071703064.
- Organización Internacional del Trabajo. (2010). *Lista de las enfermedades profesionales de la OIT*. Recuperado el 12 de Agosto de 2015, de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_125164.pdf.
- Ortíz F. (2003). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. México. México: Limusa. ISBN: 9681864336
- Pacheco H. (2008). *Síndrome del desgaste laboral (Burnout) en los médicos residentes de especialidades médico quirúrgicas de la universidad nacional de Colombia, sede Bogotá*. Tesis Inédita. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Parra G. (2000). *Bases epistemológicas de la educomunicación (definiciones y perspectivas de su desarrollo)*. Ecuador. Quito: ABYA AYALA. ISBN: 9978046577.
- Pérez R y López A. (2011). *Métodos estadísticos para Economía y Empresa*. España. Oviedo: Rigoberto Pérez. ISBN: 9788469490099

- Pinto E. (2010). *Prevalencia de Burnout Syndrome en los estudiantes de medicina de sexto año y en residentes de especialidades y subespecialidades que trabajan en los Hospitales (HM), (HCAM) y (HVQ)*. Tesis inédita. Quito: Universidad San Francisco.
- Prat A., Tort-Martorell X., Grima P. y Pozueta L. (2005). *Métodos estadísticos. Control y mejora de la calidad*. España. Barcelona: UPC. ISBN: 9788498802320
- Quinceno J. y Vinaccia S. (2007). Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”. *Acta Colombiana de Psicología*. 10 (2) 117-125. ISSN: 01239155.
- Ramos M. (2007). *Programa para educar en valores la educación que transformará el país*. Venezuela. Caracas: Paulinas. ISBN: 9802075221.
- Rionda A. y Mares M. (2012). Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual*. 2 (1) 43-50. ISSN: 20070799.
- Rincón, H. (2001). Calidad, productividad y Costos: Análisis de Relaciones entre estos tres Conceptos. *Revista actualidad Contable FACES*. 4 (4) 49-61. ISSN: 1316-8533.
- Robbins S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México. México: Pearson. ISBN: 9702604230
- Robbins S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México. México D.F.: Pearson. ISBN: 9789702604235.
- Robbins S. y Decenzo D. (2002). *Fundamentos de Administración*. México. México D.F.: Pearson. ISBN: 9702603234.
- Robledo F. (2016). *Seguridad y salud en el trabajo: conceptos básicos*. Colombia. Bogotá: ECOE. ISBN: 978-958- 648- 866-2.

- Rodríguez C. (1993). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas*. México. México D.F.: ITESO. ISBN: 9686101284
- Rodríguez M. (2010). Burnout: un fenómeno creciente. *Psicología desde el Caribe*. (26) VII-X. ISSN: 0123417X.
- Rosales Y. Cobos D. (2011). Diagnóstico del Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. Madrid. 57 (225) 313-318. ISSN: 19897790.
- Rubio j. (2005). *Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales*. España. Madrid: Díaz de Santos. ISBN: 9788479787004.
- Ruiz A.; Gómez C.; y Londoño D. (2001). *Investigación clínica: epidemiología clínica aplicada*. Colombia. Bogotá.: CEJA. ISBN: 9586833720
- Salkind N. (1999). *Métodos de investigación*. México. México: Prentice Hall. ISBN: 9701702344
- Said E. (2013). *Habilidades cognitivas y socioemocionales: Una investigación en estudiantes de media vocacional y formación técnica en el Atlántico*. Colombia. Bogotá: Universidad del Norte. ISBN: 9789587413205
- Sauter, S., Hurrell, J., Murphy, L. y Levi, L. (2001). *Factores Psicosociales y de Organización. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo (OIT)*. Suiza. Ginebra: 3ra Edición. OIT.
- Schultz J. (1969). *El entrenamiento autógeno: Cuaderno de ejercicios para autorelajación*. España. Barcelona.: Científico Médica. ISBN: 9788422405900.
- SENPLADES. (2009). *Plan Nacional para el Buen Vivir. 2009-2013*. Ecuador. Quito: SENPLADES.
- Serrano M. (2002). *La educación para la salud del siglo XXI*. España. Segovia: Díaz de Santos. ISBN: 8479785365.

- Serrano M.; Garcés E. e Hidalgo M. (2008). Burnout en fisioterapeutas españoles. *Psicothema*. 20 (3) 361-368. ISSN: 02149915.
- Soler E. (2006). *Constructivismo, innovación y enseñanza efectiva*. Venezuela. Caracas: Equinoccio. ISBN: 9802372455.
- Tamayo M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México. México D.F.: Limusa. ISBN: 9681858727.
- Uribe J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México. México D.F.: El manual moderno S.A. ISBN: 9786074484533.
- Vega N.; Sanabria A.; Domínguez L. y Osorio C. (2009). Síndrome de desgaste profesional. *Revista Colombiana de Cirugía*. (24) 138-146. ISSN: 20117582.
- Veras M. y Cuello C. (2006). *Prácticas de gestión humana en la República Dominicana, 2005*. República Dominicana. Santo Domingo: Ros Seguros & Consultoría. ISBN: 9993425699
- Vaillancourt G. (2009) *Música y Musicoterapia*. España. Madrid: NARCEA. ISBN: 9788416315.
- Vilar J. (2005). *Control estadístico de los procesos (SPC)*. España. Madrid: FC Editorial. ISBN: 8496169596
- Zorrilla S.; Torres M.; Cervo A. y Bervian P. (2000). *Metodología de la investigación*. México. México D.F.: McGraw-Hill. ISBN: 9701016211.

6.12 Anexos

ANEXO 1: Cuestionario Síndrome de Burnout MBI

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

Estimado **Personal Docente, Administrativo, ó de Servicios**, solicitamos de usted la colaboración para que se sirva responder al siguiente cuestionario que tiene por objetivo: **“Identificar los índices de aparición de síndrome de burnout que afectan a los funcionarios del distrito educativo 18D01 Ambato.”**

Tiempo estimado de duración del test: 15 min.

INSTRUCCIONES: Estimado funcionario responda con la mayor franqueza posible marcando con una x en el casillero que Ud. considere pertinente.

GENERO	
Masculino	
Femenino	

NIVEL EDUCATIVO	
Primaria	
Secundaria	
Pregrado	
Posgrado	

ESCALAS	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS
PUNTAJE	0	1	2	3	4	5	6

Respuestas:

	PREGUNTA:	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a FUNCIONARIOS Y USUARIOS							
5	Siento que estoy tratando a algunos FUNCIONARIOS Y USUARIOS como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis FUNCIONARIOS Y USUARIOS							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo							

	emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis FUNCIONARIOS Y USUARIOS							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis FUNCIONARIOS Y USUARIOS							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis FUNCIONARIOS Y USUARIOS							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los FUNCIONARIOS Y USUARIOS me culpan de alguno de sus problemas							

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2: Cuestionario de Productividad Laboral

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

Estimado (**Personal; Docente, Administrativo o de Servicios**), solicitamos de usted la colaboración para que se sirva responder al siguiente cuestionario que tiene por objetivo: “**Evaluar el grado de alteración en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato.**”

Tiempo estimado de duración del test: 15 min.

INSTRUCCIONES: Estimado funcionario responda con la mayor franqueza posible marcando con una x en el casillero que Ud. considere pertinente.

GENERO	
Masculino	
Femenino	

NIVEL EDUCATIVO	
Primaria	
Secundaria	
Pregrado	
Posgrado	

ESCALAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE
PUNTAJE	1	2	3	4

Respuestas:

	PREGUNTA:	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo?				
2	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?				
3	¿En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad?				
4	¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido?				
5	¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación?				
6	¿Participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo?				
7	¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia?				
8	¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?				
9	¿Tiene la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?				
10	¿Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo?				
11	¿Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores y en el tiempo requerido?				
12	¿Acepta riesgos calculados para lograr metas establecidas?				
13	¿Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten?				
14	¿Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente?				
15	¿Confía en los demás miembros de su grupo de trabajo para lograr los objetivos de su área de trabajo?				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3: Datos de encuesta de Síndrome de Burnout y Productividad laboral del Personal docente

ENCUESTA DE BURNOUT INDIVIDUALIZADA A DOCENTES																													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	CE	DP	RP	TOT.		PROD	
1	1	0	6	5	0	0	0	4	6	0	0	6	6	0	5	5	6	6	5	5	5	0	27	5	39	71	M	35	M
2	5	0	3	1	2	1	0	1	6	0	0	6	0	1	0	0	6	6	5	5	5	0	16	2	35	53	M	37	M
3	5	0	4	1	2	1	0	4	6	0	4	6	4	6	0	0	6	5	5	6	5	5	30	11	34	75	M	31	M
4	3	0	1	0	3	0	6	5	6	0	3	6	5	6	0	0	6	6	6	4	1	1	24	7	37	68	M	36	M
5	3	0	3	0	0	0	6	1	6	0	0	3	0	6	0	0	6	6	6	4	1	1	17	1	34	52	M	40	M
6	0	0	6	1	2	0	6	0	6	1	1	0	3	6	0	0	1	6	6	5	6	0	20	4	32	56	M	32	M
7	6	5	1	6	4	5	6	6	6	6	6	5	4	2	0	0	6	6	6	5	3	0	34	16	44	94	A	39	M
8	3	1	3	6	3	1	2	1	6	0	1	6	1	2	0	3	6	3	3	1	1	1	16	5	33	54	M	35	M
9	2	0	6	6	3	0	2	3	6	1	3	6	6	0	0	0	6	3	3	0	6	0	17	7	38	62	M	40	M
10	1	3	1	1	0	1	6	5	6	1	3	5	1	6	0	2	6	3	3	2	1	0	22	4	31	57	M	32	M
11	1	0	4	6	0	0	6	0	6	1	0	6	0	4	0	0	6	3	6	3	6	0	12	1	45	58	M	36	M
12	3	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	37	19	33	89	A	38	M
13	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	5	5	4	3	4	30	16	33	79	M	40	M
14	2	3	4	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	3	4	3	6	2	1	23	9	18	50	M	37	M
15	4	3	4	3	2	1	2	5	2	1	3	2	4	1	3	1	3	1	3	6	1	2	29	11	17	57	M	20	B
16	1	1	3	2	1	2	1	5	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	1	22	9	20	51	M	40	M
17	3	1	2	5	4	1	2	1	4	1	3	6	4	3	1	3	2	3	4	4	4	2	22	11	30	63	M	32	M
18	0	0	3	1	5	0	6	6	6	0	5	6	6	5	0	0	1	0	6	6	6	6	26	16	32	74	M	35	M
19	6	0	3	6	0	0	6	6	6	0	5	6	3	0	0	0	6	6	6	0	6	0	18	5	48	71	M	34	M

20	6	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	6	6	5	4	4	3	5	5	4	4	46	21	33	100	A	38	M
21	2	0	0	6	0	1	6	1	6	4	2	6	5	2	0	1	6	6	6	6	0	0	18	6	42	66	M	36	M	
22	3	0	3	6	2	0	3	3	5	3	3	6	1	0	0	0	6	3	2	1	0	2	11	10	31	52	M	33	M	
23	3	0	4	6	2	1	5	4	6	1	1	5	1	1	3	0	6	6	6	5	6	0	19	7	46	72	M	33	M	
24	1	0	6	5	0	0	0	3	6	0	0	6	6	3	4	4	6	6	5	6	4	0	29	4	38	71	M	33	M	
25	1	0	6	5	4	0	0	3	6	0	3	6	4	4	3	3	6	6	5	6	5	0	27	10	39	76	M	34	M	
26	1	0	6	4	3	0	0	3	6	0	4	6	4	4	4	4	6	6	5	0	4	0	22	11	37	70	M	39	M	
27	1	0	3	6	0	3	5	6	2	0	4	6	3	0	0	1	5	6	6	5	5	0	22	4	41	67	M	40	M	
28	1	0	4	6	1	1	6	1	5	0	1	6	6	1	0	0	6	3	6	5	5	0	19	2	43	64	M	29	M	
29	0	3	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	1	10	1	2	13	B	40	M	
30	4	0	2	6	3	2	6	4	6	0	5	6	4	3	0	2	6	5	6	6	6	0	27	8	47	82	M	33	M	
31	5	3	5	6	1	5	1	6	5	1	1	1	3	3	0	3	4	4	3	3	0	0	36	3	24	63	M	31	M	
32	1	0	3	1	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	0	6	6	6	0	10	0	31	41	B	40	M	
33	6	6	5	6	2	3	2	6	2	5	4	4	6	4	0	2	6	5	5	4	5	1	42	12	35	89	A	40	M	
34	1	0	3	6	2	1	6	0	6	0	0	6	0	1	0	0	6	6	6	6	6	0	12	2	48	62	M	37	M	
35	0	0	4	6	3	0	6	5	6	1	3	6	6	0	0	0	6	6	6	4	6	0	19	7	48	74	M	35	M	
36	1	0	3	6	0	0	6	4	6	1	2	6	6	1	0	0	6	6	6	1	5	0	16	3	47	66	M	33	M	
37	3	0	4	1	6	0	1	1	0	1	1	1	5	5	4	0	3	3	6	3	3	0	21	12	18	51	M	34	M	
38	2	3	4	2	2	2	3	1	2	1	2	3	4	2	3	2	3	1	3	4	1	3	24	11	18	53	M	37	M	
39	0	1	3	3	1	3	2	3	1	1	2	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	2	19	8	16	43	B	36	M	
40	1	0	6	5	0	0	0	3	6	0	0	6	4	0	4	4	6	6	5	0	4	0	18	4	38	60	M	35	M	
41	0	0	3	6	0	2	6	4	6	0	0	6	5	4	0	0	6	6	6	0	6	0	18	0	48	66	M	36	M	
42	4	3	5	5	3	0	1	0	0	5	5	6	4	0	0	2	6	1	0	5	3	3	23	16	22	61	M	40	M	

43	5	4	3	1	3	1	1	3	6	1	1	3	1	2	0	0	4	1	1	1	1	0	20	5	18	43	B	36	M
44	1	1	6	1	1	0	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	5	5	5	5	5	1	23	5	24	52	M	36	M
45	1	1	4	2	0	0	6	6	2	0	0	6	1	5	0	0	4	1	5	6	1	1	24	1	27	52	M	28	M
46	5	0	5	6	0	4	6	5	6	5	1	5	4	6	0	0	6	5	5	6	1	1	35	7	40	82	M	40	M
47	5	0	5	6	4	4	6	5	6	5	1	5	4	6	0	0	6	5	5	5	6	1	34	11	45	90	A	35	M
48	5	0	4	6	3	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	5	0	9	3	47	59	M	37	M
49	4	1	5	2	5	3	5	3	5	0	3	5	1	1	1	1	5	5	5	2	5	1	21	10	37	68	M	39	M
50	2	1	2	6	1	1	2	1	6	0	3	6	5	0	0	0	6	3	1	1	6	0	13	4	36	53	M	32	M
51	1	1	1	6	0	0	6	0	6	0	2	6	5	0	0	0	6	3	6	1	6	0	9	2	45	56	M	34	M
52	3	1	3	6	2	0	1	5	6	0	0	6	5	0	0	0	6	3	6	6	6	0	23	2	40	65	M	36	M
53	1	0	3	5	2	0	6	4	6	1	0	6	1	6	0	0	6	6	6	0	6	0	15	3	47	65	M	34	M
54	0	0	1	3	2	1	6	0	6	0	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0	3	2	45	50	M	35	M
55	0	1	4	5	4	0	6	6	6	0	1	6	1	0	0	0	6	6	6	0	6	0	12	5	47	64	M	35	M
56	2	3	3	5	0	0	5	1	5	1	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	1	0	10	1	40	51	M	39	M
57	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	3	4	3	4	3	2	3	2	2	18	12	19	49	M	40	M
58	2	2	2	1	0	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	13	7	12	32	B	39	M
59	3	0	4	6	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	13	0	12	25	B	40	M
60	4	0	2	3	2	3	3	3	6	3	0	6	1	0	0	0	6	6	6	1	3	1	14	6	39	59	M	40	M
61	1	1	4	6	2	1	6	6	0	0	1	6	1	6	0	1	6	3	6	6	1	0	27	3	34	64	M	40	M
62	6	0	1	6	3	1	6	3	6	0	3	6	0	1	0	0	6	6	6	3	3	0	15	6	45	66	M	40	M
63	5	0	1	0	0	0	2	0	6	0	0	6	6	0	0	0	6	3	6	0	6	0	12	0	35	47	M	40	M
64	0	0	5	6	0	0	6	5	6	0	0	6	5	3	0	0	6	6	6	5	6	0	23	0	48	71	M	37	M
65	5	0	2	6	1	1	6	3	6	0	1	6	4	5	0	1	6	4	6	1	3	0	22	2	43	67	M	29	M

66	3	0	1	0	3	0	6	1	6	0	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	1	1	6	4	37	47	M	31	M
67	3	1	3	6	2	1	6	2	6	1	1	3	1	1	0	1	5	1	6	6	6	2	19	6	39	64	M	39	M
68	1	0	1	6	0	0	6	1	6	1	1	6	0	0	0	0	6	6	6	1	6	0	4	2	48	54	M	37	M
69	6	5	5	3	1	5	6	3	6	1	2	5	3	1	1	2	5	5	6	5	1	3	35	8	37	80	M	36	M
70	5	0	1	6	0	1	2	2	3	2	2	3	6	6	3	0	4	5	6	6	5	0	27	7	34	68	M	39	M
71	6	5	5	6	3	5	6	6	6	5	5	5	5	6	1	2	6	6	6	5	6	0	45	14	47	106	A	40	M
72	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	2	35	19	31	85	M	32	M
73	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	0	1	2	2	3	2	3	4	14	11	17	42	B	39	M
74	1	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	2	1	4	1	1	6	1	2	26	11	17	54	M	38	M
75	3	2	3	4	5	4	4	3	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	6	2	3	24	13	19	56	M	30	M
76	1	0	1	6	0	0	6	0	6	0	0	6	6	0	0	0	6	6	6	6	6	0	14	0	48	62	M	36	M
77	4	0	5	6	2	0	6	1	6	0	3	6	6	0	6	0	6	6	6	5	6	0	21	11	48	80	M	37	M
78	1	1	4	1	3	0	6	4	6	1	0	6	1	1	0	0	6	6	6	1	5	1	13	5	42	60	M	37	M
79	0	1	1	5	0	0	6	0	6	0	0	6	1	1	0	0	6	6	6	0	6	0	4	0	47	51	M	32	M
80	0	0	3	6	0	3	1	1	6	0	0	6	5	6	0	0	6	6	6	6	6	0	24	0	43	67	M	33	M
81	0	0	1	6	4	0	6	6	6	0	4	6	1	6	0	0	6	6	6	4	6	0	18	8	48	74	M	30	M
82	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	1	2	1	1	1	3	18	14	15	47	M	32	M
83	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	5	6	4	3	5	3	2	3	3	2	3	32	15	22	69	M	38	M
84	2	3	4	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	1	0	2	0	2	1	19	7	11	37	B	33	M
85	1	3	1	3	0	0	3	5	6	0	1	5	0	0	0	0	6	6	1	1	3	1	11	2	33	46	M	31	M
86	1	1	5	6	0	1	6	6	0	0	1	6	1	6	6	1	6	3	6	0	1	0	22	7	34	63	M	40	M
87	0	1	6	6	2	0	6	0	6	0	1	6	0	0	0	0	6	6	6	5	6	0	12	3	48	63	M	36	M
88	6	0	4	6	0	0	6	4	5	0	0	0	5	0	0	0	6	6	6	5	3	0	24	0	38	62	M	35	M

89	6	5	5	5	3	6	5	6	5	6	6	5	3	1	0	3	5	2	6	2	2	1	37	16	35	88	M	35	M
90	6	0	4	6	0	0	6	1	6	0	5	6	0	0	0	6	6	6	0	3	0	11	5	45	61	M	30	M	
91	6	0	4	6	3	0	6	1	6	0	0	6	4	3	0	0	6	6	6	0	3	0	18	3	45	66	M	32	M
92	0	0	4	6	0	0	5	0	6	0	0	6	4	0	0	0	6	6	6	0	6	0	8	0	47	55	M	38	M
93	0	0	5	6	3	0	6	6	6	0	3	6	5	0	0	0	6	6	6	6	6	0	22	6	48	76	M	39	M
94	1	1	3	4	4	0	4	2	6	1	3	6	0	1	0	0	4	6	6	1	1	2	9	10	37	56	M	40	M
95	1	0	1	3	3	1	6	1	6	1	0	6	1	3	0	1	6	6	6	4	2	2	13	6	41	60	M	40	M
96	1	0	4	6	0	1	6	5	5	3	2	6	0	3	0	1	3	6	6	4	1	1	19	6	39	64	M	40	M
97	1	5	3	6	2	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	0	6	6	6	6	1	0	19	5	43	67	M	35	M
98	0	0	0	6	2	0	6	0	6	0	0	6	5	0	0	0	6	6	6	0	6	0	5	2	48	55	M	38	M
99	4	0	3	6	0	0	5	4	6	0	0	6	6	4	0	0	5	4	6	0	2	1	21	1	40	62	M	35	M
100	1	0	4	0	1	1	6	1	6	6	3	6	1	1	0	0	6	5	6	6	6	0	15	10	41	66	M	37	M
101	5	3	3	3	2	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	1	34	14	28	76	M	34	M
102	0	0	4	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	0	6	0	10	0	48	58	M	35	M
103	5	3	3	0	0	0	6	1	6	1	3	6	4	1	0	0	6	6	6	6	0	0	23	4	36	63	M	35	M
104	5	2	2	5	1	2	5	3	6	1	2	1	2	2	1	1	6	5	6	1	5	6	20	11	39	70	M	31	M
105	3	1	6	6	4	1	6	2	6	0	0	6	0	1	1	0	6	6	6	5	1	1	19	6	43	68	M	33	M
106	1	1	1	6	3	0	6	1	6	1	0	6	0	3	0	0	6	6	6	4	6	0	11	4	48	63	M	40	M
107	1	0	5	6	3	0	6	5	6	0	1	6	5	1	0	0	6	6	6	4	6	0	21	4	48	73	M	38	M
108	1	2	5	6	1	0	5	1	6	2	2	6	3	2	4	1	6	5	6	4	1	3	19	12	41	72	M	40	M
109	5	0	4	6	0	0	6	0	6	0	1	6	0	0	0	0	6	4	6	6	6	1	15	2	46	63	M	39	M
110	5	1	4	3	0	1	6	3	6	1	4	5	0	5	0	0	6	6	6	0	1	0	19	5	39	63	M	39	M
111	0	0	1	1	2	1	1	1	6	1	0	6	5	1	0	6	6	6	5	6	6	0	21	3	37	61	M	36	M

112	1	0	5	1	2	0	1	1	6	1	0	6	6	6	1	0	6	6	6	5	6	1	24	5	38	67	M	34	M
113	0	0	0	6	1	0	6	6	6	0	3	6	5	0	0	0	6	6	6	0	6	0	11	4	48	63	M	34	M
114	0	0	6	6	0	0	6	0	6	0	4	6	0	0	0	0	6	6	6	4	6	0	10	4	48	62	M	40	M
115	1	0	3	6	0	0	6	4	3	0	0	6	0	0	0	0	6	2	6	5	0	0	13	0	35	48	M	39	M
116	6	5	5	6	1	1	6	3	6	5	5	6	5	0	0	0	0	6	6	5	5	0	30	11	41	82	M	35	M
117	5	4	3	1	0	1	1	3	6	1	1	3	1	3	0	1	3	1	1	1	1	0	22	2	17	41	B	39	M
118	3	0	4	6	2	0	6	1	6	0	0	6	0	1	0	0	6	5	6	3	1	0	12	2	42	56	M	29	M
119	3	0	6	6	3	0	6	1	6	0	2	6	6	1	0	0	6	5	6	4	1	0	21	5	42	68	M	40	M
120	0	0	0	6	0	0	6	0	6	1	4	6	6	0	3	0	6	3	6	5	6	0	11	8	45	64	M	31	M
121	3	0	4	6	0	0	6	1	6	0	0	6	0	1	0	0	6	5	6	0	1	0	9	0	42	51	M	34	M
122	2	0	4	6	3	0	6	0	6	0	0	6	0	1	0	0	6	5	6	6	1	0	13	3	42	58	M	37	M
123	1	1	2	3	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	2	1	2	1	1	6	2	1	14	4	12	30	B	36	M
124	1	0	1	1	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	5	6	0	7	0	43	50	M	29	M
125	1	0	3	1	0	0	6	5	6	0	2	6	5	0	0	0	6	6	6	0	6	0	14	2	43	59	M	31	M
126	1	0	2	6	3	0	0	4	0	6	2	6	4	0	0	0	6	3	6	6	6	0	17	11	33	61	M	33	M
127	0	0	5	6	0	0	6	0	6	1	0	6	5	0	3	0	6	3	6	4	6	0	14	4	45	63	M	39	M
128	1	0	0	6	0	0	3	0	6	6	3	6	5	0	0	0	6	3	6	6	6	0	12	9	42	63	M	40	M
129	5	1	1	3	2	1	6	3	6	1	4	5	0	5	0	0	6	6	6	0	1	0	16	7	39	62	M	38	M
130	5	1	6	3	0	1	6	3	6	1	4	5	6	5	0	0	6	6	6	5	1	0	32	5	39	76	M	37	M
131	5	1	1	3	0	1	6	3	6	1	4	5	6	5	0	0	6	6	6	4	1	0	26	5	39	70	M	33	M
132	1	0	4	6	2	0	6	1	6	0	0	6	6	3	0	0	6	6	6	0	5	0	15	2	47	64	M	35	M
133	3	1	1	6	0	1	6	6	6	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	6	1	17	2	24	43	B	31	M
134	2	0	3	6	0	1	6	5	6	5	1	6	0	0	0	1	5	6	6	6	5	0	18	6	46	70	M	30	M

135	1	0	4	5	3	1	6	1	6	0	2	6	4	2	0	1	6	6	6	5	6	1	19	6	47	72	M	31	M
136	1	0	0	0	0	0	6	0	6	0	2	6	0	0	0	0	6	6	6	5	6	0	6	2	42	50	M	32	M
137	1	0	5	1	0	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	1	1	12	4	38	54	M	31	M
138	1	0	0	6	3	0	6	1	6	0	1	3	6	0	3	6	6	6	6	0	6	0	14	7	45	66	M	31	M
139	1	0	3	0	1	1	0	6	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	4	0	1	17	4	0	21	B	36	M
140	1	1	4	6	0	0	6	6	6	1	1	6	0	2	0	0	6	6	6	1	1	0	15	2	43	60	M	33	M
141	1	0	1	6	0	0	6	0	6	0	0	6	5	0	0	0	6	6	6	0	6	0	7	0	48	55	M	40	M
142	0	1	0	6	3	0	6	1	6	0	1	6	6	0	0	0	6	6	6	1	6	0	9	4	48	61	M	39	M
143	1	0	2	6	3	0	6	6	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	5	6	0	14	3	48	65	M	40	M
144	0	1	0	6	0	0	1	0	6	0	0	6	1	0	0	0	6	3	6	1	6	0	3	0	40	43	B	39	M
145	0	0	3	6	0	0	6	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	3	12	22	B	40	M
146	0	0	3	6	0	3	0	2	6	0	3	6	4	4	0	3	6	6	6	4	6	0	23	3	42	68	M	40	M
147	1	0	0	6	2	0	6	1	6	0	0	6	5	0	0	0	6	6	6	0	6	0	7	2	48	57	M	35	M
148	4	5	2	6	0	1	2	4	6	1	1	6	5	0	1	0	6	5	6	1	1	5	22	8	38	68	M	33	M
149	1	0	1	3	3	0	6	1	6	0	1	5	0	1	3	0	0	2	0	0	2	0	4	7	24	35	B	29	M
150	1	0	4	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	5	1	1	10	1	43	54	M	40	M
151	1	0	0	6	0	0	6	5	6	0	0	6	6	0	0	0	6	6	6	5	6	0	17	0	48	65	M	39	M
152	6	1	1	6	3	5	4	5	6	5	0	6	6	1	0	1	6	6	5	0	1	0	26	8	40	74	M	40	M
153	4	0	0	6	0	3	6	2	6	0	1	6	1	1	0	0	6	6	6	0	6	1	11	2	48	61	M	40	M
154	1	0	3	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	6	6	0	10	0	48	58	M	39	M
155	3	0	3	6	0	0	6	6	6	0	0	6	5	0	0	0	6	6	6	6	5	0	23	0	47	70	M	32	M
156	2	0	1	6	3	0	5	1	6	1	1	6	1	0	3	0	6	6	6	1	6	1	6	9	47	62	M	29	M
157	1	2	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	18	10	19	47	M	36	M

158	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	4	4	3	4	23	15	23	61	M	32	M
159	1	0	6	5	0	0	0	3	6	0	0	6	6	0	4	4	6	6	5	0	4	0	20	4	38	62	M	38	M
160	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	3	4	5	27	18	25	70	M	38	M
161	2	3	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	31	18	26	75	M	32	M
162	2	3	6	3	4	2	4	2	4	2	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	25	15	30	70	M	29	M
163	2	3	2	3	4	5	4	3	4	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	4	4	2	24	11	22	57	M	35	M
164	2	3	4	3	3	2	2	5	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	1	2	28	13	23	64	M	35	M
165	2	1	1	2	3	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	16	13	16	45	M	35	M
166	1	2	5	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	3	17	9	13	39	B	36	M
167	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	3	5	2	2	3	3	3	3	6	3	3	24	12	20	56	M	40	M
168	4	3	5	3	5	4	4	6	1	2	3	4	6	5	3	4	5	4	3	5	6	4	42	17	30	89	A	31	M
169	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	5	4	6	4	5	3	4	5	4	3	4	5	35	22	29	86	M	40	M
170	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	5	6	2	3	4	3	30	15	29	74	M	35	M
171	3	1	0	1	0	0	6	2	6	1	1	6	3	0	0	0	6	6	6	3	6	1	12	3	43	58	M	38	M
172	0	1	5	5	0	0	6	1	6	1	0	6	4	3	0	0	6	6	1	1	6	0	15	1	42	58	M	40	M
173	3	0	3	1	5	1	1	2	6	1	1	6	4	0	0	0	6	5	5	5	3	3	18	10	33	61	M	35	M
174	6	1	5	6	0	6	2	6	6	5	3	3	3	6	0	2	3	2	5	4	2	0	39	8	29	76	M	40	M
175	0	0	0	5	3	0	6	0	6	5	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	0	8	47	55	M	40	M
176	0	1	2	6	3	1	6	4	6	0	1	6	6	0	0	3	6	6	6	3	3	0	20	4	45	69	M	40	M
177	6	4	3	2	4	3	4	6	4	4	4	4	5	5	4	0	4	5	3	5	5	4	37	20	31	88	M	40	M
178	1	0	0	6	0	0	6	0	6	1	0	6	0	0	0	0	6	6	6	4	6	0	5	1	48	54	M	31	M
179	5	0	5	6	1	2	6	3	6	3	1	6	5	0	3	3	6	6	6	6	5	2	29	10	47	86	M	29	M
180	2	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	6	1	0	1	0	0	0	0	0	0	13	2	3	18	B	32	M

181	1	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	6	6	0	0	1	6	6	6	1	2	1	13	4	34	51	M	39	M
182	0	0	0	6	0	0	6	1	6	1	0	6	1	0	0	0	1	3	6	5	6	0	7	1	40	48	M	36	M
183	6	4	3	5	2	4	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	3	5	3	5	1	2	40	18	28	86	M	31	M
184	5	4	4	4	0	0	4	4	5	0	1	3	4	1	0	0	5	6	6	3	1	0	25	1	34	60	M	35	M
185	4	0	1	6	4	0	6	1	6	0	0	6	4	1	0	0	6	6	6	0	1	0	11	4	43	58	M	40	M
186	0	0	0	6	4	0	6	0	6	0	5	6	0	0	0	0	6	6	6	6	6	0	6	9	48	63	M	37	M
187	1	1	1	1	0	1	6	1	6	1	0	6	1	1	0	1	1	3	6	1	1	0	9	1	30	40	B	31	M
188	1	1	4	6	0	1	1	0	6	0	0	0	5	1	0	1	6	5	6	1	6	0	15	0	36	51	M	31	M
189	3	0	1	5	5	1	6	6	6	5	5	6	0	6	0	0	1	6	5	5	2	1	22	16	37	75	M	32	M
190	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	6	0	0	0	6	6	6	6	6	0	12	0	48	60	M	30	M
191	0	0	5	6	0	0	6	0	6	0	3	6	5	0	0	0	6	6	6	6	6	0	16	3	48	67	M	30	M
192	3	0	1	6	3	0	6	1	6	0	0	6	5	0	0	0	6	6	3	0	6	0	10	3	45	58	M	38	M
193	6	5	0	6	3	1	6	5	6	1	1	6	4	0	0	0	6	6	6	0	6	0	21	5	48	74	M	35	M
194	0	0	4	6	4	0	6	0	6	0	0	6	6	4	0	0	6	6	6	6	6	0	20	4	48	72	M	31	M
195	1	0	1	6	0	0	6	1	6	0	0	6	0	5	0	3	6	6	6	3	6	0	14	0	48	62	M	30	M
196	6	1	5	6	1	1	3	3	6	1	4	5	6	1	0	1	6	6	6	1	1	5	25	11	39	75	M	40	M
197	6	1	5	6	1	6	3	3	6	1	4	5	6	3	0	1	6	6	6	6	1	5	37	11	39	87	M	37	M
198	5	0	0	5	1	0	4	6	6	1	1	6	0	6	0	0	6	6	6	0	5	0	17	3	44	64	M	34	M
199	6	5	4	6	6	1	5	5	6	1	1	5	3	5	0	0	6	5	6	5	5	0	34	8	44	86	M	39	M
200	6	5	4	6	6	1	5	6	5	1	1	5	4	5	5	0	1	6	5	6	5	0	37	13	38	88	M	39	M
201	6	5	4	6	6	1	5	6	5	1	1	5	4	5	0	1	6	5	6	5	5	0	37	8	43	88	M	37	M
202	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	6	0	0	1	0	6	6	6	0	6	0	0	2	36	38	B	37	M
203	5	5	5	1	0	5	5	6	4	0	3	1	5	5	0	4	4	3	0	5	0	3	45	6	18	69	M	35	M

204	2	1	1	3	1	1	1	1	6	1	0	6	0	1	6	1	6	2	6	0	1	0	8	8	31	47	M	30	M
205	6	1	2	2	0	0	6	1	0	1	3	6	1	1	0	0	6	6	5	6	1	0	18	4	32	54	M	31	M
206	0	0	1	6	0	0	6	0	6	1	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	1	2	2	48	52	M	38	M
207	0	0	0	6	2	0	6	5	6	0	3	6	4	0	0	0	6	3	6	0	6	0	9	5	45	59	M	34	M
208	0	0	5	6	2	0	6	6	0	0	0	6	5	0	6	0	6	6	6	6	6	0	22	8	42	72	M	39	M
209	0	0	6	5	1	0	6	0	0	0	0	6	0	0	6	0	6	6	6	6	6	0	12	7	41	60	M	32	M
210	3	3	2	1	4	1	1	1	3	1	2	5	1	1	1	1	4	5	3	1	2	1	14	9	24	47	M	31	M
211	6	5	1	6	1	1	5	6	6	0	4	3	1	6	0	3	6	5	1	3	6	0	32	5	38	75	M	31	M
212	6	5	5	6	5	6	5	6	6	4	6	0	6	6	0	6	1	0	0	6	0	0	52	15	18	85	M	32	M
213	1	2	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	6	1	0	0	6	6	6	0	6	0	13	3	48	64	M	31	M
214	1	0	4	5	0	3	6	0	6	4	0	6	0	0	0	1	6	6	6	4	1	1	13	5	42	60	M	35	M
215	6	3	5	5	0	5	5	1	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	1	0	40	10	36	86	M	40	M
216	1	0	1	6	0	1	6	5	1	1	1	6	5	5	0	0	6	6	6	5	6	1	23	3	43	69	M	36	M
217	1	0	0	6	2	0	6	1	6	1	0	6	1	1	0	0	6	6	6	0	6	1	4	4	48	56	M	40	M
218	3	1	4	5	2	2	5	5	5	6	6	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	31	22	35	88	M	30	M
219	5	0	0	1	3	0	6	4	6	0	0	6	0	1	0	0	6	5	6	0	6	0	10	3	42	55	M	40	M
220	5	0	3	1	0	0	6	4	6	0	0	6	5	2	0	0	6	6	3	0	6	0	19	0	40	59	M	31	M
221	5	0	1	1	0	6	6	5	5	0	2	5	4	4	0	0	5	5	6	5	6	0	30	2	39	71	M	36	M
222	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	36	20	34	90	A	45	A
223	0	1	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	4	3	5	2	3	2	1	14	7	20	41	B	36	M
224	2	1	4	3	1	2	3	2	1	3	2	1	2	2	3	4	3	2	1	2	3	2	21	11	17	49	M	32	M
225	2	2	4	1	2	2	2	2	3	1	0	2	3	1	3	3	1	2	3	2	3	2	21	8	17	46	M	31	M
226	1	2	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0	7	3	48	58	M	36	M

227	1	0	6	5	0	3	6	0	6	4	0	6	1	0	0	1	6	6	6	1	1	1	13	5	42	60	M	39	M
228	6	3	5	5	0	5	5	6	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	0	41	15	36	92	A	36	M	
229	3	1	0	1	3	0	3	3	6	1	1	6	2	1	1	0	6	6	6	2	6	1	12	7	40	59	M	30	M
230	0	0	1	6	4	0	0	5	6	1	0	6	6	1	0	0	6	6	6	0	6	1	13	6	42	61	M	40	M
231	5	0	0	5	0	3	6	5	6	0	0	6	1	5	0	0	6	6	6	0	6	0	19	0	47	66	M	40	M
232	5	0	4	5	5	3	6	5	6	0	0	6	1	5	0	0	6	6	6	5	6	0	28	5	47	80	M	38	M
233	5	0	0	5	0	3	6	5	6	0	3	6	1	5	0	0	6	6	6	6	6	0	25	3	47	75	M	34	M
234	1	2	5	6	0	0	0	6	6	0	4	0	6	0	6	0	0	6	6	2	6	0	22	10	30	62	M	36	M
235	1	2	5	6	2	0	0	3	6	0	0	0	0	0	6	0	0	2	6	2	6	0	13	8	26	47	M	38	M
236	1	2	5	6	2	0	0	2	6	0	0	0	6	0	6	0	0	6	6	2	6	0	18	8	30	56	M	20	B
237	1	0	6	5	0	0	0	3	6	0	4	6	0	0	4	4	6	6	5	4	4	0	18	8	38	64	M	38	M
238	1	0	6	5	0	0	0	3	6	0	0	6	0	0	4	4	6	6	5	5	4	0	19	4	38	61	M	37	M
239	1	0	6	5	0	0	0	3	6	0	0	6	6	0	4	4	6	6	5	0	4	0	20	4	38	62	M	20	B
240	1	0	6	5	0	0	0	3	6	0	2	6	6	0	4	4	6	6	5	6	4	0	26	6	38	70	M	38	M
241	1	1	3	0	2	0	6	1	6	1	1	6	6	0	0	0	6	3	1	6	6	1	18	5	34	57	M	32	M
242	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	22	12	20	54	M	30	M
243	0	1	2	1	0	1	0	6	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	16	6	11	33	B	31	M
244	4	4	4	5	5	5	4	3	1	2	3	2	3	2	4	1	6	2	3	4	3	4	30	18	26	74	M	38	M
245	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	28	16	28	72	M	37	M
246	1	1	0	0	0	0	6	1	6	1	1	6	0	0	0	0	6	6	3	5	6	1	8	3	39	50	M	40	M
247	1	1	2	0	1	0	6	1	6	1	1	6	6	0	0	0	6	6	3	5	6	1	16	4	39	59	M	38	M
248	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	18	9	16	43	B	36	M
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	27	14	24	65	M	38	M

250	5	0	0	5	1	0	4	6	6	1	1	6	0	6	0	0	6	6	6	0	5	0	17	3	44	64	M	32	M
251	0	0	4	0	0	0	1	1	6	1	1	0	6	0	0	0	0	6	1	6	0	12	2	19	33	B	45	A	
252	1	0	0	6	3	0	6	1	6	0	0	6	5	0	0	0	6	6	6	0	6	0	7	3	48	58	M	32	M
253	1	0	0	6	0	0	1	6	6	0	0	6	5	0	0	0	6	6	6	0	6	0	12	0	43	55	M	40	M
254	1	0	1	2	0	1	6	4	6	1	2	6	6	4	3	0	0	6	6	0	6	0	17	6	38	61	M	35	M
255	1	0	0	6	3	0	6	1	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	2	3	48	53	M	36	M
256	1	0	6	3	0	1	6	1	6	1	1	6	0	4	0	0	6	6	6	4	6	0	17	2	45	64	M	36	M
257	1	0	1	3	4	1	6	1	6	1	1	6	6	4	0	0	6	6	6	4	6	0	18	6	45	69	M	40	M
258	4	3	1	1	0	5	6	5	6	3	0	1	0	2	1	0	5	4	5	2	6	0	22	4	34	60	M	32	M
259	1	0	5	6	0	1	5	5	6	1	0	3	1	0	0	0	5	6	6	0	6	0	13	1	43	57	M	32	M
260	3	0	0	1	5	1	1	2	6	0	1	6	0	0	0	6	5	5	4	5	3	3	17	9	31	57	M	40	M
261	6	1	4	6	0	6	3	6	6	5	3	3	3	3	6	0	2	3	2	5	4	0	34	14	29	77	M	40	M
262	5	4	1	5	2	5	1	5	6	5	5	5	1	6	0	5	0	5	5	5	5	0	37	12	32	81	M	40	M
263	4	1	0	6	2	0	3	0	6	0	1	6	0	0	0	0	3	5	6	0	1	0	5	3	36	44	B	40	M
264	2	0	1	6	6	2	6	1	6	3	1	6	1	1	1	0	6	5	6	1	3	0	9	11	44	64	M	40	M
265	3	0	1	5	0	0	5	6	5	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	4	3	10	3	43	56	M	30	M
266	3	0	5	1	3	1	1	2	6	1	3	1	6	1	0	1	5	6	5	1	1	0	20	7	26	53	M	39	M
267	0	0	0	6	0	3	6	1	6	0	0	3	0	4	0	0	6	6	6	5	6	0	13	0	45	58	M	36	M
268	2	0	3	6	0	2	6	5	6	0	0	5	4	3	0	2	6	6	6	4	6	0	25	0	47	72	M	41	A
269	0	0	2	6	3	2	6	3	6	0	3	3	4	2	0	4	6	6	6	4	6	0	21	6	45	72	M	38	M
270	3	0	2	6	0	2	6	4	6	0	0	5	3	4	0	0	6	6	6	2	6	0	20	0	47	67	M	37	M
271	2	0	4	6	0	5	6	3	6	0	0	3	0	4	0	0	6	6	6	5	6	0	23	0	45	68	M	35	M
272	0	0	3	3	3	0	2	0	6	0	0	6	5	0	0	0	6	6	6	5	1	0	13	3	36	52	M	32	M

273	3	0	2	6	3	3	3	3	6	3	3	5	5	2	0	1	4	6	6	1	1	0	20	9	37	66	M	31	M	
274	0	0	1	3	0	2	0	0	6	0	3	1	5	0	0	0	0	1	4	0	0	0	8	3	15	26	B	31	M	
275	1	0	5	3	4	1	6	1	6	1	1	6	0	4	0	0	6	6	6	0	6	0	12	6	45	63	M	37	M	
276	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	18	9	16	43	B	40	M	
277	0	6	0	0	1	1	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	6	0	13	13	24	50	M	33	M	
278	1	2	6	1	6	1	6	5	1	6	0	4	3	0	0	6	6	0	6	6	6	0	30	12	30	72	M	40	M	
279	0	0	2	6	0	2	6	3	6	0	4	3	0	2	0	4	6	6	6	4	6	0	17	4	45	66	M	40	M	
																						MED	19,13	6,38	36,37	61,882		35,61	M	
																							DST	9,32	5,059	10,66	13,992		4,45	B

ANEXO 4: Datos de encuesta de Síndrome de Burnout y Productividad laboral del Personal Administrativo

ENCUESTA DE BURNOUT INDIVIDUALIZADA A ADMINISTRATIVOS																												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	CE	DP	RP	tot	PROD	M
1	5	5	4	5	1	1	2	1	6	1	3	3	0	0	1	4	6	6	5	1	2	4	21	10	35	66		
2	1	0	1	6	1	1	5	1	4	1	1	6	1	2	1	2	5	1	3	1	1	0	10	4	31	45	31	M
3	1	0	0	6	1	1	6	1	1	3	1	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	1	3	6	43	52	40	M
4	2	3	1	2	1	3	6	0	6	5	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0	10	6	44	60	40	M
5	2	0	0	0	0	1	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	1	3	1	42	46	36	M
6	1	4	1	3	0	3	4	5	5	3	3	5	3	5	0	4	4	3	4	4	4	5	30	11	32	73	36	M
7	1	0	1	6	0	1	6	1	5	5	0	6	0	5	0	1	5	0	6	0	6	1	10	6	40	56	35	M
8	3	2	1	6	0	0	6	1	6	0	0	6	1	1	0	0	6	6	6	1	0	2	10	2	42	54	35	M
9	2	0	0	6	0	0	6	3	5	3	3	6	0	4	0	0	6	5	6	0	5	3	9	9	45	63	40	M
10	5	0	0	6	0	1	6	1	5	1	0	6	2	5	0	0	6	6	6	2	4	0	16	1	45	62	32	M
11	3	0	1	6	0	0	1	1	6	2	0	6	0	6	3	1	6	6	6	1	6	0	13	5	43	61	39	M
12	1	6	0	6	0	1	6	3	1	1	1	6	0	1	0	6	6	1	6	1	6	0	19	2	38	59	16	B
13	2	0	0	6	0	0	2	0	6	3	0	6	0	0	0	0	6	6	6	1	1	2	3	5	39	47	30	M
14	1	0	0	6	0	0	6	1	5	1	0	6	0	1	0	0	6	6	6	1	6	1	4	2	47	53	30	M
15	3	0	0	6	0	0	6	1	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	1	6	0	5	0	48	53	18	B
16	1	3	2	4	2	4	1	1	4	1	1	1	3	1	2	4	1	4	1	4	1	4	23	10	17	50	21	M

17	6	0	0	6	0	0	6	0	6	2	0	0	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	6	2	42	50
18	5	3	5	6	0	1	6	3	5	5	0	3	3	2	0	0	6	6	5	1	5	5	23	10	42	75
19	5	2	3	5	1	1	6	5	6	1	1	5	5	6	1	1	6	6	5	2	1	2	30	6	40	76
20	2	0	0	0	0	0	6	2	6	0	1	0	0	5	0	2	6	0	6	0	5	0	11	1	29	41
21	5	0	1	5	0	3	6	4	5	5	5	6	2	6	0	3	6	6	5	0	2	0	24	10	41	75
22	4	0	0	6	5	5	6	1	6	1	1	6	0	1	1	5	6	5	6	1	5	1	17	9	46	72
23	0	0	1	6	0	1	5	0	6	6	3	6	1	5	3	0	6	4	6	0	6	4	8	16	45	69
24	3	0	3	6	0	0	6	3	6	1	0	6	1	3	0	0	6	6	6	1	6	1	14	2	48	64
																							13,42	5,67	40,17	59,25
																							8,33	4,18	7,11	10,46

36	M
40	M
20	B
24	M
40	M
39	M
40	M
34	M
32,75	
7,61	

ANEXO 5: Datos de encuesta de Síndrome de Burnout y Productividad laboral del Personal de Servicios

ENCUESTA DE BURNOUT INDIVIDUALIZADA A PERSONAL DE SERVICIOS																												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	CE	DP	RP	TOT	PROD	M
1	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	1	0	6	6	6	2	2	0	2	1	44	47	35	M
2	0	0	0	5	1	1	1	1	1	0	0	6	0	0	1	0	6	6	6	2	1	0	4	2	32	38	35	M
3	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	1	0	6	6	6	2	2	0	2	1	44	47	28	M
4	2	1	3	0	0	0	0	1	1	6	1	6	0	1	3	0	1	5	1	0	0	0	8	10	14	32	29	M
5	2	1	3	2	0	0	0	1	1	6	1	6	0	1	3	0	1	5	1	0	0	0	8	10	16	34	34	M
6	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	1	0	6	6	6	2	2	0	2	1	44	47	35	M
7	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	1	0	6	6	6	2	2	0	2	1	44	47	28	M
8	3	1	2	6	0	1	6	5	4	1	2	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	0	18	3	40	61	31	M
9	2	0	1	6	0	0	0	2	0	1	1	5	0	0	6	0	6	5	5	5	5	0	10	8	32	50	32	M
10	2	1	1	6	0	1	0	1	1	1	1	4	1	0	6	0	6	5	5	4	5	0	11	8	32	51	27	M
11	0	1	3	0	0	0	0	1	1	6	1	6	0	1	3	0	1	5	1	0	0	0	6	10	14	30	27	M
12	2	1	3	2	0	0	1	1	2	6	1	0	1	3	0	1	5	1	0	0	0	0	12	7	11	30	27	M
13	2	1	3	2	0	0	0	1	1	6	1	6	0	1	3	0	1	5	1	0	0	0	8	10	16	34	23	M
14	2	1	1	5	1	0	1	1	1	1	1	3	4	1	0	6	0	6	5	4	4	0	20	3	25	48	30	M
15	2	1	1	5	1	0	0	0	0	1	1	4	1	0	6	0	6	5	5	4	5	0	9	9	30	48	34	M
16	3	1	2	6	0	1	6	5	4	2	3	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	0	18	5	40	63	32	M
17	3	1	2	6	0	1	6	5	4	2	3	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	0	18	5	40	63	32	M

ANEXO 6: Datos de encuesta individualizada de Productividad laboral del Personal Docente

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15		
1	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	4	35	M
2	2	3	3	3	1	1	3	3	2	3	2	4	3	1	3	37	M
3	2	2	2	3	1	3	1	2	3	2	1	2	2	2	3	31	M
4	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	36	M
5	3	2	2	3	3	3	1	3	4	2	2	4	2	3	3	40	M
6	1	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	32	M
7	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	1	4	2	2	2	39	M
8	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3	35	M
9	3	3	2	3	3	3	1	3	3	4	2	2	2	3	3	40	M
10	2	3	1	2	2	2	1	3	1	2	3	2	3	4	1	32	M
11	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	4	3	2	36	M
12	3	3	3	3	4	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	38	M
13	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	40	M
14	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	4	3	3	2	2	37	M
15	3	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	20	B
16	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	40	M
17	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	4	2	32	M
18	3	2	4	3	2	2	1	2	1	4	2	2	2	3	2	35	M
19	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	4	2	3	2	34	M
20	4	3	1	2	4	3	1	3	3	3	2	3	3	2	1	38	M
21	2	2	3	3	1	3	1	4	1	1	3	2	2	4	4	36	M

22	2	3	2	3	2	2	1	1	3	3	2	1	2	2	4	33	M
23	2	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	1	4	3	33	M
24	3	2	2	2	2	3	1	3	1	1	3	3	2	4	1	33	M
25	2	2	1	3	2	2	2	2	3	4	2	1	2	3	3	34	M
26	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	2	3	3	4	3	39	M
27	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	40	M
28	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	1	1	3	2	29	M
29	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	4	2	40	M
30	2	2	1	2	1	2	1	2	4	4	2	3	2	2	3	33	M
31	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	31	M
32	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	2	1	1	3	4	40	M
33	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	40	M
34	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	3	4	2	37	M
35	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	4	4	35	M
36	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	4	2	33	M
37	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	3	4	3	34	M
38	2	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	4	3	37	M
39	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	1	2	3	4	36	M
40	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	35	M
41	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	4	2	36	M
42	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	4	2	40	M
43	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	4	2	36	M
44	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	4	2	36	M
45	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1	4	1	28	M

46	3	4	1	2	2	3	1	3	4	3	1	3	3	4	3	40	M
47	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	3	35	M
48	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	37	M
49	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	4	3	39	M
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	32	M
51	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	4	1	34	M
52	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	4	36	M
53	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	4	34	M
54	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	4	4	35	M
55	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	4	35	M
56	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	4	2	39	M
57	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	3	40	M
58	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	4	2	39	M
59	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	4	3	2	2	3	40	M
60	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	4	3	2	3	3	40	M
61	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	4	3	2	3	3	40	M
62	3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	4	3	3	40	M
63	3	3	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	4	3	3	40	M
64	3	4	2	4	2	1	2	4	2	1	2	2	2	4	2	37	M
65	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	29	M
66	3	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	31	M
67	2	4	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2	4	3	1	39	M
68	3	2	3	3	3	2	2	3	1	1	3	3	4	3	1	37	M
69	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	36	M

70	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	4	3	39	M
71	3	2	2	3	3	3	1	3	4	2	2	3	3	4	2	40	M
72	2	2	2	2	1	3	1	4	2	2	2	2	3	3	1	32	M
73	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	3	4	4	3	39	M
74	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	38	M
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	M
76	2	2	3	3	2	1	3	2	1	2	3	2	2	4	4	36	M
77	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	4	37	M
78	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	4	37	M
79	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	1	4	1	32	M
80	1	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	1	4	2	33	M
81	1	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	4	2	30	M
82	2	3	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	4	2	32	M
83	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	38	M
84	3	1	2	1	2	1	1	3	1	2	3	3	2	4	4	33	M
85	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	2	1	2	4	1	31	M
86	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	40	M
87	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	36	M
88	2	1	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	3	1	35	M
89	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	35	M
90	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	3	1	2	4	2	30	M
91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	32	M
92	3	2	2	2	3	3	3	4	1	1	3	2	4	2	3	38	M
93	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	1	3	4	3	39	M

94	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2	4	40	M
95	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	2	3	3	4	40	M
96	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	4	3	40	M
97	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	1	2	4	1	35	M
98	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	4	4	38	M
99	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	35	M
100	3	3	2	4	2	2	2	3	3	2	4	1	3	1	2	37	M
101	2	2	2	4	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	34	M
102	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	4	4	2	35	M
103	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	4	4	2	35	M
104	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	31	M
105	2	2	1	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	1	33	M
106	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	2	40	M
107	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	38	M
108	3	3	3	4	2	3	1	3	3	1	1	2	3	4	4	40	M
109	3	3	3	3	1	3	1	2	1	3	2	3	4	4	3	39	M
110	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2	39	M
111	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	36	M
112	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	34	M
113	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	3	4	1	34	M
114	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	40	M
115	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	2	39	M
116	3	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	4	1	35	M
117	2	2	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	2	39	M

118	2	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	29	M
119	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	2	1	2	3	4	40	M
120	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	1	31	M
121	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	34	M
122	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	2	3	4	3	37	M
123	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	4	3	36	M
124	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	29	M
125	2	1	2	2	3	4	2	4	2	2	1	1	2	2	1	31	M
126	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	33	M
127	3	2	3	1	3	2	1	4	3	2	3	4	2	4	2	39	M
128	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	4	3	40	M
129	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	4	4	38	M
130	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	37	M
131	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	33	M
132	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	35	M
133	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	31	M
134	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	30	M
135	2	3	1	3	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	31	M
136	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	3	2	2	2	32	M
137	2	3	1	3	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	31	M
138	2	3	1	3	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	31	M
139	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	36	M
140	1	2	2	1	3	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	33	M
141	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	4	3	40	M

142	3	3	2	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	39	M
143	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	4	3	40	M
144	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	1	4	3	39	M
145	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	40	M
146	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	4	2	3	4	3	40	M
147	3	3	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	3	2	35	M
148	1	1	3	2	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	4	33	M
149	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	29	M
150	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	40	M
151	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	39	M
152	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	4	40	M
153	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	1	3	4	3	40	M
154	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	39	M
155	1	1	2	2	3	2	1	3	1	2	1	3	2	4	4	32	M
156	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	29	M
157	2	2	1	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	4	3	36	M
158	1	3	1	1	1	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	32	M
159	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	38	M
160	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	1	2	4	2	38	M
161	1	2	1	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	32	M
162	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	29	M
163	2	3	1	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	1	35	M
164	2	3	1	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	1	35	M
165	2	3	1	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	1	35	M

166	3	3	1	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	4	36	M
167	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	40	M
168	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	M
169	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	40	M
170	3	2	2	3	2	2	3	4	1	2	3	1	2	3	2	35	M
171	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	38	M
172	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	2	40	M
173	3	2	3	1	2	2	1	4	2	2	2	2	3	4	2	35	M
174	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	1	4	3	40	M
175	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	40	M
176	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	4	3	40	M
177	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	40	M
178	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	31	M
179	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	29	M
180	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	4	4	32	M
181	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	39	M
182	2	2	2	3	2	3	1	3	1	2	2	3	3	4	3	36	M
183	3	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	31	M
184	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	35	M
185	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	1	3	3	4	3	40	M
186	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	3	4	1	37	M
187	2	1	2	1	1	1	2	2	4	3	1	2	2	4	3	31	M
188	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	31	M
189	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	32	M

190	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	3	3	3	1	30	M
191	1	3	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	30	M
192	3	2	2	2	3	2	1	4	2	3	2	2	4	4	2	38	M
193	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	1	2	4	3	4	35	M
194	2	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	3	31	M
195	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	M
196	3	2	1	3	3	3	1	4	3	2	3	3	4	3	2	40	M
197	2	3	1	2	3	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	37	M
198	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	34	M
199	2	2	4	3	2	3	1	3	3	2	2	3	4	3	2	39	M
200	3	3	4	3	3	4	1	3	1	3	1	2	2	4	2	39	M
201	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	4	3	37	M
202	2	2	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	1	37	M
203	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	4	2	35	M
204	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	4	3	30	M
205	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	1	3	2	4	31	M
206	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	38	M
207	3	1	2	1	3	3	1	3	3	2	2	2	1	3	4	34	M
208	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	39	M
209	2	3	1	2	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	1	32	M
210	2	1	4	1	1	1	2	2	3	2	3	1	1	4	3	31	M
211	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	31	M
212	1	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	3	4	4	32	M
213	1	1	1	3	3	2	1	2	1	1	2	3	2	4	4	31	M

214	3	2	1	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	4	2	35	M
215	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	2	3	4	3	40	M
216	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	36	M
217	3	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	1	3	3	4	40	M
218	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	30	M
219	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	4	2	40	M
220	3	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	4	3	31	M
221	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	36	M
222	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	4	45	A
223	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	1	2	3	4	36	M
224	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	3	2	2	4	4	32	M
225	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	3	4	31	M
226	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	36	M
227	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	39	M
228	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	36	M
229	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	30	M
230	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4	40	M
231	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	40	M
232	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	38	M
233	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	34	M
234	3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	4	2	36	M
235	3	2	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	3	3	4	38	M
236	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	20	B
237	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	38	M

238	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2	2	3	4	1	37	M
239	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	20	B
240	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	4	4	38	M
241	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	1	2	2	2	32	M
242	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	M
243	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	31	M
244	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	4	3	38	M
245	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	4	3	37	M
246	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	40	M
247	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	4	4	38	M
248	2	3	2	3	1	3	3	2	1	3	3	2	2	2	4	36	M
249	2	3	3	3	2	3	3	1	1	4	3	2	2	2	4	38	M
250	1	2	2	2	3	1	3	1	4	3	1	2	2	2	3	32	M
251	4	4	2	3	4	4	1	4	2	2	2	1	4	4	4	45	A
252	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	32	M
253	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	4	2	3	40	M
254	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	2	35	M
255	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	4	2	36	M
256	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	4	2	36	M
257	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	4	2	40	M
258	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	3	2	3	4	4	32	M
259	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	4	2	32	M
260	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	40	M
261	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	1	40	M

262	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	4	4	40	M
263	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	40	M
264	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	4	40	M
265	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	3	1	30	M
266	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	39	M
267	3	2	3	3	2	3	1	2	1	3	4	4	2	2	1	36	M
268	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	2	2	4	4	41	A
269	2	3	1	2	3	2	1	2	1	3	3	3	4	4	4	38	M
270	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	2	37	M
271	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	4	4	2	35	M
272	1	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	32	M
273	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	4	1	31	M
274	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	31	M
275	2	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	2	2	2	4	37	M
276	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	1	3	3	4	40	M
277	2	3	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	3	4	4	33	M
278	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	4	40	M
279	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	4	40	M
																35,61	M
																4,45	B

ANEXO 7: Datos de encuesta individualizada de Productividad laboral del Personal Administrativo

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15		
1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	4	2	1	31	M
2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	4	2	2	2	2	34	M
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	1	40	M
4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	40	M
5	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	4	2	2	2	2	36	M
6	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	2	4	2	2	36	M
7	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	2	35	M
8	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	4	2	2	35	M
9	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	4	4	40	M
10	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	4	32	M
11	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	39	M
12	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	B
13	1	2	1	1	1	3	1	1	3	2	2	3	3	4	2	30	M
14	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	30	M
15	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	18	B
16	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	21	M
17	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	36	M
18	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	4	2	40	M
19	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	20	B
20	3	1	3	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	24	M
21	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	40	M
22	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	4	39	M
23	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	40	M
24	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	4	34	M

32,75

7,61

ANEXO 8: Datos de encuesta individualizada de Productividad laboral del Personal de Servicio

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2
2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	1
3	1	3	2	1	3	2	2	2	1	3	2	1	1	1	4
4	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	1	4	1
5	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1
6	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	1
7	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	1	4	1
8	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	2
9	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
10	1	3	2	1	3	3	2	2	1	4	2	1	1	1	1
11	1	3	2	1	3	4	2	2	1	3	2	1	1	1	1
12	1	3	2	1	4	3	2	2	1	3	2	1	1	1	1
13	2	2	2	1	4	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2
14	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	1	2	4	2	3	2	4	2	3	3
16	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2
17	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	4	4	2
18	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2
19	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2
20	2	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2
21	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	1
22	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	1

35	M
35	M
28	M
29	M
34	M
35	M
28	M
31	M
32	M
27	M
27	M
27	M
23	M
30	M
34	M
32	M
32	M
31	M
34	M
35	M
35	M
35	M
31,32	
3,51	

ANEXO 9: Relación de pregunta – dimensión en la productividad laboral

	PREGUNTA:	DIMENSION
1	¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo?	CULTURA ORGANIZACIONAL
2	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?	COMPETENCIA
3	¿En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad?	LIDERAZGO
4	¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido?	CULTURA ORGANIZACIONAL
5	¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación?	FORMACION Y DESARROLLO
6	¿Participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo?	PARTICIPACION
7	¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia?	CLIMA ORGANIZACIONAL
8	¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?	FORMACION Y DESARROLLO
9	¿Tiene la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?	SATISFACCION LABORAL
10	¿Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo?	COMPETENCIA
11	¿Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores y en el tiempo requerido?	COMPETENCIA
12	¿Acepta riesgos calculados para lograr metas establecidas?	MOTIVACION
13	¿Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten?	MOTIVACION
14	¿Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente?	SATISFACCION LABORAL
15	¿Confía en los demás miembros de su grupo de trabajo para lograr los objetivos de su área de trabajo?	TRABAJO EN EQUIPO

Elaborado por: Andrea Medina