

# ESCALAS DE ANSIEDAD E INTERRELACIONES Y SU INCIDENCIA EN EL DESGASTE PROFESIONAL DE PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE CENTROS EDUCATIVOS DE MILAGRO.

*por* Cristhian Novillo

---

**Fecha de entrega:** 12-ago-2019 12:57p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1159638158

**Nombre del archivo:** DOCENTE\_Y\_ADMINISTRATIVO\_DE\_CENTROS\_EDUCATIVOS\_DE\_MILAGRO..docx  
(82.36K)

**Total de palabras:** 8420

**Total de caracteres:** 46225

## INTRODUCCIÓN

Las personas hoy en día pasan la mayor parte del tiempo debido al crecimiento de la competitividad en la empresa por lo que la Organización Mundial de la Salud (OMS), considera que las personas que están propensas a situaciones que provocan estrés en sus lugares de trabajo, pueden llegar a padecer de enfermedades ocupacionales y otros problemas de salud. Desde hace varias décadas atrás las personas han ido mostrando interés acerca de los estudios sobre el desgaste profesional; también llamado síndrome del quemarse por el trabajo, síndrome del quemado, síndrome de quemazón, entre otros.), y los aspectos psicosociales que tienen que ver en el ámbito laboral (Peiro & Monte, 2005).

El desgaste profesional o síndrome de burnout es considerada una enfermedad psicosocial que se caracteriza por el agotamiento físico y psicológico que repercute en el desenvolvimiento del trabajo; todo esto producido a causa de estresores tanto físico como ambientales; entre ellas la ansiedad y las relaciones interpersonales de las personas (Díaz Díaz, Sánchez López, & Varela Arevalo, 2010).

El psicoanalista alemán Freudenberger en el año 1974, fue el primero en introducir el término “Burnout” en la literatura de las ciencias de la psicología clínica, este término haciendo referencia directamente a factores psicosociales en donde exista una relación entre trabajo-trabajador. Este término hace referencias a manifestaciones tanto físicas, emocionales y conductuales que repercuten directamente en el desenvolvimiento laboral (Ponce Díaz, Bedon Bulnes, Tovar Aliaga, Huertas, & Atalaya, 2005).

La siguiente investigación es de mucha importancia ya que existe factores como la ansiedad, el estrés y las relaciones interpersonales que predisponen enfermedades relacionadas al trabajo como enfermedades cardiovasculares, musculares y respiratorias; las cuales en la actualidad preocupan a la mayoría de los empresarios, fuente que fue revelada por un Informe de Seguridad y Salud en el Trabajo, estudio que fue realizado por la Organización Internacional del Trabajo. (Heredia, 2019)

Según la (Organización de Naciones Unidas, 2016), basada en un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el cual puso en alerta a muchos países del mundo acerca de las consecuencias del desgaste profesional son cada vez más graves. Estudios relacionados con el desgaste profesional (Síndrome de Burnout), realizados por

la (Organización Internacional del Trabajo, 2019) revelan que más de 2,78 millones de personas mueren cada año a causa de muerte relacionadas a factores psicosociales del trabajo; más de 374 millones de personas sufren accidentes dentro de su lugar de trabajado y aproximadamente 3.94 millones de personas tienen absentismo laboral a causa de factores psicosociales relacionados al trabajo.

En Latinoamérica, en los últimos años se han ido publicando muchas investigaciones en temas similares relacionados con los docentes de las instituciones educativas y los factores psicosociales que determinan esta problemática; autores como: México (Arjona Rionda & Cardenas Mares, 2012), Argentina (Marrau C. , 2004), Colombia (Diaz Diaz, Sanchez Lopez, & Varela Arevalo, 2010), Colombia (Ilaja & Reyes, 2016), Colombia (Dominguez, Hederich, & Sañudo, 2010); entre otros. Todos estos estudios mencionados hacen referencia al desgaste profesional de los docentes y personal administrativo de las instituciones educativas, provocados por problemas psicosociales como relaciones interpersonales, estrés, ansiedad, altas jornadas de trabajo, entre otras.

Dentro del contexto educativo ecuatoriano, un estudio realizado por (Pazmiño Garcia, Baltazar Gonzalez, Rodriguez Guadalupe, Fernandez Acosta, & Cortes Leon, 2014) de la Universidad Central de Quito, acerca de la calidad de vida en el trabajo y los síntomas de estrés reflejaron que el 75% por cierto de la población que fue objeto de estudio advirtieron síntomas fisiológicos en un nivel de riesgo; a diferencia de las relaciones interpersonales, en la cual aproximadamente el 100% de la población estudiada reflejaban que cumplen con las normas de convivencia dentro de la institución educativa.

En la introducción abordaremos la importancia tanto macro, meso y micro de nuestro proyecto de investigación y toda la problemática por la cual va a estar regida la siguiente investigación como el planteamiento del problema, los objetivos que se quiere alcanzar en esta investigación y la justificación del por qué se la realiza.

En el Capítulo 1 se abordará el marco teórico en el cual se detallarán los antecedentes del desgaste profesional, la conceptualización descrita por diferentes autores, las relaciones que tienen la ansiedad y las relaciones interpersonales con el desgaste profesional, y por último se detallaran a los principales autores por los cuales va a estar regida nuestra investigación con las pruebas que se usaran en la misma.

Dentro del Capítulo 2 se detallará toda la metodología que se utilizará para la realización de esta investigación como el tipo, diseño y método que se utilizará en la misma, también

se detallará la población y la muestra los cuales serán objeto de nuestro estudio, también se detallaran las hipótesis que más adelante será respondidas.

En el Capítulo 3 se detallarán todos los resultados los cuales serán presentados en tablas y datos estadísticos y se despejarán todas las hipótesis planteadas en la metodología de la investigación y en el Capítulo 4 se describirán las conclusiones y la discusión a la que se ha llegado en este estudio.

#### ❖ Preguntas de Investigación

1. ¿Cuál es la relación entre la ansiedad y el desgaste profesional de los docentes y administrativos de los centros educativos del cantón Milagro?
2. ¿Cuál es la importancia de las interrelaciones en el desgaste profesional de los docentes y administrativos de los centros educativos del cantón Milagro?
3. ¿Cuál es la situación problema que se presenta en los docentes y administrativos de los centros educativos del cantón Milagro?

#### ❖ Planteamiento del Problema

En el cantón Milagro, funciona la escuela de educación básica “Carlos Moreno Arias” atendiendo a la población milagreña y sus alrededores, enseña a estudiantes en las jornadas matutina y vespertina. En el plantel educativo laboran 52 docentes, los cuales están distribuidos en 33 docentes para la sección matutina y 14 docentes en la sección vespertina; a su vez, la institución cuenta con 5 personas encargadas de la parte administrativa: directora, subdirectora, psicóloga, secretaria e inspector general. Los docentes y personal administrativo que laboran en la institución educativa oscilan entre los 25 a 50 años de edad, los cuales se pueden asegurar que todos cuentan con un título de tercer nivel, otros con título de cuarto nivel y algunos en proceso de estudios de cuarto nivel los cuales los hacen ser con capacidades para desempeñar el cargo que ejercen. También se trabajará con docentes y trabajadores administrativos de otras instituciones educativas como la unidad educativa “Los Chirijos”, el cual es un colegio técnico que funciona en la sección nocturna y cuenta con 15 docentes educativas y 3 personas encargadas de la parte administrativa, incluida la rectora del plantel educativo. Así mismo, se trabajó con 10 docentes de la unidad educativa “Otto Arosemena Gómez”, el cual funciona en la sección vespertina en el mismo lugar donde funciona el colegio “Los Chirijos.

Es necesario realizar el estudio del desgaste profesional o síndrome de burnout está considerado como una etapa crónica en el trabajo y considerado como un divorcio en la relación trabajo-trabajador (Rivera Illera D. , Ortega Estrada, Escobar Perez, Bravo Quintana, & Ruiz Fajardo, 2013).

En estudios realizado en Europa se estima que las enfermedades psicosociales con la ansiedad, el estrés, la depresión en los trabajadores ascendería a 617 millones de euros anuales en seguros de atención médico, lo que es considerado un alto porcentaje de pérdidas económicas en las empresas (Organizacion de Naciones Unides, 2016).

Moreno, Garcia, Valdehita, & Ramiro, (2004) refieren que de acuerdo a un estudio realizado con la Tercera Encuesta Europa acerca de las Condiciones de Trabajo, la encuesta dio un porcentaje del 60% de los trabajadores de la Unión Europea quienes consideran que el trabajo afecta a su salud; existen problemas psicosociales con el estrés, ansiedad, problemas musculo esqueléticos, cardiovasculares, y la más común entre estos problemas es la fatiga crónica con un 23% de los trabajadores que manifestaron aquello.

Con la aparición del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory por (Maslach & Jackson, 1986), debido al impacto que viene causando la problemática del desgaste profesional y los factores psicosociales que repercuten en la salud tanto física como emocional de las personas; los estudios que se han realizado hasta la actualizado se los ha realizado con la finalidad de promover o a su vez implementar programas de prevención y atención.

El estrés enfocado en los docentes se produce a causa de la interacción con muchos estudiantes, padres de familiares y sus pares docentes, además de las largas jornadas laborales que tienen y el trabajo que ejercen en sus hogares; todos estos factores son aquellos que pueden desencadenar en problemas tanto de salud, emocional y conductuales.

Con los antecedentes investigados en los artículos mencionados anteriormente, conociendo las causas y las consecuencias que esto conlleva; el presente estudio sugiere lo importante que analizar el tema de factores psicosociales como las relaciones interpersonales y la ansiedad en el desgaste profesional de los docentes.

#### ❖ Formulación del Problema

¿De qué manera inciden las relaciones interpersonales y ansiedad en el desgaste profesional de los docentes y administrativos de la Escuela de Educación Básica “Carlos Moreno Arias”, sección matutina y vespertina de la ciudad de Milagro?

❖ OBJETIVOS

- Objetivo General

Determinar la incidencia de las escalas de personalidad de ansiedad e interrelaciones como incidencia en el desgaste profesional de los docentes y administrativos a través de un estudio investigativo para generar un ambiente laboral saludable en los centros educativos del cantón Milagro.

- Objetivos Específicos

1. Fundamentar teóricamente la relación entre la ansiedad y la dominancia y calidez de las relaciones interpersonales para conocer la incidencia en el desgaste profesional de los docentes y administrativos de los centros educativos del cantón Milagro.
2. Definir los niveles de ansiedad, interrelaciones y desgaste profesional en los docentes y administrativos de los centros educativos del cantón Milagro para prevenir problemas psicosociales originados en el ámbito laboral.
3. Corroborar la situación problema para conocer la situación actual que se presenta en los docentes y administrativos de los centros educativos del cantón Milagro.

❖ Justificación

El desgaste profesional está constituyendo la principal causa para desempeñar un trabajo, en la cual el clima organizacional, los horarios extendidos y las malas relaciones interpersonales provocan síntomas de desinterés por el trabajo, considerada como la principal causa para la salida de la organización, los síntomas de ansiedad, depresión, fatiga, pérdida del interés por las cosas, todos estos síntomas afectan principalmente a los docentes, ya que estos se relacionan a diario con muchos niños y padres de familia, y también las atenciones y funciones que desempeñan en el hogar. (Chavez Sanchez, 2012).  
<sup>3</sup> La Organización Mundial de la Salud (OMS), definió a la enfermedad del desgaste profesional como la nueva epidemia que se presenta en el siglo XXI, ya que estudios realizados en México datos registran que existe un aproximado de 19.000 personas que sufren de infartos ocasionados por el estrés que generan en su trabajo, todo este representa gastos en seguros médicos y pérdida millonarias a las empresas, datos que revela la Organización Internacional del Trabajo (Rodríguez, Guevara, & Viramontes, 2017).

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2013), consideró que la productividad y el cumplimiento de los objetivos de una empresa se cumplirían si las empresas se interesaran en disminuir el estrés en los trabajadores con el fin de mejorar la calidad de vida dentro de las instituciones educativas del país.

De la Fuente (2017), es un estudio que realizó en Chile indica que debido a muchas situaciones de estrés por las diferentes evaluaciones y demás funciones que desarrollan tanto dentro como fuera de las instituciones educativas son causas para el desarrollo del desgaste profesional, el cual señaló que existe una prevalencia de este padecimiento en un 27.4% de docentes del área preescolar y general básico.

Heredia, (2019), en un estudio realizado en el Ecuador, basándose en un listado que fue proporcionado por el Seguro General de Riesgos de Trabajo, en el cual manifiesta que en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), se identificaron 60 enfermedades relacionadas con las ocupaciones laborales en el año 2019; entre ellas, el estrés crónico, fatiga, estrés.

En el año 2018, en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil se realizó un estudio acerca del síndrome de burnout en los docentes de la carrera de enfermería con el objetivo de determinar cuál era el nivel de desgaste profesional que padecían los docentes, para este estudio se tomó como base a 45 docentes de la jornada matutina, dando como resultado que el 31% de los docentes presentaban síntomas de malestar físico en las que prevalece con un 25% con síntomas de tensión la tensión muscular (Guaya Rodríguez, Zuñiga Arias, & Gonzalez Osorio, 2018).

En el cantón Milagro no se ha realizado estudios específicos acerca de la incidencia de la Ansiedad y las Relaciones Interpersonales en el Desgaste Profesional; por lo tanto, este estudio servirá de mucho aporte para futuros estudios realizados en los docentes y trabajadores administrativos de las instituciones educativas del cantón Milagro.

## **CAPITULO 1**

### **MARCO TEORICO**

El termino Burnout comenzó en la industria aeroespacial, la cual significa “agotamiento del carburo del cohete” lo cual es resultado del calentamiento del carburo, por lo que significa quemado, desde ahí desgaste profesional ha sido un tema de estudio en las últimas décadas, el primero en acuñar el término “Burnout” fue el psicoanalítico alemán Freudenberger (1974), dentro del ámbito clínico; este término lo refirió al desgaste o agotamiento derivado de resultados de sobre carga de trabajo (Carlin & Garces de los Fayos, 2010).

Al principio, para Freudenberger las medidas del burnout venían de las observaciones clínicas que realizaba en las clínicas de Estados Unidos, que para ese entonces lo que pretendía era realizar un análisis para determinar manifestaciones anómalas de las personas que trabajaban en las clínicas, quienes después de años de trabajar perdían en interés por su trabajo y todas las motivaciones que los dirigió a aceptar su trabajo en aquel entonces (Jimenez Moreno , Muñoz Rodriguez, Benadero Morante, & Hernandez Garrosa, 2005).

Happock (1995), en un estudio realizado en aquella época consideró que el bienestar del trabajo forma parte de la satisfacción que uno tiene con la vida, ya que las personas se interrelacionan en el día a día con otras personas y eso ayuda a las personas a que tenga la capacidad de adaptarse a cambios bruscos y hacer sentir a las personas a poder desempeñar un trabajo.

Storlie y Seideman (1978-1979), realizaron evaluación definieron al desgaste profesional desde las aplicaciones clínicas para darle un criterio definitivo acerca de las causas y consecuencias que describen el burnout (Jimenez Moreno, Muñoz Rodriguez , Hernandez Garrosa, & Benadero Morante, 2005).

A pesar, que fue Freudenberger quien fue el primero en utilizar el término Burnout, existen más autores quienes con anterioridad mencionaban el tema del desgaste profesional con otros temas similares; autores como Lief y Fox (1963), quienes lo mencionaban como “preocupación distanciada”, haciendo referencia a los obreros que manifestaban cansancio y que debían curarse sin que esto repercuta en el aspecto emocional (Jimenez Moreno, Muñoz Rodriguez, Benadero Garrosa, & Hernandez Morante, 2005).



Para el año 1978 después de diversos estudios realizados sobre el desgaste profesional, científicos decidieron incluir un aspecto muy importante como es la realización personal, la cual es considerada un factor importante en la actualidad para la definición del desgaste laboral, también en ese entonces se incluyeron en las pruebas que conocemos de Maslach y Jackson en sus diferentes ediciones y editada para las diferentes profesiones en las que se han realizado los estudios de investigación sobre el burnout (Hederich, Caballero Dominguez, & Palacio Sañudo, 2010).

Varios de los autores tradicionales como Lazarus y Folkman (1984), ambos considerado al estrés o desgaste profesional como una relación entre una persona y una situación (trabajo), en la que la situación (trabajo) pone en riesgo la salud tanto física como psicológica y que dificulte su bienestar personal (Ramirez Rodriguez , Araiza Guevara, & Anaya Viramontes, 2017).

En la década de los 80 se volvió más común el estudio del desgaste profesional (Síndrome de Burnout) con la aparición de la prueba que desarrollada por Christina Maslach la cual denominó Maslach burnout Inventory (MBI) en el año 1981; esta prueba constaba de 3 dimensiones que miden el agotamiento emocional el cual es conocido como la consecuencia principal para el desgaste profesional, la despersonalización la cual es caracteriza por la creencia de ideas negativas y por último la baja realización personal la cual se caracteriza por la falta de intereses y logros personales (Chavez Sanchez, 2012).

Burke y Richardsen; Leal Rubio (1993), propusieron que un proceso que ocurre a nivel individual e interno en las personas que se ven envueltas en sensaciones negativas y la perdida de las expectativas que tienen en el trabajo y que se perciben como una sensación de disconformidad, sensaciones de ansiedad y depresión y sensación de que su trabajo no lo está ayudando a desarrollarse como se debe (Garces de los Fayos & Carlin , 2010).

Schaufeli y Enzmann (1998), lo definieron como un estado subjetivo mental en el que una persona manifiesta sensaciones negativas de malestar y fatiga en su lugar de trabajo, acompañado de diestrés, ansiedad y la sensación de incompetencia para el correcto funcionamiento o desenvolvimiento de su trabajo. (Martinez Hederich & Dominguez Caballero, 2016).

Actualmente existen muchos estudios a nivel mundial y local acerca del desgaste profesional, la causas, consecuencias y proyectos para la prevención de esta que se ha convertido en una enfermedad psicosocial. La labor de la docencia es una de las profesiones que más se encuentra en vulnerabilidad ya que necesitan cumplir múltiples funciones como la de enseñar y cuidar a muchos niños, y no solo tienen que cumplir con

las funciones dentro de la institución educativa, sino también en su hogar con la preparación de clases y atender a sus familias (Bambula Diaz, Sanchez Lopez, & Arevalo Varela, 2010).

En los principales sitios especializados en salud mental hablan sobre el desgaste profesional (Síndrome de Burnout) como una de las nuevas patologías del siglo XXI en el cual se describen las características en los criterios como la pérdida o desinterés en los objetivos y metas planteadas, baja autoestima y el desinterés por relacionarse con las demás personas (Rivera Illera D. , Ortega Estrada, Bravo Quintana, & Ruiz Fajardo, 2012).

A lo largo del tiempo y en diversas investigaciones realizadas por profesionales en termino de medicina, educación, laboral, entre otras, le han dado muchas definiciones al desgaste profesional (síndrome de burnout) y cuáles son las causas, consecuencias y como se pueden desarrollar programas para evitar el mismo.

La definición más específica sobre el desgaste profesional es la que propusieron Maslach y Jackson (1981), quienes definieron al desgaste profesional desde un enfoque psicosocial, quienes desarrollaron la prueba “The Maslach Burnout Inventory” que fue el primer instrumento de evaluación del desgaste profesional, cuando obtuvieron los resultados necesarios definieron como un síndrome que se caracteriza por el cansancio emocional, reducción de los intereses en el trabajo y la aparición de ideas negativas. (Jimenez Moreno , Muñoz Rodriguez, Benadero Morante, & Hernandez Garrosa, 2005).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), definió el estrés producido lugares de trabajo como una enfermedad que afecta directamente a la economía de una organizacional, sobre todo a las empresas que van en proceso de desarrollo afectando a la salud tanto física como mental de los trabajadores y sobre todo en la productividad de las empresas; por lo que, el Ministerio de Salud Pública (MSP), consideran que existen factores externos como las situaciones con sus familiares y amigos inciden en el desenvolvimiento laboral de las personas (Ministerio de Salud Publica, 2013).

Edelwich y Brodsky (1980), definieron el desgaste profesional como la perdida de carácter progresivo de los intereses e ideales personales, la fatiga y los objetivos planteados, mientras que Pines y Aronson (1981), la definieron como un estado de desgaste emocional y físico, catalogado como una enfermedad psicosocial, las cuales aparecen en trabajadores que pasan situaciones de contacto con otras personas, como los docentes que se relacionan a diario con estudiantes, padres de familia y sus compañeros de trabajo, así

como también las funciones desempeñadas fuera de la institución educativa como en sus hogares (Alvarez Forbes, 2011).

Berger (1957) y Esteve (1997) ambos denominaron al estrés producido en el ámbito educativo como “malestar docente” los cuales lo definían así por el alto nivel de ausentismo de los docentes en la escuela francesa, síntomas de ansiedad, falta de interés, reproches por sus estudiantes, baja autoestima e incapacidad para ejercer la profesión de docentes (Arjona Rionda & Cardenas Mares, 2012).

Quicero y Viciano (2007), describen al desgaste profesional como una enfermedad que está ligada al ambiente laboral y se caracteriza por la aparición de ansiedad y fatiga crónica las cuales repercuten directamente en el desempeño de sus funciones y de generar un ambiente saludable en el aula de clases (Franco, 2009).

Desde la aproximación más clásica del desgaste profesional (burnout) se la ha considerado con un desajuste emocional de carácter subjetivo, la cual ha sido originada por la exposición a estresores, pueden ser estos de un estrés excesivo a causa de un trabajo y que se vea amenazada su desenvolvimiento normal (Peiro & Rodriguez, 2008).

Fernández Guerrero (2006), considero que la ansiedad es muy diferente a la timidez en las personas, las cuales si tienen la capacidad de relacionarse en un entorno donde se encuentre frente a muchas personas, a diferencia del trastorno de ansiedad social en el cual no puede desenvolverse frente a los demás como en el trabajo del docente que tiene que enfrentarse y relacionarse día a día a trabajar como muchos niños (Macias Fernandez, Mendoza Carrera, & Jimenez Bonilla, 2017).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) basada en muchos estudios acerca del desgaste profesional la ha definido como un conjunto de reacciones que el cuerpo tiene producto de situaciones estresoras en su lugar de trabajo, concuerda con la definición que le da Pérez, Matteson e Ivancovich; los cuales consideran al desgaste profesional como una respuesta fisiológica y conductual de un individuo frente a presiones y tensión en estado de emergencia (Encalada Mamani, Zegarra Obando, Malca Uribe, & Tello Vivanco, 2007).

Lourdes Rey, Nathalio Extremera y María Ángeles Peláez (2015), en un estudio realizado en la Universidad de Málaga en el cual determinaron los niveles de ansiedad producto del desempleo tienden a disminuir a gracias a la buena comunicación y a las relaciones interpersonales en los diferentes tipos de personas. En el estudio establecieron que existe una relación entre las relaciones interpersonales con los rasgos de la personalidad de los

individuos, y estas relaciones disminuyen en las personas síntomas de estrés, fatiga, ansiedad, depresión, entre otras (Universidad de Malaga, 2015)

Las personas que padecen de desgaste profesional padecen síntomas tanto dentro como fuera de su lugar de trabajo, por lo que se vuelven conflictivas las relaciones interpersonales de las mismas, así mismo se sienten físicas caracterizados por taquicardia, ansiedad, estrés crónico, problemas cardiorrespiratorios y problemas en el ámbito social y psicológico (Forbes Alvarez, 2011).

Shirom (1989); Leiter (1991) consideran al agotamiento emocional como síntoma principal para la aparición del desgaste profesional y las que el cansancio físico y la despersonalización es considerada una parte complementaria producto del agotamiento emocional por lo que de ahí proviene la definición del estrés como crónico (Gonzalez, Garrosa, & Jimenez Moreno, 2001).

El desgaste profesional trae consigo muchas consecuencias las cuales se manifestarán en síntomas cognitivos, conductuales, sociales y emocionales, como lo detalla el siguiente cuadro:

**Tabla 1:** Síntomas de ansiedad en el trabajo (Bedoya Chico & Verdesoto Galeas, 2012).

Pérdida del significado.	Absentismo	Evitación de	Depresión
Distracción	Evitación de	contacto con los	Indefensión
Cinismo	responsabilidades.	demás.	Desesperanza
Pérdida de la creatividad.	Desorganización	Malhumor familiar.	Decaimiento
Modificación del autoconcepto.	Conductas	Aislamiento.	Fatiga
Pérdida de valores.	inadaptativas.	Conflictos	Irritación
Falta de control	Evitación de	interpersonales.	Pesimismo
	decisiones.	Evitación	Desilusión Hostilidad
	Aumento del uso de la	profesional.	Falta de tolerancia
	cafeína, alcohol,	Dinámica	Supresión de
	tabaco, drogas.	disfuncional en el	sentimientos.
	Extremos de actividad	lugar de trabajo.	Falta de apoyo social.

**Fuente:** Elaboración propia con información de síntomas del burnout.

Cabe mencionar que el desgaste profesional no aparece de golpe en una persona, es una consecuencia que conlleva varios síntomas, uno de ellos es el agotamiento emocional el cual es considerado la principal causa que origina el burnout como respuesta al exceso de estresores en el ámbito laboral, en la docencia esto genera repercusiones en el ambiente

educativa, tanto con los estudiantes como con sus compañeros docentes (Velazquez Amador, García Rodríguez, Díaz Serrano, Rodríguez Olvera, & Avila Martínez, 2014).

El desgaste profesional tiene consecuencias muy importantes en la parte subjetiva de las personas como el agotamiento emocional, considerada el factor principal para la detonación del burnout, lo que conlleva al deterioro de las relaciones interpersonales; al contrario, general conflictos entre las mismas. (Marrau M. C., 2009).

En una publicación en el diario La Nación (2001), publicó un artículo en que el describía <sup>1</sup> según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que los problemas psicosociales como el desgaste profesional y que las personas que lo padecían reflejaban síntomas de depresión, ansiedad, cansancio y en muchos casos hasta llegaban a la hospitalización. En países como Argentina y Reino Unido se estima que en número similar padecen de desgaste profesional y sufren los mismos síntomas, todos estos datos fueron investigados por la Agencia Europea de la Seguridad y Salud en el Trabajo en un informe acerca del estrés en el trabajo (Beltran Aranda, Moreno Pando, & Reyes Perez, 2004).

Gil Monte, Peiró, Valcárcel y Grau (1996), publicaron un estudio relacionado con la falta de salud en personas que comenzaban a padecer de desgaste profesional (síndrome de burnout) y relacionaban los estudios anteriores en los que los síntomas se repetían, síntomas como fatiga, depresión, estrés y falta de interés por su trabajo, a esto se le sumaban otros síntomas como taquicardia, palpitaciones y temblor en las manos que no era normal lo que les impedían que se desarrollaran con normalidad en sus trabajos (Canti Fernandez, 2000).

En un estudio realizado por (Dominguez Caballero, Sañudo, & Gonzalez Gutierrez, 2015), revelan las repercusiones de forma negativa que el desgaste profesional tiene sobre las personas y como dificulta la calidad de vida, aunque manifiestan que no deben considerárselo como una enfermedad autónoma, sino que es una repercusión de una serie de síntomas como fatiga, estrés y ansiedad las que inciden en la aparición de dicho problema que afecta la parte laboral del sujeto.

Castillo, Fernández y López (2014), realizaron un estudio acerca de prevalencia de los niveles de ansiedad y depresión en los centros educativos públicos de la ciudad de Huelva, España; para el estudio se tomó como muestra a 106 docentes educativos, dando como resultado que el 16.4 de los docentes participantes en el estudio presentaban síntomas elevados de ansiedad, que el 15% presentaban depresión y que el 9.2% de los docentes presentaban ambas condiciones; los investigadores concluyeron que las condiciones de trabajo son las que provocan esta sintomatología (Lopez Luque, 2016).



Murillo (2008), consideró que las relaciones interpersonales se ven influenciadas por reglamentos internos regidos en la cultura organizacional los cuales tienen que ser aceptados por todas las personas que ingresan a trabajar en una empresa y que son básicos para el progreso personal y en la productividad del área de trabajo el cual está regido por un orden de jerarquía (Muñoz Campos & Cordova Sotomayor, 2017).

Llaneza (2006), Las relaciones interpersonales se ven influenciadas por factores externos tales como las condiciones físicas del trabajo, el factor económico, los jefes, el tiempo de trabajo, entre otras; también los factores internos como la cultura organizacional. Todos estos factores determinan las relaciones interpersonales entre los integrantes de una organización (Vasquez Jara & Juarez Diaz, 2015).

Dentro de las relaciones interpersonales, la parte de la calidez personal tiene que ver directamente con la productividad de las personas en una empresa, lo que se conoce como “efecto Sonia”, la cual genera un buen entorno dentro del ambiente laboral y bienestar tanto personal como para la organización (Gonzalez S. , 2014).

Mayer y Salover (1990), describieron también a la empatía como una habilidad para poder desarrollar y mantener las relaciones interpersonales y esto ayuda a tener un mejor ambiente laboral sabiendo entender las emociones de si mismo y de los demás (Lopez Lopez, 2016).

Fernández y Montalvo (1999), refirieron que las personas que consiguen un trabajo no solo lo hacen para autorealizarse, sino también para satisfacer las necesidades de relacionarse con los demás y ser considerado como un sujeto independiente, para esto una buena comunicación y buenas relaciones interpersonales son fundamentales para el buen desempeño de sus funciones en su lugar de trabajo (Gonzalez N. , 2008).

Peeters y Cols (1997), describen la importancia de las relaciones interpersonales para evitar el desgaste profesional, como apoyo social la cual refieren que las personas que se relacionan más con sus pares generan resultados positivos en sus lugares de trabajo, ya que cuando se generan buenas relaciones interpersonales las cuales son percibidas como parte de apoyo social, se amortiguan los efectos del estrés laboral y se convierten en más saludables (Beltran Aranda, Moreno Pando, & Reyes Perez, 2004).

Quijano de Alcívar y Alcívar de Márquez (2013), destacaron en estudios recientes acerca de las relaciones interpersonales en el trabajo, tres características fundamentales para que las relaciones se deben con excelente; destacaron la integridad en las relaciones, la benevolencia de las personas y la competencia saludable dentro del área de trabajo. Todo

esto contribuye a mejorar la confiabilidad y productividad en las organizaciones (Benites Lopez & Tigua Leon, 2016).

La Organización de las Naciones Unidas por medio de un informe que envió a la Educación, Ciencia y Cultura en México, recomendó que se considere la importancia de las relaciones interpersonales en los docentes ya que al tratarse de un trabajo enfocado en los niños y adolescentes se requiere que su trabajo sea más humanamente, ya que ello refleja una buena comunicación y un buen ambiente laboral (Velasquez Amador, Garcia Rodriguez, Diaz Serrano, Rodriguez Olvera, & Avila Martinez, 2014).

El desgaste profesional se origina a partir del tipo de relación interpersonales a través de la comunicación organizacional, se respuesta al tipo de estrés al que las personas se ven expuestas, la mismas que Gil Monte y Peiró (1997), la describió con una serie de respuestas negativas que se manifiestan en pensamientos, emociones y sensaciones hacia su desenvolvimiento en el trabajo (Marrau M. C., 2009).

Se ha comprobado en estudios a nivel mundial que la forma más común en la que se puede abordar el estudio del desgaste profesional y la salud laboral es a través de la aparición de síntomas como el estrés y la ansiedad, así mismo el desinterés por relacionarse con los demás; ya que muestran que la aparición de estos síntomas puede provocar la aparición de otras variables de carácter social y psicológica (Luceño Moreno, Martin Garcia, Rubio Valdehita, & Diaz Ramiro, 2004).

Cano y Pedrero determinan que las principales fuente generadoras de desgaste profesional en los trabajadores es el mal clima de las organizaciones que determinan malas relaciones interpersonales y una mala calidad de vida laboral originando síntomas físicos y emocionales que determinan el desempeño de los trabajadores (Encalada Mamani, Zegarra Obando, Malca Uribe, & Tello Vivanco, 2007).

Cox, Kuk y Leiter (1993), consideran que el desgaste profesional o síndrome de burnout se podría evitar por medio de una buena cultura organizacional, señalan que una cultura bien estipulada con una buena comunicación tanto interna como externa, políticas orientadas al bienestar de los trabajadores seria el resultado para mejorar la productividad y evitar síntomas de agotamiento emocional y ansiedad en los mismos (Viera Silva, Zapata Moncada, & Martinez Cañizarez, 2018).

Los componentes de una buena cultura organizacional como son los objetivos, misión, visión y los valores organizacionales; todos estos componentes constituyen a las buenas relaciones interpersonales. En caso de trabajadores que son nuevos en una organización, las empresas deben de hacerles una buena presentación e inducción para hacerlos sentir

parte de la empresa desde el primer momento explicándole la filosofía y los objetivos de la empresa (Mansilla Monterroso, 2015).

Crespo y Fariña (2009), consideran que el agotamiento emocional es el principal síntoma del desgaste emocional que se manifiesta con estrés, ansiedad, y otros síntomas psicológicos acompañados de síntomas físicos como consecuencia de situaciones que generan estrés en su lugar de trabajo (Buitrago Cadavid & Avalos Zuluaga, 2016).

García y Méndez (2005), describieron que la teoría más conocida es la Teoría del Desarrollo de la Personalidad de Eysenck, el cual concebía que el cuerpo funcionaba bajo con esquema de funcionamiento comandado por el Sistema Nervioso Central (SNC) y el Sistema Nervioso Autónomo (SNA), también consideraba el Sistema Neuroendocrino, el cual relaciona al individuo con la búsqueda de nuevos estímulos externos como las relaciones interpersonales que lo permitan desenvolverse en el medio exterior (Buitrago Cadavid & Avalos Zuluaga, 2016).

Bermúdez (2012) coincidiendo con lo que dijo Pervin (1998), los cuales definieron a la personalidad como una organización bien estructurada que cuenta con características funcionales, innatas y que conocimientos que van adquiriendo en base a la experiencia, cogniciones englobando recuerdos del pasado y construyéndolo hacia el presente y futuro (Bonelli Panizo & Tapia Valencia, 2015).

Montaño, et al., (2009), citando a autores como Allport y Cattell, determina que para la comprensión extendida de la personalidad debes fijarnos en las características individuales de la personalidad tales como rasgos, temperamento, carácter y las características genéticas o hereditarias que se van modificando de acuerdo al medio ambiente en el que se desenvuelven (Buitrago Cadavid & Avalos Zuluaga, 2016).

Esta investigación se basará en las teorías de Rogers y Maslach & Jackson, como se detallan a continuación:

El psicólogo estadounidense Karl Rogers (1902-1987), fue el precursor de la teoría Humanista, por lo que fue denominado el psicólogo más influyente en la historia de la comunidad científica; a pesar que fue el pionero de la teoría Humanista, Rogers basado en las observaciones clínicas y en estudios desarrollados por otros investigadores logró desarrollar la Teoría del Desarrollo de la Personalidad (Lopez Mendez, 2016).

Rogers en su Teoría de Desarrollo de la Personalidad reconoce 3 dimensiones como lo describe el siguiente cuadro:



**Tabla 2:** Dimensiones de la Personalidad Humana (Lopez Mendez, 2016).

Organismo	Es la unidad conformada por mente-cuerpo y su interacción con el medio ambiente.
Campo Fenomenológico	Es un conjunto de experiencias que dan lugar en el organismo a medida que se relaciona con los demás.
Concepto de Si mismo	Es la porción del campo fenomenológico la cual se diferencia por percepciones, emociones, valores e ideales que describen a una persona.

**Fuente:** Creación propia con información de las Dimensiones de la Personalidad Humana.

Deci y Ryan (2000), desarrollaron la teoría de la Autodeterminación basados en los modelos de los psicólogos Maslow y Rogers, la cual manifiesta que las personas deben autodeterminarse exigiéndose metas de manera intrínsecas para que las personas tengan un bienestar y una buena calidad de vida física y psicológica (Gomez Mendez & Barco del Leon, 2009).

Roger, Jarvis y Najarian (1993), en estudios relacionados al burnout en el trabajo en concordancia por lo descrito por Hart (1995), los cuales refieren que este problema se podría evitar con la buena comunicación de las organizaciones para mejorar las relaciones interpersonales así poder evitar situaciones estresoras que faciliten la aparición de este síndrome (Plana Blanch, Fabregat Aluja, & Gassio Bacarri, 2002).

Maslach & Leiter desarrollaron un modelo multidimensional del estrés laboral, considerado el más aceptado por la comunidad científica, desde su aparición se han publicado un sinnúmero de investigación acepta de esta problemática, denominada la enfermedad del siglo XXI, consideran al burnout con un síndrome psicológico constituido por 3 dimensiones como: la experiencia del estrés, evaluación de los otros y la evaluación de sí mismo.

Estudios realizado por (Pando Moreno, y otros, 2006), acerca de los Factores psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de la Universidad del Valle de

Atemajac realizado en Guadalajara, México, cuyo objetivo fue determinar la presencia de factores psicosociales negativos y cuál era la relación que tenía con el síndrome de burnout, el estudio fue realizado con 565 profesiones de la ciudad de Guadalajara y la prueba que se utilizó para determinar el burnout fue la escala de Maslach (MBI). Los resultados de la misma fueron que el 32.2% de la muestra estudiada reflejaba síntomas de agotamiento emocional y el 20% de la misma reflejaba síntomas de falta de realización personal en los docentes; por lo que, el total de la población que reflejaba el síndrome de burnout era del 28% en total.

En otro estudio realizado por (Gomez Mendez & Barco del Leon, 2009), el cual estuvo encaminado en relación al malestar de los docentes y como estos incidían en el burnout de los mismos, se utilizó el instrumento de Maslach y Jackson (MBI) el cual dio resultados en los que reflejaban que existía más desgaste profesional en las mujeres con una puntuación de 30 y en los valores con una puntuación de 16; por lo que, se definió la prevalencia que en las mujeres que sienten malestar en su ambiente laboral están más propensas a sufrir del síndrome de burnout.

La investigación realizada por (Plana Blanch, Fabregat Aluja, & Gassio Bacarri, 2002) acerca de las estrategias de afrontamiento en el síndrome de burnout, el mismo que se realizó a una muestra de 127 docentes (86 mujeres y 41 hombres) a las cuales se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson, dando como resultado el 58% de la muestra que padecían el síndrome de burnout, siendo como principal síntoma el agotamiento emocional de los docentes.

## **CAPITULO 2 METODOLOGIA**

### ❖ Tipo de Investigación

La siguiente investigación acerca de las escalas de ansiedad e interrelaciones y su incidencia en el desgaste profesional de docentes y administrativos es un tipo de investigación correlacional-descriptiva de corte transversal; es decir, se desea conocer el grado de relación entre variables y que se puedan determinar en datos numéricos por medio del Cuestionario de Inventario de la Personalidad (PAI) (Ortiz-Tallo, Cardenal, & Sanchez, 2012), y el Inventario de Burnout de Maslach (Jackson, 1976, 1993); es descriptiva porque nos basaremos en una investigación documental de estudios realizados con temas relacionados a las variables (Personalidad y Desgaste Profesional) y de corte transversal porque se analiza los datos cuantitativas por medio de cuadros estadísticas de la muestra estudiada.

### ❖ Diseño

Para nuestro proyecto de investigación utilizaremos el diseño no experimental, debido a que no se manipularan las variables ni la muestra de nuestro estudio.

### ❖ Método

El método a utilizarse en esta investigación es el método Hipotético-Deductivo; se lo examinara por medio de las hipótesis basadas en los datos aplicados a los docentes y trabajadores administrativos de los centros educativos del cantón Milagro.

### ❖ Población y Muestra

La población con la que se llevó a cabo el estudio es de 80 personas, distribuidos en 33 docentes de sección matutina, 14 docentes de la sección vespertina y 5 trabajadores administrativos de la escuela de educación básica “Carlos Moreno Arias” los cuales participaron de forma voluntaria; docentes y personal administrativo. Así mismo, se trabajó con 18 trabajadores de la unidad educativa “Los Chirijos”, los cuales estuvieron distribuidos en 15 docentes y 3 trabajadores administrativos en la sección nocturna. También se trabajó con 10 docentes de la unidad educativa “Otto Arosemena” de la sección vespertina, dicha institución trabaja en el mismo lugar que la unidad educativa “Los Chirijos”; todas las personas que participaron en la realizaron de la investigación, participaron de forma voluntaria en la toma de las pruebas utilizadas en la misma.

### ❖ Hipótesis

- Hipótesis General

Los alto niveles de ansiedad y de las escalas de dominancia y ansiedad inciden directamente en el desgaste profesional de los docentes y administrativos de los centros educativos del cantón Milagro.

- Hipótesis Especificas

1. Las interrelaciones son importantes para evitar el desgaste profesional de los docentes y administrativos de los centros educativos del cantón Milagro.
2. Los altos niveles de ansiedad e interrelaciones indican en el desgaste profesional de los docentes y administrativos de los centros educativos del cantón Milagro.
3. La situación problema que existe en la institución educativa son las malas relaciones interpersonales que inciden en el desgaste profesional de los docentes y administrativos de los centros educativos del cantón Milagro.

- ❖ Procedimiento

Para la realización de este proyecto de investigación nos pusimos en contacto con la directora de la escuela de educación básica “Carlos Moreno Arias” de la ciudad de Milagro, a la cual se le solicitó la autorización para la <sup>3</sup>realización de un proyecto de investigación con el personal docente y administrativo de la institución educativa, la directora sugirió que quería realizar un estudio donde cuantitativo acerca del Síndrome de Burnout, ya que en varias reuniones los docentes le han hablado acerca de la problemática existente en la institución, se le planteó las variables a ser estudiadas con los docentes de la institución; tanto de la sección matutina como de la sección vespertina. Se procedió a la explicación de las 2 pruebas a ser tomadas a todo el personal y cuál era el objetivo del estudio a realizarse; cabe mencionar que la institución educativa cuenta con un total de 52 docentes distribuidos en 33 docentes en la sección matutina y 14 docentes en la sección vespertina, así mismo cuenta con 5 personal encargado de la parte administrativa de la institución los cuales también formaban parte de nuestro objeto de estudio. Se procedió a la explicación de los instrumentos que se iban a utilizar para la realización de la investigación y que resultados eran los que queríamos obtener con cada una de las pruebas. Una vez tomadas las pruebas se procedió al conteo de las 2 pruebas que fueron tomadas y a sacar las respectivas conclusiones del objeto de investigación. Todos los docentes de la sección matutina respondieron las pruebas a la hora de salida para que tengan el tiempo determinado; los docentes de la sección vespertina respondieron las pruebas a la hora del receso. Todos los docentes rindieron las pruebas de manera voluntaria y con la autorización de la directora de la institución educativa “Carlos Moreno Arias”. Así mismo, se solicitó a la rectora de la Unidad Educativa “Los

Chirijos”, la cual es de jornada nocturna y consta de 18 personas que trabajan en dichas instituciones, distribuidos en: 15 docentes y 3 personas encargadas de la parte administrativa. En la sección vespertina funciona el colegio fiscal “Otto Arosemena Gómez”, a los quienes también se les aplicó la prueba a 10 docentes de dicha institución, llegando a una muestra total de 80 docentes y administrativos de las instituciones educativas del cantón Milagro.

#### ❖ Instrumentos

Los instrumentos que usamos en nuestra investigación fueron los siguientes:

1. Escala “The Maslach Burnout Inventory” (MBI) (Maslach & Jackson, 1997)<sub>2</sub> en su edición 1997. La escala de Maslach cuenta con 22 ítems, los cuales detallan sentimientos a nivel de satisfacción de los docentes dentro de una institución educativa. La forma de calificación es a través de una Escala de Likert, las opciones a responder son las siguientes:

**0** = Nunca / Ninguna vez

**1** = Casi nunca / Pocas veces al año

**2** = Algunas veces / Una vez al menos o menos

**3** = Regularmente / Pocas veces al mes

**4** = Bastantes veces / Una vez por semana

**5** = Casi siempre / Pocas veces por semana

**6** = Siempre / Todos los días

Todos los ítems están redactados en forma de afirmaciones las cuales describen las situaciones, sentimientos, emociones a las que están expuestos los docentes de las instituciones educativas y como es el sentimiento frente a sus estudiantes, los cuales fueron desarrollados durante 8 años a través de varios estudios que se realizaron.

Maslach y Jackson (1981), desarrollaron esta prueba dividiéndola en tres estructuras y el termino del burnout después que la prueba fue desarrollada y publicada para el entendimiento y sujeto a un sinnúmero de investigación hasta la actualidad. Esta prueba propone 3 factores para evaluar el desgaste profesional (burnout):

- Cansancio emocional, la cual es considerada como el principal síntoma para la aparición del burnout por la aparición de creencias e ideas negativas.

- Despersonalización, la cual implica la aparición de ideas de baja autoestima, por impedir la ejecución de sus funciones dentro de su lugar de trabajo y fuera de ella, así como la afectación de las relaciones interpersonales.
- Desrealización Personal, esta es la fase donde las personas tienen que carecer totalmente de autoestima y como consecuencia no pueden cumplir con sus funciones en el trabajo.

En un estudio realizado en México para conocer los niveles de burnout en docentes de educación media superior se utilizó el Cuestionario de Burnout de Maslach, se tomó como muestra a 63 docentes, dando como resultado de un 35% de agotamiento físico y emocional, el 20% de ideas negativas de sí misma y son un 15% de los logros que tienen las personas (Amador Velazquez, Rodriguez Garcia, Serrano Diaz, Olvera Rodriguez, & Martinez Avila, 2014).

Rionda Arjona y Mares Cárdenas (2012), en un estudio realizado en México acerca del grado de desgaste profesional que presentaban los docentes de las escuelas primarias públicas en la cual también se utilizó el Cuestionario de Burnout de Maslach, tomando como muestra a 304 profesores de escuela públicas quienes tienen a su cargo a niños de entre 8 y 12 años de edad, los resultados fueron que de un 13% de los docentes estudiados, presentaban un 56% de síndrome de burnout.

2. Inventario de Evaluación de la Personalidad (PAI) (Ortiz-Tallo, Cardenal, & Sanchez, 2012), la cual es una prueba de personalidad que cuenta con 344 ítems y sirve para medir variables de la personalidad de los evaluados. El PAI es una prueba de personalidad que cuenta con 22 escalas; en nuestra investigación nos enfocaremos en una de las escalas clínicas, específicamente la Ansiedad y también nos enfocaremos en la escala de Relaciones Interpersonales.

La forma de responder en las hojas de respuestas es de la siguiente manera:

- Absolutamente Falso: AF
- Ligeramente Cierto: LC
- Principalmente Cierto: PC
- Muy Cierto: MC

El Inventario de Evaluación de la Personalidad (PAI) evalúa aspectos psicopatológicos de las personas adultas, también nos ayuda a determinar un tratamiento oportuno; está orientado al ámbito educativo, organizacional, en especial el ámbito clínico y forense

porque evalúan todos los trastornos de personalidad; trastornos que están considerados como esenciales en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM), que requieren de atención psiquiátrica. Este cuestionario es de gran importancia para el desarrollo de nuestro proyecto de investigación porque evalúa las relaciones interpersonales que establecen las personas con los demás.

En Buenos Aires, Argentina se realizó un estudio donde se utilizó el Inventario de Evaluación de la Personalidad (PAI), para conocer la consistencia y las dimensiones de la personalidad en 1002 adolescentes del país, destacando a la prueba como fiable considerada como una de las pruebas más completas no solo por la examinación en las escalas clínicas; sino también, en el posible tratamiento que requiera la persona (Stover, Guadalupe de la Iglesia, Castro Solano, & Fernandez Liporace, 2017).

## **CAPITULO 4**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### ❖ Conclusiones

Por medio de todas las revisiones documentales sobre temas relacionados a nuestro tema de investigación y los datos cuantitativos sobre las pruebas que se utilizaron para la medición de nuestras variables, se llegó a la siguiente conclusión:

- El desgaste profesional o síndrome de burnout no es solo un síntoma de una enfermedad; sino que, es el resultado de una serie de síntomas a causa de un estrés crónico provocado por situaciones de tensión, fatiga, ansiedad dentro de su lugar de trabajo, concordando con (Loreto Tarraga & Serrano Selva, 2016), quienes refieren que las condiciones psicosociales como la ansiedad y el estrés aparecen cuando se trabaja bajo presión y no se protegen las condiciones en la que se desenvuelven los trabajadores, refieren que estas condiciones psicosociales más aparecen en trabajadores que tienen que desenvolverse atendiendo a otras personas.
- Silveira (2014), detalla que, para una organización, en especial las instituciones educativas en las que se requiere establecer un ambiente laboral adecuado, las instituciones deben tomar en cuenta la importancia de las relaciones interpersonales para mantener un equilibrio tanto en lo personal como en lo grupal.
- Ortiz-Tallo; Santamaría; Cárdenas y Sánchez (2012), en el Inventario de Evaluación de la Personalidad (PAI), dentro de las escalas de Ansiedad y Relaciones Interpersonales, los resultados fueron los siguientes: los altos niveles de relaciones interpersonales inciden directamente en los niveles de ansiedad de los docentes y administrativos de los centros educativos del cantón Milagro; los resultados indican que las personas que tienen mayores niveles de relaciones interpersonales tienen sus niveles de ansiedad más bajos, concordando como (Cadenas Lalangui & Alarcon Diaz, 2016), citando a Beiza (2012), el cual refiere que las relaciones interpersonales son una de las principales herramientas de una organización basada en las políticas de comunicación interna de la empresa para mejorar el clima organizacional y mas aun en las escuelas para desarrollar un buen clima escolar entre docente-estudiante y sus pares.
- La situación actual que se vive en los centros educativos del cantón Milagro donde se realizó el estudio de investigación, los docentes y administrativos que formaron parte de nuestro objeto de estudio gozan en su mayoría de buenas relaciones interpersonales



y sus niveles de ansiedad están por debajo del nivel medio; por lo que, esto no repercute en el desgaste profesional de los mismos, los cuales también están por debajo del nivel medio, pero si existe un porcentaje considerable que reflejan síntomas bajos de ansiedad, despersonalización y bajo realización personal, por lo tanto se debería trabajar para evitar futuros problemas de salud y de malestar laboral entre los docentes y trabajadores administrativos.

#### ❖ Recomendaciones

Los docentes, los cuales trabajan con bastantes niños en el día y las largas jornadas laborales son los que están más propensos a padecer síntomas que sean señales para padecer del síndrome de burnout, síntomas como: taquicardia, fatiga, ansiedad, estrés, entre otros; por lo que, es recomendable tomar más atención a estos síntomas porque, se considera al desgaste profesional como el síntoma de la desvinculación laboral de una persona.

Se recomienda realizar estas pruebas varias veces al año en los centros educativos como prevención y planeación de estrategias que eviten problemas ocasionados por factores psicosociales relacionados con el trabajo.

Realizar talleres motivacionales a los docentes y administrativos de las instituciones educativas del cantón Milagro, promocionando la calidad de vida laboral con el único fin de mejorar la calidad de educación de los centros educativos, donde los más favorecidos van a ser los niños y adolescentes.

# ESCALAS DE ANSIEDAD E INTERRELACIONES Y SU INCIDENCIA EN EL DESGASTE PROFESIONAL DE PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE CENTROS EDUCATIVOS DE MILAGRO.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>1</b> %	<b>1</b> %	<b>1</b> %	<b>2</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja	<b>1</b> %
	Trabajo del estudiante	
<b>2</b>	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Virtual	<b>&lt;1</b> %
	Trabajo del estudiante	
<b>3</b>	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012.	<b>&lt;1</b> %
	Publicación	

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 19 words

Excluir bibliografía

Activo