



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

COMPARACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO DE SÍNDROME DE BURNOUT ENTRE EL PERSONAL
DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE UN INSTITUTO DE IDIOMAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Psicóloga

Profesor Guía
Arturo Esteban Muñoz Pasquel

Autora
Lucía Aguirre Salvador

Año
2016

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

Arturo Esteban Muñoz Pasquel

Doctor en Psicología Industrial

C.I. 1707976211

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”.

Lucía Aguirre Salvador

C.I. 172418087-0

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres Norma y Roberto, a mi tía Mila quien me ayudó mucho en este proyecto; y a mis abuelas Fabi y Mila, quienes me guían cada día.

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a mi nueva familia, a mi esposo Jair Gamba, ¡Por nuestro futuro!

RESUMEN

El propósito de esta investigación consistió en validar la teoría que afirma que el personal docente tiene una mayor vulnerabilidad de desarrollar el Síndrome de Burnout frente a otras profesiones con una menor carga afectiva como el personal administrativo. La investigación se desarrolló en un Instituto de Idiomas ubicado en la ciudad de Quito/Ecuador, donde se realizó una investigación censal al personal docente y administrativo; a cada trabajador se le aplicó el test MBI (Maslach Burnout Inventory) para diagnosticar el nivel de riesgo de desarrollar el Síndrome de Quemado en el Trabajo (SQT) o también conocido como Síndrome de Burnout. Este instrumento evaluó los tres criterios del Burnout (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Reducida Realización Personal) dentro de una escala de nivel de riesgo (Bajo, Moderado o Alto). Los resultados obtenidos tras un análisis descriptivo-comparativo comprueban que el personal docente, al ser un profesional de servicio con una alta carga emocional, tiene un más alto nivel de riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout en comparación con el personal administrativo del mismo Instituto.

Palabras Clave: Síndrome de Burnout, Personal Docente, Personal Administrativo, Agotamiento Emocional, Despersonalización, Baja Auto realización.

ABSTRACT

The purpose of this investigation consisted in validating the theory that affirms that teaching personnel has a higher vulnerability to develop the Burnout Syndrome in relation to other professions with a lower affective load such as administrative personnel. The investigation was developed in an English Institute located in Quito, Ecuador, where a census investigation to the teaching and administrative staff took place; in order to diagnose the level of risk of development of the Burnt Syndrome, also known as the Burnout Syndrome, the MBI (Maslach Burnout Inventory) test was applied to every worker. This instrument evaluated the three criteria of Burnout (Emotional Exhaustion, Depersonalization and Reduced Personal Accomplishment) within a level of risk scale (Low, Moderate or High). After a descriptive-comparative analysis, the obtained results prove that the teaching personnel, being a professional service with a high emotional charge, in comparison to administrative personnel of the same Institute, have a higher risk of developing the Burnout Syndrome.

Keywords: Burnout Syndrome, Teaching staff, Administrative staff, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Accomplishment.

INDICE

1. Introducción:.....	1
2. Formulación del problema y justificación:.....	3
3. Pregunta de Investigación:	9
4. Objetivos:.....	9
4.1 - Objetivo General:.....	9
4.2 - Objetivos específicos:.....	9
5. Marco teórico referencial y discusión temática:	9
5.1 - Definición de Síndrome de Burnout:.....	10
5.2 -Docencia de idiomas:.....	13
5.3 - Personal administrativo:.....	13
5.4 - Perspectiva teórica e investigaciones realizadas:	14
6. Hipótesis:.....	16
7. Metodología:	17
7.1 -Tipo de diseño y enfoque:	17
7.2- Muestreo/ participantes:.....	17
7.3 - Recolección de datos:	18
7.4 – Procedimiento:	19
7.5 - Plan de análisis de datos:.....	20
8. Viabilidad:.....	20
9. Aspectos éticos:.....	21
10. Resultados y discusiones:.....	23
10.1 - Resultados:.....	23
10.2 -Discusión:.....	29
REFERENCIAS	33
ANEXOS	36

1- Introducción:

En el año de 1974 el Dr. Herbert J. Freudenberg, quien trabajaba en un grupo de voluntarios jóvenes en el Free Clinic de Nueva York, observó que los médicos, psicólogos, enfermeras, dentistas, voluntarios, entre otros trabajadores relacionados con servicios de ayuda, presentaban una pérdida progresiva de energía y motivación hacia su trabajo (Thomoaé, Ayala y Sphan, 2006, p.18),. Este psiquiatra y psicoanalista descubrió que, en un período de entre uno a tres años, la mayoría de los observados presentaba desmotivación, agotamiento, ansiedad e inclusive depresión, lo que generaba una pérdida de sensibilidad hacia pacientes y familiares (Carlin y Gárces, 2010, p.169).

El Dr. Freudenberg elige el término Burnout, ya que este término se usaba de manera coloquial entre deportistas para definir cuando algún atleta estaba “apagado” o “consumido”. Al traducirlo al español se conoce como Síndrome de Quemado en el Trabajo (SQT), redefiniéndolo desde una perspectiva psicosocial como una respuesta al estrés laboral, cuando el profesional no cuenta con estrategias de afrontamiento (Carlin y Gárces, 2010, p.169-170).

El autor Álvarez (2011, p.1) determina que el Burnout en la actualidad va más allá de un tema de cansancio habitual, ya que el SQT abarca padecimientos físicos como problemas de sueño, desórdenes alimenticios, dolor muscular, migrañas, problemas respiratorios, etc., a la vez que genera problemas a nivel psicológico, como por ejemplo: irritabilidad, ansiedad, hasta depresión; y finalmente, este síndrome también puede degenerar en problemas sociales como actitud negativa con clientes o compañeros de trabajo, cinismo, vulnerabilidad al consumo de drogas o adicción a juegos de azar, entre otros.

Maslach y Jackson en 1981 (citados por Carlin y Garcés, 2010, p. 170) plantean al Síndrome de Burnout como un síndrome tridimensional que se caracteriza por 1) agotamiento emocional, 2) despersonalización y 3) reducida realización personal, es fundamental comprender esta configuración tridimensional para diferenciar este síndrome de otros trastornos, estas tres dimensiones o características indispensables del SQT han sido definidas por Arquero y Donoso (2013, p.2) de la siguiente manera:

- Agotamiento o cansancio emocional (CE): hace referencia a la sensación de sobreesfuerzo físico y al agotamiento de la capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico, consecuencia de las continuas interacciones que el trabajador debe mantener con otras personas, principalmente los destinatarios de sus servicios.
- Despersonalización (DP): supone la aparición de actitudes, sentimientos y respuestas negativas y cínicas hacia las personas a quienes los profesionales prestan sus servicios. Este proceso de endurecimiento lleva a los profesionales afectados por el SQT a considerar que estas personas son, al menos en parte, merecedoras o culpables de sus problemas.
- Realización personal (RP): el tercer aspecto definitorio del SQT es la aparición de una tendencia a evaluarse negativamente, derivando en un bajo concepto de uno mismo y de las propias aptitudes, así como una sensación de descontento con uno mismo y con su labor profesional (Arquero y Donoso, 2013, p.2).

Investigaciones realizadas afirman que una de las principales causas para el desarrollo del Síndrome de Burnout es el impacto emocional que implican aquellas actividades laborales que se ven directamente relacionadas entre el trabajador, el servicio y el cliente, es decir, que el contacto con el cliente es la naturaleza del servicio, por ejemplo, el trabajo de una enfermera es el cuidado del paciente donde el resultado del servicio sería la recuperación del mismo. Se predice que los oficios como trabajadores sociales, psicólogos, personal de seguridad, profesores, entre otras labores que generan relaciones intensas o cercanas al cliente tienen un mayor riesgo de desarrollar el Síndrome de Quemado en el Trabajo (Álvarez, 2011, p.2).

La docencia es, más específicamente, una de las profesiones que se considera más vulnerables a desarrollar SQT, ya que como afirman Huberman y Weisberg (citados por Arquero y Donoso, 2013, p. 96) el ámbito laboral del docente depende de la disciplina en la clase, la rutina del ejercicio profesional, críticas hacia el docente por rendimiento de los estudiantes, falta de

reconocimiento y en algunos casos sentimientos de que el trabajo desarrollado no genera avances, por ello entre otras condiciones del ambiente laboral del profesorado se comprende como factores de riesgo por el impacto emocional y psicológico que pudiesen generar sobre estos profesionales.

Se recomienda que, para prevenir el Síndrome de Burnout dentro de las organizaciones, se deben considerar acciones que disminuyan el riesgo del síndrome como por ejemplo la revisión y cumplimiento de objetivos, establecer seguridad laboral, generar empoderamiento con los colaboradores de la organización y en caso de considerarse necesario implementar mecanismos para medir el nivel de riesgo de los trabajadores (Álvarez, 2011, p.4).

La herramienta más reconocida y utilizada a nivel mundial para medir el nivel de riesgo de este síndrome es el Maslach Burnout Inventory (MBI), diseñado en el año de 1981 por Maslach y Jackson, quienes generan un diagnóstico desde el enfoque tridimensional que caracteriza al Burnout; el MBI se ha convertido en un instrumento considerado como insustituible e, incluso, base para el diseño de otros instrumentos que buscan medir el nivel de riesgo de Síndrome de Burnout (Arquero y Donoso, 2013, p.2).

El propósito de esta investigación es el de validar la teoría que establece que los docentes tienen un mayor riesgo de desarrollar el síndrome de Burnout frente a otras profesiones que no tienen una carga emocional tan intensa con los clientes como por ejemplo el personal administrativo, por ello se busca medir y comparar a los dos tipos de profesionales dentro de la misma organización utilizando el MBI para comparar y analizar los resultados.

2- Formulación del problema y justificación:

En el año 2012 la O.I.T. (Oficina Internacional del Trabajo) reconoce que los riesgos psicosociales como el estrés, el burnout, el acoso o *mobbing*, entre otros fenómenos que se generan en los lugares de trabajo, son un problema global que afecta en todos los países y con un alto impacto, no solo en el desempeño de las industrias sino afectando la salud de los trabajadores (OIT, 2012, p. 5).

Este organismo internacional recomienda que lo mejor es que se aborden los riesgos psicosociales emergentes dentro de la misma empresa, y para ello

determina cuatro parámetros bases con el objetivo de mejorar las prácticas de seguridad y salud que deberían considerar todas las organizaciones:

- Prevención de las enfermedades ocupacionales y otras enfermedades relacionadas con el trabajo, además de las lesiones por accidentes de trabajo;
- La mejora de las condiciones y la organización del trabajo;
- La incorporación de los riesgos psicosociales a las medidas de evaluación de riesgos; y
- La evaluación de las necesidades y requerimientos de la propia organización, tomando en cuenta los diferentes niveles de interacción organizacional, individual e individual-organizacional, de los trabajadores. (OIT, 2012, p. 20).

Resulta importante resaltar que, al realizar esta investigación, se buscará cumplir con los cuatro parámetros bases recomendados por la OIT, ya que con los resultados se busca medir los índices del Síndrome de Burnout en los trabajadores. Se consideran como prioridad los factores de riesgo psicosociales para, finalmente, generar una evaluación de los mismos y sus posibles ocasionales.

La legislación ecuatoriana, a través del Ministerio de Relaciones Laborales (MRL, 2013, p.p. 2-4), hace una distinción entre:

1-Los factores de riesgo psicosociales laborales a los que determina como “Conjunto de percepciones y experiencias del empleado; interacciones en el trabajo, su medio ambiente, satisfacción, necesidades, cultura y situación personal”;

2- Los factores psicosociales de riesgo a los que se define como “Condiciones organizacionales que poseen elementos con la probabilidad de afectar negativamente la salud física y psicológica del trabajador” y,

3.- Los riesgos psicosociales donde se comprende ya como “Situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores física, social o mentalmente”.

Dentro del mismo informe del MRL se determina que las situaciones de abuso, violencia, acoso laboral o sexual, autoritarismo, entre otros, ya son consideradas un riesgo psicosocial y se comprende que estos degeneran en problemas físicos (úlceras, gastritis, colon irritable, migrañas, presión alta, arritmias, etc.) y mentales, como el Síndrome de Burnout, estrés crónico, alcoholismo, esquizofrenia, depresión, entre otros.

Se consideran como factores psicosociales de riesgo a la mala comunicación, muchas horas de trabajo, intensidad en el ritmo de trabajo, sobrecarga laboral, sobrecarga de rol, trabajo bajo presión, falta de reconocimiento, etc., comprendiéndose como factores negativos que pueden afectar a la salud de los trabajadores (MRL, 2013, p.4).

En las conclusiones del mismo informe (MRL, 2013, p. 8) se resalta que los riesgos psicosociales no son un tema secundario para la salud laboral y que la prevención y evaluación de estos factores son un reto para la salud laboral en la actualidad.

Según el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) en la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo, realizada en marzo de 2016, indica que el Ecuador registra que el 69,60% de la población se encuentra dentro de la edad apta para trabajar PEA (Población Económicamente Activa), y que, de este porcentaje de PEA, el 94,3% cuenta con algún tipo de empleo ya sean asalariados o independientes determinando de esta manera que solamente el 5,7% de la población se encuentra desempleada.

Si bien los organismos regulatorios como la OIT a nivel mundial y el MRL con alcance nacional establecen que los factores de riesgo psicosociales deben establecerse como prioridad dentro de la salud laboral, en la realidad, lamentablemente, no existen estadísticas nacionales, ni públicas ni privadas, de los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores ecuatorianos. El Síndrome de Burnout es un riesgo psicosocial que, según Gil-Monte citado por (Realpe, 2015, p.23), es, en la actualidad, un problema epidemiológico de salud mental y afecta la calidad de vida de los trabajadores. Los trabajadores afectados por este síndrome piensan que su esfuerzo es insuficiente para

alcanzar metas y crecimiento dentro de la organización, produciendo de esta manera rechazo físico y psicológico al trabajo. Los síntomas del SQT se presentan de manera física, conductual, emocional, social y cognitivo. El autor Realpe (2015, p.p. 25-26) establece la siguiente clasificación de síntomas:

Tabla 1. Síntomas del Síndrome de Burnout

SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	
SÍNTOMAS	CARACTERÍSTICAS
Físicos	<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga y agotamiento. • Dolor muscular. • Alteraciones funcionales a nivel de todos los sistemas del organismo. (Cardio-respiratorio, digestivo, reproductor, nervioso, entre otros).
Conductuales (Dirigidos hacia el exceso)	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo de barbitúricos. • Estimulantes (Café, energizantes, tabaco, alcohol, etc.). • Conductas de riesgo. • Conductas hiperactivas y/o agresivas.
Emocionales	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional. • Paranoia. • Depresión. • Sentirse atrapado. • Miedo a volverse loco.
Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Aislamiento del individuo. • Negación a la comunicación con otros. • Indiferencia y frialdad. • Conflictos interpersonales.
Cognitivos	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en la escala de valores y creencias del individuo. • Cinismo e ironía hacia los clientes internos o externos. • Impotencia. • Sensación de frustración o fracaso.

Tomado de Realpe, 2015, p.p. 25-26.

De acuerdo a esta tabla se identifican algunos de los síntomas que puede presentar un trabajador con Síndrome de Quemado en el Trabajo. Estos son factores que la Gerencia, el Departamento de Talento Humano, Seguridad y Salud Ocupacional, o el área que aplique dentro de la organización, deben tomar en cuenta como elementos de alerta.

Los autores Madero, Ulibarri, Pereyra, Paredes y Briceño (2013, p. 750-753) identificaron que existen varias investigaciones alrededor del Síndrome de Burnout, pero que la gran mayoría de estas se enfocan a instituciones relacionadas con la salud y la educación. Esto se justifica por la teoría citada de Alderete (Madero, et. all, 2013, p.750) afirma que quienes trabajan en éstas áreas, brindan una atención directa a sus usuarios, sean pacientes o alumnos, lo que los vuelve más vulnerables a padecer de SQT.

En las investigaciones mencionadas por estos autores se indica que en 2010 el 68% de docentes de escuelas primarias de México padecían de SQT. (Madero, et. all., 2013, p.751). La misma investigación afirma que en 2012, el autor Worbis, investigó la relación del estrés con el desempeño laboral, en una institución de educación superior, concluyendo que el 23.2% de docentes presentó un alto nivel de SQT.

Los autores Madero et. all., (2013,p.752), al revisar investigaciones realizadas en México, determinaron que ya existía teoría que justifique el SQT en docentes y que era relevante investigar también al personal administrativo dentro de una Institución de Educación Superior, ya que no existían datos de este grupo de trabajadores.

Los resultados de la investigación reflejaron que el nivel de SQT en administrativos es bajo ya que el 83.3% de trabajadores dio una calificación de bajo riesgo; 12.1% un nivel medio de riesgo y, apenas el 4.5%, reflejó un alto riesgo de Síndrome de Burnout.

Tabla 2. Porcentajes de afectación del Síndrome de Burnout.

Dimensiones	Niveles			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Agotamiento Emocional	41 (62.1%)	19 (28.8)	6 (9.1%)	66 (100%)
Despersonalización	33 (50%)	26 (39.4%)	7 (10.65)	66 (100%)
Realización Personal	40 (60.6%)	9 (13.6%)	17 (25.8%)	66 (100%)
Síndrome de Burnout	55 (83.3%)	8 (12.1%)	3 (4.5%)	66 (100%)

Tomado de Madero, et. all., 2013, p. 757.

Si bien la investigación realizada por Madero, et. all., no genera una comparación con el personal docente del mismo instituto, se puede comparar con las investigaciones referenciadas por los mismos autores y citadas en párrafos anteriores, donde se indica que el personal docente tenía un 68% de alto nivel de riesgo de SQT en relación a estos resultados donde apenas el 4.5% de administrativos tiene este nivel de riesgo.

Dentro de las instituciones de educación hay distintos tipos de trabajo como los dedicados a las funciones administrativas y a la docencia, por ello, se considera importante tomar en cuenta a cada población para identificar sus riesgos y facilitar herramientas que satisfagan sus necesidades de manera específica y direccionada. Por esta razón se ha elegido al instituto de idiomas para implementar la investigación ya que en la actualidad no cuenta con procedimientos para la identificación de riesgos psicosociales. Se busca que, mediante esta investigación, se genere interés en la Gerencia del Instituto para dar cumplimiento al Artículo N°1 de la Resolución N°.957 del Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (pp. 21-22) donde establece que las organizaciones o empresas deben implementar una “Auditoría del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de las empresas/organizaciones”, cumpliendo con los cuatro literales básicos del artículo (1. Gestión Administrativa, 2. Gestión Técnica, 3. Gestión del Talento Humano y 4. Procedimientos y Programas Operativos Básicos).

En relación a lo descrito en párrafos anteriores se revela la importancia de cuantificar y estudiar los riesgos psicosociales como el Síndrome de Burnout, con un enfoque preventivo dentro de la empresa.

El desarrollo de este proyecto busca beneficiar no solamente a la Gerencia del Instituto, sino a todos trabajadores que están expuestos al desarrollo del Síndrome de Burnout. Adicionalmente, se busca generar un aporte a la Psicología Organizacional ya que se considera importante validar la teoría que afirma que existe mayor riesgo para los trabajadores de servicio de cuidado, como es el caso de los docentes, en relación al resto de oficios.

3- Pregunta de Investigación:

¿Existe un mayor riesgo de desarrollo de Síndrome de Burnout en el personal docente en relación al personal administrativo de un Instituto de Idiomas?

4- Objetivos:

4.1 - Objetivo General:

- Comparar si existe mayor riesgo de desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal docente de un instituto de idiomas en relación al personal administrativo de la misma empresa.

4.2 - Objetivos específicos:

- Medir el nivel de riesgo de Síndrome de Burnout en todos los trabajadores administrativos y docentes del Instituto de Idiomas.
- Generar un informe comparativo del resultado de los test aplicados en los dos grupos a evaluarse (Docentes y Administrativos).
- Entregar un informe de resultados y recomendaciones para la Gerencia del Instituto de Idiomas.

5- Marco teórico referencial y discusión temática:

Durante los últimos 20 años se habla de un mundo laboral cambiante y cada vez más acelerado. Las personas deben satisfacer cada día, demandas más complejas dentro del mundo laboral, refiriéndose a capacitación, tiempo de trabajo, competitividad, eficiencia, nuevas condiciones, entre otros factores

que, a largo plazo, tienen consecuencias sobre los trabajadores (Buzzetti, M., 2005, p.7).

Buzzetti (2005, p.8) cita datos de la European Foundation quienes determinan que las enfermedades laborales asociadas con el estrés constituyen el 50% de las licencias o permisos médicos registrados en Europa. Una de las enfermedades relacionadas con el estrés es el Síndrome de Burnout o Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT).

Se ha considerado en la presente investigación describir conceptos básicos del Síndrome de Burnout o Síndrome de Quemado en el Trabajo (SQT) con el fin de delimitar la investigación a este síndrome específico:

5.1 - Definición de Síndrome de Burnout:

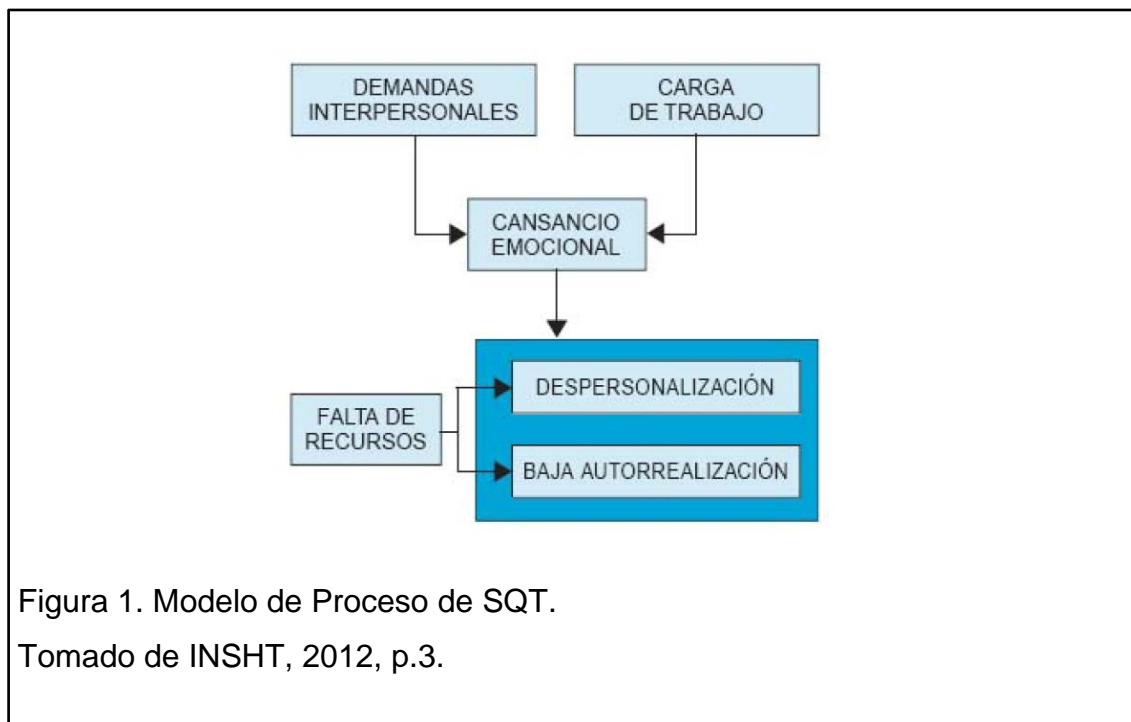
El Síndrome de Burnout se conceptualiza en los años 70's en los Estados Unidos por el Dr. Herbert Freudenberger quien, con su estudio pudo explicar el desgaste o deterioro que sufrían en aquella época los trabajadores de organizaciones que brindan servicios de ayuda como médicos, profesores, vigilantes de prisión, etc., casi todas, profesiones principalmente relacionadas con el cuidado de otras personas, el investigador lo definió como un síndrome laboral tridimensional (Gil-Monte, 2003, p.19-21).

El Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) como describen los autores Gil-Monte y García (2008, p.329) es uno de los principales riesgos psicosociales derivados del estrés laboral. Dichos autores definen al SQT como:

...una respuesta al estrés laboral crónico que conlleva el desarrollo de tres síntomas: *a)* agotamiento emocional, definido como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado; *b)* despersonalización, entendido como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja; y *c)* baja realización personal en el trabajo, o desarrollo de procesos de devaluación del propio rol profesional. (Gil-Monte y García, 2008).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT, 2012, p. 3) coincide con la estructura tridimensional establecida por

Gil-Monte a lo que añade que estos síntomas son la respuesta a factores estresantes en el trabajo cuando la persona no cuenta con estrategias funcionales de afrontamiento, para explicarlo mejor propone un Modelo de Proceso de SQT:



Este modelo nos permite comprender como el estrés generado por el trabajo genera el primer síntoma reconocido del SQT (Cansancio o Agotamiento Emocional) y si la persona no contase con recursos cognitivos y conductuales para enfrentarse al estrés, pudiesen desarrollarse los siguientes dos síntomas (Despersonalización y Baja Autorrealización) que caracterizan al Síndrome de Burnout. El Síndrome de Quemado en el Trabajo tiene cinco fases de desarrollo (INSHT, 2012, p.p. 6-7):

- **Fase de entusiasmo:** Durante esta etapa el trabajador refleja altas expectativas frente a un nuevo empleo, tiene un alto nivel de energía.
- **Fase de estancamiento:** El trabajador percibe que no se ha cumplido con sus expectativas iniciales, y que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no están siendo equilibradas.

- **Fase de frustración:** En esta etapa el trabajador siente desilusión o desmoralización por sus tareas, cualquier cosa lo molesta y genera conflicto con el equipo de trabajo. Empiezan a aparecer problemas psicológicos, físicos y sociales.
- **Fase de Apatía:** Esta fase se caracteriza por un comportamiento defensivo-evitativo del trabajador, quien en algunos casos pudiese actuar con cinismo frente a sus compañeros o jefes.
- **Fase de Quemado:** En la fase final se genera un colapso emocional y cognitivo con consecuencias importantes a su salud. Existe la probabilidad de que el trabajador decida renunciar a su empleo.

Investigaciones realizadas determinan que el Síndrome de Quemado en el Trabajo es multicausal, es decir, que puede desarrollarse Burnout por algunos factores, estos pueden ser por factores determinados por organización como falta de recompensa, exceso de burocracia o relaciones conflictivas; o bien desarrollarse por factores relacionados con el puesto de trabajo como sobrecarga laboral, poca autonomía, carga emocional excesiva, o finalmente hay un alto riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout por características individuales de la persona como un alto nivel de idealismo o perfeccionismo.

Es importante resaltar que los autores Gil-Monte y García (2008, p.330) coinciden con los investigadores colombianos Arias y Nuñez (2015, p.77) en que las profesiones más vulnerables a este síndrome son las que tienen que ver con la salud, tales como enfermeras, médicos, psicólogos, etc., así como los profesionales de la seguridad refiriéndose a policías, vigilantes, y los profesionales de la docencia tanto iniciales como de enseñanza superior (Arias y Nuñez, 2015, p.77), ya que como sostienen Gil-Monte y García (2008, p.330) aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo es el cliente directo, tienen una sobrecarga de componentes afectivos y emocionales.

Gil Monte (2003, p.20), además, analiza la importancia de estudiar el Síndrome de Burnout, ya que dentro de las organizaciones, la calidad de vida, salud mental y física de los trabajadores incide directamente en la rotación de personal, absentismo, productividad, etc.

Específicamente en la profesión de docente o profesor, autores como Huberman (citado por Arquero, Donoso, 2013, p.3) afirman que la mayoría de estos profesionales han pensado al menos una vez en cambiar de carrera, aduciendo que se requiere una gran inversión de tiempo, esfuerzo e interacciones intensas con sus receptores o alumnos. Adicionalmente, que esta profesión tiene factores de riesgo muy vinculados con la aparición del Síndrome de Burnout como salarios bajos, alto nivel de movilidad, poco reconocimiento, alto nivel de crítica de la organización, los alumnos e incluso padres de familia, por ello, entre otros factores se comprende que son una población vulnerable a desarrollar SQT. (Arquero y Donoso, 2013, p.3)

5.2 -Docencia de idiomas:

En la actualidad, debido a un mundo globalizado, el aprender lenguas, en especial el idioma inglés, es una necesidad de millones de personas que viajan alrededor del mundo para conocer otras culturas, adquirir nuevos empleos, turismo, negocios o simplemente por curiosidad (Sanchez, 2009, p.5).

El mismo autor (Sanchez, 2009, p.25) define que el objetivo de un profesor de idiomas no es enseñar el idioma o la lengua en sí, sino transmitir el lenguaje y significados que se representan dentro de cada cultura, refiriéndose a la responsabilidad de comprender un idioma no en su estructura gramatical sino en el concepto cultural que este implica.

De esta manera podemos comprender la responsabilidad de comunicación y la carga emocional que tiene un docente de idiomas para transmitir más allá de la traducción de palabras, este docente debe transmitir una cultura a través de la lengua.

5.3 - Personal administrativo:

Los autores Koontz y Weihrich citados por (Hernández, 2012, p.11) definen a la administración como el proceso de diseñar un ambiente en el que los grupos de trabajo alcancen con eficacia las metas propuestas por el negocio. Afirman también que, dentro de las empresas, las actividades del personal administrativo varían en cuanto al campo de la actividad de la

empresa, los objetivos, recursos financieros y tecnológicos, ideología, políticas internas, etc.

5.4 - Perspectiva teórica e investigaciones realizadas:

En la actualidad se ha visto la necesidad de diferenciar los *factores psicosociales* de los *factores psicosociales de riesgo* ya que como establece Moreno (2011, párr. 17) los *factores psicosociales* se refieren a la estructura organizacional, el clima y cultura corporativa de la empresa, mientras que, al identificar a *factores psicosociales de riesgo* se refiere a elementos que tienen la probabilidad de afectar la salud mental y física del trabajador, por lo que este comprende a factores de riesgo como los causales ya sea de estrés, fatiga o enfermedades ocupacionales.

Resulta importante la investigación realizada en 2014 (Esteras, Chorot y Sandín, p.12) donde se busca identificar factores predictivos o de vulnerabilidad para que docentes desarrollen el Síndrome de Burnout. La investigación comparó la muestra del Estudio de Moreno et. al. (2000) como línea base con el nivel de riesgo de factores de riesgo de Síndrome de Quemado en el Trabajo (SQT) de los docentes analizados, los resultados son los siguientes:

Tabla 3. Medias y DTs en las variables del CBP-R.

Tabla 3. Medias y DTs en las variables del CBP-R correspondientes al presente estudio y al estudio de Moreno et al. (2000). Las puntuaciones han sido estandarizadas a un rango de 1-5

	Estudio actual	Estudio de Moreno et al. (2000)
Variable del CBP-R	Media (DT)	Media (DT)
Agotamiento emocional	2.21 (.77)	2.22 (.70)
Despersonalización	1.67 (.59)	1.65 (.53)
Falta de realización personal	2.07 (.67)	2.20 (.63)
Estrés de rol	2.63 (.64)	2.73 (.62)
Supervisión	2.17 (.60)	2.66 (.68)
Condiciones organizacionales	2.43 (.46)	2.61 (.56)
Preocupaciones profesionales	2.04 (.91)	2.15 (.74)
Falta de reconocimiento profesional	2.74 (.99)	3.03 (.89)

Tomado de Esteras, Chorot y Sandín, 2014, p.6.

En el cuadro superior se puede evidenciar que en la mayoría de los factores evaluados en los docentes puntúan por encima de la media; los factores con mayor diferencia son: la falta de reconocimiento profesional (0.29

puntos), falta de realización profesional (0.13 puntos) y supervisión (0.49 puntos).

Los mismos autores (Esteras, Chorot y Sandín, p.12) concluyen que existen variables sociodemográficas como la edad, el sexo, el estado civil, que pueden incidir en la vulnerabilidad de los docentes a desarrollar el Síndrome de Burnout pero que la teoría, hasta la fecha, no ha logrado relacionarlos de manera significativa, a excepción de la variable sociodemográfica del nivel educativo donde se concluye que los docentes son más vulnerables hacia la despersonalización en comparación con otras profesiones.

El psicólogo e investigador Pedro R. Gil-Monte es muy enfático en su investigación (2003, p. 22), al afirmar que el Síndrome de Burnout es una respuesta del estrés laboral crónico cuando el individuo no tiene estrategias para afrontar los factores de riesgo o de estrés laboral como por ejemplo evitación o afrontamiento activo.

Se considera (Gil-Monte, p. 23) que el Síndrome de Quemarse en el Trabajo es un paso intermedio entre el estrés laboral y las consecuencias del estrés como las alteraciones psicósomáticas (jaquecas, gastritis, alteraciones en el sueño, etc.), y la afectación de estas en la organización (bajo rendimiento, absentismo y rotación de personal).

El autor identifica el siguiente modelo del SQT dentro del proceso de estrés laboral:

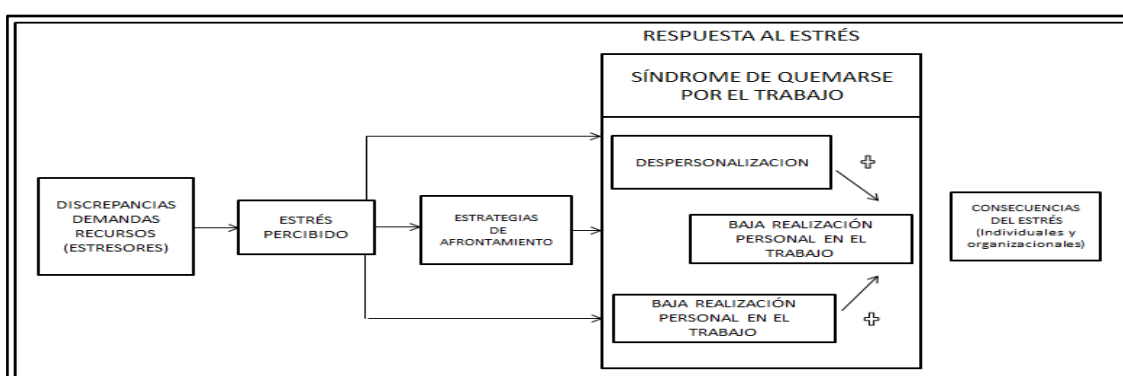


Figura 2. Modelo de SQT dentro del proceso de estrés laboral.

Tomado de Gil-Monte, 2003, p.23.

Mediante el cuadro de Gil-Monte (sobre estas líneas) se pudiera concluir que, de no existir estrategias de afrontamiento, las respuestas frente al estrés percibido pueden ser: Agotamiento emocional, Despersonalización y Baja realización personal en el trabajo, es decir, los síntomas del SQT.

De acuerdo con la información descrita en párrafos anteriores se considera importante realizar una investigación de carácter descriptivo-comparativo, con el objetivo de comparar el nivel de riesgo del personal docente en relación al personal administrativo de la misma empresa; para ello se propone aplicar el “Maslach Burnout Inventory” (MBI) mundialmente reconocido como el mejor instrumento para medir el nivel de riesgo en tres escalas 1)Riesgo bajo, 2)Riesgo Moderado y 3)Riesgo Alto de desarrollar el SQT. Este test analiza al Síndrome desde la configuración tridimensional que lo caracteriza: 1) baja realización personal, 2) despersonalización y 3) agotamiento emocional (Gil-Monte, 2003, p. 28).

Mediante esta investigación se busca medir, evaluar y comparar el riesgo de desarrollo de Síndrome de Burnout entre las dos principales Unidades de Negocio del Instituto de Idiomas (Personal docente y Personal Administrativo), con el objetivo de determinar si existe un grupo más vulnerable al SQT.

6- Hipótesis:

Tabla 4. Hipótesis.

OBJETIVO GENERAL	HIPOTÉISIS
1 Comparar si existe mayor riesgo de desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal docente de un instituto de idiomas en relación al personal administrativo de la misma empresa.	De acuerdo a la teoría revisada se busca comprobar si el personal docente tiene un mayor nivel de riesgo de Síndrome de Burnout en comparación al personal administrativo en un Instituto de Idiomas.

7- Metodología:

7.1 -Tipo de diseño y enfoque:

Diseño:

El tipo de diseño de investigación descriptivo-comparativo se emplea cuando la investigación pretende establecer entre dos o más muestras analizadas la relación sobre una misma variable; es decir, que el resultado de la investigación es la comparación de resultados obtenidos entre muestras (Müggenburg y Pérez, 2007, p.36).

La investigación propuesta tiene un enfoque descriptivo-comparativo ya que tiene el principal objetivo comparar entre los dos grupos de muestra 1) Personal Docente y 2) Personal administrativo, por sobre la variable del nivel de riesgo de desarrollo de Síndrome de Burnout, para comprobar si el primer grupo en comparación con el personal administrativo tiene un mayor riesgo de desarrollar el síndrome.

Para que esta investigación arroje datos relevantes y se comprenda como una investigación con validez se evaluará al 100% del personal del Instituto de Idiomas.

Enfoque:

El enfoque de esta investigación es cuantitativo ya que busca medir una variable en dos muestras específicas (1-Personal Administrativo y 2-Personal Docente) dentro de escalas determinadas, para ello se utilizará un test validado y los resultados serán presentados y comparados dentro de los rangos establecidos por el manual del test seleccionado (Bajo, Moderado y Alto).

7.2- Muestreo/ participantes:

En las cuatro sucursales del Instituto de Idiomas labora un total de 34 trabajadores (24 docentes y 10 administrativos) por lo que se considera que, por el tipo de enfoque, diseño y tamaño de la empresa, se realizará una investigación censal. Se aplicará el test para medir el nivel de SQT al 100% de los trabajadores del Instituto de Idiomas.

Al realizarse una investigación censal dentro del Instituto de Idiomas, el criterio de inclusión aplica a todos los trabajadores, independientemente del tiempo de contratación, edad, sexo, estado civil, etc. En caso de que se identificase un posible sesgo en los resultados obtenidos el investigador podrá solicitar un re-test como medio de validación.

7.3 - Recolección de datos:

Se aplicará un test para medir el Síndrome de Burnout:

Síndrome de Burnout: El Maslach Burnout Inventory, se elige este test ya que lleva más de 25 años en el mercado y ha sido aplicado en investigaciones científicas, incluso en una que ha sido referencia de esta investigación en el marco teórico.

Tabla 5. Test Maslach Burnout Inventory (MBI)

Test	MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)
Autores	Maslach, Jackson, Leiter, Schaufeli, y Schwab.
Año	1981

Estudios de confiabilidad y validez:

Se realizaron varios estudios por Iwanicki & Schwab (1981) y Gold (1984) para determinar la confiabilidad interna y viabilidad del MBI, tales como la estructura de tres factores. Períodos de tiempo de unas pocas semanas, 3 meses y 1 año fueron utilizados para la fiabilidad test-re test. Puntuaciones en el rango de semana pocos fueron más altos (0.60-0.82) mientras que puntuaciones en el rango del año fueron el más bajo (0.54-0.60). El manual de prueba cubre validez para el MBI observando patrones que aparecen de nuevo en el campo. Como ejemplo, se cita el caso de maestros que puntúan más alto en la escala de despersonalización, lo cual es consistente con otras profesiones de ayuda. (Constantinos, 2006, párr. 6).

El test MBI es fundamental para esta investigación ya que permite definir en rangos el nivel de riesgo de Síndrome de Burnout entre las muestras y poder así establecer conclusiones. En esta investigación la aplicación de este instrumento y la validez del mismo son determinantes.

7.4 – Procedimiento:

Este procedimiento busca organizar los pasos a seguirse para cumplir con el objetivo general de esta investigación:

Tabla 6. Procedimiento.

PROCEDIMIENTO	
1	Aprobación por la Alta Gerencia para el desarrollo del proyecto de investigación.
2	Exponer a los colaboradores del Instituto de Idiomas, una presentación de la importancia de generar un diagnóstico de Riesgos Psicosociales dentro de las empresas, con el objetivo de conseguir su aprobación para aplicar el test (MBI).
3	Firma del consentimiento informado.
4	Aplicación del test MBI en las cuatro sucursales para no interferir ni generar desplazamiento de los trabajadores a otras zonas. El tiempo de aplicación del test es de 10 a 15 minutos y se lo aplicará en un grupo por cada sucursal. Se iniciará por las dos Sucursales del Norte de Quito, posterior en el Sur de Quito y finalmente en el Valle de los Chillos. Las personas que participen recibirán un break posterior a la toma del test como agradecimiento por su colaboración.
6	Enviar una comunicación cuando se haya aplicado los test con el objetivo de agradecer la participación e informar tiempos para la entrega de resultados.
7	Desarrollar un informe con resultados y recomendaciones.
8	Entrega de la investigación completa, resultados y recomendaciones a la Gerencia del Instituto de Idiomas.

7.5 - Plan de análisis de datos:

El plan de análisis de datos va alineado con el diseño descriptivo comparativo de la investigación. Para el análisis de datos se utilizará estadística descriptiva para comparar los resultados entre las muestras.

La herramienta EXCEL cuenta con funciones dentro de la hoja de cálculo que permiten la agrupación, traficación y comparación de datos.

8- Viabilidad:

Se considera que la investigación es viable ya el Gerente Propietario del Instituto de Idiomas ha autorizado de manera escrita el desarrollo de este proyecto dentro de su empresa. Además, ha manifestado que sería de mucho apoyo esta investigación para comprender los riesgos a los que están expuestos su personal administrativo, a quienes se considera el soporte de la empresa, y el personal docente, a quienes se reconoce como motor del instituto.

La aplicación del test toma un máximo de 15 minutos por persona lo cual no interfiere en las actividades regulares de los trabajadores. Adicionalmente al sugerirse que la aplicación se realice en un grupo por sucursal esta tomaría un máximo de dos días para el investigador. Con ello se puede levantar los datos, compararlos y analizarlos, en un periodo de tres meses acorde a los establecidos por la Universidad de las Américas.

Para esta investigación se cuenta como tutor al MBA Arturo Muñoz, quien cuenta con la formación académica y vasta experiencia laboral para guiar este proyecto, así como tiene disponibilidad de tiempo para brindar el soporte necesario.

El desarrollo e implementación del proyecto será asumido al 100% por la investigadora, quien ha determinado que puede costear los siguientes gastos:

Tabla 7. Presupuesto.

CANT.	DESCRIPCIÓN	UNITARIO	TOTAL
1	COMPRA DE TEST"MBI"	\$100.00	\$115.00
34	BREAKS	\$2.50	\$85.00
1	COPIAS	\$50.00	\$50.00
TOTAL			\$250.00

El análisis de las posibles limitaciones de la investigación puede ser el número muestra, ya que se ha delimitado al 100% del personal para el estudio, por lo que sería crítico que un grupo de trabajadores se negase a aplicar el test MBI. Por ello, se sugiere generar una inducción previa para fomentar la participación del 100% de los trabajadores y contar con el respaldo de la Gerencia.

9- Aspectos éticos:

La investigación se realizará dentro de un Instituto de Idiomas privado por lo se consideró como paso inicial obtener la Autorización Institucional del Gerente para realizar la investigación con los trabajadores de esta organización (Anexo 1).

Los aspectos éticos son fundamentales para el desarrollo de esta investigación, por ello, se ha considerado que como muestra censal a los 34 trabajadores del Instituto de Idiomas donde se realizará la investigación, los mismos que recibirán una charla de inducción sobre la investigación a la que han sido invitados. En este espacio se propone demostrar los beneficios que este tendría para la organización y, para ellos, como trabajadores de la institución, ya que se evaluarán los Riesgos Psicosociales de manera general y objetiva con el fin de no sesgar los resultados de los Test. Adicionalmente, este espacio es importante para que la muestra satisfaga inquietudes, sugerencias y para tener el consentimiento informado (Anexo 2) de los trabajadores en cuanto a su participación en la investigación.

Toda la información obtenida se manejará con un 100% de confidencialidad y será analizada solamente por la realizadora de la investigación y el docente tutor. Los test se codificarán con el objetivo de mantener el anonimato de los

participantes y solamente serán identificados por la investigadora, quien, en caso de identificar un alto riesgo de SQT., podrá buscar la identidad del trabajador para sugerir recomendaciones a la Gerencia frente al nivel del riesgo al que está expuesto el empleado.

El propósito de la investigación es la prevención de Enfermedades Ocupacionales y de Riesgos Psicosociales. Una posible consecuencia de este proyecto pudiese ser que se revele un alto riesgo en los trabajadores del Instituto de Idiomas, lo que generaría una alerta para la empresa. En caso de revelar información de alto riesgo deberá comunicarse inmediatamente al Gerente del Instituto con las debidas recomendaciones.

Una vez finalizada la investigación y el análisis de datos serán entregados los resultados inicialmente al Gerente General, en una reunión individual, con el objetivo de analizar los resultados y presentar las sugerencias y recomendaciones de la investigación. Revisar el cronograma.

De acuerdo a la planificación del proyecto se utilizará un test psicológicos laboral, el mismo que fue adquirido a Mind Garden INC., distribuidor autorizado (Anexo 3), la compra se generará vía on-line, en la página autorizada por Statistic Solutions www.statisticssolutions.com, los mismos que enviarán las copias electrónicas autorizadas a nombre de Lucía Aguirre con un máximo de reproducción de 100 copias, con una vigencia de un año a partir de la compra (Anexo 4).

Al momento de ser auto-reflexiva esta investigación cumple con mi motivación personal para el desarrollo de este proyecto: mi familia y su bienestar. Mis abuelos y mis padres han sido trabajadores de excelencia lo que ha implicado que tengan riesgo de desarrollar alguna enfermedad ocupacional. El Síndrome de Quemado por el Trabajo es un tema que siempre ha llamado mi atención. Si bien no conozco alguien que haya sido diagnosticado con Síndrome de Burnout es una enfermedad ocupacional muy vigente y creo que es el momento ideal para investigarlo, conocer más sobre él y sobre la forma de mitigar los daños que este Síndrome puede causar o para prevenir sobre buenas prácticas laborales y de salud ocupacional, en la empresa que me

apoya para investigar con sus trabajadores. El objetivo principal es el crear un espacio de trabajo saludable para todas las áreas del Instituto de Idiomas.

Adicionalmente se ratifica la alineación de esta investigación a las políticas de la Universidad las Américas en especial al literal el literal No. 23 del Reglamento de titulación de la Universidad de Las Américas, sobre la propiedad intelectual, en el cual se señala: *La propiedad intelectual de los trabajos de titulación pertenecerá a la Universidad. En casos extraordinarios en los que el o los estudiantes tengan razones para solicitar que la propiedad intelectual les pertenezca, deberán solicitarlo directamente a su Decano o Director, quién tratará el tema con la Vicerrectoría y la Dirección de Coordinación Docente. Se comunicará la respuesta al solicitante a más tardar dentro de los 30 días siguientes a su requerimiento. Los trabajos de titulación, de aceptarse el requerimiento del estudiante, serán tratados como secreto comercial e información no divulgada en los términos previstos en la Ley de Propiedad intelectual.*

10. Resultados y discusiones:

10.1 - Resultados:

Estadísticos descriptivos comparativos entre el personal docente y administrativo de un Instituto de Idiomas de la ciudad de Quito:

El test MBI (Maslach Burnout Inventory) cuenta con 22 literales, de los cuales los trabajadores administrativos y docentes del instituto de idiomas valoraron cada literal en una escala del 0 al 6. Para el diagnóstico de criterio el instructivo del test establece la sumatoria un conjunto de preguntas específicas:

Respuestas a sumar:

- Agotamiento Emocional: 4,5,7,9,10,11,12,15,17,18,19,21,22.

Tabla 8. Categorización: Emotional Exhaustion, Human Services & Educators Forms.

Categorization: Emotional Exhaustion, Human Services & Educators Forms	
	Frequency
High	27 or over
Moderate	17-26
Low	0-16

Tomado de Maslach, Jackson, Leiter, Schaufeli, Schwab, 1981, p.12.

- Despersonalización: 1,2,3,4,6,7,8,9,12,13,14,16,17,18,19,20,21

Tabla 9. Categorization: Depersonalization, Educators Form.

Categorization: Depersonalization, Educators Form	
	Frequency
High	14 or over
Moderate	9-13
Low	0-8

Tomado de Maslach, et all., 1981, p.12.

- Baja Realización Personal: 1,2,3,5,6,8,10,11,13,14,15,16,20,22.

Tabla 10. Categorization: Personal Accomplishment, Educators Form.

Categorization: Personal Accomplishment,* Educators Form	
	Frequency
High	37 or over
Moderate	31-36
Low	0 - 30

Tomado de Maslach, et all., 1981, p.13.

Al analizar de manera individual cada una de las muestras, el personal administrativo ha reflejado que tiene un alto nivel de riesgo en dos de los criterios evaluados:

- Agotamiento Emocional: se comprende como la sensación de sobreesfuerzo físico y psicológico (Arquero y Donoso, 2013, p.2). El 70% de los trabajadores administrativos puntuó con alto riesgo de Agotamiento Emocional.

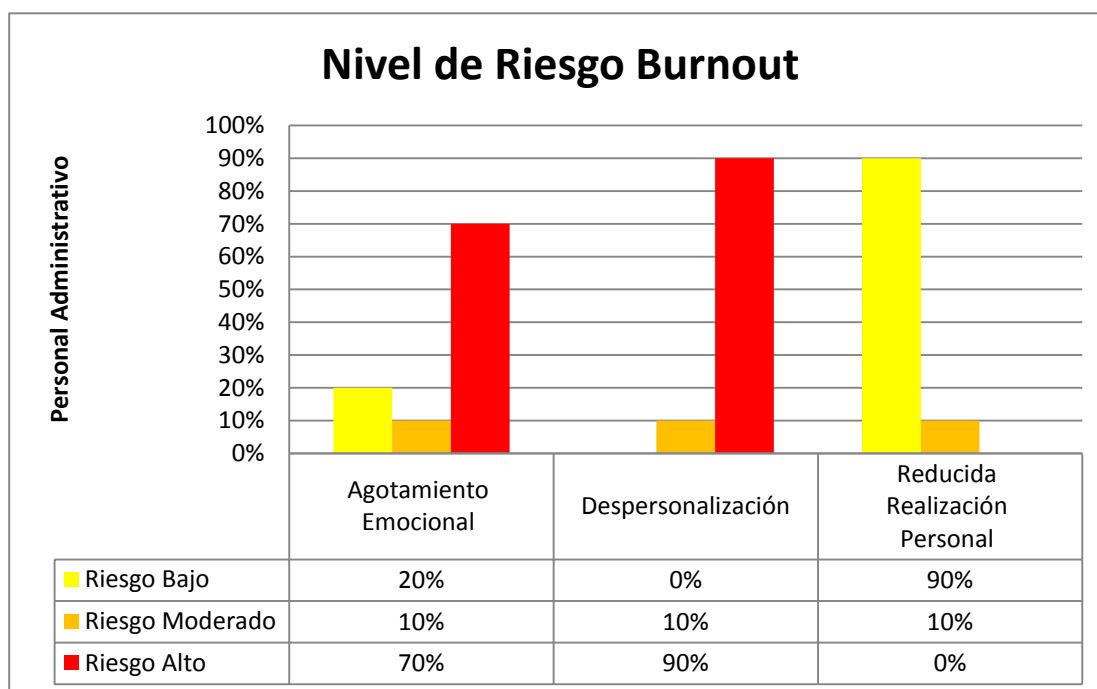
- Despersonalización: este criterio analiza la aparición de sentimientos y respuestas negativas hacia clientes, colaboradores y jefes (Arquero y Donoso, 2013, p.2). Dentro de este criterio el 90% del personal administrativo presentó un riesgo alto.
- Reducida Realización Personal: este tercer aspecto es definitorio para diagnosticarse como SQT, ya que este criterio se define como la tendencia a evaluarse negativamente, un descontento a nivel personal y profesional. El 0% de administrativos puntuó como alto riesgo dentro de este criterio.

Tabla 11. Análisis del nivel de riesgo de Burnout en el personal administrativo

ADMINISTRATIVOS			
Nivel de Riesgo	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Reducida Realización Personal
Riesgo Bajo	20%	0%	90%
Riesgo Moderado	10%	10%	10%
Riesgo Alto	70%	90%	0%
Cumple con los 3 Criterios (Moderado)	10%		

En las tablas 11 y 12 se puede evidenciar el nivel de riesgo de desarrollar SQT, bajo cada uno de los criterios valorados por el MBI al personal administrativo:

Tabla 12. Escalas del Nivel de Riesgo de Burnout en el personal administrativo.



De esta manera se puede validar que a pesar de que el 70% y 90% de los trabajadores tienen un alto riesgo de en Agotamiento Emocional y Despersonalización, respectivamente, ninguno de los trabajadores cumple con los tres criterios en la escala de alto. Por ello se sugiere que no hay un posible caso de Burnout dentro de este grupo.

En el caso del personal docente del mismo Instituto de Idiomas se reflejan resultados similares en el diagnóstico de Agotamiento Emocional y Despersonalización, ya que ambos calificaron como un Alto Nivel de Riesgo, el primer criterio colocó al 95.83% de los docentes en la escala de más alto riesgo, y el segundo criterio reflejó que el 100% de profesores presentan despersonalización. El indicador diferenciador de las dos muestras es el de “Reducida Realización Personal” ya que el 8,33% de docentes puntuaron como alto en este último criterio, reflejando así que el 8,33% de docentes cumple con el criterio tridimensional del Síndrome de Burnout (ver Tabla 11).

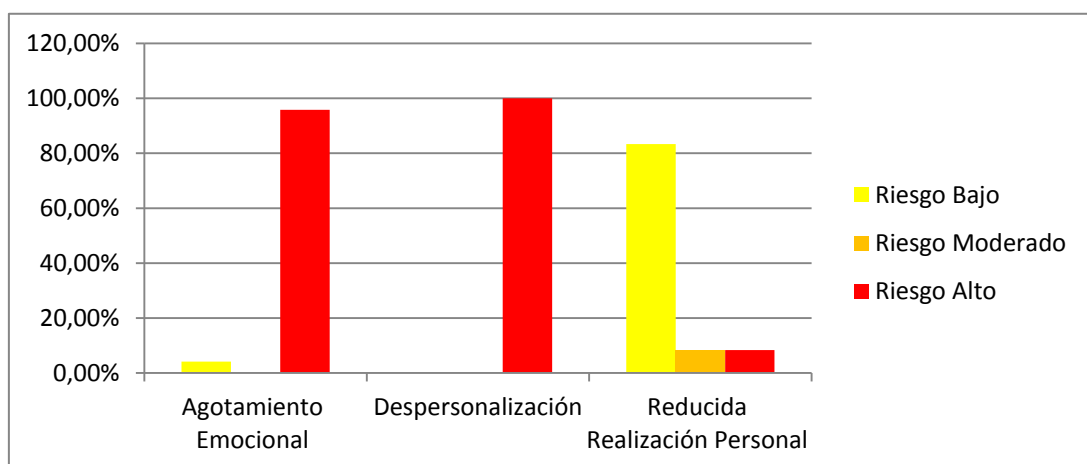
Tabla 13. Análisis del nivel de riesgo de Burnout en el personal docente.

DOCENTES			
Nivel de Riesgo	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Reducida Realización Personal
Riesgo Bajo	4.17%	0%	83.34%
Riesgo Moderado	0%	0%	8.33%
Riesgo Alto	95.83%	100%	8.33%

Cumple con los 3 Criterios (Moderado)	8.33%
Cumple con los 3 Criterios (Alto)	8.33%

Como se puede observar el 8,33% personal docente cumple con los tres criterios del Síndrome de Burnout en dos de las escalas superiores, es decir, que se puede sugerir que el 16,66% tiene riesgo entre moderado y alto de desarrollar esta enfermedad ocupacional. Se sugiere analizar la Tabla 12 con la puntuación en cada escala:

Tabla 14. Escalas del Nivel de Riesgo de Burnout en el personal docente.



Se considera importante recalcar como se mencionó en párrafos anteriores que para que se considere como un posible caso de SQT el trabajador debe presentar los tres síntomas característicos de este síndrome,

es decir, que a pesar de que se puntúe como Alto Nivel de Riesgo en dos de los criterios “Agotamiento Emocional” y “Despersonalización” si el trabajador no cumple con el tercer criterio de “Baja Realización Personal”, no se puede diagnosticar como un posible caso de Burnout.

Al realizar un análisis comparativo de los resultados de la investigación se demostró que el personal docente calificó en los todos criterios evaluados con un nivel de riesgo alto en mayor cantidad porcentual de lo que calificó el personal administrativo. En la Tabla 13 se indica que bajo el primer criterio “Agotamiento Emocional” el 95,83% de los docentes tienen un alto riesgo, mientras que, el personal administrativo refleja un 70% dentro de la misma escala; bajo el segundo criterio “Despersonalización” el 100% de los docentes calificaron dentro de un nivel alto de riesgo, mientras que el personal administrativo se encontró un tanto por debajo con un total de 90%; finalmente, y como último criterio se valoró la “Baja Realización Personal” dónde el 8,33% de los trabajadores docentes reflejaron un alto nivel de riesgo superando al 0% de colaboradores administrativos que puntuaron dentro de esta escala.

Tabla 15. Análisis comparativo del Nivel de Riesgo entre personal docente y administrativo.

ANÁLISIS COMPARATIVO								
Criterios	PERSONAL DOCENTE				PERSONAL ADMINISTRATIVO			
	Escala				Escala			
	Bajo	Moderado	Alto	Total	Bajo	Moderado	Alto	Total
Agotamiento Emocional	1	0	23	24	2	1	7	10
	4.17%	0%	95.83%	100%	20%	10%	70%	100%
Despersonalización	0	0	24	24	0	1	9	10
	0%	0%	100%	100%	0%	10%	90%	100%
Baja Realización Personal	20	2	2	24	9	1	0	10
	83.34%	8.33%	8.33%	100%	90%	10%	0%	100%

Considerando la tridimensionalidad del Síndrome de Burnout se analizaron a aquellos colaboradores del Instituto de Idiomas que cumplieron con los tres criterios en las escalas moderado y alto riesgo.

En la tabla 15 se puede analizar que porcentualmente el personal administrativo tiene un 10% de trabajadores con un riesgo moderado y refleja un 0% de colaboradores con un alto riesgo de desarrollar Burnout, en comparación de los docentes que puntuaron con un 8.33% en cada una de las escalas seleccionadas (Moderado y Alto).

Tabla 16. Personal docente y administrativo que cumple con los tres criterios del Burnout.

	PERSONAL DOCENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
Cumple con los tres criterios (Moderado)	2 8.33%	1 10%
Cumple con los tres criterios (Alto)	2 8.33%	0 0%

De acuerdo con el objetivo de esta investigación se puede sugerir, que efectivamente el personal docente tiene una mayor vulnerabilidad de desarrollar el Síndrome de Burnout, considerando como conclusión de esta investigación que el 0% de personal administrativo tiene un alto riesgo de Burnout y que el 8.33% de la población docente sí presenta un alto riesgo de tener SQT.

10.2 -Discusión:

La presente investigación validó la teoría revisada que afirma que el personal docente tiene un mayor riesgo de desarrollar los tres criterios del Burnout; lo que resulta interesante discutir para próximas investigaciones, es la posibilidad de analizar a la “Baja Realización Personal” como el indicador diferenciador entre desarrollar o no SQT.

Se sugiere importante validar este criterio ya que las dos muestras reflejaron alto riesgo en agotamiento y despersonalización, pero ningún administrativo reflejó como alto en reducida realización personal. Se puede

sugerir que este tercer criterio puede alterarse por otras variables sociodemográficas como el sueldo, estado civil, edad o sexo; pero estas aún no se han comprobado científicamente.

En esta investigación se validó la facilidad de aplicación y precisión en los resultados arrojados por este instrumento. Concluyendo que es una herramienta certificada y avalada por Mind Garden INC., es útil para investigaciones académicas y empresariales.

La metodología descriptiva comparativa resulta sencilla de aplicar para generar el análisis de los resultados. Se sugiere para este tipo de investigaciones manejar un enfoque cuantitativo permite al investigador ser objetivo y veraz en su investigación.

Se recomienda a psicólogos organizacionales, técnicos de seguridad y salud ocupacional y a la alta gerencia de las empresas considerar a Síndrome de Burnout como una enfermedad laboral que afecta especialmente a los trabajadores de servicio como personal médico, de seguridad y docente.

Como se referenció al inicio de esta investigación en el “Modelo Explicativo de Burnout” (pág. 17), los agentes externos a los que están expuestos los trabajadores como la carga de trabajo, el estrés, las demandas personales, entre otros factores pueden generar un cansancio emocional en el trabajador, pero, depende de las estrategias de afrontamiento que este posea para evitar que se desarrollen los otros dos criterios característicos del Burnout (Despersonalización y Baja Autorrealización).

De manera general se sugiere a la Gerencia del Instituto de Idiomas, como paso inicial generar un diagnóstico psicosocial de sus trabajadores, permitiéndose así identificar las fortalezas y debilidades del talento humano. Una vez analizados los resultados implementar un programa de capacitación, donde se desarrollen competencias como por ejemplo: trabajo bajo presión, trabajo en equipo, comunicación asertiva, etc.

Al realizar un análisis por cada criterio evaluado se comprende que el 95,93% de docentes presenta un alto riesgo de agotamiento emocional, lo que sugiere que la Gerencia del Instituto de Idiomas debería considerar las siguientes recomendaciones:

- Revisar horarios y turnos de trabajo.
- Valorar la carga de horas de cada docente.
- Generar un plan de actividades sociales o de relajamiento para realizar como equipo.

Por otro lado, el personal docente también presentó un alto riesgo de Agotamiento Emocional con el 70% de los trabajadores dentro de esta escala, para ello se sugiere:

- Actualización de descriptivos de cargo.
- Encuesta de satisfacción. Actualización del descriptivo de cargo.
- Generar un plan de actividades sociales o de relajamiento para realizar como equipo.

La Despersonalización es el criterio evaluado con mayor puntuación como alto riesgo, tanto para docentes (100%) y administrativos (90%), por ello se recomienda a la Alta Gerencia los siguientes puntos:

- Grupos focales de diagnóstico.
- Implementación de talleres para fortalecer competencias (se sugiere trabajar con las competencias que salgan como prioridad dentro del grupo focal).
- Realizar un Team Building que integre a todas las áreas y sucursales.

El tercer y último criterio evaluado fue la Baja Realización Personal, este indicador fue el que puntuó con menor riesgo en los dos grupos analizados, debido a que el personal docente registro un 8.33% de alto riesgo y el personal administrativo un 0%, por esto se puede considerar como una fortaleza del talento humano dentro del Instituto de Idiomas, y como un punto de partida para la planificación de las actividades sugeridas en los párrafos anteriores.

Finalmente, se concluye que si bien el riesgo de Síndrome de Burnout no se puede considerar como alto dentro del Instituto de Idiomas, si resulta importante fortalecer las competencias de los colaboradores. Con el objetivo de acercarse a sus clientes y alumnos no solo con la preparación pedagógica y

conocimiento del idioma, sino con habilidades personales que faciliten sus relaciones interpersonales y resultados.

REFERENCIAS

- Arias, W. y Nuñez, A. (Abril, 2015). Síndrome de Burnout en Supervisores de Seguridad Industrial en Arequipa. *Ciencia & Trabajo*, 2(1), 52-82.
- Arquero, J. & Donoso, J. (2013). Docencia, Investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad. *Revista de Contabilidad*. 16(2), 94-105. Recuperado de http://ac.els-cdn.com/S1138489113000083/1-s2.0-S1138489113000083-main.pdf?_tid=6aca5842-238e-11e6-967f-00000aacb362&acdnat=1464300706_2385a9006e91b8087a6682ce8da33386
- Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile. (Tesis de maestría inédita). Universidad de Chile, Chile.
- Carlín, M. & Garcés, E. (2010). El Síndrome de Burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Revista Canales del Psicología*, 26(1), 169-180.
- Consejo Constitutivo Laboral Andino-Instituto Laboral Andino. (2005). Resolución 957 Reglamento de Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd46/decision584.pdf>.
- Esteras, J., Chorot, P., & Sandín, B. (2014). Predicción del Burnout en los docentes: Papel de los factores organizacionales, personales y sociodemográficos. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 2(19), 2-14. doi: 2.2014.13059
- Forbes, A. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *CEGESTI*. 18(160), 1-4. Recuperado de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101007/Sindrome_de_Burnout_-_sintomas_causas_y_medidas_de_atencion_en_la_empresa.pdf
- Gil-Monte. (Agosto, 2003). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista electrónica InterAção Psy*, 1(1), 19-33.

- Gil-Monte, P., & García, J. (Diciembre, 2008). Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre. *Revista Mexicana de Psicología*, 5(12), 25-337.
- Hernández, K. (2012). *Propuesta de Guía de Administración Educacional del Ejercicio Jurídico de los estudiantes de Derecho de la Universidad de Cienfuegos. (Tesis de maestría inédita)*. Universidad de Cienfuegos, Cuba.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2016). Encuesta nacional de empleo, desempleo, subempleo. *Indicadores Laborales*. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2016/Marzo-2016/Presentacion%20Empleo_0316.pdf
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (S/F). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf.
- Kokkinos, M. Constantinos (2006). Factor structure and psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory-Educators Survey among elementary and secondary teachers in Cyprus. *Stress and Health*, (12)20. 25-33. <https://www.statisticssolutions.com/maslach-burnout-inventory-mbi/>
- Madero, J., Ulibarri, H., Pereyra, A., Paredes, F., Briceño, M. (2013). Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de Yucatán, México. *Revista electrónica de Psicología de Iztacala*.(16)3. 741-757.
- Maslach, C., Jackson, S., Leiter, P., Schaufeli, W. & Schwab, R. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Mind Garden INC., San Francisco, California, E.U.A.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). *Factores y Riesgos Laborales, Introducción a la Evaluación*.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. (2009). NPT 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación. Recuperado de

http://www.cso.go.cr/normativa/notas%20tecnicas%20preventivas%20-%20i.n.s.h.t/ntp_704.pdf

- Moreno, B. (Eds.). (2011). Medicina y Seguridad del Trabajo. doi: 10.4321/S0465-546X2011000500002
- Müggenburg, M, & Pérez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Revista Enfermería Universitaria*, 4(1), 35-36.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2012). SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203380.pdf
- Otálora, G. (Diciembre, 2007). La existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. *Cuad. Adm. Bogotá (Colombia)* 20(34), 139-160.
- Realpe, P. (2015). El Síndrome de Burnout como factor de riesgo psicosocial en los trabajadores administrativos de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito Campus El Girón. (Tesis de pre-grado inédita). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- Sánchez, A. (2009). La enseñanza de idiomas en los últimos cien años (pp.5-25). Madrid, España: Editorial Sociedad General Española de Librería, S. A. Recuperado de http://ele.sgel.es/ficheros/materiales/downloads/ensidiomas100_1248.pdf
- Thomaé, M, Ayala, E. & Sphan M. (2006). Etiología y Prevención del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de Médica*, 8(153), 18-21.

ANEXOS



Universidad de las Américas
Programa de Psicología

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

Quito, 20 de Abril de 2016

Ingeniero
Pedro Jair Gamba Lugo
Gerente EnQuality
Presente,

Mediante la presente tenemos el agrado de presentarme. Soy Lucía Aguirre Salvador estudiante de la Universidad de las Américas y nos encontramos realizando el proyecto investigativo de Identificación del nivel de Riesgo de Síndrome de Burnout en personal docente en relación al administrativo.

Ante lo cual solicitamos a usted la autorización para realizar un estudio en su prestigiosa institución. Específicamente el trabajo a realizar consistirá en:

Aplicación de test test Maslach Burnout Inventory (MBI) durante aproximadamente 15 minutos a todos los trabajadores de su empresa (10 trabajadores del Departamento Administrativo y 24 docentes).

Informamos a usted aspectos importantes del estudio:


1. Este estudio no representa costo alguno para la institución o para los participantes.
2. La participación de cada trabajador es totalmente voluntaria y se pueden retirar en cualquier momento del estudio.
3. Este estudio no presenta riesgo alguno para la integridad física o psicológica de los participantes.
4. Los datos reportados de la aplicación del MBI serán manejados bajo absoluta confidencialidad y los nombres de los participantes no aparecerán en ninguna parte del estudio.
5. La institución recibirá un informe de los resultados de la investigación.

Cualquier duda puede comunicarse con:

Lucía Aguirre Salvador llamando al teléfono 09 9 5681 227 o bien escribiendo un correo a laguirre@udlanet.ec

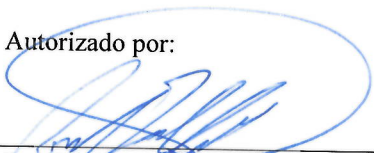
Agradecemos su acogida favorable y aprovechamos la oportunidad para expresar a usted nuestros sentimientos de alta estima.

Solicitado por:


Lucía Aguirre Salvador

C.I. 17241807-0

Autorizado por:


Ing. Jair Gamba Lugo

C.I. 171171722-1

ANEXO 2



Universidad de las Américas

Carrera de Psicología

Consentimiento informado

Yo, _____, he sido convocado/a para colaborar en el proyecto de investigación científica acerca de la Identificación de Riesgo de Síndrome de Burnout.

Esta investigación se realiza previa a la obtención del título de Psicólogo Organizacional de la carrera de psicología de la Universidad de las Américas.

Mi participación en este estudio contempla la aplicación del test Maslach Burnout Inventory (MBI) durante aproximadamente 15 minutos. Entiendo que la información que entregue en mi test será absolutamente confidencial y solo conocida integralmente por el equipo de investigación a cargo de este estudio y el docente supervisor; el resguardo de mi anonimato será asegurado a partir de la modificación de nombres de personas y de toda otra información que emerja.

Estoy en mi derecho durante la aplicación del test a suspender mi participación si así lo encuentro conveniente, sin que esta decisión tenga ningún efecto.

Conozco que los resultados generados del estudio serán de dominio público, según lo que establece la ley orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético de la investigadora reportar a los profesionales competentes, situaciones en donde están en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído esta hoja de consentimiento informado y acepto participar de este estudio

Firma participante

C.I. _____

En _____, al _____ de _____ del 2016

ANEXO 3



LUCIA AGUIRRE <laguirre@udlanet.ec>

AUTHORIZATION

5 mensajes

LUCIA AGUIRRE <laguirre@udlanet.ec>
Para: maslach@berkeley.edu

19 de enero de 2016, 17:20

Dear Christina,

I want you allow me to use your test MBI to my thesis for my degree of Organizational Psychologist at the University of the Americas in Quito/Ecuador.

No has commercial or economic value. I thank you for your cooperation is very important for my count with your permission.

Best regards,

Lucía Aguirre S.

Mind Garden <info@mindgarden.com>
Para: LUCIA AGUIRRE <laguirre@udlanet.ec>

21 de enero de 2016, 11:54

Hello Lucia,

As the publisher of the Maslach Burnout Inventory, we are responding to the email request you recently sent to Christina Maslach.

The Maslach Burnout Inventory (MBI) is a copyrighted instrument. The MBI includes three surveys: General Survey (GS), Human Services Survey (HSS) and Educators Survey (ES). A purchased license is required for EACH reproduction/administration of the MBI.

For more information about the MBI, please link to:
<http://www.mindgarden.com/products/mbi.htm>

Best,

Katherine
Mind Garden, Inc.

----- Forwarded message -----

From: **LUCIA AGUIRRE** <laguirre@udlanet.ec>
Date: Tue, Jan 19, 2016 at 2:20 PM
Subject: AUTHORIZATION
To: maslach@berkeley.edu

[El texto citado está oculto]

Mind Garden, Inc.
info@mindgarden.com

LUCIA AGUIRRE <laguirre@udlanet.ec>
Para: Mind Garden <info@mindgarden.com>

21 de enero de 2016, 14:32

Thanks Katherine for your answer, in case you want to buy the test to be applied to 17 people that I need to analice for my thesis, which packages should I buy and it is important that there is a version in Spanish of the test, if the test in Spanish?

Pending your response.

Regards,

Lucía

[El texto citado está oculto]

—

Lucía Aguirre Salvador

Mind Garden <info@mindgarden.com>
Para: LUCIA AGUIRRE <laguirre@udlanet.ec>

21 de enero de 2016, 14:58

Hello Lucia,

You would purchase the MBI License to Reproduce, with Spanish translation, available [here](#).
The minimum purchase quantity is 50, for \$100.

Best,

Katherine
Mind Garden, Inc.

[El texto citado está oculto]

LUCIA AGUIRRE <laguirre@udlanet.ec>
Para: Mind Garden <info@mindgarden.com>

21 de enero de 2016, 15:27

Thanks for your help, im gonna buy this edition.

Regards,

Lucía Aguirre

[El texto citado está oculto]

—

Lucía Aguirre Salvador

For use by Lucía Aguirre only. Received from Mind Garden, Inc. on May 24, 2016

**Permission for Lucía Aguirre to reproduce 100 copies
within one year of May 24, 2016**

Maslach Burnout Inventory

Instruments and Scoring Keys

English: GS, HSS, ES forms

Spanish: GS, HSS, ES forms

Christina Maslach
Susan E. Jackson
Michael P. Leiter
Wilmar B. Schaufeli
Richard L. Schwab

Published by Mind Garden

info@mindgarden.com
www.mindgarden.com

Important Note To Licensee

If you have purchased a license to reproduce or administer a fixed number of copies of an existing Mind Garden instrument, manual, or workbook, you agree that it is your legal responsibility to compensate the copyright holder of this work — via payment to Mind Garden — for reproduction or administration in any medium. **Reproduction includes all forms of physical or electronic administration including online survey, handheld survey devices, etc.**

The copyright holder has agreed to grant a license to reproduce the specified number of copies of this document or instrument **within one year from the date of purchase.**

You agree that you or a person in your organization will be assigned to track the number of reproductions or administrations and will be responsible for compensating Mind Garden for any reproductions or administrations in excess of the number purchased.

MBI – Estudio de Servicios Humanos

(Adaptado al español por los investigadores de este protocolo)

El propósito de este estudio es para descubrir cómo varias personas en los servicios humanos o profesionales de ayuda ven sus trabajos y a las personas con quienes ellos trabajan cercanamente.

Porque personas en una amplia variedad de ocupaciones contestarán este estudio, este usa el término **receptores** para referirse a las personas para quienes usted brinda un servicio, cuidado, tratamiento, o instrucción. Cuando se encuentre contestando este estudio por favor piense en estas personas como receptores del servicio que usted brinda, incluso si usted pudo haber pensado en otro término en su trabajo.

En las siguiente pagina hay 22 declaraciones de empleo-sentimientos relacionados. Por favor lea cada declaración cuidadosamente y decida si alguna vez se siente de esta forma *respecto a su trabajo*. Si usted nunca ha tenido este sentimiento, escriba un “0” (cero) en el espacio previo a la declaración. Si usted ha tenido este sentimiento, indique que tan seguido usted siente este escribiendo el número (del 1 al 6) que mejor describe que tan frecuentemente usted se siente de esa forma. Abajo se muestra un ejemplo.

Ejemplo

Qué tan frecuente:	0	1	2	3	4	5	6
	Nunca	Unas pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días

Qué tan Frecuente

0-6 Declaraciones:

1. _____ Me siento deprimido en el trabajo.

Si usted nunca se siente deprimido en el trabajo, usted escribiría el numero “0” (cero) debajo del encabezado “Qué tan seguido”. Si usted raramente se siente deprimido en el trabajo (algunas pocas veces al año o menos), usted escribiría el numero “1.” Si sus sentimientos de depresión son bastante frecuentes (Unas pocas veces a la semana) usted escribiría “5.”

MBI –HSS Mexican Spanish

MBI – Estudio de Servicios Humanos

Qué tan frecuente:	0	1	2	3	4	5	6
	Nunca	Unas pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días

Qué tan Frecuente

0-6 Declaraciones:

-
1. _____ Me siento emocionalmente agotado de mi trabajo.
 2. _____ Me siento agotado al final de un día de trabajo.
 3. _____ Me siento fatigado cuando me levanto en la mañana y tengo que enfrentar otro día de trabajo.
 4. _____ Puedo fácilmente entender cómo se sienten mis receptores sobre sus asuntos.
 5. _____ Siento que trato a algunos receptores como si fueran objetos impersonales.
 6. _____ Trabajar con personas todo el día es realmente una tensión para mí.
 7. _____ Trato con mucha efectividad los problemas de mis receptores.
 8. _____ Me siento desgastado por mi trabajo.
 9. _____ Siento que estoy positivamente influenciando las vidas de otras personas a través de mi trabajo.
 10. _____ Me he vuelto más insensible hacia las personas desde que tomé este trabajo.
 11. _____ Me preocupa que este trabajo este endureciéndome emocionalmente.
 12. _____ Me siento muy energizado.
 13. _____ Me siento frustrado con mi trabajo.
 14. _____ Siento que estoy trabajando con demasiada dificultad en mi trabajo.
 15. _____ A mí realmente no me importa que le pasa a algunos receptores.
 16. _____ Trabajar con personas directamente me pone muy estresado.
 17. _____ Puedo fácilmente crear un ambiente relajado con mis receptores.
 18. _____ Me siento estimulado después de trabajar tan cerca con mis receptores.
 19. _____ He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
 20. _____ Me siento como si estoy al límite de mis posibilidades.
 21. _____ En mi trabajo, trato con problemas emocionales muy tranquilamente.
 22. _____ Siento que los receptores me culpan por algunos de sus problemas.

MBI –HSS Mexican Spanish

ANEXO 5

CRONOGRAMA

<p>CRONOGRAMA GENERAL PARA DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN "COMPARACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO DE SÍNDROME DE BURNOUT ENTRE EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE UN INSTITUTO DE IDIOMAS DE LA CIUDAD DE QUITO"</p>
--

FEBRERO				MARZO				ABRIL			
SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
DEFENSA DE TEMA DE PLAN DE TITULACIÓN VIERNES 05 DE FEBRERO	CORRECCIONES PLAN DE TITULACIÓN	INSCRIPCIÓN DE PLAN DE TITULACIÓN SECRETARIA ACADEMICA HASTA EL 20 DE FEBRERO	INVESTIGACIÓN A PROFUNDIDAD DEL TEMA	INVESTIGACIÓN DE APLICACIÓN DE MBI	AUTORIZACIÓN DE EMPRESA	PLANIFICACIÓN DE MATERIAL PARA APLICACIÓN DE TEST	PLANIFICACIÓN DE MATERIAL PARA APLICACIÓN DE TEST	CORRECCIÓN DE MARCO REFERENCIAL	CORRECCIÓN DE MARCO REFERENCIAL	CORRECCIÓN DE MARCO METODOLÓGICO	CORRECCIÓN DE MARCO METODOLÓGICO

MAYO				JUNIO			
SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
COMPRA DE TEST	PRÁCTICA DE APLICACIÓN DE TEST	PERMISO DE GERENCIA PARA APLICACIÓN DE TEST	APILCACIÓN DE TEST 4 SUCURSALES	ENTREGA DE BORRADOR N° TRABAJO DE TITULACIÓN	ENTREGA DE INFORME Y RECOMENDACIONES ALTA GERENCIA		