



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO QUITO**
Escuela Superior de Educación Superior

UNIDAD DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

Responsable:
Unid. VS

Código:
ACT-ITQ-VS-010

Versión:
ITQ-2022-001

Edición No. 01

ACTA DE APROBACIÓN

ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTOS/ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD No ACT-ITQ-VS-002-01

SALUD OCUPACIONAL Y BIENESTAR LABORAL

TEMA:	DETECCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT MEDIANTE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY MBI, CON ASISTENCIA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL, EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE TIEMPO COMPLETO EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO QUITO.		
LÍNEA(S) DE INVESTIGACIÓN	1. SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO		
SUBLÍNEA(S) DE INVESTIGACIÓN:	1.1. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		
ÁREA DE CONOCIMIENTO:	a) METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN b) RIESGOS Y ENFERMEDADES LABORALES		
FECHA DE INICIO:	03/06/2024	FECHA DE FIN:	13/08/2024
DURACIÓN:	1 MES		

CONFORMIDAD CON LOS ELEMENTOS DEL PROYECTO/ACTIVIDAD

ASPECTOS		APROBADO	NO APROBADO	OBSERVACIONES	CONFORMIDAD SI/NO
Nombre del proyecto/actividad:	Detección del Síndrome de Burnout mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI, con asistencia de la Inteligencia Artificial, en el personal docente y administrativo de tiempo completo en el Instituto Superior Tecnológico Quito.	✓			
Objetivo:	Identificar el Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del ITQ mediante el cuestionario MBI adaptado a una herramienta digital con inteligencia artificial, para fomentar un ambiente laboral saludable.	✓			
Justificación:	El proyecto responde a la creciente prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales del ámbito educativo, cuya exposición a factores de riesgo psicosocial afecta su desempeño laboral y calidad de vida. Este problema no solo impacta a los individuos, sino también a la productividad institucional y, en última instancia, a los estudiantes. Alineado con el Acuerdo Ministerial MDT 2017-0082, el proyecto utiliza una metodología científica para abordar esta problemática mediante un enfoque innovador que integra inteligencia artificial, garantizando diagnósticos eficientes y datos confiables para una intervención temprana. Además, contribuye al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y fortalece la formación práctica de los estudiantes, quienes aplicarán conocimientos técnicos en un contexto real.	✓			
Alcance:	El proyecto abarca la digitalización del cuestionario MBI y el desarrollo de un asistente de inteligencia artificial para guiar su aplicación. Incluye la capacitación de estudiantes	✓			

 INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO QUITO <small>Escuela de Educación Superior</small>	UNIDAD DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		
	Responsable: Unid. V5	Código: ACT-ITQ-V5-010	Versión: ITQ-2022-001
	Edición No. 01	ACTA DE APROBACIÓN	

<p>en el uso del instrumento psicométrico y herramientas digitales, la recolección y análisis de datos, y la elaboración de un informe con hallazgos y recomendaciones. Está dirigido al personal docente y administrativo de tiempo completo del ITQ, contribuyendo a identificar o descartar riesgos de Burnout y sentando las bases para futuras estrategias de salud ocupacional.</p>				
---	--	--	--	--

Según los fundamentos y ajustes presentados se deja constancia de la condición del presente proyecto de Vinculación con la Sociedad, obteniendo la certificación de APROBADO NO APROBADO para el periodo académico Marzo 2024 – Agosto 2024.

Quito, 25 de marzo de 2024

Aprobado y Revisado por:


INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO QUITO
 VICERRECTORADO ACADÉMICO
 VICERRECTOR ACADÉMICO
 MSc. Diego Ortega
 C.I.: 1723597827


INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO QUITO
 UNIDAD DE COORDINACIÓN
 SEGURIDAD & PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
 COORDINADOR DE CARRERA
 MSc. Iven Auquilla
 C.I.: 1712402187


INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO QUITO
VINCULACIÓN
 COORDINADOR DE VINCULACIÓN
 MSc. Erika Vivanco
 C.I.: 1719753640


 DOCENTE SUPERVISOR (tutor)
 MSc. Iven Auquilla
 C.I.: 1712402187



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO QUITO**
Escuela de Educación Superior

**PLAN DE APRENDIZAJE PARA ESTUDIANTES
PARTICIPANTES EN PROYECTOS DE VINCULACIÓN
CON LA SOCIEDAD**

Responsable:
Dpto. Vinculación

Código:
ITQ-VS-PA-001

Versión:
ITQ-2023-001

I. DATOS GENERALES

Carrera:	Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales
Periodo Académico:	Carrera PAO 5 marzo24-agosto24
Nombre del Proyecto:	“Detección y Prevención del Estrés laboral y del Síndrome de Burnout” mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI, con asistencia de la Inteligencia Artificial, en el personal docente y administrativo de tiempo completo en el Instituto Superior Tecnológico Quito.
Programa de Vinculación:	Mejoramiento de las Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional para los trabajadores del ITQ,
Dominio de investigación:	Participación-Acción
Línea de Investigación:	Salud Integral y Desarrollo Humano
Sublínea de investigación:	Seguridad y prevención de riesgos laborales
Docente Tutor:	Silvana Lucía Abril Quiroz

III. APORTE

(Resumir cuál será el aporte del estudiante en el proyecto de vinculación y cómo contribuye a los resultados de aprendizaje de las asignaturas articuladas a las PPP de Trabajo comunitario).

El principal aporte de los estudiantes a través de este proyecto es la identificación temprana de indicadores relacionados con las dimensiones del Síndrome de Burnout y Estrés Laboral. Siendo capaces de recomendar acciones preventivas con base en sus hallazgos.

Este proyecto fortalece la capacidad de los estudiantes para investigar utilizando herramientas metodológicas y apoyos tecnológicos innovadores de la Inteligencia Artificial que contribuyen a enriquecer la experiencia de los participantes.

La Prevención del Riesgo Psicosocial es una de las principales disciplinas que aportan al desarrollo del proyecto y cuyos resultados de aprendizaje son identificables por la capacidad de los estudiantes para proponer estrategias y alternativas de prevención.

IV. OBJETIVOS

(Plantear el objetivo que se desea alcanzar con la participación de los estudiantes en los proyectos de vinculación y que contribuyan al aprendizaje del estudiante)

Desarrollar e implementar un programa de prevención del Estrés Laboral y Burnout para los docentes y el personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito, basado en los resultados obtenidos del cuestionario MBI de Maslach, con el fin de mantener y mejorar el bienestar y la salud laboral.

- Identificar y analizar los factores personales y laborales de riesgo psicosocial que contribuyen al Estrés Laboral y Burnout en los docentes y el personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito.



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO QUITO**
Escuela Superior de Educación Superior

**PLAN DE APRENDIZAJE PARA ESTUDIANTES
PARTICIPANTES EN PROYECTOS DE VINCULACIÓN
CON LA SOCIEDAD**

Responsable:
Dpto. Vinculación

Código:
ITQ-VS-PA-001

Versión:
ITQ-2023-001

- Diseñar estrategias y acciones específicas para la prevención del Estrés laboral y Burnout, basadas en buenas prácticas y bajo enfoques de abordaje de factores personales y laborales.
- Proponer estrategias de promoción del bienestar y prevención del Estrés y Burnout Laboral que contribuyan a mantener y fortalecer los niveles de bajo riesgo identificados en la Institución.

V. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Resultados de Aprendizaje esperado	Método de evaluación de los resultados de aprendizaje	Fecha de evaluación	Asignaturas aplicadas en la actividad	Horas de trabajo previstas
Aplicación del cuestionario MBI e interpretación de resultados por dimensiones	Interpretación de los resultados del cuestionario	09/08/2024	Prevención de Riesgo Psicosocial	30
Identificación del nivel de Riesgo de Burnout y Estrés laboral	Identificación de las dimensiones que aborda el MBI y contratación con los resultados del cuestionario.	11/08/2024		30
Creación de propuestas de estrategias diferenciadas por factores de Riesgo Personal del Trabajador y del Trabajo	Presentación de estrategias de prevención aplicables y enfocadas a cada dimensión del Riesgo Psicosocial.	13/08/2024		36
			Total, de Horas	96



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO QUITO**
Escuela de Educación Superior

**PLAN DE APRENDIZAJE PARA ESTUDIANTES
PARTICIPANTES EN PROYECTOS DE VINCULACIÓN
CON LA SOCIEDAD**

Responsable:
Dpto. Vinculación

Código:
ITQ-V5-PA-001

Versión:
ITQ-2023-001

VII. MEDIOS, MATERIALES Y RECURSOS

(Describir los medios, materiales, recursos, equipos necesarios para el aprendizaje del estudiante en el proyecto de vinculación).

Cuestionario MBI – Maslach
Computador
Internet
Aplicativos de OFICE 365 y POE de Inteligencia Artificial

VIII. EVALUACIÓN

Asistencia obligatoria actividades de vinculación mínimo 70%.- Sesiones virtuales y participación en los equipos de Trabajo.

Evaluación sobre 10 puntos, considerando los siguientes componentes:

Evaluación de Conocimiento sobre 3 puntos

Evaluación Resultados sobre 3 puntos

Evaluación de Desempeño sobre 4 puntos

IV. BIBLIOGRAFÍA

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The measurement of experienced burnout. Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

NTP 732: *Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout"*

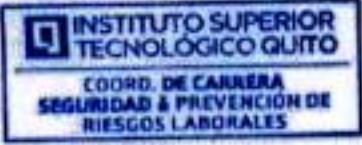
OIT. (2013). *La Prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo. ISBN 978-92-2-325638-8 (web pdf)*

COORDINADOR DE CARRERA

ESTUDIANTE LÍDER DE
PROYECTO

DOCENTE TUTOR ISTQ:

 INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO QUITO <small>Escuela de Educación Superior</small>	PLAN DE APRENDIZAJE PARA ESTUDIANTES PARTICIPANTES EN PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		
	Responsable: Dpto. Vinculación	Código: ITQ-V5-PA-001	Versión: ITQ-2023-001

NOMBRE: Iven Porfirio Auquilla Delgado CI: 1712402187	NOMBRE: Marco Vladimir Flores Pico Estudiante Líder de Grupo	NOMBRE: Silvana Lucía Abril Quiroz CI: 1715474621
Aprobado por:	Revisado por:	Elaborado por:
 		

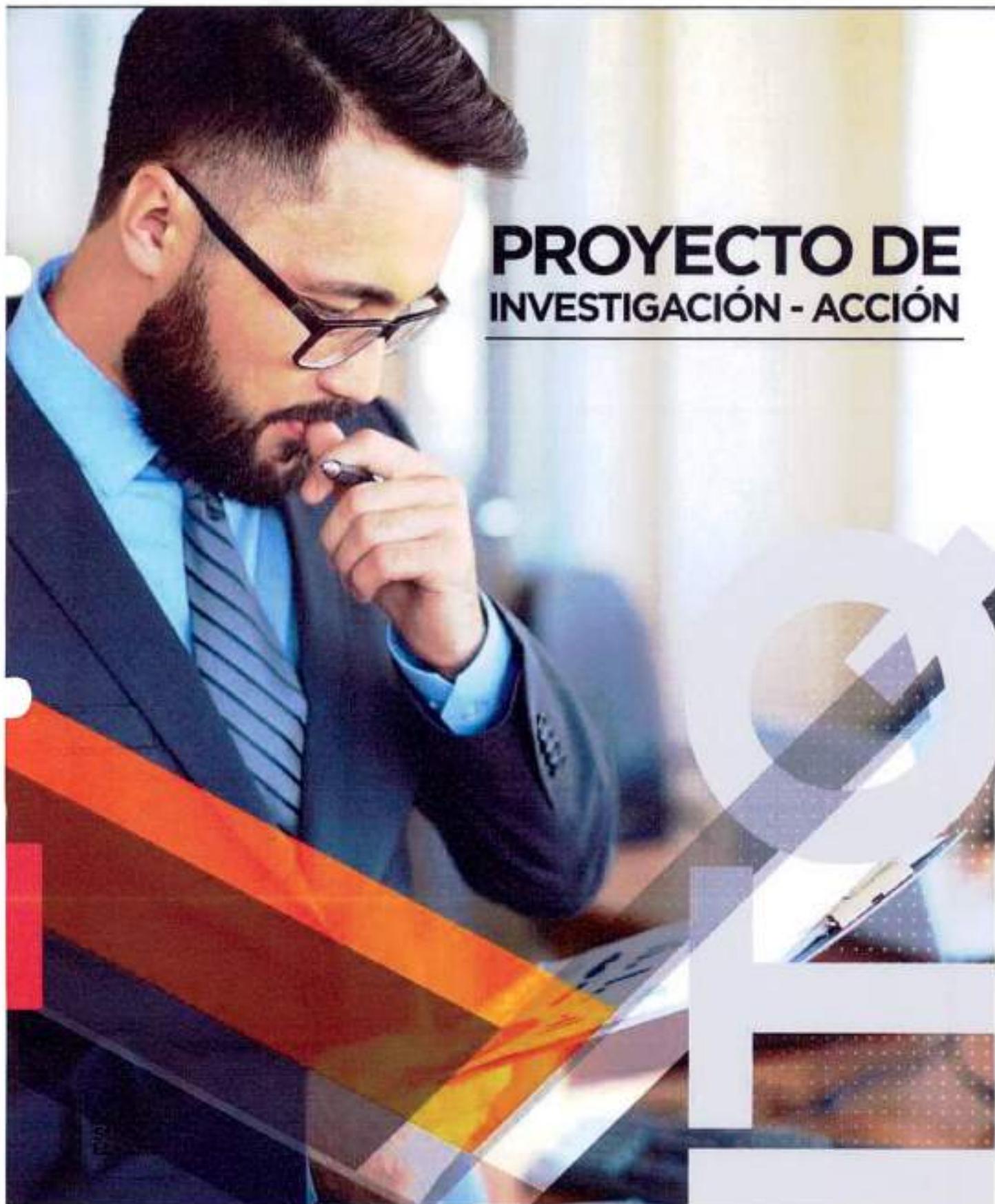




**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO QUITO**

Excelencia en Educación Superior

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - ACCIÓN



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - ACCIÓN

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - ACCIÓN

TÍTULO DEL PROYECTO	Mejoramiento de las Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional para los trabajadores del ITQ, "Detección y Prevención del Estrés laboral y del Síndrome de Burnout" mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI, con asistencia de la Inteligencia Artificial, en el personal docente y administrativo de tiempo completo en el Instituto Superior Tecnológico Quito.		
LÍNEAS Y SUBLÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	Salud Integral y Desarrollo Humano Seguridad y prevención de riesgos laborales		
TIEMPO DE EJECUCIÓN	45 días		
CARRERA(S) INVOLUCRADA(S)	Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales		
CÓDIGO DEL PROYECTO			
FECHA DE INICIO DEL PROYECTO	04/07/2024	FECHA DE FINALIZACIÓN DEL PROYECTO	15/08/2024

2. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN O INSTITUCIÓN BENEFICIARIA

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN O INSTITUCIÓN BENEFICIARIA

UBICACIÓN

PROVINCIA

CANTÓN

PARROQUIA

Pichincha

Quito

DIRECCIÓN COMPLETA

Antonio de Ulloa N28-30 y Diego de Atienza

BENEFICIARIOS DIRECTOS

Personal Docente y Administrativo

BENEFICIARIOS INDIRECTOS



Estudiantes del ITQ

3. RESPONSABLE Y PARTICIPANTES

NOMBRES	CÉDULA DE IDENTIDAD	EMAIL	FORMACIÓN	ROL
KAROL GARRIDO			ITQ	ESTUDIANTE
HUGO CHILES	172671659-8	chugoramiro@gmail.com	ITQ	ESTUDIANTE
ISRAEL ZAMBRANO	215021325-0	israel2021zambrano@gmail.com	ITQ	ESTUDIANTE
CRISTIAN MOLINA	050384824-4	molinacal@outlook.es	ITQ	ESTUDIANTE

4. INTRODUCCIÓN

4.1 Introducción

Desde su aparición el Burnout se ha definido como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja autorrealización personal en el trabajo, que ocurre principalmente en profesiones cuya labor está relacionada con el servicio a las personas.

La sobrecarga laboral, cambios constantes en el contexto, en el modelo educativo y curricular, incorporación de innovaciones tecnológicas, demandas relacionadas con la mejora constante de su perfil profesional, atención directa a los estudiantes, actualización permanente entre otras son factores predominantes de riesgo para desarrollar el Síndrome de Burnout.

La satisfacción laboral es un estado emocional que incide en la competitividad y productividad de las personas, por lo que el Burnout tiene una alta capacidad de bloquear las posibilidades de desarrollo de los profesionales en su ámbito laboral afectando así a la organización y lo más importante a los alumnos.



En el contexto del Instituto Superior Tecnológico Quito, se ha observado una creciente preocupación por el bienestar del personal docente y administrativo que se traduce en diferentes actividades emprendidas por la institución para disminuir factores de riesgo asociados al tema psicosocial, por lo cual el presente proyecto se constituye en una valiosa herramienta para identificar o descartar la presencia del Burnout o su nivel de riesgo de presentarse en un corto o mediano plazo. Brindando a la Institución la posibilidad de realizar un abordaje e intervención temprana sobre datos certeros y tratado con el rigor científico que lo establece la metodología que se aplicará para la identificación correspondiente.

4.1.1 Objetivo general

Desarrollar e implementar un programa de prevención del Estrés Laboral y Burnout para los docentes y el personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito, basado en los resultados obtenidos del cuestionario MBI de Maslach, con el fin de mantener y mejorar el bienestar y la salud laboral.

4.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar y analizar los factores personales y laborales de riesgo psicosocial que contribuyen al estrés laboral y Burnout en los docentes y el personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito.
- Diseñar estrategias y acciones específicas para la prevención del Estrés laboral y Burnout, basadas en buenas prácticas y bajo enfoques de abordaje de factores personales y laborales.
- Proponer estrategias de promoción del bienestar y prevención del Estrés y Burnout Laboral que contribuyan a mantener y fortalecer los niveles de bajo riesgo identificados en la Institución.

4.1.3 Alcance temporal

Junio-agosto 2024 En el Instituto Superior Tecnológico Quito

4.1.4 Definición de conceptos

Estrés laboral. - Es una respuesta física, emocional y mental que experimentamos cuando las demandas del trabajo superan nuestra capacidad para hacer frente a ellas. Es como si nuestro cuerpo y mente nos dijeran que estamos trabajando demasiado y que necesitamos un descanso.



Burnout. - Es un estado de agotamiento físico, mental y emocional causado por el estrés crónico, generalmente relacionado con el trabajo. Se manifiesta con sentimientos de apatía, despersonalización y disminución del rendimiento.

MBI. – Es un cuestionario ampliamente utilizado para medir el síndrome de burnout.

Agotamiento emocional. – Es la sensación de estar emocionalmente exhausto y sobrecargado.

Despersonalización: Actitud de distanciamiento y cinismo hacia el trabajo y las personas.

Realización personal: Sentimiento de competencia y éxito en el trabajo.

Mindfulness. - Es la práctica de prestar atención plena al momento presente de manera equilibrada, con una actitud de aceptación y apertura. Esta habilidad nos ayuda a manejar mejor nuestras emociones, a sentirnos más relajados y a conocer cómo funciona nuestra mente.

Autocuidado. - Se refiere a las acciones y decisiones que una persona toma para mantener, mejorar o restaurar su salud física, mental y emocional. Incluye prácticas como una alimentación equilibrada, ejercicio regular, descanso adecuado, manejo del estrés y la búsqueda de ayuda profesional cuando sea necesario.

El coaching. - Es un proceso de acompañamiento y entrenamiento que busca el desarrollo personal o profesional de una persona. Se basa en una relación colaborativa entre un coach (entrenador) y un coachee (cliente), con el objetivo de identificar metas, superar obstáculos y maximizar el potencial del cliente.

4.1.5 Importancia de la investigación

En el contexto educativo, el bienestar de los docentes y el personal administrativo es fundamental para el funcionamiento efectivo y la calidad educativa de una institución. Sin embargo, las demandas inherentes al trabajo en instituciones educativas pueden generar altos niveles de estrés laboral y, en casos prolongados, conducir al síndrome de Burnout. El estrés laboral se define como una respuesta física y emocional perjudicial que ocurre cuando los requisitos del trabajo no



coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El Burnout, por su parte, es un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que resulta de la exposición prolongada a factores de estrés crónicos en el trabajo.

La prevención del Burnout y el estrés laboral en el ámbito educativo es fundamental para asegurar la salud y el bienestar de los docentes y el personal administrativo, lo cual, a su vez, impacta positivamente en la calidad del proceso educativo y en la satisfacción de los estudiantes. Aunque los resultados actuales obtenidos en la etapa de aplicación de la encuesta MBI en el Instituto Superior Tecnológico Quito indican un bajo nivel de riesgo, mantener esta tendencia y evitar futuros incrementos en los niveles de estrés es crucial.

La implementación de un programa de prevención permitirá no solo abordar los factores de riesgo actuales, sino también establecer estrategias sostenibles para gestionar el estrés y el Burnout a largo plazo. Esta investigación proporciona una base sólida para el desarrollo de políticas y prácticas que promuevan un ambiente de trabajo saludable y resiliente.

4.2 Planteamiento del problema

En el Instituto Tecnológico Superior Quito hay una constante preocupación por la calidad de la educación que se imparte y una clara comprensión de la asociación que tiene el bienestar de los colaboradores con la prestación de un servicio educativo de calidad, es por ello que se en el contexto del presente proyecto se la aplicado la encuesta MBI Maslach Burnout Inventory, con el objetivo de identificar la presencia o riesgo de Burnout Laboral en docentes y colaboradores del área administrativa. Así como el planteamiento de medidas preventivas.

Para la aplicación se utilizó la asistencia de la inteligencia artificial mediante un Chat Bot que sirvió de guía virtual para el llenado de la encuesta e interacción con los participantes en el estudio.

A pesar de que los resultados obtenidos en el cuestionario MBI de Maslach, indican un nivel bajo de riesgo en las tres dimensiones del Burnout entre los docentes y el personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito, es crucial reconocer la importancia de la prevención. La naturaleza dinámica y exigente del trabajo educativo implica que estos niveles pueden cambiar con el tiempo y bajo diferentes circunstancias. La prevención continua es esencial para asegurar que los niveles de estrés y Burnout permanezcan bajos, por lo cual, la implementación de un programa de prevención no solo responde a los resultados actuales, sino que también se adelanta a posibles incrementos futuros, asegurando un ambiente de trabajo saludable y sostenible. Este enfoque



proactivo es fundamental para evitar que los factores de riesgo psicosociales afecten negativamente la salud de los empleados y, por ende, la calidad educativa y el clima laboral.

4.3 Justificación

El objetivo de la investigación radica en la identificación de nivel de riesgo y posibilidad de prevención del Estrés Laboral y Síndrome del Burnout en los docentes y personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito.

A pesar de que los niveles actuales de riesgo son bajos según los resultados del cuestionario MBI de Maslach, es indispensable mantener estos niveles bajos y prevenir condiciones que en el futuro puedan afectar negativamente la salud y el bienestar del personal, así como la calidad educativa.

La realización del presente proyecto es altamente viable debido a la existencia de datos preliminares levantados en las encuestas y la disposición de la institución para implementar estrategias de mejora continua. Este estudio beneficiará directamente a los docentes y al personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Quito, asegurando un entorno de trabajo saludable y productivo.

Metodológicamente, el estudio proporciona un enfoque estructurado y basado en evidencia para la prevención del estrés laboral, utilizando herramientas validadas y estrategias probadas. A nivel personal e institucional, la investigación contribuirá a la mejora del bienestar y la satisfacción laboral, fortaleciendo la reputación del Instituto Tecnológico Superior Quito como una institución comprometida con el cuidado de su personal y la excelencia educativa.

5 MARCO TEÓRICO

ESTRÉS LABORAL

Definición de estrés laboral: El estrés laboral es una respuesta física y emocional negativa que se produce cuando existe un desajuste entre las demandas del entorno laboral y los recursos disponibles para afrontarlas. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés relacionado con el trabajo se experimenta cuando "las demandas del entorno laboral superan la capacidad del trabajador para cumplir con ellas" (OMS, 2007).

Origen del Estrés Laboral: El estrés laboral tiene múltiples orígenes, que pueden clasificarse en factores individuales, organizacionales y sociales. Algunos factores comunes incluyen:



Carga de trabajo excesiva: Exigencias laborales que superan la capacidad del individuo para manejarlas en un tiempo razonable.

Ambigüedad de rol: Falta de claridad sobre las expectativas y responsabilidades laborales.

Conflicto de rol: Incompatibilidad entre las demandas del trabajo y las expectativas personales o familiares.

Inseguridad laboral: Miedo a perder el empleo o a no poder mantener el mismo nivel de vida.

Relaciones interpersonales: Conflictos con compañeros, supervisores o subordinados.

Características del Estrés laboral: El estrés laboral se caracteriza por la presencia de síntomas físicos, emocionales y conductuales, entre los que se incluyen:

Síntomas físicos: Dolores de cabeza, fatiga, insomnio, problemas digestivos.

Síntomas emocionales: Ansiedad, irritabilidad, depresión.

Síntomas conductuales: Absentismo, disminución de la productividad, problemas en las relaciones laborales.

Afectaciones que produce: El estrés laboral puede tener un impacto significativo tanto en el individuo como en la organización:

A nivel individual: Puede llevar a problemas de salud graves como enfermedades cardiovasculares, trastornos de ansiedad, depresión y, en casos extremos, el síndrome de burnout (agotamiento profesional).

A nivel organizacional: El estrés puede traducirse en un aumento del absentismo, alta rotación de personal, disminución de la productividad y un ambiente de trabajo negativo.

Estrategias de afrontamiento: Existen varias estrategias para gestionar y reducir el estrés laboral:

Técnicas de relajación: Prácticas como la meditación, el yoga o la respiración profunda pueden ayudar a reducir los niveles de estrés.

Gestión del tiempo: Establecer prioridades, delegar tareas y mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal.

Apoyo social: Contar con el apoyo de compañeros, amigos y familiares es crucial para afrontar el estrés.

Desarrollo de habilidades de afrontamiento: Capacitarse en habilidades como la asertividad y la resolución de conflictos.

Intervenciones organizacionales: Mejorar la claridad de los roles, reducir la carga de trabajo y fomentar un ambiente laboral saludable.

El estrés laboral es un fenómeno complejo con múltiples orígenes y efectos significativos tanto para el individuo como para la organización. Comprender sus características y aprender estrategias efectivas de afrontamiento es esencial para mitigar sus impactos negativos.



El estrés laboral es la respuesta del organismo a una demanda del trabajo que supera sus recursos y capacidades para afrontarlos, causa fatiga crónica, ansiedad, depresión, problemas cardiovasculares y recomienda identificar y reducir los factores estresantes, practicar técnicas de relajación, mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. (Selye, 1976).

Pero también podemos decir, es una respuesta fisiológica, normal ante un estímulo percibido como amenaza o excesivo, causa el aumento de la presión arterial, debilitamiento del sistema inmunológico, problemas digestivos y recomienda ejercicio físico regular, técnicas de manejo de estrés como la meditación, establecer límites claros entre el trabajo y el tiempo personal. (Sapolsky, 2004). Recalcando que una solución posible a esta respuesta de auto conservación es un estímulo percibido como la meditación y el ejercicio regular.

SÍNDROME DE BURNOUT

Definición de Burnout: El burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, es una condición de agotamiento físico, emocional y mental causada por un involucramiento prolongado en situaciones laborales emocionalmente demandantes. **Maslach y Jackson (1981)** definieron el burnout como un síndrome que incluye "agotamiento emocional, despersonalización y una baja realización personal, principalmente en aquellos que trabajan con personas en alguna capacidad.

Características: El burnout se caracteriza por tres dimensiones principales:

Agotamiento emocional: Sensación de estar emocionalmente agotado y fatigado, lo que resulta en una falta de energía para realizar tareas laborales.

Despersonalización: Actitud cínica y distante hacia el trabajo y las personas involucradas en él, lo que lleva a una pérdida de empatía y un trato impersonal hacia los demás.

Reducción de la realización personal: Sentimientos de incompetencia y falta de logro en el trabajo, lo que disminuye la satisfacción personal y la autoestima profesional.

Formas de identificar el Burnout: Identificar el burnout implica observar varios signos y síntomas, tanto en uno mismo como en los demás:

Cambios en el comportamiento: Aumento del absentismo, bajo rendimiento laboral, procrastinación.

Sintomatología física: Dolores de cabeza, problemas digestivos, insomnio, fatiga crónica.

Indicadores emocionales: Sentimientos de frustración, irritabilidad, ansiedad, depresión.

Relaciones interpersonales: Aislamiento, conflictos frecuentes con compañeros de trabajo, pérdida de motivación.

Consecuencias: El burnout tiene consecuencias graves tanto para el individuo como para la organización:

A nivel personal: Puede llevar a problemas de salud física (como enfermedades cardiovasculares) y mental (como depresión y ansiedad). También puede afectar la vida personal y social, provocando aislamiento y conflictos en las relaciones.

A nivel organizacional: Se traduce en disminución de la productividad, aumento del absentismo, alta rotación de personal, y un deterioro del clima laboral, lo que afecta la efectividad de la organización.

Técnicas de prevención y abordaje: Existen varias estrategias para prevenir y manejar el burnout:

Intervenciones individuales:

Autocuidado: Mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal, practicar ejercicio físico regular, adoptar técnicas de relajación como el mindfulness.

Gestión del tiempo: Priorizar tareas, aprender a decir "no" cuando sea necesario, y delegar responsabilidades.

Desarrollo personal: Participar en actividades que fomenten el crecimiento personal y profesional, como formación continua o coaching.

Intervenciones organizacionales:

Reducción de la carga de trabajo: Asignar tareas de manera equitativa y realista, establecer expectativas claras y realistas.

Apoyo social: Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre compañeros y superiores.

Desarrollo de programas de bienestar: Implementar programas de bienestar que incluyan actividades de relajación, asesoramiento psicológico y formación en manejo del estrés.

El burnout es un síndrome psicológico que conduce al agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal del trabajo, causa estrés crónico en el trabajo, exceso de carga laboral, falta de apoyo social y recomienda implementar programas de bienestar laboral, fomentar un ambiente de trabajo positivo, proporcionar apoyo psicológico. (Maslach, 1981)

Es la sensación de fracaso y una experiencia agotadora como resultado de una sobrecarga por las exigencias del trabajo, causas sobrecargas de trabajo, expectativas poco realistas, falta de reconocimiento y recomienda establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal, practicar técnicas de relajación, buscar apoyo social. (Freudenberger, 1974)



Se interpreta como el agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en situaciones con demandas emocionales en el trabajo, causa falta de control sobre el trabajo, conflictos interpersonales y recomiendan promover la residencia, mejorar la comunicación en el lugar de trabajo, ofrecer formación en gestión del estrés. (Pines, 1988)

Un síndrome de agotamiento emocional y baja realización personal, causas interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo, falta de recursos y alta demanda laboral y recomienda implementar estrategias de afrontamiento mejorar las condiciones laborales y brindar apoyo emocional. (Schaufeli, 1998)

Después de analizar los argumentos dados por cada uno de los desarrolladores en base a su experiencia y conocimiento se puede decir que el Burnout y el estrés laboral son muy similares con la similitud de la intensidad y las horas que dedicamos a realizar cierta tarea, siendo las consecuencias la afectación a la salud física, salud mental y relaciones personales. Dentro de cada empresa se debe tener establecidos los límites del área laboral como personal, gestión de tiempos para la priorización de tareas y sobre todo el cuidado integral de la salud de cada uno de los trabajadores.

6 METODOLOGÍA

Los participantes del Instituto Tecnológico Quito fueron encuestados por este **Método de investigación Cuestionario Maslach, MBI**, uno de los cuestionarios más utilizados a nivel mundial para la evaluación del síndrome de burnout. Desarrollado por Christina Maslach y Susan Jackson en 1981, el MBI se centra en tres dimensiones fundamentales:

Agotamiento Emocional: Esta dimensión mide la sensación de estar exhausto emocionalmente debido a las exigencias del trabajo. En el ejemplo proporcionado, el puntaje de 11 se considera bajo, lo que indica que el nivel de agotamiento emocional es mínimo y la persona puede estar manejando adecuadamente las demandas emocionales de su trabajo.

Despersonalización: Evalúa el grado de indiferencia o actitud cínica hacia el trabajo y las personas con las que se interactúa. Un puntaje de 3 en esta dimensión, calificado como bajo, sugiere que la persona mantiene una buena relación interpersonal en su entorno laboral, sin mostrar signos de cinismo o desapego.



Realización Personal: Mide los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo. Un puntaje de 37 se ubica en un nivel medio, lo que sugiere que la persona siente una moderada satisfacción personal y efectividad en su rol laboral. Sin embargo, hay espacio para mejorar la percepción de logro y competencia.

El uso de estas herramientas tecnológicas como Chat Bot, un asistente de inteligencia artificial, nos ha facilitado de manera eficaz el proceso de levantamiento de información y evaluación del burnout mediante el MBI. Este Chat Bot puede automatizar la administración del cuestionario, analizar los resultados y proporcionar retroalimentación inmediata, lo que ahorra tiempo y aumenta la precisión en la evaluación. Además, estas herramientas permiten realizar un seguimiento continuo del bienestar del personal, identificando tempranamente señales de burnout.

7 PRESUPUESTO

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO ESTIMADO
2 horas	Automatización de cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI en formato digital	\$60 USD
6 horas	Automatización y desarrollo del asistente virtual con IA	\$ 180 USD
	TOTAL	\$ 240 USD

8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Tarea	Fecha inicio	Fecha final	Días	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Preparación de materiales, coordinación de equipos, automatización del Instrumento MBI para identificación del Síndrome de Burnout y desarrollo del asistente de Inteligencia Artificial tipo Chat Bot para asistencia a los participantes.	03-jun-2024	09-jun-2024	7 días				
Aplicación del instrumento a los participantes del estudio.	03-jun-2024	31-jul-2024	58 días				
Tabulación y análisis de los resultados.	01-ago-2024	6-ago-2024	6 días				
Elaboración del Informe de resultados y recomendaciones.	7-ago-2024	12-ago-2024	6 días				
Socialización de los resultados obtenidos en el estudio y presentación de recomendaciones y del plan de acción.	13-ago-2024	13-ago-2024	1 día				

9 RESULTADOS Y ANÁLISIS (INFORME DE RESULTADOS Y HALLAZGOS)

Los resultados afirman que los datos obtenidos en la investigación sobre el burnout en el personal del Instituto Tecnológico Quito, a través de los resultados del cuestionario MBI se ha revelado un panorama generalmente positivo en términos de agotamiento emocional y despersonalización, lo que sugiere que el personal disfrute de un entorno de trabajo relativamente saludable y bien gestionado. Sin embargo, el puntaje medio en realización personal indica que todavía hay espacio para mejorar la satisfacción y el sentido de logro de los empleados.

DIMENSION	PUNTAJE	EQUIVALENCIA
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	11	BAJO
DESPERSONALIZACIÓN	3	BAJO
REALIZACIÓN PERSONAL	37	MEDIO

RESULTADOS DEL MBI



Agotamiento Emocional (Puntaje: 11, Equivalencia: Bajo)

Un puntaje bajo en agotamiento emocional indica que el personal del Instituto Tecnológico Quito no se siente abrumados ni excesivamente fatigados por las demandas emocionales de su trabajo. Esto sugiere que el personal tiene un buen nivel de resiliencia y manejo del estrés en el entorno laboral.

Despersonalización (Puntaje: 3, Equivalencia: Bajo)

Este puntaje bajo en despersonalización refleja que el personal del Instituto Tecnológico Quito mantiene una actitud positiva y empática hacia sus compañeros de trabajo y no experimenta desapego o cinismo. Esto es una señal de buenas relaciones interpersonales y satisfacción en la interacción con los demás.

Realización Personal (Puntaje: 37, Equivalencia: Medio)

Un puntaje medio en realización personal sugiere que, aunque las personas sienten un nivel aceptable de competencia y logro en su trabajo, todavía hay margen para mejorar su percepción de eficacia personal y satisfacción laboral.

10 ACCIONES Y CONCLUSIONES (PROPUESTAS DE PREVENCIÓN)

De acuerdo a los datos obtenidos en la investigación, se concluye que el personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Quito se encuentra en una buena posición en términos de bienestar laboral. Sin embargo, es recomendable continuar trabajando en el desarrollo personal y profesional para alcanzar una mayor satisfacción laboral. Por lo cual se ha llegado a estas recomendaciones.

Desarrollar y ofrecer programas de formación continua y talleres que estén alineados con los intereses y metas de cada empleado. También se pueden implementar programas de mentoring y coaching para guiar a los empleados en su progreso profesional.

Organizar actividades regulares que fomenten el trabajo en equipo y la colaboración, como dinámicas grupales, talleres de comunicación efectiva y eventos sociales que fortalezcan el compañerismo.

Fomentar la adopción de prácticas de bienestar como el mindfulness, pausas activas durante el trabajo y la gestión efectiva del tiempo. Además, se puede ofrecer apoyo emocional a través de programas de asesoría o coaching.



Las estrategias propuestas buscan consolidar y mejorar estas dimensiones clave, promoviendo un ambiente de trabajo que fomente el crecimiento personal, la resiliencia, y la colaboración. Implementando estas estrategias, la organización no solo previene el burnout, sino que también refuerza la motivación y el compromiso de sus empleados, asegurando un entorno laboral más productivo y saludable, para abordar estos factores y prevenir la aparición del burnout, se proponen las siguientes tres estrategias, basadas en la organización del trabajo dentro de la institución.

Estrategia 1: Programa Integral de Autocuidado y Gestión del Estrés

El bajo nivel de agotamiento emocional refleja una situación favorable en la institución, sin embargo, es crucial implementar medidas que ayuden a mantener estos bajos niveles de estrés a largo plazo. El estrés laboral puede acumularse con el tiempo, y una falta de intervención podría revertir los resultados positivos actuales.

Talleres de mindfulness y relajación: Organizar sesiones periódicas de mindfulness, yoga, o técnicas de respiración para los empleados, con el objetivo de proporcionar herramientas prácticas para manejar el estrés diario.

Pausas activas y ergonomía: Establecer pausas activas obligatorias durante la jornada laboral y revisar el mobiliario y herramientas de trabajo para asegurar condiciones ergonómicas adecuadas que prevengan el agotamiento físico y mental.

Asesoramiento psicológico: Proporcionar acceso a servicios de asesoramiento psicológico o coaching de forma continua para empleados que lo requieran, asegurando un soporte emocional constante.

Mantener bajos los niveles de agotamiento emocional y reducir el riesgo de que los empleados desarrollen estrés crónico, asegurando una alta resiliencia frente a las demandas laborales.

Estrategia 2: Fortalecimiento de la Cultura de Colaboración y Apoyo Social

El bajo nivel de despersonalización sugiere que los empleados tienen relaciones interpersonales saludables y mantienen una actitud positiva. Consolidar y fortalecer esta cultura colaborativa puede prevenir la aparición de cinismo y distanciamiento, factores que podrían dañar el ambiente laboral a largo plazo.



Actividades de integración: Organizar eventos de team-building y actividades recreativas fuera del entorno laboral que promuevan la socialización y el fortalecimiento de lazos entre empleados.

Fomentar la comunicación efectiva: Implementar talleres de comunicación asertiva para mejorar la interacción entre compañeros y minimizar posibles conflictos interpersonales.

Sistema de mentoría interna: Crear un programa de mentoría donde empleados más experimentados guíen y apoyen a los más nuevos, fortaleciendo el sentido de comunidad y pertenencia.

Mantener un ambiente de trabajo positivo, con empleados que continúan siendo empáticos y colaborativos, y que encuentran satisfacción en sus relaciones laborales.

Estrategia 3: Programa de Desarrollo Profesional y Reconocimiento

El nivel medio en realización personal indica que, aunque los empleados se sienten competentes, aún existe margen de mejora. Aumentar esta percepción de eficacia personal y satisfacción puede llevar a un mayor compromiso y desempeño, beneficiando tanto al empleado como a la institución.

Capacitación y desarrollo continuo: Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional, incluyendo formación en nuevas habilidades, cursos especializados, y oportunidades de crecimiento dentro de la institución.

Establecimiento de objetivos claros y alcanzables: Trabajar con cada empleado para definir objetivos de desarrollo personal y profesional, con revisiones periódicas para evaluar el progreso y ajustar las metas según sea necesario.

Sistema de reconocimiento: Implementar un programa formal de reconocimiento que valore tanto el desempeño como la actitud positiva y colaborativa, incentivando el crecimiento y la mejora continua. Aumentar la realización personal, generando empleados más motivados y comprometidos con sus roles, lo que contribuye a una mayor retención de talento y una mejora en la calidad del trabajo.



11 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias

- Freudenberger, H. J. (1974). *Staff burnout*. Journal of Social Issues, 30(1), 159-165. .
- Lipowsky, G. (1975). *Stress and coping in mental health*. Academic Press.
- Maslach, C. &. (1981). *The measurement of experienced burnout*. Journal of Occupational Behavior, 2(2), 99-113.
- Pines, A. &. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free Press.
- Sapolsky, R. M. (2004). *The acclaimed guide to stress, stress-related diseases, and coping*. Holt Paperbacks. Why zebras don't get ulcers: The acclaimed guide to stress, stress-related diseases, and coping. Holt Paperbacks.
- Schaufeli, W. B. (1998). *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. .
- Selye, H. (1976). *The stress of life*. McGraw-Hill.

12 ANEXOS (INFORME)

Resultados MBI (tabla 1)

DIMENSION	PUNTAJE	EQUIVALENCIA
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	11	BAJO
DESPERSONALIZACIÓN	3	BAJO
REALIZACIÓN PERSONAL	37	MEDIO

Estrés laboral (fg.1)



Mindfulness (fg.2)





Pausas activas (fg.3)



Coaching (fg.4)



Munduate, L., & Peiró, J. M. (1997). Intervención en situaciones de conflicto y estrés en la organización. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 13(1), 5-18.

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Estrés en el trabajo*.
<https://www.who.int/teams/occupational-health/stress-at-the-workplace>

12 - ANEXOS



MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

B *I* U  

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Enlace web: https://docs.google.com/forms/d/14nTIWEY_Xc_gRMrHB-3hbPIHKyXyUGeO4hbKiv6vf58/edit

Comenzar  Nuevo chat  Compartir

ITQ-PR1-8072024-2 

Hola soy tu asistente y estoy aquí para acompañarte en el proceso de respuestas a un breve cuestionario sobre el Burnout laboral con enfoque en tus actividades desempeñadas en el ITQ. Mi objetivo es ayudarte a evaluar tu bienestar en el trabajo de manera sencilla y confidencial.

Por favor escribe la palabra INICIAR para dar inicio con el Test

INICIAR

ITQ-PR1-8072024-2 

¡Perfecto! Antes de comenzar con el cuestionario, me gustaría saber en qué área desempeñas tu trabajo. Por favor, elige una de las siguientes opciones:

1. Personal Administrativo.
2. Docente Tiempo Completo.
3. Docente Tiempo Parcial.
4. Coordinadores

Una vez que hayas seleccionado tu área laboral, procederemos con el cuestionario sobre el



(+593) 96 356 1961



admisiones@itq.edu.ec



Antonio de Ulloa N28-30
y Diego de Atienza (Esq.)

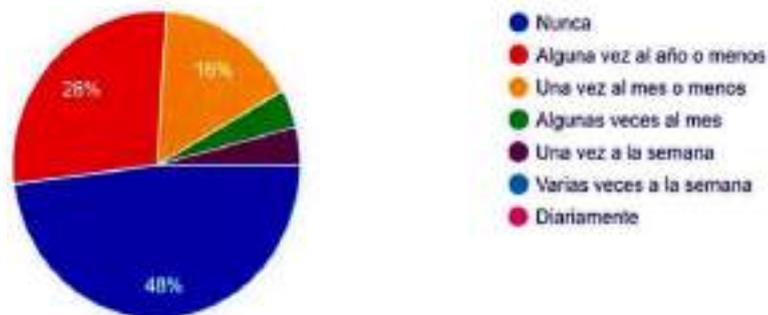


WWW.ITQ.EDU.EC

Enlace web: <https://poe.com/ITQ-PRL-BOT2024-2>

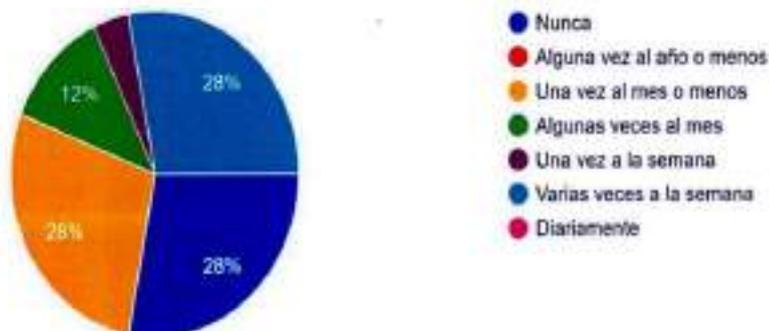
1. Me siento emocionalmente defraudado por mi trabajo.

25 respuestas



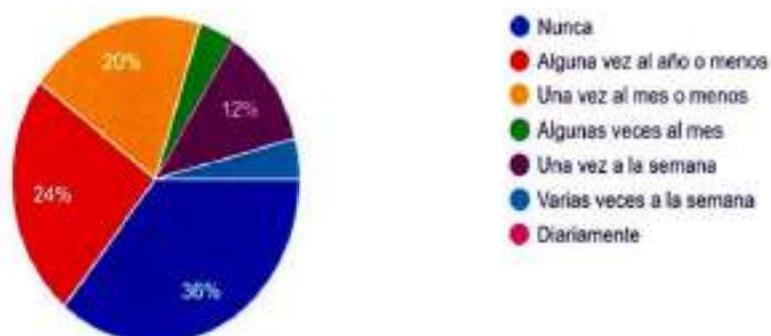
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.

25 respuestas



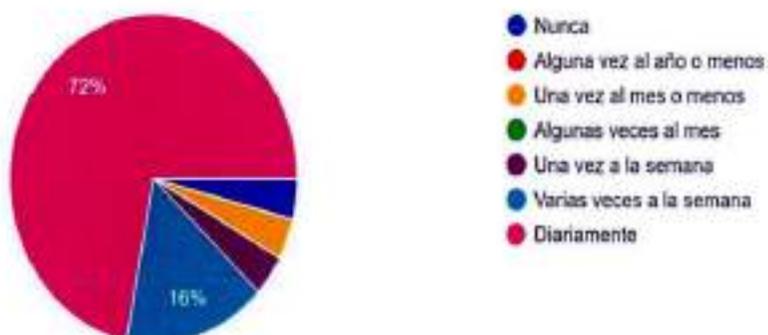
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.

25 respuestas



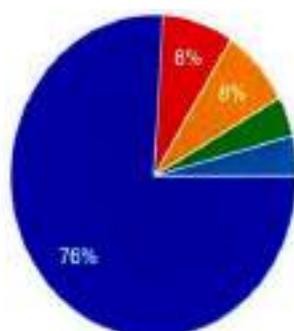
4. Puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.

25 respuestas



5. Siento que estoy tratando a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.

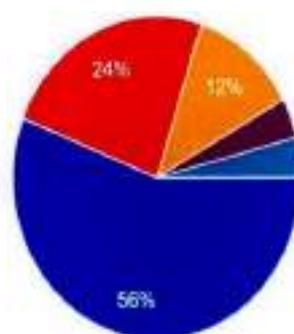
25 respuestas



- Nunca
- Alguna vez al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.

25 respuestas

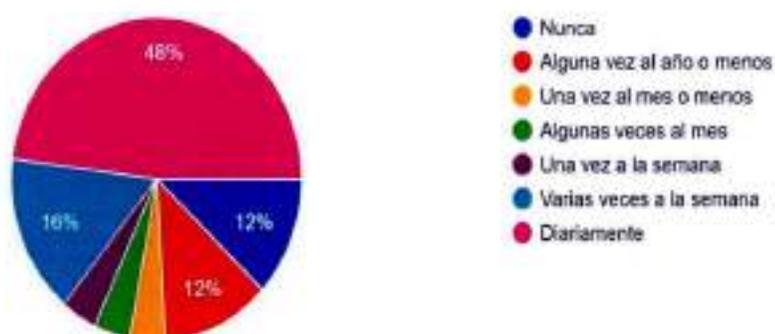


- Nunca
- Alguna vez al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente



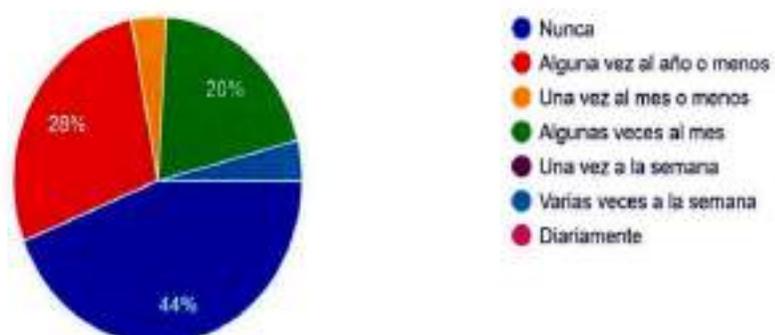
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.

25 respuestas

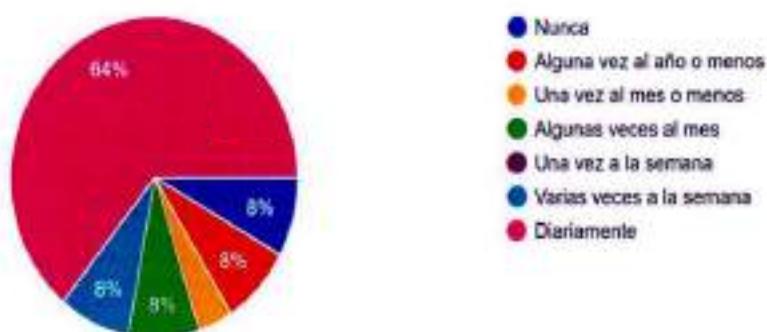


8. Me siento agobiado por mi trabajo

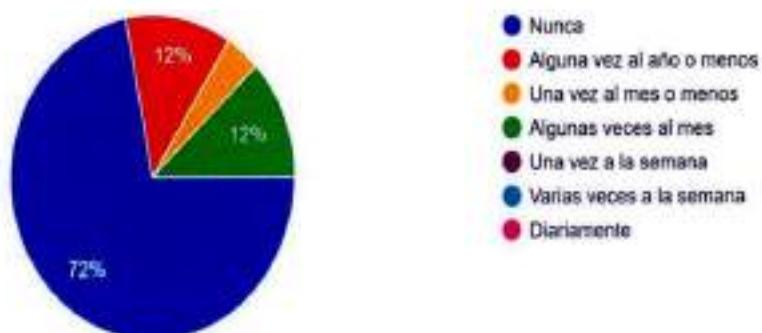
25 respuestas



9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas
25 respuestas

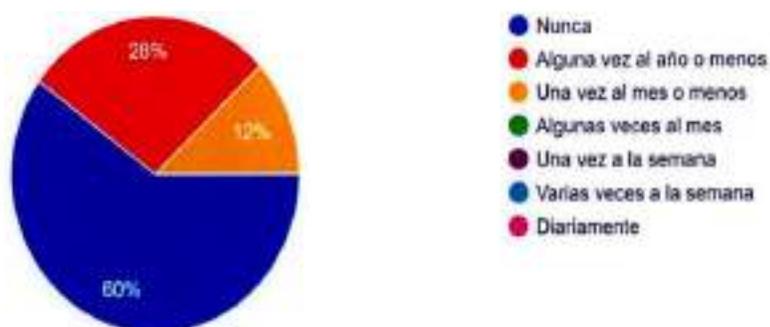


10. Me siento insensible con las personas desde que realizo este trabajo.
25 respuestas



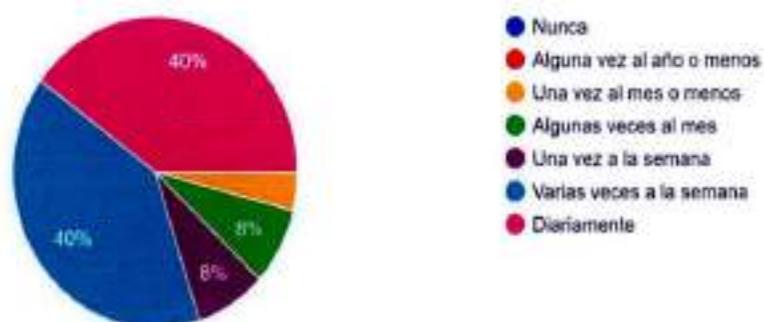
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

25 respuestas



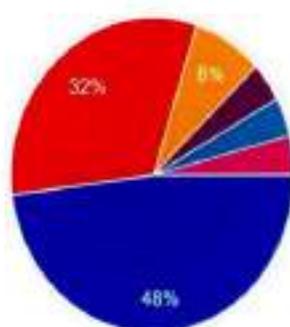
12. Me siento con mucha vitalidad

25 respuestas



13. Me siento frustrado por el trabajo.

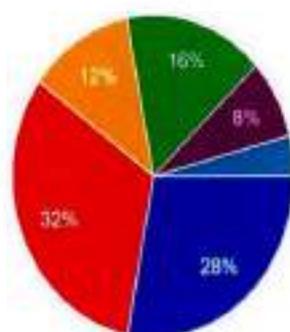
25 respuestas



- Nunca
- Alguna vez al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

14. Siento que estoy realizando un trabajo demasiado duro

25 respuestas

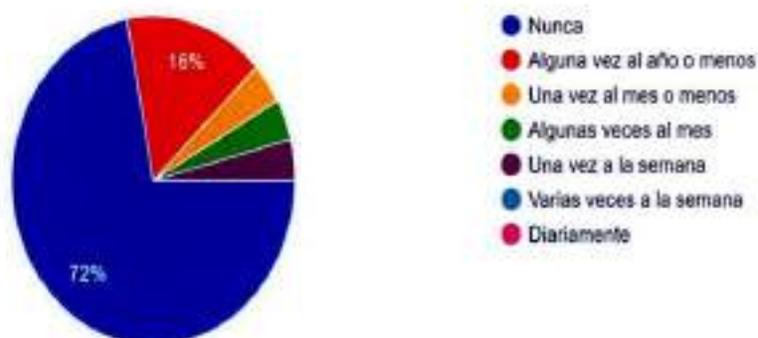


- Nunca
- Alguna vez al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente



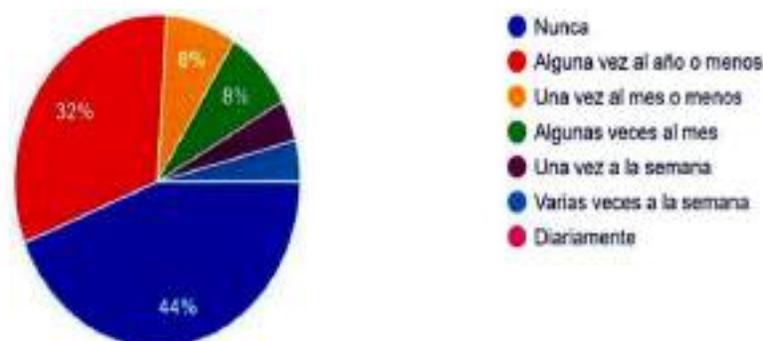
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.

25 respuestas



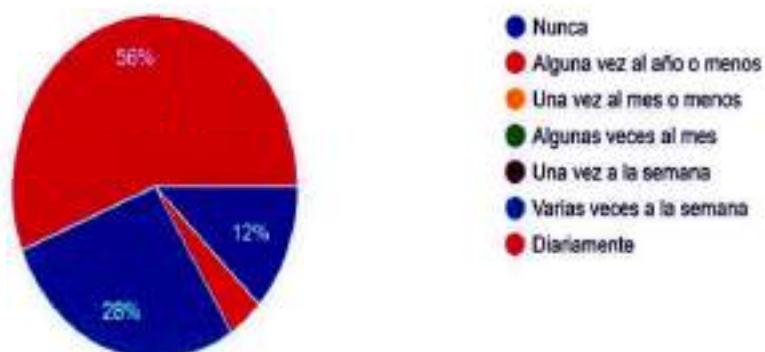
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce estrés

25 respuestas



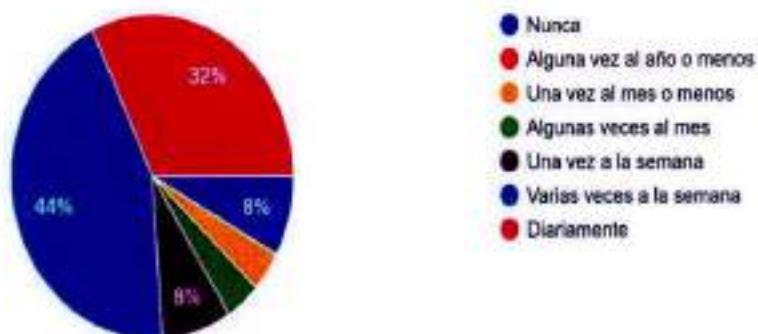
17. Siento que puedo crear un clima agradable en mi trabajo.

25 respuestas



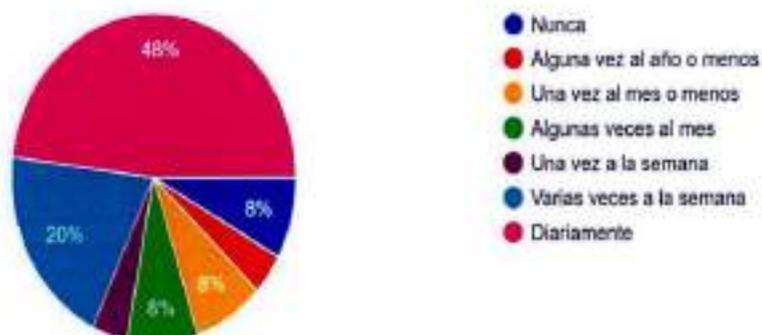
18. Me siento animado después de haber trabajado con las personas a quienes tengo que atender.

25 respuestas



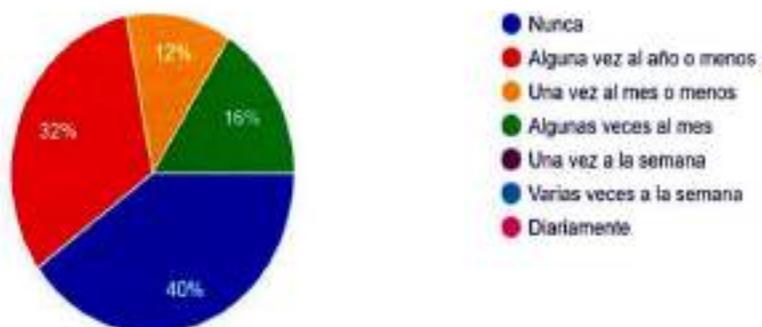
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

25 respuestas



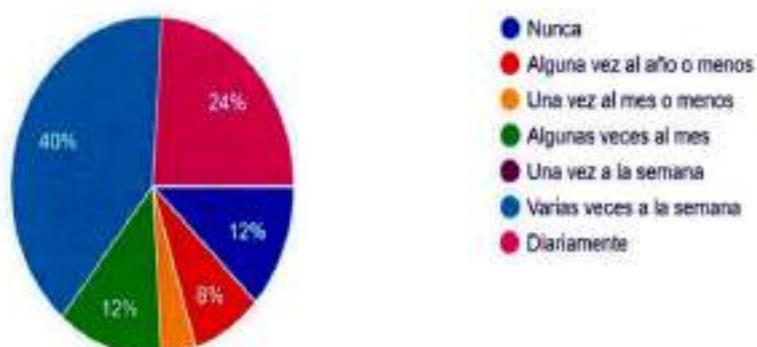
20. En el trabajo siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

25 respuestas



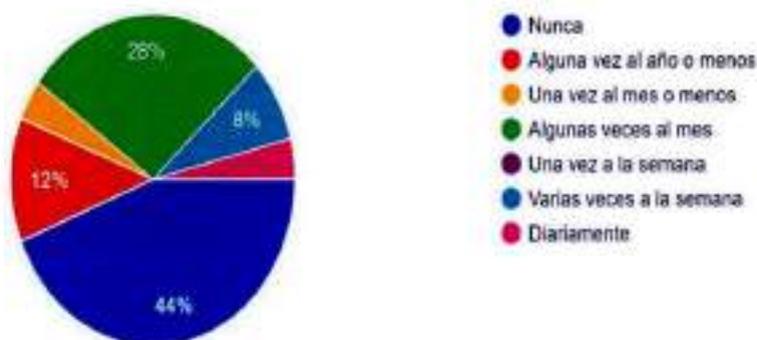
21. Siento que puedo tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.

25 respuestas

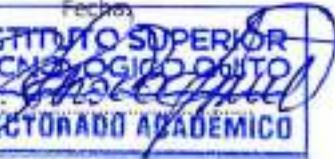


22. Siento que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.

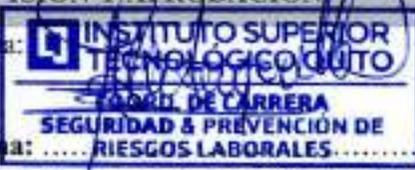
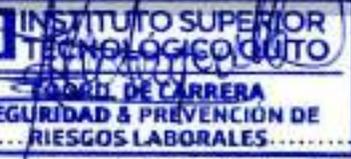
25 respuestas





<p>ELABORACIÓN</p> <p>Fecha: _____</p> <p>Firma: </p> <p>Responsable del Proyecto</p>	<p>REVISIÓN Y APROBACIÓN</p> <p>Fecha: _____</p> <p>Firma: </p> <p></p>
<p>REVISIÓN</p> <p>Fecha: _____</p> <p>Firma: </p> <p></p> <p>M.Sc. Erika Vivanco C. Coordinadora de Vinculación con la Sociedad</p>	<p>APROBACIÓN</p> <p>Fecha: _____</p> <p>Firma: </p> <p></p> <p>M.Sc. Diego Ortega G. Director Académico</p>



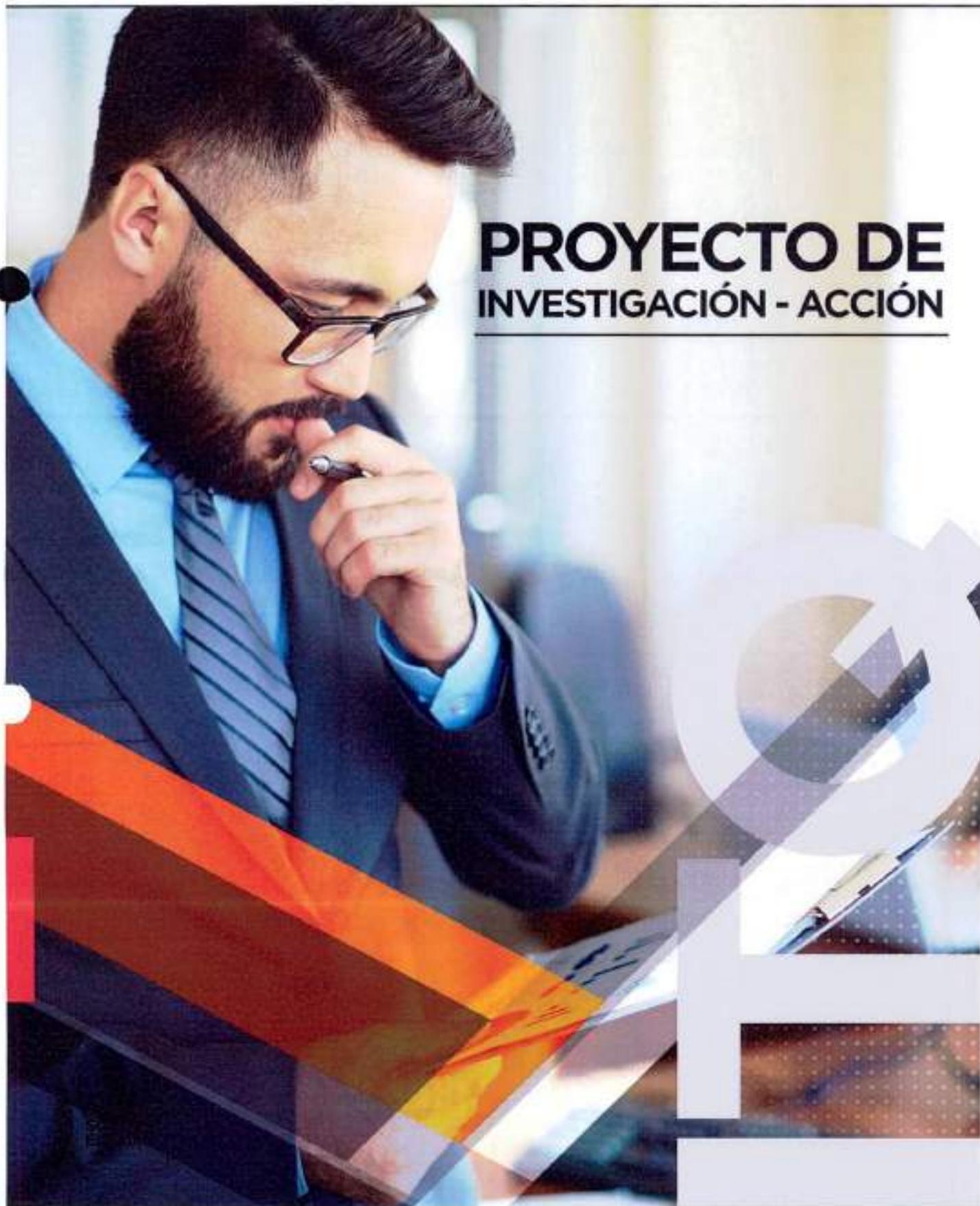
ELABORACIÓN	REVISIÓN Y APROBACIÓN
Fecha:	Fecha: 
Firma: Arleth Garrido 	Firma: 
Responsable del Proyecto	M.Sc. Iven Auquilla.
REVISIÓN	COORDINADOR DE I+D
Fecha:	APROBACIÓN
Firma: 	Fecha:
M.Sc. Erika Vivanco C.	Firma: 
Coordinadora de Vinculación con la Sociedad	M.Sc. Diego Ortega G.
	Director Académico





**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO QUITO**
Excelencia en Educación Superior

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - ACCIÓN



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - ACCIÓN

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - ACCIÓN

TÍTULO DEL PROYECTO	Mejoramiento de las Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional para los trabajadores del ITQ, "Detección y Prevención del Estrés laboral y del Síndrome de Burnout" mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI, con asistencia de la Inteligencia Artificial, en el personal docente y administrativo de tiempo completo en el Instituto Superior Tecnológico Quito.		
LÍNEAS Y SUBLÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	Salud Integral y Desarrollo Humano		
TIEMPO DE EJECUCIÓN	Seguridad y prevención de riesgos laborales		
CARRERA(S) INVOLUCRADA(S)	45 días		
CÓDIGO DEL PROYECTO	Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales.		
FECHA DE INICIO DEL PROYECTO	04/07/2024	FECHA DE FINALIZACIÓN DEL PROYECTO	15/08/2024

2. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN O INSTITUCIÓN BENEFICIARIA

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN O INSTITUCIÓN BENEFICIARIA

UBICACIÓN

PROVINCIA

CANTÓN

PARROQUIA

Pichincha

Quito

DIRECCIÓN COMPLETA

Antonio de Ulloa N28-30 y Diego de Atienza

BENEFICIARIOS DIRECTOS

Personal Docente y Administrativo

BENEFICIARIOS INDIRECTOS

Estudiantes del ITQ

3. RESPONSABLE Y PARTICIPANTES

NOMBRE	NOMBRES	CÉDULA DE IDENTIDAD	EMAIL	FORMACIÓN	ROL
Marco Flores		1721168621	marco.flores@itq.edu.ec	ITQ	Estudiante

Luis Norberto Cornejo	1312260001	luis.cornejo@itq.edu.ec	ITQ	Estudiante
Verónica Pullugando	1716687932	veronica.pullugando@itq.edu.ec	ITQ	Estudiante
Patricio Tobar	1003848460	luis.tobar@itq.edu.ec	ITQ	Estudiante

4. INTRODUCCIÓN

4.1 Introducción

Desde su aparición el Burnout se ha definido como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja autorrealización personal en el trabajo, que ocurre principalmente en profesiones cuya labor está relacionada con el servicio a las personas.

La sobrecarga laboral, cambios constantes en el contexto, en el modelo educativo y curricular, incorporación de innovaciones tecnológicas, demandas relacionadas con la mejora constante de su perfil profesional, atención directa a los estudiantes, actualización permanente entre otras son factores predominantes de riesgo para desarrollar el Síndrome de Burnout.

La satisfacción laboral es un estado emocional que incide en la competitividad y productividad de las personas, por lo que el Burnout tiene una alta capacidad de bloquear las posibilidades de desarrollo de los profesionales en su ámbito laboral afectando así a la organización y lo más importante a los alumnos.

En el contexto del Instituto Superior Tecnológico Quito, se ha observado una creciente preocupación por el bienestar del personal docente y administrativo que se traduce en diferentes actividades emprendidas por la institución para disminuir factores de riesgo asociados al tema psicosocial, por lo cual el presente proyecto se constituye en una valiosa herramienta para identificar o descartar la presencia del Burnout o su nivel de riesgo de presentarse en un corto o mediano plazo. Brindando a la Institución la posibilidad de realizar un abordaje e intervención temprana sobre datos certeros y tratados con el rigor científico que lo establece la metodología que se aplicará para la identificación correspondiente.

4.1.1 Objetivo General

Desarrollar e implementar un programa de prevención del Estrés Laboral y Burnout para los docentes y el personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito, basado en los

resultados obtenidos del cuestionario MBI de Maslach, con el fin de mantener y mejorar el bienestar y la salud laboral.

4.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar y analizar los factores personales y laborales de riesgo psicosocial que contribuyen al estrés laboral y Burnout en los docentes y el personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito.
- Diseñar estrategias y acciones específicas para la prevención del estrés laboral y Burnout, basadas en buenas prácticas y bajo enfoques de abordaje de factores personales y laborales.
- Proponer estrategias de promoción del bienestar y prevención del estrés y Burnout Laboral que contribuyan a mantener y fortalecer los niveles de bajo riesgo identificados en la Institución.

4.1.3 Alcance Temporal

Junio-agosto 2024 En el Instituto Superior Tecnológico Quito

4.1.4 Definición de Conceptos

Estrés Laboral.- Respuesta física y emocional negativa que ocurre cuando las demandas laborales superan los recursos personales, causando malestar y afectando la salud del trabajador.

Burnout.- Síndrome resultante de un estrés laboral crónico no gestionado, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una sensación de baja realización personal.

Agotamiento Emocional.- Sensación de cansancio extremo y falta de energía que resulta de la sobrecarga emocional y física en el trabajo. Es una de las dimensiones clave del síndrome de Burnout.

Ansiedad.- Estado emocional caracterizado por sentimientos de tensión, preocupación y miedo, que a menudo acompaña al estrés laboral.

Carga Laboral.- Cantidad de trabajo que se espera que realice un empleado en un periodo de tiempo determinado. La sobrecarga laboral es una de las principales causas del estrés laboral.

Maslach Burnout Inventory (MBI).- Herramienta de evaluación ampliamente utilizada para medir los niveles de Burnout en los individuos, evaluando tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

4.1.5 Importancia de la Investigación

En el contexto educativo, el bienestar de los docentes y el personal administrativo es fundamental para el funcionamiento efectivo y la calidad educativa de una institución. Sin embargo, las demandas inherentes al trabajo en instituciones educativas pueden generar altos niveles de estrés laboral y, en casos prolongados, conducir al síndrome de Burnout. El estrés laboral se define como una respuesta física y emocional perjudicial que ocurre cuando los requisitos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El Burnout, por su parte, es un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que resulta de la exposición prolongada a factores de estrés crónicos en el trabajo.

La prevención del Burnout y el estrés laboral en el ámbito educativo es fundamental para asegurar la salud y el bienestar de los docentes y el personal administrativo, lo cual, a su vez, impacta positivamente en la calidad del proceso educativo y en la satisfacción de los estudiantes. Aunque los resultados actuales obtenidos en la etapa de aplicación de la encuesta MBI en el Instituto Superior Tecnológico Quito indican un bajo nivel de riesgo, mantener esta tendencia y evitar futuros incrementos en los niveles de estrés es crucial.

La implementación de un programa de prevención permitirá no solo abordar los factores de riesgo actuales, sino también establecer estrategias sostenibles para gestionar el estrés y el Burnout a largo plazo. Esta investigación proporciona una base sólida para el desarrollo de políticas y prácticas que promuevan un ambiente de trabajo saludable y resiliente.

4.2 Planteamiento del Problema

En el Instituto Tecnológico Superior Quito hay una constante preocupación por la calidad de la educación que se imparte y una clara comprensión de la asociación que tiene el bienestar de los colaboradores con la prestación de un servicio educativo de calidad, es por ello que se en el contexto del presente proyecto se ha aplicado la encuesta MBI Maslach Burnout Inventory, con el objetivo de identificar la presencia o riesgo de Burnout Laboral en docentes y colaboradores del área administrativa. Así como el planteamiento de medidas preventivas.

Para la aplicación se utilizó la asistencia de la inteligencia artificial mediante un Chat Bot que sirvió de guía virtual para el llenado de la encuesta e interacción con los participantes en el estudio.

A pesar de que los resultados obtenidos en el cuestionario MBI de Maslach, indican un nivel bajo de riesgo en las tres dimensiones del Burnout entre los docentes y el personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito, es crucial reconocer la importancia de la prevención. La naturaleza dinámica y exigente del trabajo educativo implica que estos niveles pueden cambiar con el tiempo y bajo diferentes circunstancias. La prevención continua es esencial para asegurar que los niveles de estrés y Burnout permanezcan bajos, por lo cual, la implementación de un programa de prevención no solo responde a los resultados actuales, sino que también se adelanta a posibles incrementos futuros, asegurando un ambiente de trabajo saludable y sostenible. Este enfoque proactivo es fundamental para evitar que los factores de riesgo psicosociales afecten negativamente la salud de los empleados y, por ende, la calidad educativa y el clima laboral.

4.3 Justificación

El objetivo de la investigación radica en la identificación de nivel de riesgo y posibilidad de prevención del Estrés Laboral y Síndrome del Burnout en los docentes y personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito.

A pesar de que los niveles actuales de riesgo son bajos según los resultados del cuestionario MBI de Maslach, es indispensable mantener estos niveles bajos y prevenir condiciones que a futuro puedan afectar negativamente la salud y el bienestar del personal, así como la calidad educativa.

La realización del presente proyecto es altamente viable debido a la existencia de datos preliminares levantados en las encuestas y la disposición de la institución para implementar estrategias de mejora continua. Este estudio beneficiará directamente a los docentes y al personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Quito, asegurando un entorno de trabajo saludable y productivo.

Metodológicamente, el estudio proporciona un enfoque estructurado y basado en evidencia para la prevención del estrés laboral, utilizando herramientas validadas y estrategias probadas. A nivel personal e institucional, la investigación contribuirá a la mejora del bienestar y la satisfacción laboral, fortaleciendo la reputación del Instituto Tecnológico Superior Quito como una institución comprometida con el cuidado de su personal y la excelencia educativa.

Estrés Laboral

Definición de Estrés Laboral:

Selye Hill en blog científico señala que el estrés laboral es un síndrome o un conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente.(Selye, 1978).

Cooper, CL, Sloan, SJ y Williams, señalan en su Revista que el estrés laboral es una fuerza que conduce a que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus límites de estabilidad y produzca tensión en el individuo. (Cooper et al., 2018).

Origen del Estrés Laboral

El estrés laboral es el que se genera por causas relacionadas al trabajo, tareas, presiones, etc. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente, Sin embargo, en ocasiones también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física. (A8.15(3)1-19.pdf, s. f.). El estrés generado a causa del desarrollo de la actividad profesional de la persona que lo padece. Pero aunque el origen es el entorno laboral, sus consecuencias afectan a todos los ámbitos de la vida del trabajador. España, J. (2022). *El estrés laboral y sus efectos*.

Características del Estrés Laboral

El estrés laboral presenta diversas características que pueden afectar tanto a los trabajadores como a las organizaciones. Verónica Villalba Psicóloga dice que algunas características personales pueden predisponer a los individuos a experimentar estrés laboral, como el idealismo, la alta autoexigencia, la sensibilidad hacia las necesidades de los demás y la falta de habilidades para manejar el estrés. Estas características pueden intensificar la percepción del estrés en situaciones laborales desafiantes.(Villalba, 2016). Otras características que tiene el estrés laboral describa Maria como positivo (eustress) o negativo (distress). El estrés positivo es adaptativo y puede motivar a los empleados, mientras que el estrés negativo se convierte en un problema cuando se prolonga, afectando la salud y el bienestar del trabajador. (El estrés laboral, 2021).

Afectaciones que Produce

El estrés laboral puede generar diversas afectaciones tanto en la salud de los trabajadores como en el funcionamiento de las organizaciones. Maria indica que el estrés laboral puede provocar ansiedad, depresión y agotamiento emocional. Estos problemas pueden manifestarse en un estado de ánimo negativo y desmotivación en el trabajo.(*El estrés laboral*, 2021). Por otro lado, Esther Martínez García con conocimiento sobre seguridad laboral dice que los trabajadores estresados son más propensos a sufrir trastornos físicos, como insomnio, fatiga crónica, taquicardia y problemas digestivos. Estas condiciones pueden afectar la calidad de vida y la salud general. (*¿Cómo afecta el estrés laboral a nuestra salud?*, s. f.)

Estrategias de Afrontamiento

Hernández Mendoza Elena Maestra en Salud Pública dicen que las estrategias de afrontamiento constituyen los esfuerzos, tanto conductuales como cognitivos, que realiza el individuo para dominar, reducir o tolerar las exigencias creadas por las transacciones estresantes. Estas respuestas de afrontamiento pueden ser adaptativas, reduciendo el estrés y promoviendo estados de salud a largo plazo; o desadaptativas, en cuyo caso pueden reducir el estrés a corto plazo, pero tener consecuencias graves a largo plazo. (Elena, s. f.). Un blog del Gobierno de México recomienda algunas estrategias como: las técnicas de relajación que consiste en practicar meditación, respiración profunda, o yoga puede ayudar a reducir la tensión y mejorar la concentración.(*Estrategias de afrontamiento Solapas principales*, s. f.)

Síndrome de Burnout

Definición de Burnout

Según Cristina Maslach , el Burnout laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. Esta definición es una afirmación más amplia del modelo multidimensional que ha sido predominante en el campo del burnout. (*c_132-libre.pdf*, s. f.).

Hidalgo Murrillo tiene como definición que el síndrome de Burnout es un factor de riesgo laboral por parte de la OMS y su corriente diagnóstico por parte de médicos y profesionales de la salud mental, el Síndrome del quemado no se describe en la Clasificación internacional de enfermedades, ni en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales , ni se incluyó en la nueva versión del Manual de la Asociación Estadounidense de Psicología.(Saborio Morales & Hidalgo Murrillo, s. f.)

Características

El síndrome de Burnout tiene varias características y se manifiesta como una sensación de fatiga extrema y falta de energía. Según Javier Miravalles psicólogo, los trabajadores sienten que no pueden dar más de sí mismos, lo que se traduce en una incapacidad para afrontar las demandas laborales y una sensación de desbordamiento emocional. (*Síndrome Burnout-Gabinete de Psicología*, s. f.). Por otra parte **Julia Martins experta en gestión del trabajo** dice que el Burnout no ocurre de la noche a la mañana; es un proceso gradual que puede atravesar varias etapas, desde el entusiasmo inicial hasta la apatía y el agotamiento total. Este proceso puede incluir fases de estancamiento y frustración antes de llegar a un estado de burnout completo. (Asana, s. f.)

Formas de Identificar le Burnout

David E. Seijas-Solano detalla en su artículo que Bustamante llevó a cabo en el año 2016 un estudio en la escuela de bioanálisis, ubicada en el núcleo de ciudad de Maracay, en el Estado Aragua, analizando particularmente el Síndrome de Burnout en docentes, llegando a la conclusión que poco menos de la mitad de los casos los docentes no contaban con condiciones adecuadas de infraestructura para llevar a cabo sus labores, es decir, las condiciones de trabajo para desarrollar la función docente fueron deficientes, de igual forma lograron identificar que el 16% de los docentes bajo estudio presentaban síndrome de Burnout, habiendo un predominio de los niveles medios de las dimensiones Agotamiento emocional (53%), despersonalización (33%), y realización personal (55%). (Seijas-Solano, s. f.)

Consecuencias

Las consecuencias del síndrome de Burnout pueden ser graves y afectar tanto al individuo como a la organización en la que trabaja. Cristina Marrau de la Universidad Nacional de San Luis dice que hay dos tipos de consecuencias, que es la salud del trabajador y para la organización. Muchos trabajadores con burnout experimentan insomnio o necesidad de medicación para dormir, lo que agrava el estado de agotamiento, también el burnout puede contribuir a un ambiente laboral negativo, caracterizado por un bajo nivel de colaboración y un aumento de conflictos entre empleados. (Marrau, 2004). En el entorno laboral, el Burnout reduce la productividad, aumenta el ausentismo, y puede llevar a una alta rotación de personal, además de crear un clima laboral negativo. A nivel más amplio, estas consecuencias también pueden impactar negativamente la economía y aumentar los costos de salud.

Técnicas de Prevención y Abordaje

Mar Sevilla periodista de la universidad de Madrid y María Sanches master en información científica dicen que hay que identificar y evaluar las situaciones que generan estrés y ansiedad en los trabajadores es fundamental. Esto incluye la burocratización excesiva, la falta de tiempo para organizar tareas y la ausencia de sustituciones durante bajas laborales. Utilizar escalas como el Maslach Burnout Inventory (MBI) para detectar el desgaste profesional a tiempo. Esto permite intervenciones tempranas antes de que el síndrome se agrave. *(¿Qué es el síndrome de burnout?, 2015)*. Por otro lado, Sonia Durán de la Universidad Metropolitana proporciona acciones de rehabilitación para aquellos que ya presentan síntomas de burnout. Esto puede incluir terapia psicológica y programas de autocuidado. *(Durán et al. - 2018 - Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout .pdf, s. f.)*

6 METODOLOGÍA

Método de Investigación

El método de investigación empleado en este proyecto fue el **Cuestionario de Burnout de Maslach (MBI)**, un instrumento ampliamente validado y utilizado en la evaluación del síndrome de Burnout. El MBI aborda tres dimensiones fundamentales:

Agotamiento Emocional:

Esta dimensión mide el sentimiento de desgaste emocional, fatiga y falta de energía que los trabajadores experimentan debido a las exigencias laborales constantes. El agotamiento emocional es considerado el núcleo del síndrome de burnout, ya que refleja el impacto directo del estrés crónico en la capacidad del individuo para realizar su trabajo. Cuando el agotamiento emocional es alto, los empleados pueden sentir que no tienen nada más que ofrecer psicológica o emocionalmente a su trabajo.

- **Relevancia en el Contexto Laboral:** Según Selye Hill (1978), el estrés crónico, cuando no se maneja adecuadamente, puede llevar a un estado de agotamiento emocional severo, comprometiendo la salud y el rendimiento laboral.

Despersonalización:

Esta dimensión evalúa el grado en que los empleados desarrollan actitudes de desapego, indiferencia o cinismo hacia sus compañeros, estudiantes o el trabajo mismo. La despersonalización se manifiesta como una estrategia de defensa frente al estrés crónico, en la que el trabajador se distancia emocionalmente de su entorno laboral, viendo a los demás más como objetos que como personas.

- **Conexión Teórica:** Cooper, Sloan y Williams (2018) sugieren que la despersonalización es una respuesta a la percepción de que las demandas laborales superan los recursos disponibles para afrontarlas, lo que provoca una desconexión emocional como mecanismo de supervivencia.

Realización Personal:

Esta dimensión mide el sentido de competencia y logro en el trabajo. Una baja realización personal se asocia con sentimientos de ineficacia, baja autoestima y la percepción de que no se están alcanzando los objetivos laborales o personales. Esta falta de logro personal puede reducir la motivación y aumentar el riesgo de Burnout.

- **Perspectiva Teórica:** Cristina Maslach (s.f.) argumenta que una baja realización personal puede ser tanto una causa como una consecuencia del burnout, creando un ciclo negativo en el que el trabajador pierde la motivación para mejorar su desempeño debido a la falta de reconocimiento o resultados positivos.

Aplicación Tecnológica con IA

Se aplicó una herramienta de inteligencia artificial, **Chatbot IA**, como asistente para el levantamiento de la información. ChatBot facilitó la recopilación y análisis de los datos, proporcionando un apoyo tecnológico crucial para procesar los resultados del cuestionario MBI y generando informes automatizados que resumían las áreas críticas de intervención. Esta tecnología permitió una mayor eficiencia en el manejo de grandes volúmenes de datos y en la personalización de las estrategias de prevención para los docentes y el personal administrativo.

Construcción de Recomendaciones

Las recomendaciones fueron construidas con base en los resultados obtenidos del cuestionario MBI. Estas recomendaciones se formularon en función de los niveles de riesgo identificados en cada dimensión del burnout, siguiendo un enfoque que integra tanto la teoría como la práctica.

Para la formulación de las recomendaciones, se recurrió a autores clave utilizados en el Marco Teórico, como Maslach y Leiter, quienes han desarrollado intervenciones específicas para abordar el burnout en el contexto educativo y administrativo. Estas recomendaciones buscan no solo mitigar los efectos del estrés laboral y el burnout, sino también promover un entorno laboral más saludable y sostenible.

El abordaje propuesto en este proyecto se fundamenta en la utilidad práctica de identificar y prevenir el Burnout, así como en la aplicabilidad directa de las intervenciones sugeridas. Los objetivos principales son:

- **Reducir los Niveles de Estrés y Burnout:** A través de intervenciones focalizadas en las áreas de mayor riesgo, basadas en los resultados del MBI.
- **Promover el Bienestar Laboral:** Implementando estrategias que fomenten un entorno de trabajo saludable, motivador y que potencie la realización personal.
- **Mejorar la Salud Laboral:** A través de un enfoque preventivo que permita anticipar y reducir las incidencias de burnout y sus efectos negativos.

Este enfoque metodológico asegura que las intervenciones no sólo respondan a las necesidades inmediatas del personal docente y administrativo, sino que también contribuyan a un cambio organizacional sostenido en el tiempo.

7 PRESUPUESTO

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO ESTIMADO
2 horas	Automatización de cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI en formato digital	\$60 USD
6 horas	Automatización y desarrollo del asistente virtual con IA	\$ 180 USD
	TOTAL	\$ 240 USD

8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tarea	Fecha inicio	Fecha final	Días	Semana1	Semana2	Semana3	Semana4
Preparación de materiales, coordinación de equipos automatización del Instrumento MBI para identificación del Síndrome de Burnout y desarrollo del asistente de Inteligencia Artificial tipo Chat Bot para asistencia a los participantes.	03-jun-2024	09-jun-2024	7 días				
Aplicación del instrumento a los participantes del estudio.	03-jun-2024	31-jul-2024	58 días				
Tabulación y análisis de los resultados	01-ago-2024	6-ago-2024	6 días				
Elaboración del informe de resultados y recomendaciones.	7-ago-2024	12-ago-2024	6 días				
Socialización de los resultados obtenidos en el estudio y presentación de recomendaciones y del plan de acción.	13-ago-2024	13-ago-2024	1 día				

9 RESULTADOS Y ANÁLISIS (INFORME DE RESULTADOS Y HALLAZGOS)

En el presente estudio, se aplicó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a los docentes y al personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito. Los resultados obtenidos en las tres dimensiones evaluadas fueron los siguientes:

DIMENSIÓN	PUNTAJE	EQUIVALENCIA
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	11	BAJO
DESPERSONALIZACIÓN	3	BAJO
REALIZACIÓN PERSONAL	37	MEDIO

Agotamiento Emocional:

Los resultados muestran un puntaje de 11, lo que corresponde a un nivel bajo de agotamiento emocional entre los encuestados. Este resultado sugiere que la mayoría del personal no experimenta un desgaste emocional significativo en su trabajo diario, lo cual es un indicativo positivo en cuanto al manejo del estrés laboral. Un bajo nivel de agotamiento emocional es un factor favorable, ya que este aspecto está directamente relacionado con el bienestar emocional y psicológico de los empleados.

Despersonalización:

En cuanto a la despersonalización, se obtuvo un puntaje de 3, lo cual también indica un nivel bajo. Esto implica que los encuestados no suelen tener actitudes de desapego o indiferencia hacia sus funciones o hacia las personas con las que trabajan. Un bajo nivel de despersonalización es crucial para mantener relaciones laborales saludables y una actitud positiva hacia el trabajo y los compañeros.

Realización Personal:

Finalmente, en la dimensión de realización personal, el puntaje fue de 37, lo que equivale a un nivel medio. Este resultado sugiere que, aunque los encuestados sienten un grado razonable de competencia y éxito en su trabajo, hay margen para mejorar este aspecto. La realización personal es fundamental para la satisfacción laboral, y un nivel medio indica que, aunque no hay un problema significativo, podrían implementarse estrategias para aumentar este sentimiento de logro personal entre los empleados.

CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

Se concluye que, con los datos obtenidos del Cuestionario MBI de Maslach, el personal docente y administrativo del Instituto Superior Tecnológico no presenta indicadores críticos de estrés laboral o Burnout, manteniendo niveles bajos en las dimensiones de Agotamiento Emocional y Despersonalización, y un nivel medio en Realización Personal. Sin embargo, para garantizar que estos niveles se mantengan o incluso mejoren, es esencial implementar estrategias preventivas. A continuación, se proponen tres estrategias enfocadas en abordar factores psicológicos, mejorar habilidades y competencias, y alinear expectativas y metas personales, con el fin de prevenir el desarrollo futuro de estrés laboral.

Factores Psicológicos

Programa de Apoyo Psicológico y Coaching Emocional

Se recomienda implementar un programa continuo de apoyo psicológico y coaching emocional dirigido a docentes y personal administrativo. Este programa podrá incluir sesiones de terapia individual, talleres grupales sobre manejo del estrés, técnicas de relajación, mindfulness, y la promoción de una cultura de bienestar emocional en el lugar de trabajo.

Los factores psicológicos, como la ansiedad, el estrés y la carga emocional, son determinantes clave en la aparición del Burnout. Esta estrategia que se plantea sobre la creación de un programa de apoyo psicológico ayudará a los empleados a manejar de manera efectiva las emociones negativas que puedan surgir en su entorno laboral. El coaching emocional, por otro lado, permitirá a los empleados desarrollar resiliencia, mejorar su inteligencia emocional y aprender a gestionar mejor las situaciones estresantes. Esto es fundamental para mantener el nivel de agotamiento emocional bajo, ya que proporciona herramientas concretas para reducir el desgaste emocional y fomentar un ambiente de trabajo más saludable y positivo.

Habilidades y Competencias

Programa de Desarrollo Profesional y Capacitación Continua

Para desarrollar habilidades y mejorar la competencia de los docentes y personal administrativo podemos aplicar la estrategia de la creación de un programa de desarrollo profesional que incluya capacitaciones periódicas, talleres de actualización, y oportunidades de aprendizaje continuo para docentes y personal administrativo. Este programa debe enfocarse en mejorar las habilidades pedagógicas, técnicas, y de gestión, así como en la adquisición de nuevas competencias que sean relevantes para sus roles.

Mejorar las habilidades y competencias de los empleados no solo aumenta su confianza en su capacidad para realizar su trabajo, sino que también contribuye a una mayor realización personal. Cuando los empleados sienten que están aprendiendo y creciendo en sus roles, experimentan un mayor sentido de logro y satisfacción laboral. Este sentimiento de competencia puede contrarrestar los efectos negativos del estrés y prevenir el Burnout al proporcionar una fuente constante de motivación y autoeficacia. Además, el aprendizaje continuo permite a los empleados adaptarse mejor a los cambios en el entorno laboral, lo que reduce la inseguridad y el estrés asociados con la obsolescencia de habilidades.

Alinear Expectativas y Metas Personales

Diseño de Planes de Carrera Personalizados y Evaluaciones Periódicas

Desarrollar planes de carrera personalizados para cada empleado, que incluya metas claras y alcanzables, alineadas con sus expectativas personales y profesionales. Estos planes deben ser revisados periódicamente, en conjunto con evaluaciones de desempeño, para ajustar las metas según el progreso del empleado y los cambios en el entorno laboral.

Las expectativas y metas personales influyen directamente en la realización personal y en la satisfacción laboral general. Cuando las expectativas no se alinean con la realidad del entorno laboral, o cuando las metas personales no son claras, los empleados pueden experimentar frustración y desmotivación, lo que aumenta el riesgo de burnout. Al establecer planes de carrera personalizados, el instituto puede ayudar a los empleados a identificar y perseguir objetivos que sean significativos para ellos, lo que, a su vez, fortalece su compromiso y sentido de propósito en el trabajo. Las evaluaciones periódicas permiten ajustar estos planes en función de las circunstancias cambiantes, asegurando que los empleados sigan sintiendo que sus esfuerzos son valiosos y conducen a un progreso tangible.

Estas tres estrategias están diseñadas para abordar los diferentes aspectos que pueden influir en el bienestar de los trabajadores del Instituto Tecnológico Superior Quito, manteniendo bajos los niveles de agotamiento emocional y despersonalización, al tiempo que se promueve una mayor realización personal. Si se logra implementar de manera efectiva contribuirá a un ambiente de trabajo más saludable, motivador y productivo.

11 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A8.15(3)1-19.pdf. (s. f.). Recuperado 8 de agosto de 2024, de

<http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15%283%291-19.pdf>

Asana. (s. f.). *Síndrome de burnout: Cómo identificarlo y prevenirlo [2024]* • Asana. Asana. Recuperado 8 de agosto de 2024, de <https://asana.com/es/resources/what-is-burnout>

¿Cómo afecta el estrés laboral a nuestra salud? (s. f.). Recuperado 8 de agosto de 2024, de

<https://www.prolaboral.com/es/blog/como-afecta-el-estres-laboral-a-nuestra-salud.html>

Cooper, C. L., Sloan, S., & Williams, S. (2018). *Occupational Stress Indicator* [Dataset].

<https://doi.org/10.1037/t12433-000>

C_t32-libre.pdf. (s. f.). Recuperado 8 de agosto de 2024, de

https://d1wqxts1xzle7.cloudfront.net/30163758/c_t32-libre.pdf?1390879102=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEfectos_de_los_Conflictos_Interpersonales.pdf&Expires=1723174074&Signature=MBGu90o4y5vHFN14L0JdOPykpwDY8cCwP80h96KOvFrG6ybvDatQ32vTg51OgbSuvhHikVVY0hNhnRUHqIx0mo-dVnKem7oUeyIDZq14XNNEkeYTFN9k24kdFnaG3RO9LG9bRtZVoBBmo4H2gB-Bnsf3TsSdxRa-HJGN1gnajBXpKhQgDgJ4GUmhPUx-RAoUmoKu5OMbxenQbdX3ShBqwRsVjJzFlkAtPCBlygekkIFMdHrJPYwe7md-MGOzYTpyn-6xAsOmz12Y4ZNmOJIPEz-aY~vaSlpNRayyLcwtl-B1hsgrtegUHOJbtMUzUwSj4ug9aBs5YIPww0OqZSUoQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA#page=21

Durán et al. - 2018—*Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout* .pdf. (s. f.).

El estrés laboral: Definición, causas y consecuencias para la salud. (2021, diciembre 9).

<https://neuronup.com/psicologia/el-estres-laboral-definicion-causas-y-consecuencias-para-la-salud/>

Elena, H.-M. (s. f.). *Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras*.

España, E. (2022, febrero 21). *Estrés Laboral: Causas, Síntomas y Prevención* | Blog Edenred.

Edenred. <https://www.edenred.es/blog/estres-laboral-causas-sintomas-prevencion/>

Estrategias de afrontamiento Solapas principales. (s. f.). Recuperado 8 de agosto de 2024, de

<https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral/estrategias-afrontamiento>

Estrés laboral.pdf. (s. f.). Recuperado 8 de agosto de 2024, de

<https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Marrau, C. (2004). *El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente*.

Osorio, J. E., Cárdenas Niño, L., Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (s. f.). *Estrés laboral: Estudio de revisión*. Recuperado 8 de agosto de 2024, de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982017000100081&script=sci_arttext

¿Qué es el síndrome de burnout? (2015, octubre 2). CuidatePlus.

<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-burnout.html>

Saborio Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (s. f.). *Síndrome de Burnout*. Recuperado 8 de agosto de

2024, de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext

Seijas-Solano, D. E. (s. f.). *SciELO - Salud Pública—Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis*.

Recuperado 8 de agosto de 2024, de

<https://www.scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/102-108/es/>

Selye, H. (1978). *The stress of life*, Rev. Ed (pp. xxvii, 515). McGraw Hill.

Síndrome Burnout-Gabinete de Psicología. (s. f.). Recuperado 8 de agosto de 2024, de

<http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Caracteristicas.html>

Villalba, V. (2016, diciembre 9). *GeoEtiquetas (World)* [Personal Website]. Psicóloga Marbella Verónica

Villalba; Veronica Villalba. <https://veronicavillalba.com/caracteristicas-del-estres-laboral/>

12 ANEXOS (INFORME)



ELABORACIÓN

Fecha: 12-Agosto-2024

Firma: *Marco Flores*

Responsable del Proyecto

REVISIÓN

Firma: *Erika Vivanco*

M.Sc. Erika Vivanco C.

Coordinadora de Vinculación con la Sociedad

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Fecha: *12/08/2024*

Firma: *Diego Ortega*

Coordinador de I+D

APROBACIÓN

Fecha: *12/08/2024*

Firma: *Diego Ortega*

VICERECTORADO ACADÉMICO

M.Sc. Diego Ortega G.

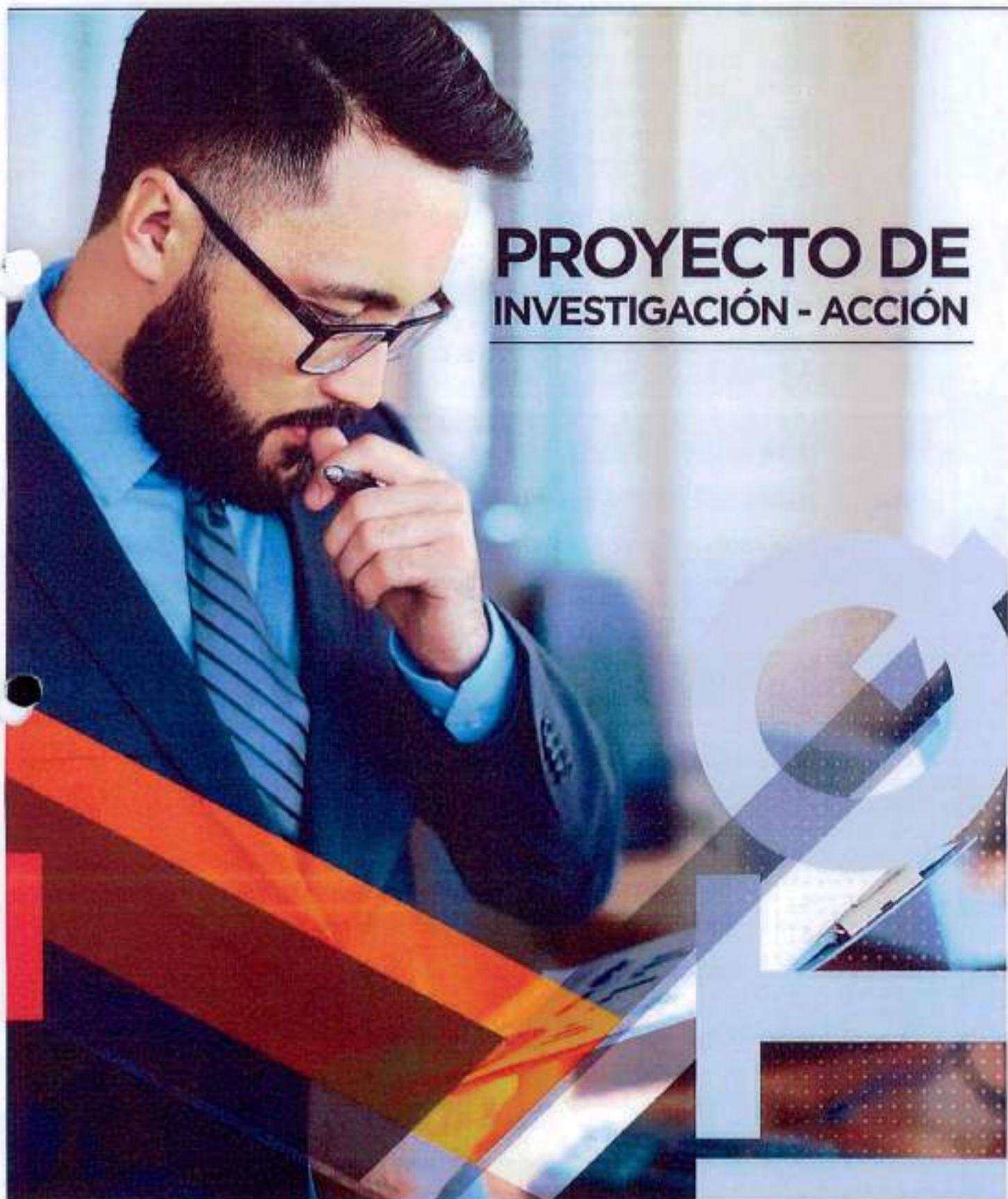
Director Académico



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO QUITO**

Excelencia en Educación Superior

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - ACCIÓN



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - ACCIÓN

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - ACCIÓN

TÍTULO DEL PROYECTO	Detección del Síndrome de Burnout mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI, con asistencia de la Inteligencia Artificial, en el personal docente y administrativo de tiempo completo en el Instituto Superior Tecnológico Quito.		
LÍNEAS Y SUBLÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	Salud Integral y Desarrollo Humano Seguridad y prevención de riesgos laborales		
TIEMPO DE EJECUCIÓN	45 días		
CARRERA(S) INVOLUCRADA(S)	Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales		
CÓDIGO DEL PROYECTO			
FECHA DE INICIO DEL PROYECTO	04/07/2024	FECHA DE FINALIZACIÓN DEL PROYECTO	15/08/2024

2. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN O INSTITUCIÓN BENEFICIARIA

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN O INSTITUCIÓN BENEFICIARIA

PROVINCIA	UBICACIÓN CANTÓN	PARROQUIA
Pichincha	Quito	
DIRECCIÓN COMPLETA		
Antonio de Ulloa N28-30 y Diego de Atienza		
BENEFICIARIOS DIRECTOS		
Personal Docente y Administrativo		
BENEFICIARIOS INDIRECTOS		
Estudiantes del ITQ		

3. RESPONSABLES Y PARTICIPANTES

NOMBRE	NOMBRES	CÉDULA DE IDENTIDAD	EMAIL	FORMACIÓN	ROL
	ALEX FABIAN VILLACRÉS GÓMEZ	0202195558	alex.villacres@itq.edu.ec	Estudiante ITQ	Estudiante líder
	JOSÉ FERNANDO YUMI YÉPEZ	0603269960	jose.yumi@itq.edu.ec	Estudiante ITQ	Encuestador
	MARIELA YOLANDA VILLARES VEGA	2100725056	mariela.villares@itq.edu.ec	Estudiante ITQ	Encuestador
	FLAVIO BOLÍVAR SÁNCHEZ VINOCUNGA	0503951717	flavio.sanchez@itq.edu.ec	Estudiante ITQ	Encuestador
	HENRY RAFAEL RUIZ ZUÑIGA	1722973391	henry.ruiz@itq.edu.ec	Estudiante ITQ	Encuestador



4. INTRODUCCIÓN

4.1 Introducción

Desde su aparición el Burnout se ha definido como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja autorrealización personal en el trabajo, que ocurre principalmente en profesiones cuya labor está relacionada con el servicio a las personas.

La sobrecarga laboral, cambios constantes en el contexto, en el modelo educativo y curricular, incorporación de innovaciones tecnológicas, demandas relacionadas con la mejora constante de su perfil profesional, atención directa a los estudiantes, actualización permanente entre otras son factores predominantes de riesgo para desarrollar el Síndrome de Burnout.

La satisfacción laboral es un estado emocional que incide en la competitividad y productividad de las personas, por lo que el Burnout tiene una alta capacidad de bloquear las posibilidades de desarrollo de los profesionales en su ámbito laboral afectando así a la organización y lo más importante a los alumnos.

En el contexto del Instituto Superior Tecnológico Quito, se ha observado una creciente preocupación por el bienestar del personal docente y administrativo que se traduce en diferentes actividades emprendidas por la institución para disminuir factores de riesgo asociados al tema psicosocial, por lo cual el presente proyecto se constituye en una valiosa herramienta para identificar o descartar la presencia del Burnout o su nivel de riesgo de presentarse en un corto o mediano plazo. Brindando a la Institución la posibilidad de realizar un abordaje e intervención temprana sobre datos certeros y tratado con el rigor científico que lo establece la metodología que se aplicará para la identificación correspondiente.

4.1.1 Objetivo general

Desarrollar e implementar un programa de prevención del Estrés Laboral y Burnout para los docentes y el personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito, basado en los resultados obtenidos del cuestionario MBI de Maslach, con el fin de mantener y mejorar el bienestar y la salud laboral.

4.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar y analizar los factores personales y laborales de riesgo psicosocial que contribuyen al estrés laboral y Burnout en los docentes y el personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito.



- Diseñar estrategias y acciones específicas para la prevención del Estrés laboral y Burnout, basadas en buenas prácticas y bajo enfoques de abordaje de factores personales y laborales.
- Proponer estrategias de promoción del bienestar y prevención del Estrés y Burnout Laboral que contribuyan a mantener y fortalecer los niveles de bajo riesgo identificados en la Institución.

4.1.3 Alcance temporal

Junio-agosto 2024 En el Instituto Superior Tecnológico Quito

4.1.4 Definición de conceptos

Definición de estrés laboral

El empleado se ve rodeado de un conjunto de riesgos que, si no se conocen o no han sido evaluados o estudiados, pueden provocar problemas en la salud, proporcionados por accidentes en el lugar de trabajo, una enfermedad general de las condiciones del lugar de trabajo o una enfermedad profesional.

Según el (OIT, 2016, pág. 2) "estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias."

Siendo necesario definir como factor riesgo laboral en el área de la docencia superior para lo que el (INSST, 2004, pág. 7) "El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés.

Definición y caracterización de Burnout

Según la NTP 705 del (INSST, 2005, pág. 1), el burnout es un "síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una reducción en la realización personal, que resulta de una exposición prolongada a situaciones estresantes en el trabajo" para determinar su diferencia de otros riesgos psicosociales debemos identificar característica que diferencia a otras teorías sobre riesgos psicosociales según la NTP 732 del (INSST, 2006, pág. 1) el burnout es considerado la consecuencia de una situación prolongada de desajuste entre las demandas y los recursos laborales. Además, el burnout implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo y el estrés no necesariamente"

Psicosomático

El término "psicosomático" se refiere a un trastorno psicológico que genera un efecto físico, provocando alguna consecuencia en el organismo. Este tipo de afección se origina en la psiquis y luego ejerce una cierta influencia en el cuerpo.



4.1.5 Importancia de la investigación

En el contexto educativo, el bienestar de los docentes y el personal administrativo es fundamental para el funcionamiento efectivo y la calidad educativa de una institución. Sin embargo, las demandas inherentes al trabajo en instituciones educativas pueden generar altos niveles de estrés laboral y, en casos prolongados, conducir al síndrome de Burnout. El estrés laboral se define como una respuesta física y emocional perjudicial que ocurre cuando los requisitos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El Burnout, por su parte, es un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que resulta de la exposición prolongada a factores de estrés crónicos en el trabajo.

La prevención del Burnout y el estrés laboral en el ámbito educativo es fundamental para asegurar la salud y el bienestar de los docentes y el personal administrativo, lo cual, a su vez, impacta positivamente en la calidad del proceso educativo y en la satisfacción de los estudiantes. Aunque los resultados actuales obtenidos en la etapa de aplicación de la encuesta MBI en el Instituto Superior Tecnológico Quito indican un bajo nivel de riesgo, mantener esta tendencia y evitar futuros incrementos en los niveles de estrés es crucial.

La implementación de un programa de prevención permitirá no solo abordar los factores de riesgo actuales, sino también establecer estrategias sostenibles para gestionar el estrés y el Burnout a largo plazo. Esta investigación proporciona una base sólida para el desarrollo de políticas y prácticas que promuevan un ambiente de trabajo saludable y resiliente.

4.2 Planteamiento del problema

En el Instituto Tecnológico Superior Quito hay una constante preocupación por la calidad de la educación que se imparte y una clara comprensión de la asociación que tiene el bienestar de los colaboradores con la prestación de un servicio educativo de calidad, es por ello que se en el contexto del presente proyecto se le aplicado la encuesta MBI Maslach Burnout Inventory, con el objetivo de identificar la presencia o riesgo de Burnout Laboral en docentes y colaboradores del área administrativa. Así como el planteamiento de medidas preventivas.

Para la aplicación se utilizó la asistencia de la inteligencia artificial mediante un Chat Bot que sirvió de guía virtual para el llenado de la encuesta e interacción con los participantes en el estudio.

A pesar de que los resultados obtenidos en el cuestionario MBI de Maslach, indican un nivel bajo de riesgo en las tres dimensiones del Burnout entre los docentes y el personal administrativo del Instituto Superior



Tecnológico Quito, es crucial reconocer la importancia de la prevención. La naturaleza dinámica y exigente del trabajo educativo implica que estos niveles pueden cambiar con el tiempo y bajo diferentes circunstancias. La prevención continua es esencial para asegurar que los niveles de estrés y Burnout permanezcan bajos, por lo cual, la implementación de un programa de prevención no solo responde a los resultados actuales, sino que también se adelanta a posibles incrementos futuros, asegurando un ambiente de trabajo saludable y sostenible. Este enfoque proactivo es fundamental para evitar que los factores de riesgo psicosociales afecten negativamente la salud de los empleados y, por ende, la calidad educativa y el clima laboral.

4.3 Justificación

El objetivo de la investigación radica en la identificación de nivel de riesgo y posibilidad de prevención del Estrés Laboral y Síndrome del Burnout en los docentes y personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito.

A pesar de que los niveles actuales de riesgo son bajos según los resultados del cuestionario MBI de Maslach, es indispensable mantener estos niveles bajos y prevenir condiciones que en el futuro puedan afectar negativamente la salud y el bienestar del personal, así como la calidad educativa.

La realización del presente proyecto es altamente viable debido a la existencia de datos preliminares levantados en las encuestas y la disposición de la institución para implementar estrategias de mejora continua. Este estudio beneficiará directamente a los docentes y al personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Quito, asegurando un entorno de trabajo saludable y productivo.

Metodológicamente, el estudio proporciona un enfoque estructurado y basado en evidencia para la prevención del estrés laboral, utilizando herramientas validadas y estrategias probadas. A nivel personal e institucional, la investigación contribuirá a la mejora del bienestar y la satisfacción laboral, fortaleciendo la reputación del Instituto Tecnológico Superior Quito como una institución comprometida con el cuidado de su personal y la excelencia educativa.



El trabajo a desarrollar para la Detección del Síndrome de Burnout mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI, el cual tiene como soporte el cual tiene como soporte las investigaciones realizadas, con la finalidad que los temas mencionados ayuden a dar soluciones, y aporten de manera positiva al personal docente y administrativo de tiempo completo en el Instituto Superior Tecnológico Quito.

5.1. Estrés Laboral

Origen del Estrés Laboral

El origen del estrés laboral está vinculado a factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de control sobre las tareas, y el apoyo insuficiente de los superiores (García, 2019). De acuerdo con (OMS, 2018, pág. 12), estas condiciones pueden llevar a "una serie de problemas de salud física y mental".

Características del Estrés laboral

El estrés laboral es una respuesta física y emocional adversa que ocurre cuando las demandas laborales no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Este tipo de estrés es un fenómeno complejo con múltiples características, que según la (INSST, 2004)son la siguientes:

- Características psicológicas.
- Relaciones interpersonales.
- Tipo de conducta.
- Riesgo.

Afectaciones que produce

El estrés laboral puede producir varias afectaciones, incluyendo problemas de salud física y mental, reducción en el desempeño laboral y efectos negativos en las relaciones sociales, el (INSST, 2018, pág. 13). Además de esta esta breve lista aportada por (OIT, 2016, pág. 7)

- Afectaciones en la Salud Física: Problemas como enfermedades cardiovasculares, hipertensión, trastornos gastrointestinales y alteraciones en el sueño.
- Afectaciones en la Salud Mental: Incluye ansiedad, depresión, agotamiento emocional y disminución del bienestar general.

- **Impacto en el Desempeño Laboral:** Reducción de la productividad, aumento del ausentismo y mayor probabilidad de cometer errores.
- **Consecuencias Sociales:** Afecta las relaciones interpersonales, tanto en el entorno laboral como en la vida personal, provocando conflictos y aislamiento.

Estrategias de afrontamiento

Las estrategias para afrontar según él (OIT, 2016, pág. 9), las estrategias para enfrentar el estrés laboral incluyen "mejorar la organización del trabajo, desarrollar un entorno de apoyo, promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y proporcionar intervenciones de salud mental y capacitación en habilidades de afrontamiento" además de aportar (INSST, 2004, pág. 6), presenta las siguientes estrategias para gestionar el estrés en el entorno laboral:

- **Organización y Planificación del Trabajo.**
- **Participación en la Toma de Decisiones:**
- **Capacitación y Formación.**
- **Fomento del Apoyo Social.**
- **Mejora del Entorno Laboral.**
- **Promoción del Equilibrio Trabajo-Vida Personal.**

5.2 Burnout

Formas de identificar le Burnout

Según la NTP 732 (INSST, 2006, pág. 2), "la evaluación de los factores psicosociales debe centrarse en aspectos como la carga de trabajo, el control sobre las tareas, y el apoyo social disponible en el entorno laboral"

Para edificar el burnout debemos utilizar estos parámetros diferenciados por NTP 705 (INSST, 2005, pág. 2):

- **Psicosomáticos:** cansancio hasta el agotamiento y malestar general (que, a su vez, median en deterioro de la calidad de vida), fatiga crónica y alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (cardiorrespiratorio, digestivo, reproductor, nervioso, reproductivo, etc.) con síntomas como dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, crisis de asma, etc.
- **Conductuales:** conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, desarrollo de conductas de exceso como abuso barbitúrico, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco,



Según la literatura investigada, se recomienda considerar implementar programas que incluyan técnicas de manejo de estrés, entrenamiento de habilidades de afrontamiento, acompañada de actividades de relajación. Así como la aplicación de estrategias organizacionales les queda ayuden a mejorar las condiciones de trabajo promoviendo un ambiente laboral saludable.

Estrategias

Agotamiento Emocional

- Gestión del tiempo:
- Establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal.
- Priorizar tareas y delegar cuando sea posible.

Cuidados personales:

- Dormir lo suficiente.
- Realizar ejercicio físico regularmente.
- Mantener una dieta equilibrada.
- Practicar técnicas de relajación como la respiración profunda, meditación o yoga.
- **Apoyo social:**
 - Cultivar relaciones sociales saludables.
 - Unirse a grupos de apoyo o actividades recreativas.
 - Hablar con amigos, familiares o un terapeuta sobre lo que se siente.

Despersonalización

Reconectar con los valores:

- Recordar por qué se eligió la profesión y cuáles son los valores que la motivan.
- Enfocarse en las relaciones humanas positivas en el trabajo.

Empatía:

- Ponerse en el lugar de los demás.
- Mostrar interés genuino por las personas.

Desarrollo profesional:

- Buscar oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional.
- Participar en programas de capacitación.
- Adquirir nuevas habilidades.

Baja Realización Personal

Establecer metas realistas:

- Definir objetivos claros y alcanzables.



sí. Esto es un indicador positivo, ya que la baja despersonalización generalmente está asociada con una mayor empatía, compromiso y satisfacción en el trabajo.

Hallazgos:

- Los empleados no parecen estar emocionalmente desconectados de su entorno laboral.
- La baja despersonalización sugiere un clima laboral saludable, con interacciones interpersonales positivas.

3. Dimensión: Realización Personal

- **Puntuación Promedio:** 37.2
- **Equivalencia:** Medio

Interpretación: La puntuación promedio de 37.2 en la dimensión de Realización Personal indica que los participantes tienen una percepción moderada de éxito y competencia en su trabajo. Esto puede sugerir que, si bien los empleados no se sienten completamente realizados en su rol, tampoco experimentan una falta total de logro o motivación. Este nivel medio podría ser un área de mejora, ya que una mayor realización personal está asociada con una mayor satisfacción laboral y motivación intrínseca.

- Existe una percepción moderada de logro y competencia entre los empleados.
- posible que algunos empleados sientan que podrían ser más efectivos o que podrían recibir más reconocimiento por su trabajo.

Los resultados obtenidos del cuestionario MBI indican que los empleados en general presentan bajos niveles de Burnout en las dimensiones de Agotamiento Emocional y Despersonalización, lo que sugiere un ambiente laboral relativamente saludable en términos de estrés emocional y relaciones interpersonales. Sin embargo, la dimensión de Realización Personal, con una puntuación media, sugiere que hay espacio para mejorar en términos de satisfacción laboral y percepción de éxito entre los empleados.

10 ACCIONES Y CONCLUSIONES

10.1 Recomendaciones

Se recomienda la revisión de la Dimensión de Realización personal, ya que, por los resultados obtenidos, se presenta una oportunidad de mejora en cuanto a satisfacción laboral y percepción de éxito, contribuyendo de esta manera a mantener un ambiente laboral sano, en donde los colaboradores del ITQ tengan la oportunidad de crecer y ser reconocidos por sus capacidades y habilidades.



Para abordar medidas de prevención esta la guía NTP 705 del (INSST, 2005, pág. 3):

Las medidas para prevenir el burnout se pueden encuadrar en tres niveles distintos de actuación. Es una clasificación orientativa, tomando como punto de referencia dónde se deben centrar las actuaciones. En un caso implementando acciones de corte fundamentalmente "organizativas", en otro fomentando o regulando las "interacciones" que se producen en la empresa entre los individuos, y finalmente se categorizan aquellas acciones que están focalizadas en el trabajador, las "individuales". No obstante, todas las acciones preventivas que se exponen deben ser implementadas desde y por la organización.

Nivel organizativo

- Realizar la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, modificando aquellas condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición del SQT.
- Establecer programas de acogida que integren un trabajo de ajuste entre los objetivos de la organización y los percibidos por el individuo.
- Establecer mecanismos de feedback o retroinformación del resultado del trabajo.
- Promover el trabajo en equipo.
- Disponer de oportunidad para la formación continua y desarrollo del trabajo.
- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.
- Disponer del análisis y la definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflictos de roles.
- Establecer objetivos claros para los profesionales.
- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Definición de competencias y responsabilidades.
- Es esencial conseguir un diseño óptimo de las funciones y responsabilidades propias de la actividad laboral para reducir el estrés de la misma, por ejemplo, a través de formación dirigida a mejorar los recursos instrumentales en su trabajo, así como a aumentar la competencia psicosocial del profesional.
- Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo, adecuarla. Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización.
- Fomentar la colaboración y no la competitividad en la organización.
- Fomentar la flexibilidad horaria.
- Favorecer y establecer planes de promoción transparentes e informar de los mismos.
- Crear, si no se puede eliminar el foco del riesgo, grupos de soporte para proteger de la ansiedad y la angustia.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Se puede establecer asistencia, por parte de personal especializado. También informar al personal de los servicios que ofertan las instituciones.



alcohol, etc.), cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas hiperactivas y agresivas.

- Emocionales: predomina el agotamiento emocional, síntomas disfóricos, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimiento de soledad, sentimiento de alienación, sentimientos de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baja realización personal, sentimientos depresivos.
- Actitudinales: actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones.
- Sociales y de relaciones interpersonales: actitudes negativas hacia la vida en general, disminuye la calidad de vida personal, aumento de los problemas de pareja, familiares y en la red social extralaboral del sujeto (debido a que las interacciones son hostiles, la comunicación es deficiente, no se verbaliza, se tiende al aislamiento, etc.).

Consecuencias

Dentro de las consecuencias nos muestra NTP 732 del (INSST, 2006, pág. 1) "burnout entendiendo que afecta, por una lado a un nivel personal (agotamiento: sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional) por otro lado, a un nivel social (cinismo: actitud distante ante el trabajo, las personas objeto del mismo así como los compañeros/as de trabajo) y finalmente, a nivel profesional (ineficacia profesional: sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo)." Abordando otra guía práctica podemos tener datos específicos según la NTP 705 del (INSST, 2005, pág. 2)son:

- Problemas de salud (fisiológico y psicológico).
- Suicidio
- Separación/divorcio
- Absentismo
- Rotación no deseada
- Sabotajes
- Abandono de empresa
- Etc.

Técnicas de prevención y abordaje



- Facilitar a los trabajadores de los recursos adecuados para conseguir los objetivos de trabajo.

Nivel interpersonal

- Es preciso fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento. Formarles en estrategias de colaboración y cooperación grupal.
- Promover y planificar el apoyo social en el trabajo.
- Se recomienda realizar grupos de apoyo para discutir la relación con el trabajo por parte de los profesionales.
- Dirigir bien y con un estilo adecuado. Formar a los gestores en ello. Entrenamiento en habilidades sociales.
- Es preciso establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo.
- Consolidar la dinámica grupal para aumentar el control del trabajador sobre las demandas psicológicas del trabajo.
- Establecer trabajos de supervisión profesional (en grupo) a los trabajadores. Nivel individual Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo.
- Es importante tener en cuenta la diversificación de las tareas y la rotación en las mismas.
- Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje.
- Mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes. Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas.
- Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario. Implementar cambios de ambiente de trabajo, rotaciones.
- Entrenamiento en el manejo de la distancia emocional con el usuario, manteniendo un equilibrio entre la sobre implicación y la indiferencia.
- Establecer programas de supervisión profesional individual.
- Aumentar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación.
- Trabajar el feedback, reconociendo adecuadamente las actividades finalizadas.
- Entrenamiento a fin de conseguir un ajuste individuo opuesto de trabajo

Complementariamente, como elementos útiles para proteger y promover un mayor control del trabajador, es interesante el uso de algunas técnicas:

- Trabajar desde las técnicas de reestructuración cognitiva (con el fin de modificar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales).
- Se trata de volver a evaluar y reestructurar las situaciones problemáticas para que dejen de serlo.



- Adiestrar en técnicas de autorregulación o control (que neutralicen o eliminen las consecuencias del síndrome): de gestión del tiempo, de delegación, de desarrollo de habilidades sociales, de asertividad, de entrenamiento en solución de problemas, etc., que mantengan la motivación y el sentido del desempeño del puesto en el trabajo.
- Aprender técnicas de relajación, yoga y otras, para que la persona esté en mejores condiciones de afrontamiento.

6 METODOLOGÍA

Esta fue una encuesta descriptiva y transversal del personal docente que trabaja en el ITQ y que había completado el test Maslach Burnout Inventory (MBI). Para la recopilación de los datos se utilizó Microsoft Excel y Word 2013. Las técnicas de análisis fueron frecuentes y los resultados se expresaron en tablas estadísticas con base en los resultados obtenidos de los test aplicados.

La revisión de documentales y libros permitió recopilar información de una variedad de fuentes, como tesis, libros y revistas, fichas relacionadas con el tema de la investigación.

Según (Maslan & Jackson, 1981) "El Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) tiene como objetivo medir el desgaste profesional; consta de 22 ítems en forma de afirmaciones y trata sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos. Este examen tiene como objetivo evaluar la frecuencia y la intensidad del Burnout". Mide los tres componentes del síndrome de agotamiento: 1- Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora cómo se siente estar emocionalmente agotado por las exigencias del trabajo. Se compone de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), con una puntuación máxima de 54 puntos. 2. La sub-escala evalúa el grado de conciencia de la actitud, frialdad y distanciamiento de cada persona, consta de 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22), la puntuación más alta es 30. 3 - El apartado de éxito personal, Evaluación de capacidad personal y satisfacción de la persona para trabajar, tiene 8 partidas (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.), de las cuales su puntuación máxima es 48.

La presencia de estrés laboral se estima mediante el cuestionario MBI (Maslach burnout) adaptado a la profesión docente del ITQ, tres categorías: agotamiento emocional, despersonalización y lo mejor de las personas la (Realización personal).

Según la investigación realizada, la mayoría de los docentes no experimentan niveles altos o prolongados de carga de trabajo que les impidan realizar su trabajo a tiempo, pero cabe señalar que los resultados muestran que aún existe.

Los niveles de estrés y los altos niveles de estrés son causados por fatiga mental severa y depresión leve. En cuanto al agotamiento emocional, se indica que el nivel de la mayoría es bajo, es del 11%. Incide en la



eliminación de la persona con un resultado del 3% y en la satisfacción de la persona con un resultado del 37%, dando lugar a una intervención preventiva. Como nos recomienda la NTP 705 del (INSST, 2005, pág. 6)

El ChatBot de IA utilizado como asistente para el levantamiento de la información.

Un "chatbot" es un programa de software diseñado para simular una conversación con usuarios humanos, generalmente a través de interfaces de texto o voz. Estos sistemas están basados en inteligencia artificial (IA) y pueden llevar a cabo tareas de servicio al cliente, responder preguntas frecuentes, y realizar operaciones sencillas de manera automatizada. Los chatbot's son utilizados ampliamente en diversas aplicaciones, como atención al cliente, marketing, y soporte técnico, permitiendo a las empresas mejorar la eficiencia y disponibilidad de sus servicios (Gentsch, 2019).

Los chatBot están disponibles en todo momento, lo cual es una gran ventaja. Esto significa que los usuarios pueden acceder a la información que necesitan en cualquier momento; esto es particularmente beneficioso para aquellos que tienen horarios ocupados, ya que nos permite una comunicación más fluida y efectiva, adaptándose a las necesidades particulares de cada usuario y a su satisfacción en diferentes situaciones.

Según los resultados obtenidos, algo podemos hacer para afrontar este dolor emocional y despersonalización que afecta a una parte de los docentes del ITQ participantes en este estudio, podemos utilizar diferentes estrategias para contrarrestar el síndrome de burnout y mejorar el ambiente de trabajo institucional.

7 PRESUPUESTO

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO ESTIMADO
2 horas	Automatización de cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI en formato digital	\$60 USD
6 horas	Automatización y desarrollo del asistente virtual con IA	\$ 180 USD
	TOTAL	\$ 240 USD



8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tarea	Fecha inicio	Fecha final	Días	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Preparación de materiales, coordinación de equipos automatización del instrumento MBI para identificación del Síndrome de Burnout y desarrollo del asistente de Inteligencia Artificial tipo Chat Bot para asistencia a los participantes.	03-jun-2024	09-jun-2024	7 días				
Aplicación del instrumento a los participantes del estudio.	03-jun-2024	31-jul-2024	58 días				
Tabulación y análisis de los resultados	01-ago-2024	6-ago-2024	6 días				
Elaboración del Informe de resultados y recomendaciones.	7-ago-2024	12-ago-2024	6 días				
Socialización de los resultados obtenidos en el estudio y presentación de recomendaciones y del plan de acción.	13-ago-2024	13-ago-2024	1 día				

9 RESULTADOS Y ANÁLISIS (INFORME DE RESULTADOS Y HALLAZGOS)

Desde su aparición el Burnout se ha definido como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja autorrealización personal en el trabajo, que ocurre principalmente en profesiones cuya labor está relacionada con el servicio a las personas, por lo que se ha realizado la investigación enfocado en el ámbito educativo en este caso en el bienestar de los docentes y el personal administrativo ya que es importante y fundamental mantener un seguimiento para el funcionamiento efectivo y la calidad educativa de una institución.

Por lo que presentaremos los resultados del análisis de los datos obtenidos

A continuación, se podrá apreciar gráficos con los resultados obtenidos.

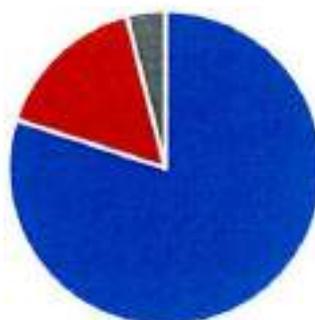
Resultado:

De 25 participantes 20 presentan una equivalencia baja en la encuesta relacionada con agotamiento emocional dando como promedio dimensión de 279. (Respuestas inventario ITQ, 2024)

AGOTAMIENTO EMOCIONAL		
PARTICIPANTES EQUIVALENCIA BAJA	PARTICIPANTES EQUIVALENCIA MEDIA	PARTICIPANTES EQUIVALENCIA ALTA
20	4	1



AGOTAMIENTO EMOCIONAL



- PARTICIPANTES EQUIVALENCIA BAJA
- PARTICIPANTES EQUIVALENCIA MEDIA
- PARTICIPANTES EQUIVALENCIA ALTA

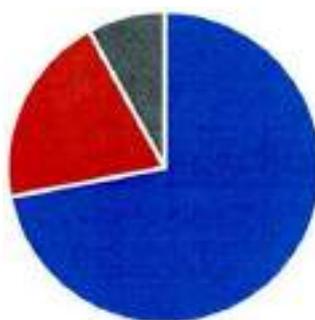
(Tabla de Tabulacion de Resultados(MBI), 2024)

Resultado:

De 25 participantes 18 presentan una equivalencia baja en la encuesta relacionada con despersonalización dando como promedio dimensión de 114. (Respuestas inventario ITQ, 2024)

DESPERSONALIZACIÓN		
PARTICIPANTES EQUIVALENCIA BAJA	PARTICIPANTES EQUIVALENCIA MEDIA	PARTICIPANTES EQUIVALENCIA ALTA
18	5	2

DESPERSONALIZACIÓN



- PARTICIPANTES EQUIVALENCIA BAJA
- PARTICIPANTES EQUIVALENCIA MEDIA
- PARTICIPANTES EQUIVALENCIA ALTA

(Tabla de Tabulacion de Resultados(MBI), 2024)



Resultado:

De 25 participantes 16 presentan una equivalencia alta en la encuesta relacionada con realización personal dando como promedio dimensión de 923. (Respuestas inventario ITQ, 2024)

REALIZACIÓN PERSONAL		
PARTICIPANTES EQUIVALENCIA BAJA	PARTICIPANTES EQUIVALENCIA MEDIA	PARTICIPANTES EQUIVALENCIA ALTA
5	4	16



(Tabla de Tabulación de Resultados(MBI), 2024)

En relación a los resultados obtenidos podemos manifestar que en su gran mayoría los docentes del ITQ reflejan un riesgo Bajo tanto para Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Tabla referencial aplique su propio formato

DIMENSIÓN	PUNTAJE	EQUIVALENCIA
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	11.16	BAJO
DESPERSONALIZACIÓN	4.56	BAJO
REALIZACIÓN PERSONAL	36.92	MEDIO



10 ACCIONES Y CONCLUSIONES (PROPUESTAS DE PREVENCIÓN)

Según los datos obtenidos en la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) sobre el burnout en el personal del ITQ, los resultados del cuestionario MBI indican un panorama generalmente favorable con un riesgo Bajo en cuanto a agotamiento emocional y despersonalización. Estos hallazgos sugieren que los empleados disfrutan de un entorno de trabajo adecuado, en lo que corresponde a realización personal existe se podría mejorar ya que aún hay un margen para potenciar la satisfacción y el sentido de logro entre los empleados.

Las estrategias propuestas en la investigación se centran en fortalecer y mejorar estas áreas clave, con el objetivo de promover un entorno de trabajo que favorezca el crecimiento personal, la resiliencia y la colaboración entre el personal. Al implementar estas estrategias, la organización no solo busca prevenir el burnout, sino también reforzar la motivación y el compromiso de sus empleados, creando un ambiente de trabajo más enriquecedor y sostenible a largo plazo.

ACCIONES DE PREVENCIÓN PROPUESTAS

1. Carga y Ritmo de trabajo

Justificación

Un exceso de carga laboral y un ritmo de trabajo intenso pueden llevar al agotamiento emocional, un componente central del burnout. Este estrés continuo no solo afecta emocionalmente, sino que también puede conducir a la despersonalización, donde los empleados empiezan a ver a los demás de manera impersonal o cínica. Regular la carga y el ritmo de trabajo ayuda a aliviar el estrés, promoviendo un entorno laboral más saludable y evitando que los empleados se desconecten emocionalmente de su entorno.

Procedimiento

- **Realizar la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, modificando aquellas condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición del SQT.** Dar seguimiento a las actividades de promoción y prevención a través del procedimiento de prevención de riesgo psicosocial.
- **Establecimiento de Límites:** Fomentar la capacidad de establecer límites claros entre la vida personal y profesional para evitar el exceso de trabajo.
- **Desarrollo de la Resiliencia:** Proporcionar formación en habilidades de resiliencia para ayudar a los empleados a gestionar el estrés de manera más eficaz, estableciendo un programa de prevención de acoso laboral y adecuada comunicación.



Resultados

La implementación de medidas como el establecimiento de límites entre vida personal y profesional, desarrollo de la resiliencia, y la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, contribuirá a mejorar el bienestar y el desempeño de los empleados. Estas acciones fomentarán un equilibrio saludable, reducirán el agotamiento emocional y fortalecerán la capacidad de los empleados para gestionar el estrés. Además, la creación de un entorno seguro y respetuoso mediante la prevención del acoso laboral y una comunicación adecuada promoverá un ambiente laboral más productivo y comprometido.

2. Organización y Contenido de Trabajo

Justificación

Optimizar la organización y el contenido de las tareas laborales es crucial para mejorar el bienestar y el rendimiento de los miembros del ITQ. Una adecuada distribución de responsabilidades, claridad en las tareas, aumento de la autonomía, provisión de recursos necesarios, y diseño de tareas motivadoras ayudan a prevenir la sobrecarga, reducir el estrés y mantener altos niveles de satisfacción y productividad.

Procedimiento

- Garantizar estrategias que optimicen la organización y el contenido de las tareas laborales mediante la distribución adecuada de funciones y responsabilidades mediante la difusión y socialización de perfiles de cargo.
- Asegurar una distribución equitativa de la carga de trabajo y definir claramente las responsabilidades para reducir la ambigüedad.
- Potenciar la autonomía de los empleados, proporcionando recursos necesarios, con el fin de equilibrar las exigencias laborales con los recursos disponibles para evitar la sobrecarga.

Resultados

La definición y difusión de perfiles de cargo mejorará la claridad en las responsabilidades, reduciendo ambigüedades y estrés. Una correcta asignación de tareas equilibrará la carga de trabajo, evitando sobrecarga o subutilización. Aumentar la autonomía permitirá mayor control y satisfacción de los empleados. Proveer los recursos adecuados facilitará el desempeño y reducirá la frustración. Diseñar tareas motivadoras mantendrá el compromiso y la satisfacción laboral. Finalmente, ajustar las exigencias a los



recursos disponibles ayudará a evitar la sobrecarga y el agotamiento, promoviendo un entorno de trabajo más saludable.

3. Planes de Carrera y Desarrollo Profesional

Justificación

Establecer metas profesionales claras alinea las aspiraciones individuales con los objetivos organizacionales, proporcionando dirección y evitando la desmotivación. Facilitar la formación continua y el desarrollo de habilidades específicas mejora las competencias y mantiene a los empleados actualizados y motivados, reduciendo el riesgo de agotamiento emocional. Proporcionar retroalimentación continua y constructiva permite ajustar el desempeño, disminuye la incertidumbre y fomenta una mayor satisfacción laboral, contribuyendo a una mejor calidad del trabajo y reduciendo el riesgo de burnout.

Procedimiento

- **Definición de Objetivos de Desarrollo:** Las metas profesionales claras y alineadas con las aspiraciones individuales y las metas organizacionales, proporcionando una hoja de ruta para el crecimiento y evitando la desmotivación, esto se logra creando planes de carrera.
- **Provisión de Capacitación y Formación:** Facilitar oportunidades de formación continua y desarrollo de habilidades específicas, lo que incrementa la competencia profesional y contribuye a la realización personal, reduciendo el riesgo de agotamiento emocional.
- **Programas de supervisión profesional individual:** Se implementan de manera proactiva para reducir la probabilidad de agotamiento y estrés en los colaboradores del ITQ.

Resultados

La implementación de medidas preventivas en el ITQ, como la definición de objetivos de desarrollo, la capacitación continua y los programas de supervisión individual, previene el burnout y promueve el bienestar laboral. Estas acciones motivan a los colaboradores, clarifican sus metas profesionales, mejoran sus competencias, y permiten una gestión proactiva del estrés, contribuyendo así a su satisfacción personal y profesional.



CONCLUSIONES

1. Según los datos obtenidos la equivalencia baja en las preguntas sobre despersonalización, arroja un nivel de riesgo bajo, por lo que se tiene que mantener una visión personal y empática hacia sus colegas y clientes. Es importante continuar reforzando un entorno de trabajo basado en la empatía, el respeto y el apoyo mutuo, para garantizar que este resultado se mantenga a largo plazo y siga contribuyendo al bienestar general de los colaboradores.
2. La equivalencia baja en las preguntas sobre el apartado de agotamiento emocional, arroja un nivel de riesgo bajo. Este resultado positivo destaca la capacidad de los empleados para gestionar las demandas emocionales del trabajo. Para mantener este estado favorable, es esencial seguir implementando y fortaleciendo prácticas que promuevan el bienestar emocional y prevengan posibles fuentes de estrés en el futuro.
3. Los resultados la encuesta obtenidos en las preguntas sobre realización personal, los empleados se sienten satisfechos y realizados en su rol profesional. Para mantener y fortalecer esta sensación de satisfacción, es fundamental asegurarse de que las responsabilidades laborales estén alineadas con las metas profesionales de los empleados. Además, es importante reconocer y destacar los logros individuales de cada empleado, ya que esto fortalecerá su motivación y compromiso con la organización

11 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

(s.f.).

(INSST)., I. N. (2005). NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención.

García, A. (. (2019). *El estrés laboral en el entorno moderno: Factores y consecuencias.* . Editorial Académica.

Gentsch, P. (2019). *AI in marketing, sales and service: How marketers without a data science degree can use AI, big data and bots.*

INSST. (2004). *ESTRES LABORAL.*

INSST. (2005). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención.*

INSST. (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición.*

INSST. (2018). *EL EFECTO SOBRE LA SALUD DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.*

Maslán & Jackson. (1981). *The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behaviour* (Vol. 2).

OIT. (2016). *Estres del trabajo colectivo.*

OMS. (2018). *Informe sobre la salud en el trabajo: Riesgos y soluciones.*



Respuestas inventario ITQ. (2024). Obtenido de OneDrive:

<https://onedrive.live.com/?authkey=%21AEwCFpW1sauaV5s&id=41C64B9CA401D86D%2133821&cid=41C64B9CA401D86D>

Tabla de Tabulación de Resultados(MBI). (2024). Obtenido de OneDrive:

<https://onedrive.live.com/?authkey=%21AEwCFpW1sauaV5s&id=41C64B9CA401D86D%2133821&cid=41C64B9CA401D86D>

ELABORACIÓN	REVISIÓN Y APROBACIÓN
<p>Fecha: _____</p> <p>Firma: </p> <p>Responsable del Proyecto</p>	<p>Fecha: _____</p> <p></p> <p>Coordinador de I+D</p>
REVISIÓN	APROBACIÓN
<p>Fecha: _____</p> <p>Firma: </p> <p>M.Sc. Erika Vivanco C.</p> <p>Coordinadora de Vinculación con la Sociedad</p>	<p>Fecha: _____</p> <p>Firma: </p> <p>M.Sc. Diego Ortega G.</p> <p>Director Académico</p>
12 ANEXOS (INFORME)	
N/A	





**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO QUITO**

Excelencia en Educación Superior

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - ACCIÓN



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - ACCIÓN

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - ACCIÓN

TÍTULO DEL PROYECTO	Mejoramiento de las Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional para los trabajadores del ITQ, "Detección y Prevención del Estrés laboral y del Síndrome de Burnout" mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI, con asistencia de la Inteligencia Artificial, en el personal docente y administrativo de tiempo completo en el Instituto Superior Tecnológico Quito.		
LÍNEAS Y SUBLÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	Salud Integral y Desarrollo Humano		
TIEMPO DE EJECUCIÓN	Seguridad y prevención de riesgos laborales		
CARRERA(S) INVOLUCRADA(S)	45 días		
CÓDIGO DEL PROYECTO	Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales		
FECHA DE INICIO DEL PROYECTO	04/07/2024	FECHA DE FINALIZACIÓN DEL PROYECTO	15/08/2024

2. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN O INSTITUCIÓN BENEFICIARIA

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN O INSTITUCIÓN BENEFICIARIA

UBICACIÓN		
PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA
Pichincha	Quito	
DIRECCIÓN COMPLETA		
Antonio de Ulloa N28-30 y Diego de Atienza		
BENEFICIARIOS DIRECTOS		
Personal Docente y Administrativo		
BENEFICIARIOS INDIRECTOS		
Estudiantes del ITQ		

3. RESPONSABLE Y PARTICIPANTES

NOMBRE	NOMBRES	CÉDULA DE IDENTIDAD	EMAIL	FORMACIÓN	RÓL
	Gioconda Karina Acuña Herrera	1713591947	gioconda.acuna@itq.edu.ec		
	Carlos Fernando Pizco Salazar	1500589179	carlos.pisco@itq.edu.ec		
	Roberth Jeisson Ortiz Ávila	1400889042	Roberth.ortiz@itq.edu.ec		
	Alex Franklin Izurieta Barriga	1803282761	alex.izurieta@itq.edu.ec		



4.1.3 Alcance temporal

Junio-agosto 2024 En el Instituto Superior Tecnológico Quito

4.1.4 Definición de conceptos

Estrés laboral: Respuesta física y emocional perjudicial que ocurre cuando los requisitos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Puede derivar en problemas de salud física y mental.

Burnout: También conocido como síndrome de desgaste profesional, es un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que resulta de la exposición prolongada a factores de estrés crónicos en el trabajo. Se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución del logro personal.

Agotamiento emocional: Sensación de estar emocionalmente exhausto y sobrecargado, con una falta de energía significativa. Es una de las principales dimensiones del Burnout.

Despersonalización: Desarrollo de actitudes negativas y distanciadas hacia los clientes o compañeros de trabajo, lo que puede llevar a un trato frío e impersonal. Esta es una de las tres dimensiones del Burnout.

Reducción del logro personal: Sentimientos de incompetencia y falta de realización personal en el trabajo, lo que disminuye la motivación y satisfacción laboral. Esta es la tercera dimensión del Burnout.

Maslach Burnout Inventory (MBI): Cuestionario desarrollado por Christina Maslach para medir los niveles de Burnout en individuos. Es una herramienta ampliamente utilizada en la investigación y diagnóstico del Burnout.

Síntomas físicos del Burnout: Incluyen fatiga crónica, problemas de sueño y dolores de cabeza frecuentes, entre otros.

Salud mental y Burnout: Las condiciones de salud mental, como la ansiedad y la depresión, pueden aumentar la vulnerabilidad al Burnout.

Equilibrio trabajo-vida: Capacidad para manejar las demandas laborales y personales sin que una interfiera negativamente en la otra.

Apoyo social: Recursos emocionales y prácticos proporcionados por amigos, familiares y colegas que ayudan a manejar el estrés.

Responsabilidades familiares y Burnout: Las responsabilidades familiares, como el cuidado de hijos o familiares dependientes, pueden aumentar la carga de trabajo y el estrés, contribuyendo al burnout. La dificultad para equilibrar las responsabilidades laborales y familiares puede generar agotamiento y disminuir el rendimiento en ambas áreas.

Síntomas emocionales del Burnout: Se manifiestan como sensación constante de fracaso, cinismo, desapego y una disminución notable del entusiasmo hacia el trabajo.



4. INTRODUCCIÓN

4.1 Introducción

Desde su aparición el Burnout se ha definido como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja autorrealización personal en el trabajo, que ocurre principalmente en profesiones cuya labor está relacionada con el servicio a las personas.

La sobrecarga laboral, cambios constantes en el contexto, en el modelo educativo y curricular, incorporación de innovaciones tecnológicas, demandas relacionadas con la mejora constante de su perfil profesional, atención directa a los estudiantes, actualización permanente entre otras son factores predominantes de riesgo para desarrollar el Síndrome de Burnout.

La satisfacción laboral es un estado emocional que incide en la competitividad y productividad de las personas, por lo que el Burnout tiene una alta capacidad de bloquear las posibilidades de desarrollo de los profesionales en su ámbito laboral afectando así a la organización y lo más importante a los alumnos.

En el contexto del Instituto Superior Tecnológico Quito, se ha observado una creciente preocupación por el bienestar del personal docente y administrativo que se traduce en diferentes actividades emprendidas por la institución para disminuir factores de riesgo asociados al tema psicosocial, por lo cual el presente proyecto se constituye en una valiosa herramienta para identificar o descartar la presencia del Burnout o su nivel de riesgo de presentarse en un corto o mediano plazo. Brindando a la Institución la posibilidad de realizar un abordaje e intervención temprana sobre datos certeros y tratado con el rigor científico que lo establece la metodología que se aplicará para la identificación correspondiente.

4.1.1 Objetivo general

Desarrollar e implementar un programa de prevención del Estrés Laboral y Burnout para los docentes y el personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito, basado en los resultados obtenidos del cuestionario MBI de Maslach, con el fin de mantener y mejorar el bienestar y la salud laboral.

4.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar y analizar los factores personales y laborales de riesgo psicosocial que contribuyen al estrés laboral y Burnout en los docentes y el personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito.
- Diseñar estrategias y acciones específicas para la prevención del Estrés laboral y Burnout, basadas en buenas prácticas y bajo enfoques de abordaje de factores personales y laborales.
- Proponer estrategias de promoción del bienestar y prevención del Estrés y Burnout Laboral que contribuyan a mantener y fortalecer los niveles de bajo riesgo identificados en la Institución.



4.1.5 Importancia de la investigación

En el contexto educativo, el bienestar de los docentes y el personal administrativo es fundamental para el funcionamiento efectivo y la calidad educativa de una institución. Sin embargo, las demandas inherentes al trabajo en instituciones educativas pueden generar altos niveles de estrés laboral y, en casos prolongados, conducir al síndrome de Burnout. El estrés laboral se define como una respuesta física y emocional perjudicial que ocurre cuando los requisitos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El Burnout, por su parte, es un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que resulta de la exposición prolongada a factores de estrés crónicos en el trabajo.

La prevención del Burnout y el estrés laboral en el ámbito educativo es fundamental para asegurar la salud y el bienestar de los docentes y el personal administrativo, lo cual, a su vez, impacta positivamente en la calidad del proceso educativo y en la satisfacción de los estudiantes. Aunque los resultados actuales obtenidos en la etapa de aplicación de la encuesta MBI en el Instituto Superior Tecnológico Quito indican un bajo nivel de riesgo, mantener esta tendencia y evitar futuros incrementos en los niveles de estrés es crucial.

La implementación de un programa de prevención permitirá no solo abordar los factores de riesgo actuales, sino también establecer estrategias sostenibles para gestionar el estrés y el Burnout a largo plazo. Esta investigación proporciona una base sólida para el desarrollo de políticas y prácticas que promuevan un ambiente de trabajo saludable y resiliente.

4.2 Planteamiento del problema

En el Instituto Tecnológico Superior Quito hay una constante preocupación por la calidad de la educación que se imparte y una clara comprensión de la asociación que tiene el bienestar de los colaboradores con la prestación de un servicio educativo de calidad, es por ello que se en el contexto del presente proyecto se la aplicado la encuesta MBI Maslach Burnout Inventory, con el objetivo de identificar la presencia o riesgo de Burnout Laboral en docentes y colaboradores del área administrativa. Así como el planteamiento de medidas preventivas.

Para la aplicación se utilizó la asistencia de la inteligencia artificial mediante un Chat Bot que sirvió de guía virtual para el llenado de la encuesta e interacción con los participantes en el estudio.

A pesar de que los resultados obtenidos en el cuestionario MBI de Maslach, indican un nivel bajo de riesgo en las tres dimensiones del Burnout entre los docentes y el personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito, es crucial reconocer la importancia de la prevención. La naturaleza dinámica y exigente del trabajo educativo implica que estos niveles pueden cambiar con el tiempo y bajo diferentes



circunstancias. La prevención continua es esencial para asegurar que los niveles de estrés y Burnout permanezcan bajos, por lo cual, la implementación de un programa de prevención no solo responde a los resultados actuales, sino que también se adelanta a posibles incrementos futuros, asegurando un ambiente de trabajo saludable y sostenible. Este enfoque proactivo es fundamental para evitar que los factores de riesgo psicosociales afecten negativamente la salud de los empleados y, por ende, la calidad educativa y el clima laboral.

4.3 Justificación

El objetivo de la investigación radica en la identificación de nivel de riesgo y posibilidad de prevención del Estrés Laboral y Síndrome del Burnout en los docentes y personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito.

A pesar de que los niveles actuales de riesgo son bajos según los resultados del cuestionario MBI de Maslach, es indispensable mantener estos niveles bajos y prevenir condiciones que ha futuro que puedan afectar negativamente la salud y el bienestar del personal, así como la calidad educativa.

La realización del presente proyecto es altamente viable debido a la existencia de datos preliminares levantados en las encuestas y la disposición de la institución para implementar estrategias de mejora continua. Este estudio beneficiará directamente a los docentes y al personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Quito, asegurando un entorno de trabajo saludable y productivo.

Metodológicamente, el estudio proporciona un enfoque estructurado y basado en evidencia para la prevención del estrés laboral, utilizando herramientas validadas y estrategias probadas. A nivel personal e institucional, la investigación contribuirá a la mejora del bienestar y la satisfacción laboral, fortaleciendo la reputación del Instituto Tecnológico Superior Quito como una institución comprometida con el cuidado de su personal y la excelencia educativa.

5 MARCO TEÓRICO

Introducción

El estrés laboral se define como una respuesta física y emocional adversa que ocurre cuando las demandas laborales superan los recursos personales y sociales de un individuo para hacerles frente. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés relacionado con el trabajo se percibe cuando los empleados sienten que no pueden cumplir con las demandas o expectativas laborales, lo que genera un desequilibrio que puede afectar su bienestar físico y mental.

El origen del estrés laboral puede ser multifactorial. Se relaciona con una combinación de factores internos y externos al ambiente de trabajo. Entre los factores internos destacan las características individuales del



trabajador, como su personalidad, nivel de autoeficacia, y habilidades para manejar el estrés. Entre los factores externos se incluyen las condiciones de trabajo, la carga laboral, el clima organizacional, las relaciones con compañeros y superiores, la incertidumbre laboral, y el desbalance entre el trabajo y la vida personal.

El estrés laboral se caracteriza por varios síntomas que pueden manifestarse a nivel físico, emocional y conductual. Entre los síntomas físicos se encuentran dolores de cabeza, fatiga crónica, problemas gastrointestinales y trastornos del sueño. A nivel emocional, el estrés puede manifestarse en forma de ansiedad, irritabilidad, depresión y dificultad para concentrarse. Conductualmente, puede observarse en el ausentismo, disminución de la productividad, y un aumento en los conflictos interpersonales dentro del entorno laboral.

El estrés laboral tiene un impacto significativo tanto a nivel individual como organizacional. A nivel individual, puede llevar a problemas de salud física como enfermedades cardiovasculares, trastornos del sueño, y problemas de salud mental como depresión y ansiedad. A nivel organizacional, puede resultar en una disminución de la productividad, aumento del ausentismo, rotación de personal, y un deterioro del clima laboral. Además, puede afectar la calidad del trabajo y la satisfacción laboral.

Las estrategias de afrontamiento son las acciones y pensamientos que las personas utilizan para manejar situaciones estresantes. Estas estrategias pueden ser de afrontamiento centrado en el problema, donde se intenta modificar o eliminar la fuente de estrés, o de afrontamiento centrado en la emoción, donde se buscan maneras de manejar la respuesta emocional al estrés. En el ámbito laboral, es común implementar programas de bienestar que incluyen actividades físicas, técnicas de relajación, y el desarrollo de habilidades de gestión del tiempo y resolución de conflictos.

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, es un estado de agotamiento emocional, despersonalización y reducción del logro personal, que resulta de un estrés laboral crónico. Este síndrome fue inicialmente conceptualizado por Herbert Freudenberger en la década de 1970 y posteriormente desarrollado por Christina Maslach, quien creó el Maslach Burnout Inventory (MBI), la herramienta más utilizada para medir el Burnout.

El Burnout se caracteriza por tres dimensiones principales:

1. **Agotamiento Emocional:** Sensación de estar emocionalmente exhausto y sobrecargado, con una falta de energía significativa.
2. **Despersonalización:** Desarrollo de actitudes negativas y distanciadas hacia los clientes o compañeros de trabajo, lo que puede llevar a un trato frío e impersonal.
3. **Reducción del Logro Personal:** Sentimientos de incompetencia y falta de realización personal en el trabajo, lo que disminuye la motivación y satisfacción laboral.

El Burnout se puede identificar a través de diversos indicadores:



1. Cambios de comportamiento: Aumento en el ausentismo, menor participación en actividades laborales y sociales, y conductas de aislamiento.
2. Síntomas físicos: Fatiga crónica, problemas de sueño, y dolores de cabeza frecuentes.
3. Signos emocionales: Sensación constante de fracaso, cinismo, desapego, y una disminución notable del entusiasmo hacia el trabajo.

La aplicación de instrumentos como el Maslach Burnout Inventory (MBI) permite identificar los niveles de Burnout en los individuos.

El Burnout tiene consecuencias graves tanto para el individuo como para la organización. A nivel individual, puede llevar a problemas de salud mental como depresión, ansiedad, y en casos extremos, pensamientos suicidas. También puede aumentar el riesgo de enfermedades físicas como hipertensión y enfermedades cardíacas. A nivel organizacional, el Burnout puede resultar en una disminución de la productividad, mayor rotación de personal.

Christina Maslach es una de las figuras más influyentes en el estudio del Burnout, y su trabajo ha sido fundamental para definir y comprender este fenómeno. En la década de 1970, Maslach desarrolló la primera conceptualización y medida del Burnout, con un enfoque en el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del logro personal.

Para Cristina Maslach el agotamiento es la fatiga o falta de energía que presenta un docente y se presenta por la falta de recursos emocionales ya que se han agotado. Explica que puede presentarse con sentimientos de frustración llegando a tener una fuerte tensión, dando lugar a una mala motivación para seguir lidiando con su trabajo sintiéndose incapaces, desgastadas. Siendo este uno de los principales síntomas de las demandas estresantes del trabajo.

Acotando a las ideas principales Gómez y Gómez (2004) dicen que el agotamiento "Hace referencia a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a la otra persona. Es consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos, así como con los clientes. Las manifestaciones somáticas y psicológicas que se presentan entre otro abatimiento, ansiedad y la irritabilidad". Es decir que se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento y la fatiga. Este es el principal factor es un aspecto clave del "Burnout", cuando hay el aumento en los sentimientos de impotencia, es cuando aparece este síndrome. En los docentes el agotamiento emocional se da cuando ellos ya no saben cómo deben tratar a los estudiantes, se sienten cansados, irritados ante los problemas diarios que tienen que afrontar con cada uno, no tienen un control de sus emociones y se ponen molestos, agresivos, presentándose en ellos una falta de energía, sintiéndose desmotivado y con una sobrecarga física; ya no toman interés en las actividades diarias que tienen que realizar poniendo un "quemeimportismo". Estos síntomas se dan cuando hay una sobrecarga de trabajo, cuando existe un conflicto personal en el trabajo, llegando a tener la sensación de



que ya no pueden más con su labor diaria. Caracterizándose por un sentimiento de agotamiento y un deterioro de voluntad, en el que el individuo se siente incapaz de tener un momento de relajación y reflexión.

Extendiendo más el concepto Pérez (2010) dice que la baja realización personal "Hace referencia cuando una persona está insatisfecha con su trabajo, cuando se siente poco realizada, tiene deseos de abandonar su carrera. Dándose unas respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Se da un deterioro del autoconcepto acompañado de sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades".

La baja realización personal surge cuando las demandas que se le hacen a los docentes, exceden la capacidad que tienen ellos para poder responderlas de forma competente. Mostrando manifestaciones negativas en su trabajo, evitando tener cualquier relación ya sea personal o profesional, teniendo un bajo rendimiento laboral, sintiendo una incapacidad para soportar la presión ejercida sobre él o ella y mostrando una baja autoestima.

Otra referencia la realiza Grazziano y Ferraz (2010) y dicen que la despersonalización: Hace referencia al contexto interpersonal en el Burnout y se refiere a la reacción negativa, insensible o excesivamente desconectada del individuo frente al trabajo. Ocurre una despolarización, donde el individuo menosprecia la relación entre los colegas de trabajo, los estudiantes y la organización. Caracterizándose con una insensibilidad emocional y disimulación afectiva teniendo como manifestaciones más comunes la ansiedad, el aumento de la irritabilidad, una desmotivación, una reducción del idealismo, la desesperanza, el egoísmo y la alienación. Estas manifestaciones reflejan la búsqueda del individuo en adaptarse a la situación y aliviar la tensión reduciendo el contacto con las personas.

Es decir, la Despersonalización se manifiesta en el desarrollo de actitudes negativas y sentimientos fríos e impersonales hacia los estudiantes, compañeros de trabajo, padres de familia, etc. Es una desilusión, un agotamiento que siente un docente, respondiendo con ciertas actitudes y sentimientos hacia las personas con las cual trabaja diariamente, mostrando una irritabilidad y respuestas imprecisas con un tono de ironía.

6 METODOLOGÍA

El presente estudio es una investigación descriptiva, mediante la utilización de un **Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)**, utilizando un enfoque cuantitativo.

Maslach Burnout Inventory (MBI), es un cuestionario estandarizado diseñado para medir el nivel de Burnout en individuos, evaluando tres dimensiones claves: **Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal**.

Cristina Maslach es la que identifico que todo profesional que mantenga un contacto directo con otras personas es decir cara a cara son más propensos a tener agotamiento profesional es así como Cristina Maslach se una a



Jakson para realizar el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) siendo esta la última versión realizada en 1986. El MBI está compuesto por 22 ítems con una escala de respuesta de 7 puntos siendo la siguiente nomenclatura la utilizada en el cuestionario para dar la calificación a cada enunciado

RESPUESTA	EQUIVALENCIA
Nunca	0
Alguna vez al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3
Una vez a la semana	4
Varias veces a la semana	5
Diariamente	6

Dimensiones del MBI:

Agotamiento Emocional: Evalúa la sensación de estar emocionalmente exhausto por las demandas del trabajo.

alto	medio	bajo
27 o más	19/26	0/18

1. **Despersonalización:** Mide la tendencia a desarrollar actitudes negativas y despersonalizadas hacia los clientes o compañeros de trabajo.

alto	medio	bajo
10 a más	6 a 9	0/5

2. **Realización Personal:** Valora la percepción de logro y competencia en el trabajo.

alto	medio	bajo
40 a más	34/39	33 /menos

Además, nos apoyamos en la ayuda tecnológica aplicada a través del Chat Bot de IA utilizado como asistente para el levantamiento de la información, para que los participantes puedan realizarle preguntas y las respuestas que les dé el Chat Bot les sirva como guía y de acuerdo a la realidad de cada uno puedan escoger correctamente la respuesta en el cuestionario.

7 PRESUPUESTO



CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO ESTIMADO
2 horas	Automatización de cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI en formato digital	\$60 USD
6 horas	Automatización y desarrollo del asistente virtual con IA	\$ 180 USD
	TOTAL	\$ 240 USD

8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tarea	Fecha inicio	Fecha final	Días	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Preparación de materiales, coordinación de equipos automatización del instrumento MBI para identificación del Síndrome de Burnout y desarrollo del asistente de Inteligencia Artificial tipo Chat Bot para asistencia a los participantes.	03-jun-2024	09-jun-2024	7 días				
Aplicación del instrumento a los participantes del estudio.	03-jun-2024	31-jul-2024	58 días				
Tabulación y análisis de los resultados	01-ago-2024	6-ago-2024	6 días				
Elaboración del informe de resultados y recomendaciones.	7-ago-2024	12-ago-2024	6 días				
Socialización de los resultados obtenidos en el estudio y presentación de recomendaciones y del plan de acción.	13-ago-2024	13-ago-2024	1 día				

9 RESULTADOS Y ANÁLISIS (INFORME DE RESULTADOS Y HALLAZGOS)

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos en el tema Detección del Síndrome de Burnout mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI, con asistencia de la Inteligencia Artificial, en el personal docente y administrativo de tiempo completo en el instituto Superior Tecnológico Quito.

El objetivo de este análisis es interpretar los resultados obtenidos del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado a 25 participantes, y proporcionar una evaluación detallada de las tres dimensiones del Burnout: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal. Este análisis permitirá identificar áreas de intervención y desarrollar estrategias para mejorar el bienestar laboral.

Como se ha dicho anteriormente el Síndrome de Burnout se divide en tres dimensiones

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN	EQUIVALENCIA
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	11.52	BAJO



DESPERSONALIZACIÓN	3.52	BAJO
REALIZACIÓN PERSONAL	37.2	MEDIO



1. Dimensión: Agotamiento Emocional

- Puntuación Promedio: 11.52
- Equivalencia: Bajo

Interpretación: La puntuación de 11.52 en la dimensión de Agotamiento Emocional indica que, en promedio, los participantes experimentan niveles bajos de agotamiento emocional. Esto sugiere que, en general, los empleados no sienten un estrés emocional significativo o una carga excesiva de trabajo que afecte negativamente su bienestar. Este resultado es positivo, ya que un bajo nivel de agotamiento emocional es indicativo de un entorno laboral que no sobrecarga emocionalmente a sus empleados.

Hallazgos:

- La mayoría de los participantes parece estar manejando bien las demandas emocionales de su trabajo.
- No se identifican señales alarmantes de estrés emocional agudo en la población estudiada.

2. Dimensión: Despersonalización

- Puntuación Promedio: 3.52
- Equivalencia: Bajo

Interpretación: Una puntuación promedio de 3.52 en la dimensión de Despersonalización sugiere que los participantes, en general, no desarrollan actitudes cínicas o de distanciamiento hacia sus colegas o el trabajo en



- Celebrar los logros, por pequeños que sean.

Buscar feedback:

- Solicitar retroalimentación de superiores y compañeros de trabajo.
- Identificar áreas de mejora.

Reconocer los propios logros:

- Llevar un diario de gratitud.
- Celebrar los éxitos personales y profesionales.

10.2 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

Aunque las dimensiones del MBI se centran principalmente en el entorno laboral, es cierto que factores externos pueden influir significativamente en la experiencia de burnout.

Veamos cómo síntomas asociados al burnout (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal identificados en el estudio) pueden relacionarse con factores extralabores

Bajos Niveles de Burnout: El estudio reveló que los docentes y el personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Quito, presentan bajos niveles de Burnout en las dimensiones de Agotamiento Emocional y Despersonalización. Esto sugiere un ambiente laboral relativamente saludable en cuanto a la gestión del estrés emocional y las relaciones interpersonales.

Agotamiento Emocional y Factores Extralabores:

- **Problemas familiares:** Conflictos conyugales, problemas con los hijos, cuidado de familiares enfermos pueden generar un estrés emocional considerable que se traslada al ámbito laboral.
- **Problemas de salud:** Enfermedades crónicas, trastornos del sueño, problemas de ansiedad o depresión pueden agotar los recursos energéticos del individuo, disminuyendo su capacidad para enfrentar las demandas laborales.
- **Problemas financieros:** Deudas, dificultades económicas pueden generar una gran preocupación y estrés, afectando el bienestar emocional y la capacidad de concentración en el trabajo.

Despersonalización y Factores Extralabores:

Experiencias traumáticas: Experiencias de vida difíciles, como pérdidas significativas, abusos o desastres naturales, pueden llevar a desarrollar mecanismos de defensa como la despersonalización, que luego se manifiestan en el ámbito laboral.



- **Falta de apoyo social:** Sentirse solo o aislado, carecer de una red de apoyo sólida puede generar sentimientos de desconfianza y cinismo hacia los demás, incluyendo los compañeros de trabajo.
- **Problemas de salud:** Enfermedades crónicas, trastornos del sueño, problemas de ansiedad o depresión pueden agotar los recursos energéticos del individuo, disminuyendo su capacidad para enfrentar las demandas laborales.
- **Problemas financieros:** Deudas, dificultades económicas pueden generar una gran preocupación y estrés, afectando el bienestar emocional y la capacidad de concentración en el trabajo.

Baja Realización Personal y Factores Extralabores:

- **Conflictos de roles:** Dificultades para conciliar la vida laboral con la familiar, social o personal pueden generar sentimientos de insatisfacción y baja autoestima, afectando la percepción de realización personal.
- **Falta de reconocimiento en otros ámbitos:** Sentirse poco valorado o exitoso en otras áreas de la vida puede disminuir la autoestima y la motivación, lo que se refleja en el trabajo.

Importancia de la Prevención Continua: A pesar de los resultados favorables en cuanto a los niveles de Burnout, es fundamental no bajar la guardia en lo que respecta a la prevención continua. Los entornos laborales pueden.

11 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2003). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. *Research in Occupational Stress and Well-being*, 3, 91-134.
[https://doi.org/10.1016/S1479-3555\(03\)03003-8](https://doi.org/10.1016/S1479-3555(03)03003-8)

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>



Quito, 23 de octubre del 2024

CERTIFICADO CULMINACIÓN PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

Nos complace extenderle el "Certificado de Finalización de Proyecto de Vinculación con la Sociedad al Programa de Validación 3^{er} de la Carrera de Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales en reconocimiento a su destacada contribución en el proyecto titulado "Detección del Síndrome de Burnout mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI, con asistencia de la Inteligencia Artificial en el ITSQ". Este certificado formaliza la finalización exitosa de nuestro proyecto conjunto. Durante el período de colaboración, hemos sido testigos del compromiso y la dedicación que usted y su equipo de estudiantes han demostrado en la ejecución de este proyecto.

Las actividades realizadas han tenido un impacto positivo en nuestra organización y en nuestra comunidad.

A continuación, proporcionamos el listado de estudiantes que integraron el proyecto de vinculación.

Estudiantes Participantes

		NOTAS FINALES	
PVC 03	Cédula	ESTUDIANTES	NOTA FINAL
GRUPO 1	1713591947	ACUÑA HERRERA GIOCONDA KARINA	10.00
	1400889042	ORTIZ AVILA ROBERTH JEISSON	9.75
	1500589179	PISCO SALAZAR CARLOS FERNANDO	9.02
	1803282761	IZURIETA BARRIGA ALEX FRANKLIN	8.98
GRUPO 2	0202195558	VILLACREZ GOMEZ ALEX FAVIAN	9.60
	0603269960	YUMI YEPEZ JOSÉ FERNANDO	8.93
	1722973391	RUIZ ZÚÑIGA HENRY RAFAEL	9.07
	2100725056	VILLARES VEGA MARIELA YOLANDA	8.93
	0503951717	SANCHEZ VINOCUNGA FLAVIO BOLIVAR	9.20

Agradecemos sinceramente su esfuerzo y dedicación a este proyecto. Esperamos que esta experiencia haya sido igualmente valiosa para usted y sus compañeros de equipo.

Le deseamos mucho éxito en sus futuros proyectos y emprendimientos, y esperamos con interés la posibilidad de colaborar nuevamente en el futuro.

Atentamente,



Esp. Fernanda González
Departamento de Talento Humano



 INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO QUITO <small>ESCUELA DE INGENIERÍA TURÍSTICA</small>	UNIDAD DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		
	Responsable: Unid. VS	Código: FORM-UVS-ITSQ-005	Versión: ITQ-2024-001
	Edición No. 01	FORMATO DE ACTA ENTREGA - RECEPCIÓN DEL PROYECTO O ACTIVIDAD ENTRE EL ISTQ Y LA ENTIDAD AUSPICIANTE O COMUNIDAD BENEFICIARIA	
			Pág. 1 de 2

Entidad Auspiciante:	Instituto Tecnológico Superior Quito	Comunidad Beneficiaria:	Comunidad Educativa Instituto Tecnológico Superior Quito
-----------------------------	--------------------------------------	--------------------------------	--

Nombre del Proyecto:	
Detección del Síndrome de Burnout mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI, con asistencia de la Inteligencia Artificial, en el personal docente y administrativo de tiempo completo en el Instituto Superior Tecnológico Quito.	
Período de Ejecución:	
Desde: marzo 24	Hasta: agosto 24

ORGANIZACIÓN/ INSTITUCIÓN BENEFICIARIA: Escriba todos los datos de la institución en la cual se realiza el proyecto de Vinculación con la Comunidad.			
Nombre completo organización/institución beneficiaria	Provincia	Cantón	Parroquia
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO	PICHINCHA	QUITO	BELISARIO QUEVEDO
Lugar de ubicación	Beneficiarios Directos (Describa de manera general quiénes se benefician de manera directa)	Beneficiarios Indirectos (Describa de manera general quiénes se benefician de manera indirecta)	
ULLOA OE3-77 Y ATIENZA NZBA ESQ	Docentes y Personal Administrativo	Comunidad Educativa	
NOMBRES Y APELLIDOS DE COORDINADOR(ES) DE INSTITUCIÓN BENEFICIARIA:	CARGO O FUNCIÓN EN LA INSTITUCIÓN BENEFICIARIA:	FUNCIÓN QUE CUMPLE EN EL PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD:	
Mgs. Iven Auquilla	Coordinador Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales	Aplicación de test y socialización de resultados	
Tiempo estimado de duración:	45 días	Fecha estimada de iniciación:	04 de julio 2024
Tipo de organización:			
<input type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Privada	<input checked="" type="checkbox"/> ONG	<input type="checkbox"/> Organismo Internacional
Otros (especificar):			
Actividad de vinculación (marque con una x)	Sectores de intervención (marque con una x)	Ejes estratégicos de vinculación con la colectividad (marque con una x)	
Convenios Institucionales	Educación	Ambiental	
Acuerdo	Salud	<input checked="" type="checkbox"/>	Interculturalidad/género
Proyecto de vinculación propio ISTQ	Desarrollo Social	<input checked="" type="checkbox"/>	Investigativo Académico
Programa de capacitación a la comunidad	Apoyo Productivo	<input type="checkbox"/>	Desarrollo social, comunitario



UNIDAD DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

Responsable: Unid. VS	Código: FORM-UVS-ITSQ-005	Versión: ITQ-2024-001
Edición No. 01	FORMATO DE ACTA ENTREGA - RECEPCIÓN DEL PROYECTO O ACTIVIDAD ENTRE EL ISTQ Y LA ENTIDAD AUSPICIANTE O COMUNIDAD BENEFICIARIA	
		Pág. 1 de 2

Prácticas Vinculación con la comunidad	Agricultura, Ganadería y Pesca	Desarrollo local	
Investigación	Vivienda	Economía popular y solidaria	
Proyecto Investigación Acción	Protección del medio ambiente y desastres naturales	Desarrollo técnico y tecnológico	
Educación Continua	Recursos naturales y energía	Innovación	
Ayudantía de Cátedra	Transporte, comunicación y viabilidad	Responsabilidad social institucional	X
Presencia en la Comunidad.	Desarrollo Urbano	Matriz productiva.	
	Turismo	Educación	
	Cultura		
	Desarrollo de investigación científica		
	Deportes		
	Justicia y Seguridad		
Otros	Otros	Otros	

¿Qué bienes recibió la comunidad con la ejecución del proyecto?

1. N/A

¿Qué servicios recibió la comunidad con la ejecución del proyecto?

1. Resultados de la identificación de agentes estresores y del síndrome de Burnour

Número de Beneficiarios

Directos					Indirectos
Hombres	Mujeres	Niños	Personas con Discapacidad	Total	Total
30	25	n/a	n/a	55	30

Sugerencias:

 INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO QUITO <small>UNIVERSIDAD DE EDUCACIÓN SUPERIOR</small>	UNIDAD DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		
	Responsable: Unid. VS	Código: FORM-LVS-ITSQ-005	Versión: ITQ-2024-001
	Edición No. 01	FORMATO DE ACTA ENTREGA - RECEPCIÓN DEL PROYECTO O ACTIVIDAD ENTRE EL ISTQ Y LA ENTIDAD AUSPICIANTE O COMUNIDAD BENEFICIARIA	
		Pág. 1 de 2	

REPRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN/ INSTITUCIÓN BENEFICIARIA	REVISIÓN Y APROBACIÓN
 IVEN <small>Empresa Administradora por PORRRO AUCILLA DELGADO Teléfono: 3004 1104 3004 1105</small>	 ERKA MARBEL VIVANCO CAMPOVERDE <small>Fondo de Inversión por ERKA MARBEL VIVANCO CAMPOVERDE Teléfono: 3004 1104 3004 1105</small>
Mgs. Iven Auquilla Representante	MSc. Erika Vivanco COORDINADORA DE VINCULACIÓN

Ciudad, 12 de diciembre de 2023

