



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

TEMA:

NIVELES DE BURNOUT EN EMPRESAS PÚBLICAS.

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión del Talento Humano.

Autor (a)

Joselyn Nicole Ramirez Aponte

Tutor (a)

Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain.

AMBATO – ECUADOR

2023

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo Joselyn Nicole Ramirez Aponte declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre "Niveles de burnout en empresas públicas", como requisito para optar al grado de Licenciada en Gestión del Talento Humano y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 8 días del mes de agosto del 2023, firmo conforme:

Autor: Joselyn Nicole Ramirez Aponte.

Firma: *Joselyn Ramirez*

Número de Cédula: 1805385190

Dirección: Tungurahua, Baños de Agua Santa, Baños de Agua Santa Matriz, San Vicente.

Correo Electrónico:

joselynramirez1204@gmail.com

Teléfono: 0978977652

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “NIVELES DE BURNOUT EN EMPRESAS PÚBLICAS” presentado por Joselyn Nicole Ramirez Aponte, para optar por el Título Licenciada en Gestión del Talento Humano.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 08 de agosto del 2023

.....
Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Gestión del Talento Humano son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 08 de agosto del 2023

Joselyn Ramirez

Joselyn Nicole Ramirez Aponte
1805385190

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: NIVELES DE BURNOUT EN EMPRESAS PÚBLICAS, previo a la obtención del Título De Licenciada en Gestión del Talento Humano, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Titulación.

Ambato, 08 de agosto del 2023

.....

Ing. Mg. Vayas Ortega Germania Elizabeth, Ph.D.

LECTOR

.....

Ing. Mg Espinoza Guano Mónica Paulina

LECTOR

NIVELES DE BURNOUT EN EMPRESAS PÚBLICAS. *BURNOUT LEVELS IN PUBLIC COMPANIES.*

Autor: Joselyn Nicole Ramírez -
Aponte
jramirez9@uti.edu.ec

Tutor: Luis Fernando Taruchain –
Pozo
fernandotaruchain@uti.edu.ec

Lector: Nombre Apellido-Apellido
correoinstitucional@uti.edu.ec

Lector: Nombre Apellido-Apellido
correoinstitucional@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la
obtención del título de
Licenciada en Gestión del
Talento Humano.

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

Ambato, Ecuador.
Julio del 2023.

RESUMEN

El síndrome de burnout es reconocido como un riesgo laboral en la Clasificación Internacional de Enfermedades, debido a que los empleados sufren altos niveles de tensión y estrés laboral crónico. Por ello, la presente investigación tiene como objetivo general, describir los niveles de burnout en el personal de los servidores públicos del Gobierno Autónomo descentralizado de Baños de Agua Santa. Referente a la metodología, se consideró el paradigma positivista, un enfoque cuantitativo, un diseño experimental y un alcance descriptivo. Tomando en cuenta una población de 170 servidores públicos, a los cuales se les aplicó el test M.B.I. (Maslach Burout Inventory) y posteriormente se aplicó estadísticos descriptivos para el análisis de los resultados mediante el software SPSS. Obteniendo como resultados, que un 45% de encuestados presentan un nivel alto de Cansancio Emocional, un 82% con despersonalización de nivel alto y el 49% con realización personal. Concluyendo de esta manera que el personal presenta desgaste

ABSTRACT

Burnout syndrome is recognized as an occupational hazard in the International Classification of Diseases, due to the fact that employees suffer high levels of tension and chronic work stress. Therefore, the general objective of this research is to describe the levels of burnout in the staff of public servants of the Autonomous Decentralized Government of Baños de Agua Santa. Regarding the methodology, the positivist paradigm, a quantitative approach, a non-experimental design and a descriptive scope were considered. Taking into account a population of 170 public servants, to whom the M.B.I. test (Maslach Burout Inventory) was applied and then descriptive statistics were applied for the analysis of the results using SPSS software. The results showed that 45% of respondents had a high level of Emotional Fatigue, 82% had a high level of depersonalization and 49% had a high level of personal fulfillment. Thus concluding that the personnel present physical and mental exhaustion, impairing the work

físico y mental, perjudicando el performance of their assigned desempeño laboral de sus functions in their different job funciones asignadas en sus positions, however, with the diferentes cargos de trabajo, sin desire for personal embargo, con el afán de improvement, they continue to superación personal, continúan train professionally through formándose profesionalmente training programs. mediante programas de capacitación.

Palabras Clave: colaboradores, **Keywords:** employees, burnout, burnout, entidad pública, riesgos laboral, public entity, occupational hazards, trabajo. work.

INTRODUCCIÓN.

En la última década, se ha observado un creciente reconocimiento de la relevancia estratégica de la Gestión del Talento Humano (GTH) en el entorno empresarial, dada su influencia directa sobre los niveles de rendimiento y bienestar de los colaboradores (Parejas, 2023). Actualmente, la GTH ha adquirido una gran importancia en las organizaciones, las cuales han comprendido que el factor humano es un elemento clave de competitividad y diferenciación por la competencia (Román & Muñoz, 2020). De tal manera, esta disciplina de estudio considera a los empleados como uno de los recursos más valiosos de una empresa, buscando maximizar su potencial laboral a través de diversas estrategias y prácticas (Viveros & Fierro, 2020). Algunos de los aspectos claves que aborda la administración del personal incluyen el reclutamiento y selección, el desarrollo y capacitación de los trabajadores, la evaluación del desempeño, la retención del talento, la planificación de la sucesión, la salud y seguridad ocupacional.

Concerniente al talento humano, es considerado como factor clave de la organización, ya que posibilita el desarrollo de los objetivos en común y la generación de valor institucional. Una gestión laboral adecuada implica establecer un entorno de trabajo favorable que fomente la colaboración, el crecimiento profesional y la innovación (Viveros & Fierro, 2020). Por ello, el éxito en la administración humana requiere una estrecha participación entre los clientes internos, ya sean estos colegas y jefaturas inmediatas, posibilitando un ambiente armónico en cuanto al desempeño de las funciones encomendadas y, por ende, el alcance de los niveles de eficiencia de calidad (Guerrero-Fernández, 2021).

Además, esta disciplina se ha desarrollado para convertirse en una función estratégica, contribuyendo a la consecución de los objetivos organizacionales y al alineamiento de los recursos humanos con la visión y misión de la empresa (Robles, Alviter, & Martínez, 2020).

Según Robles et ál., (2020) mencionan que el estrés laboral es considerado una epidemia global, de tal manera que el burnout es reconocido como un riesgo laboral en la Clasificación Internacional de

Enfermedades (CIE-11). En los Estados Unidos, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) informó que el 28% de los empleados sufren de altos niveles de tensión, lo que puede contribuir a la generación y agudización crónica hacia el burnout (Treviño et ál, 2019).

Herbert Freudenberger fue el responsable de establecer el término burnout en la década de 1970 (Guerrero-Fernández, 2021). Este concepto se refiere a un estado de extenuación física, emocional y mental que surge como resultado de la exposición crónica al estrés laboral. Se caracteriza por una sensación de agotamiento, falta de motivación y disminución del desempeño (Villamizar & Tarazona, 2019). Teóricamente, el síndrome del quemado corresponde a una variable de estudio relevante dentro del contexto empresarial, ya que puede afectar considerablemente la salud mental como física de los colaboradores, así en la productividad y el éxito global de la empresa (Echegaray-Luperdi, 2021) altamente competitivo, que sea estable tanto física como psicológicamente, y que esté comprometido y satisfecho con la entidad donde presta sus servicios profesionales (Aguilar-Padilla, 2021).

Es así como, en un estudio llevado a cabo por Soriano Hernández & Décaro (2021) enfatizan que la repercusión del Síndrome de Burnout es alta, especialmente en los aspectos de despersonalización (95%) agotamiento emocional (47%), mientras que en realización personal reveló una baja incidencia (11%). De tal manera que, el 9% de los participantes presentó afectación simultánea en los tres sectores evaluados, lo cual indica la forma más severa del Burnout, mientras que un 42% mostró afectación en dos áreas. No se encuentra ninguna relación significativa con el género, pero se observó una mayor probabilidad de desarrollar el síndrome en personas de menor edad.

Por otro lado, un estudio realizado en varios países de Hispanoamérica, el cual abarcó a 11,530 profesionales de la salud, reveló que la prevalencia del síndrome de Burnout en Ecuador, Perú, México, Colombia, El Salvador, Guatemala, Uruguay y Argentina varió entre el 2,5% y el 14,9% (Grau et ál., 2009). Así mismo, dentro de un estudio llevado a cabo en Ecuador en 2018 a 77 docentes de educación

superior y media, informó de una incidencia del síndrome de Burnout del 2,5%. (Aguilar-Padilla, 2021). Concerniente, a otra investigación, donde se incluyó a 380 profesionales de la salud que trabajaban en instituciones sanitarias de varias provincias de Ecuador en 2021. Según este estudio, se estimó que la repercusión del síndrome de Burnout fue del 9%. En cuanto a las dimensiones del Burnout, se encontró que el 95% de los participantes mostraron despersonalización, el 47% experimentó agotamiento y el 11% presentó dificultades en la realización personal.

Esta problemática psicosocial, ha adquirido una importancia considerable en materia de trabajo, es así que, el burnout se conceptualiza como un estado de extenuación física, emocional y mental que afecta a aquellos individuos expuestos a altos niveles de estrés y presión en su entorno laboral (Bernd & Beuren, 2021). Aunque esta afección puede manifestarse en cualquier institución laboral, ya sea dentro del ámbito público o privado, ocasionando consecuencias adversas tanto a nivel individual, grupal como organizacional (Chavez-Esquivel, 2021). Respecto al primer nivel, posiblemente podría causar problemas de salud física y mental, como desequilibrios emocionales, ansiedad, depresión, fatiga crónica, alteraciones gastrointestinales, cardiovasculares, reproductivos, contracturas musculares entre otros. Por otro lado, respecto al segundo nivel, podría generarse inadecuado clima laboral, problemas dentro del equipo, inadecuadas relaciones interpersonales. Finalmente, dentro del nivel organizacional, podría resultar un aumento del ausentismo, disminución del rendimiento laboral y productividad, mayor rotación de personal y un ambiente de trabajo deteriorado (Gómez de Quero, 2020).

Además, puede clasificarse en burnout activo y burnout pasivo, en el primero el colaborador posee un comportamiento asertivo y guarda relación con los factores ajenos a su profesión mientras que, en el segundo, el empleado desarrolla sentimiento como la apatía y se vincula con elementos internos de carácter psicosocial. Para detectarlo a tiempo es necesario que los especialistas entrevisten al personal para conocer si existe o no la probabilidad de que padezcan esta

patología, asimismo, es conveniente que sepa cómo es la realidad del entrevistado en la compañía y la forma en la que se ha organizado el trabajo (Lovo, 2020).

En cuanto al tratamiento y prevención se requiere de la formulación de estrategias que ayuden a modificar los sentimientos y pensamientos asociados a los componentes del burnout, tales como: 1. proceso individual de adaptación de las expectativas del trabajador al contexto real, 2. equilibrio de aspectos sustanciales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo, 3. fomento de un adecuado entorno y clima laboral: espacios y metas en común, 4. poner límites a la agenda laboral y 5. capacitación constante en la jornada laboral (Lauracio & Lauracio, 2020)

El síndrome de burnout representa una situación latente en el entorno empresarial, que debe ser prevenida y abordada a través de un posible proceso de tratamiento o acompañamiento profesional. Esto permitirá afrontar el estrés crónico de manera efectiva y evitar que tenga un impacto negativo en el cumplimiento de las funciones asignadas a los trabajadores (Gómez de Quero, 2020). Los colaboradores a menudo se enfrentan a altas cargas de trabajo, plazos ajustados y una amplia gama de responsabilidades, lo que puede resultar en niveles elevados de estrés y agotamiento. Como consecuencia, se vuelve aún más crucial comprender y abordar el fenómeno del burnout en este entorno laboral (Treviño, Treviño, Segovia, Reyna, & Vallejo, 2019).

Es coherente que la globalización represente una perspectiva de avance en aspectos específicos, como el progreso científico y la innovación tecnológica, entre otros. Sin embargo, al mismo tiempo, también crea un horizonte de incertidumbre y crisis, lo que indudablemente tiene consecuencias para el deterioro de las condiciones sociales. Esto se debe al hecho de que genera situaciones de subempleo y/o desempleo para la población económicamente activa, siendo este efecto aún más evidente en países en desarrollo, como aquellos de América Latina y los países orientales (Bernd & Beuren, 2021).

En Ecuador, la legislación respalda la adecuada administración de los factores de riesgo psicosociales en todas las empresas del país y establece que los

empleadores tienen la responsabilidad de gestionarlos y prevenirlos. A continuación, se presentan de manera concisa los principales marcos legales que hacen referencia a la prevención psicosocial.

La creación del Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082 el mismo que tiene como repositorio en el Registro Oficial 16 del 16 de junio de 2017, en donde se publica la Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral, la cual se enfoca en las empresas privadas y públicas; la finalidad es contar con mecanismos preventivos en lo que respecta a los riesgos psicosociales, incluyendo la discriminación laboral. En su Artículo No. 9 establece que:

En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, (...) mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto (Ministerio del trabajo, 2017).

Concerniente a la pregunta de investigación se estableció ¿Cuáles son los niveles de burnout en el personal de los servidores públicos del Gobierno Autónomo de descentralizado de Baños de Agua Santa? Es así que el interés radica en conocer los niveles en relación a las dimensiones que constituye la medición del burnout, ya sean estas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa cuenta a su cargo con funcionarios públicos que poseen diferentes perfiles y desempeñan diversas funciones. Su principal responsabilidad es brindar servicio al cliente, lo cual en muchas ocasiones genera un nivel de exigencia que puede provocar estrés en los mismos. Esta situación puede provocar problemas psicológicos y emocionales, lo que dificulta el desempeño de estos funcionarios y, en ocasiones, provoca ausencias laborales. El objetivo general de esta investigación es

describir los niveles de síndrome de cansancio en los empleados de esta empresa porque el estrés laboral es un aspecto que puede prevenirse.

Por último, es importante reflexionar sobre la invaluable labor que desempeñan diversos profesionales en beneficio del desarrollo, bienestar de la población y progreso social (Soriano Hernández & Décaro, 2021). La pandemia ha generado cambios significativos en el sistema educativo a nivel mundial, y por esta razón, el estado, la comunidad científica, los profesionales y los estudiantes demandan respuestas inmediatas para no obstaculizar la educación, la cual constituye el pilar de la sostenibilidad y el progreso social al que están acostumbrados. Esto implica la necesidad de contar con un acompañamiento, vigilancia, promoción, prevención e intervención en temas de salud mental, ya que esto representaría una contribución al bienestar de cada individuo.

Posibilitando de esta manera, el establecimiento del objetivo general, que hace referencia a describir los niveles de burnout en el personal de los servidores públicos del Gobierno Autónomo de descentralizado de Baños de Agua Santa. Buscando específicamente: Estimar el nivel de agotamiento emocional que presentan los servidores públicos del Gobierno Autónomo de descentralizado de Baños de Agua Santa, Estimar el nivel de despersonalización emocional que presentan los servidores públicos del Gobierno Autónomo de descentralizado de Baños de Agua Santa y Estimar el nivel de realización personal que presentan los servidores públicos del Gobierno Autónomo de descentralizado de Baños de Agua Santa.

2. MARCO METODOLÓGICO.

Para la presente investigación se utilizó un paradigma Positivista puesto que se basa en la premisa de que el conocimiento es verificable y objetivo, así mismo éste se produce por medio de la medición rigurosa de los fenómenos que son parte del estudio, en este caso el burnout en la empresa pública (Colina, 2023). Al ser este paradigma una realidad objetiva, el mismo es estudiado de forma imparcial y por consiguiente los resultados de la investigación pueden estar

generalizados en contextos similares.

Al tener este tipo de paradigma este estudio fue de carácter empírico, sistemático general y racionalista; lo cual implica un abordaje más profundo del objeto de estudio (Gómez & Carbajal, 2020). Dentro de este paradigma, el enfoque científico fue prioritario a los valores de los sujetos y su contexto, con el objetivo de obtener explicaciones universales objetivas, utilizando un método hipotético-deductivo, similar a la técnica con la cual se categorizan los fenómenos sociales en las variables dependientes e independientes con la finalidad de establecer relaciones estadísticas entre las mismas (Colina, 2023) destacando la manipulación y control de las variables, estímulos y factores ambientales, y se enfoca en las relaciones de causa-efecto.

El enfoque de investigación adoptado para este estudio fue cuantitativo, lo que implica que se recopiló y analizó datos numéricos para obtener conclusiones objetivas (Amaiquema, Vera, & Zumba, 2019). Por consiguiente, esta investigación se destacó por la recolección sistemática y estandarizada de datos mediante el instrumento de medición para este estudio. Esto garantizó la consistencia y comparabilidad de los datos obtenidos, que luego facilitar el análisis de la información recolectada (Colina, 2023). Además, al utilizar muestras representativas, se pueden inferir conclusiones y aplicar los hallazgos a un contexto más amplio.

Con respecto, al diseño de investigación seleccionado hace referencia al no experimental (Álvarez, 2020), lo que significa que no se manipulan variables independientes ni se establecen grupos de control. En su lugar, se realizó una observación y medición de fenómenos tal como ocurren naturalmente. Por consiguiente, el aporte de este diseño investigativo es de relevancia puesto que permitió la obtención de una imagen realista y auténtica de lo que se está estudiando al evitar la manipulación experimental (Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, 2019).

Mientras tanto, en relación al tipo de alcance investigativo se hizo alusión al descriptivo, lo que implicó caracterizar y describir los comportamientos o

fenómenos de la empresa pública del cantón Baños de Agua Santa. Por lo tanto, se buscó una comprensión detallada de la situación actual en términos de niveles de burnout y su relación con la gestión del talento humano (Amaiquema, Vera, & Zumba, 2019).

Al momento de aplicar este enfoque en la investigación se pudo reconocer pautas y tendencias significativas en los datos que se pretenden analizar y por lo tanto resultó especialmente beneficiosa al analizar fenómenos complejos como es el del Burnout y llegar al punto de establecer conexiones entre variables. Así mismo se identificó patrones de ayuda lo cual propuso una comprensión más profunda de los procesos subyacentes, así como a generar hipótesis para futuras investigaciones (Ortiz-Lazcano, A.; Tomás-Serrano, A., 2021).

Esta investigación desempeñó un papel importante en la validación de instrumentos y métodos de medición. Al recopilar información detallada sobre las características o propiedades de interés, finalmente se llegó a evaluar la confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados. Esta etapa fue esencial para asegurar la calidad y precisión de los resultados obtenidos en la investigación (Aguilar-Padilla, 2021).

Cabe mencionar, que la población de estudio se conformó por 170 trabajadores los cuales estuvieron distribuidos entre personal administrativo y operativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños, esta cifra reflejó el total de servidores públicos de la institución y fueron seleccionados de acuerdo con los siguientes criterios de inclusión: a) personal con más de 1 año de experiencia en la institución, b) personal con nombramiento provisional y definitivo, c) personal quienes hayan firmado el consentimiento informado. De la misma manera, se consideró el establecimiento de los criterios de exclusión como: a) personal de nuevo ingreso, quienes no alcancen el año de antigüedad, b) personal ajeno a la institución, c) personal jubilado d) personal quienes hayan desistido de firmar el consentimiento informado (Cadena-Iñiguez, y otros, 2020).

Con respecto a la técnica de producción de datos seleccionada corresponde al instrumento de Maslach

Burnout Inventory (MBI), el cual es considerada como una herramienta ampliamente utilizada y validada para medir el agotamiento laboral. El MBI consta de 22 preguntas que evalúan los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Se asegurará la validez y confiabilidad del instrumento y se calificará según los criterios establecidos por sus autores (Cuadra & Fernández, 2021).

Considerando que la confiabilidad de un instrumento se evalúa utilizando el método alfa de Cronbach, se ha observado en estudios con profesores que se obtienen valores de alfa de Cronbach que indican la confiabilidad del instrumento. Se ha reportado un valor de 0.89 para la escala en su totalidad, lo cual se considera aceptable según el límite inferior de 0.60 establecido.

El instrumento de evaluación abarcó los tres componentes del síndrome de Burnout. En primer lugar, la subescala de agotamiento o cansancio emocional, que midió la sensación de estar emocionalmente exhausto debido a las demandas laborales. Esta subescala consta de nueve preguntas identificadas como 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20, y su puntuación máxima es 54.

En segundo lugar, la subescala de despersonalización, en donde se evaluó el grado en que una persona experimenta actitudes negativas, frialdad y distanciamiento hacia su trabajo. Esta subescala está compuesta por cinco ítems marcados como 5, 10, 11, 15 y 22, y su puntuación máxima es 30.

Por último, la subescala de realización personal evaluó los sentimientos de autoeficacia y logro personal en el ámbito laboral. Consta de ocho ítems identificados como 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21, y su puntuación máxima es 48 (Gallardo, González, Martínez, & Pardo, 2020).

Para recolectar los datos, los participantes fueron solicitados a completar el Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS), que consiste en una escala Likert de 5 puntos. Además, se les proporcionó un cuestionario sociodemográfico que consta de 20 preguntas abordando diversos temas. Estas preguntas cubrían aspectos como el sexo, fecha

de nacimiento, nivel educativo, estado civil, religión, profesión, cargo, tiempo de servicio, número de empleos anteriores, turno de trabajo, carga laboral semanal, convivencia, existencia de hijos, participación en actividades físicas, duración del sueño, presencia de problemas de salud, uso de drogas psicotrópicas, uso de medicamentos antiinflamatorios, ausencias laborales en el último año y hábito de fumar. La recolección de los datos tuvo lugar durante el turno de trabajo, en un lugar reservado dentro de las instalaciones del propio servicio.

En cuanto a las consideraciones éticas, se seguirán los principios éticos de la investigación científica, como la protección de la privacidad y confidencialidad de los participantes. Se obtendrá el consentimiento informado de los empleados que participen en el estudio, y se asegurará la anonimidad de las respuestas. Además, se tomarán las medidas necesarias para garantizar la integridad y el bienestar de los participantes durante el proceso de investigación.

3. RESULTADOS.

En base a los datos obtenidos del trabajo investigativo con el personal del cantón Baños de Agua Santa y el análisis estadístico de 170 trabajadores, se presentan los resultados afianzados con respecto a la presencia del Síndrome de Burnout. Se utilizaron las tres dimensiones estipuladas en el MBI, misma herramienta de aplicación y sustento científico para el estudio de la enfermedad laboral indicada anteriormente.

Tabla 1

Cansancio Emocional

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	29%
Medio	33	26%
Alto	56	45%
Total	125	100%

Los niveles de cansancio emocional presentados en la tabla x y en la figura x señalan que el 29% de los encuestados presentaron un nivel bajo de cansancio (n=36), el 26% un nivel medio (n=33) y el 45% un nivel alto (n=56).

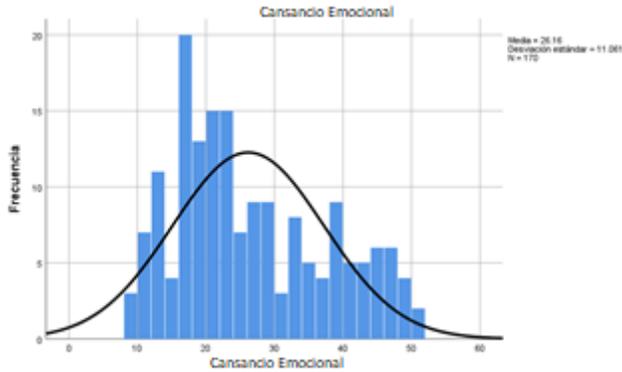


Figura 1. Distribución de las puntuaciones de cansancio emocional presentadas en el histograma.

Elaboración propia

Los datos indicados en la tabla x demuestran la puntuación de la dimensión realización fue la moda 22. El valor de la desviación estándar fue de 11.061, la puntuación mínima del cansancio emocional obtenida en el personal administrativo del G.A.D. de Baños fue de 9 y la máxima de 50. -

Tabla 2
Despersonalización

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	6%
Medio	16	13%
Alto	102	82%
Total	125	100%

Los niveles de despersonalización presentados en la tabla x y en la figura x señalan que el 6% de los encuestados presentaron un nivel bajo de cansancio (n=7), el 13% un nivel medio (n=16) y el 82% un nivel alto (n=102).

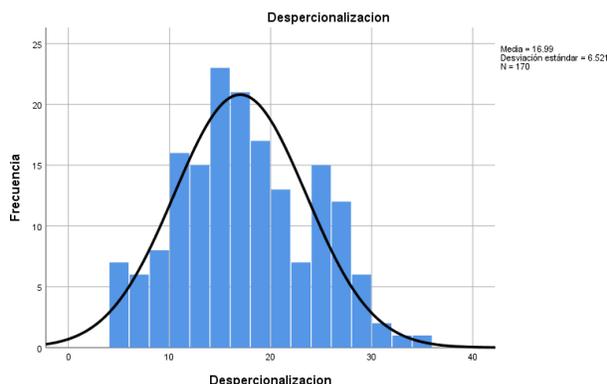


Figura 2. Distribución de las puntuaciones de despenalización presentadas en el histograma. Elaboración propia.

Los datos indicados en la tabla x demuestran la puntuación de la dimensión realización fue la moda 14. El valor de la desviación estándar fue de 6.521, la puntuación mínima de la despersonalización obtenida en el personal administrativo del G.A.D. de Baños fue de 5 y la máxima de 34.

Tabla 3
Realización Personal

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	41	33%
Medio	23	18%
Alto	61	49%
Total	125	100%

Los niveles de realización personal que se muestran en la tabla x y la figura x, el 33% de los encuestados reportaron niveles bajos de fatiga (n=42), el 18% niveles medios (n=23) y el 49% niveles altos (n=61).

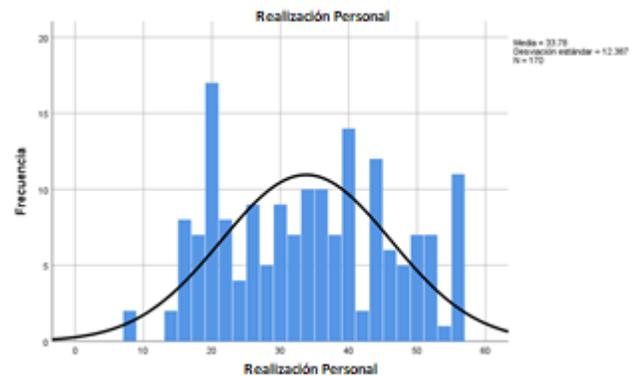


Figura 3 Distribución de las puntuaciones de realización personal presentadas en el histograma.

Elaboración propia.

Los datos indicados en la tabla x demuestran la puntuación de la dimensión realización fue la moda 19. El valor de la desviación estándar fue de 12.387, la puntuación mínima de la realización personal obtenida en el personal administrativo del G.A.D. de Baños fue de 8 y la máxima de 56.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

Los resultados denotan que el personal del G.A.D. de Baños padece de nivel alto de cansancio emocional, lo cual ha con llevado al exceso de despersonalización en ellos. Como lo indican Taruchaín y Mayorga (2020) en su estudio Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua, estos niveles afectan a la capacidad de los servidores públicos para enfrentar sus funciones y tener el control de la presión que exige el cumplimiento de sus obligaciones laborales, así como también a su habilidad para conservar una actitud sólida, estable para desarrollarse de forma adecuada en su campo de trabajo, todo esto sin dejar de lado la concientización sobre las limitaciones y restricciones latentes en dicho contexto.

Al revisar el estudio “Personalidad y clima laboral en docentes universitarios” de Taruchaín y Acosta (2022) se identifica que, cuando el trabajador padece de elevados niveles de cansancio emocional, los autores sostienen que, se convierte en un sujeto susceptible a lidiar con el decaimiento tanto de forma mental como física puesto que las variadas y nuevos compromisos de trabajo en el mercado tienen a ser los motivos que incitan su desequilibrio emocional y, en consecuencia, la frustración personal.

Esto se plantea como un hecho alarmante, sobre todo al registrar los altos niveles de despersonalización ya que propicia el auge de fallos en las relaciones con los demás, es decir, en su interacción cotidiana con sus compañeros y con los usuarios de la entidad pública para la que labora. Por lo general esto desencadena riñas, conflictos o una atención carente de calidad, a lo cual le acompañan comportamientos particulares como el aislamiento en su trabajo, el desarrollo de una comunicación precariamente asertiva y un comportamiento desapropiado, cuyo resultado es la creación de un destinado clima laboral a tal punto de considerarse como un espacio laboral tóxico, como calificativo desde una mirada psicosocial (Taruchaín & Mayorga, 2020).

Al revisar nuevamente los resultados estadísticos se aprecia que no todas las dimensiones han registrado alto

impacto negativo en el personal administrativo del G.A.D. Baños, puesto que, la despersonalización es la menos afectada. En este sentido Taruchaín y Mayorga (2020) sostienen que, la presencia de puntajes significativos en las dimensiones concernientes al estrés laboral son el reflejo de un malestar intenso que agrede a los sujetos analizados, donde la intervención es un punto crucial y más que necesario porque de lo contrario, la situación de los individuos desembocaría al Síndrome de Burnout.

Precisamente, para identificar oportunamente a esta problemática, Taruchaín y Acosta (2022) proponen el uso del test de Personalidad 16PF5 planteado por Russell y Karol en 1985 (examina 16 rasgos de personalidad y 5 dimensiones globales, el tiempo para completar la prueba es de 35 a 60 minutos, posee 185 interrogantes.), válido para todas las personas que entreguen sus servicios profesionales en cualquier ámbito laboral, puesto que hoy en día el estrés es un fenómeno que ataca por igual, sin discriminación alguna y ataca principalmente al bienestar emocional de las personas. Bajo este escenario, el autor lo considera como un problema de salud pública que, al no diagnosticarse de manera temprana y adecuadamente, acarrea a inconvenientes en la salud psicológica, física y emocional de cada ser humano, misma que obstaculiza el normal desempeño de las tareas encomendadas en el trabajo.

De este modo, con base al estudio “Bienestar psicológico y estrés laboral en trabajadores no profesionales de la ciudad de Ambato, aplicando el cuestionario de salud general de Goldberg GHQ-12, 2020” de Taruchaín et al., (2020), se considera que el estrés es una patología que desestabiliza el campo físico y mental de los individuos sin depender la labor que lleven a cabo. Por ello se la debe enfrentar de forma seria pues si no se le entrega la importancia del caso podría agudizarse a tal punto de propiciar patologías profundamente graves porque es lesivo con la mente del sujeto, por ende, genera desequilibrio en la personalidad y también se expresa en afectaciones al cuerpo de quien lo padece.

Entonces, desde el primer instante en el cual se diagnostique a una persona con estrés se deduce que tanto el sujeto como aquellos que lo rodean y son parte de su círculo cercano o no, también serán afectados ante el abanico de crisis que podrían generar los contextos de estrés según sus variados ámbitos de vida: físico y psicológico. De ahí que el estrés se lo conciba como las reacciones carentes de especificidad frente a escenarios en los cuales los seres humanos puedan hallarse susceptibles y sobrecargar su capacidad de resistencia (Taruchaín et al., 2020).

La toma de medidas frente a la identificación de altos niveles de estrés permitiría el combate temprano de los síntomas propios de este malestar tales como: desgano, problemas de sueño, aislamiento, entre otros. Si bien se reconoce que el estrés es un fenómeno que afecta a todas las personas que trabajan en cualquier ámbito, se reconoce que tiende a presentarse con mayor énfasis en aquellos que se encarga de relaciones constantes con sus similares, es decir, quienes ocupan labores destinadas a la atención a usuarios, clientes, pacientes, incluso en aquellos que se encargan de operaciones referentes al área del comercio (Taruchaín et al., 2020).

Esto ya que experimentan situaciones muy divergentes a las de un empleado formal que se ubica en un entorno con salario fijo y con condiciones ya determinadas, es que los comerciantes están en constante exposición a una fuerte competencia con márgenes en venta que cada se ajustan cada vez más. Asimismo, estas personas, frecuentemente, son expuestas a factores externos (jornada laboral de 6 a 7 días, horarios que ocupan varias horas del día, autorresponsabilidad, autoexigencia) que lo hacen un sujeto susceptible a nivel emocional y, al mismo tiempo, los desplaza aun estrés positivo (Taruchaín et al., 2020).

Al retornar al caso de los funcionarios públicos, Taruchaín y Mayorga (2020) manifiestan que, el incremento de la exigencia en jornadas y horarios de trabajo inflexibles, genera cierto nivel de incertidumbre e inestabilidad en estos empleados, aspectos que se conciben como incitantes del estrés laboral, el cual también ha adoptado el nombre de Síndrome del Quemado, patología reconocida en todo el mundo por

organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Esta enfermedad ataca de forma silenciosa a todos quienes integran la población económicamente activa, y provoca alteraciones físicas y desequilibrio psicológico.

En el caso preciso de los profesionales administrativos de empresas públicas, Atalaya (2018) reconoce que las dimensiones más afectadas por el burnout son, agotamiento, satisfacción laboral, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas, relación con la autoridad y con la referente a las condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral.

Asimismo, Marsollier (2019) considera que, hoy por hoy, este síndrome es objeto de estudio de un abanico de investigadores, quienes lo abordan desde variados lapsos y se fundamentan en una gama de perspectivas con el fin de reconocer el amplio espectro de vivencias suscitadas entre el bienestar y malestar de los sujetos en sus áreas laborales. No obstante, recomienda que, las futuras investigaciones tienen que analizar varias dependencias en una entidad para facilitar el acercamiento holístico al contexto que enfrenta el servidor público, ya que es un funcionario sujeto a experiencia de todo tipo, buenas y malas, que son significativas en su vida en relación a la tarea asumida.

Incluso, Juárez (2020) menciona que la OMS indica que el síndrome de burnout es un efecto psicológico negativo, el cual se encuentra caracterizado por tres dimensiones: 1) sentimientos de deterioro de energía o agotamiento, 2) distanciamiento mental del trabajo, sentimientos negativos o indiferencia relacionada al trabajo, y 3) eficacia profesional reducida. De igual manera, en el caso del personal de Salud durante pandemia COVID-19, García, Aguilar, & García (2022) demostraron que el síndrome de burnout implica ideas de querer abandonar la profesión, presentar problemas de salud a nivel físico y psicológico. No obstante, la investigación realizada por Castro, Prieto, & Muñoz, (2022) recomiendan que es indispensable que se brinde tratamiento a aquellos trabajadores que estén

padeciendo el síndrome de burnout con el fin de evitar las consecuencias deletéreas.

Por ello, es importante reconocer la coexistencia de distintos perfiles profesionales debido a que impactan en el rendimiento de los colaboradores y en la calidad de organización que maneja la entidad y los empleadores. De esta forma, los hallazgos tomarían un valor peculiar en el campo de la investigación y, a partir de ellos se fomentarán nuevos esquemas de transformación y mejoramiento. Esto ya que se formularán a modo de herramientas sustanciales para la toma de decisiones de las instituciones encaminadas al desarrollo de estrategias que beneficien al recurso humano según cada perfil (Marsollier, 2019).

Finalmente, en base a los datos obtenidos del trabajo investigativo con el personal del cantón Baños de Agua Santa y el análisis estadístico de 170 trabajadores, se puede concluir que existe una alta prevalencia del Síndrome de Burnout entre los empleados del G.A.D. de Baños. Los resultados revelan que el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal son dimensiones afectadas significativamente por esta condición.

El cansancio emocional fue el factor más destacado, con un 45% de los encuestados mostrando niveles altos de agotamiento emocional. Además, la despersonalización también se presentó de manera significativa, con un 82% de los trabajadores manifestando niveles altos. Por otro lado, la realización personal fue la dimensión menos afectada, pero aún así, un 33% de los encuestados reportaron niveles bajos de satisfacción personal en el trabajo.

Estos resultados son coherentes con investigaciones previas sobre el Síndrome de Burnout en funcionarios públicos y en otros ámbitos laborales, que han identificado altos niveles de estrés laboral y sus consecuencias negativas en la salud física y emocional de los trabajadores.

Referencias

Aguilar-Padilla, F. (2021). Síndrome de Burnout y la productividad laboral de los directores de las instituciones educativas públicas, Comas, 2021.

La Referencia, 1-14. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81269>

Álvarez, C. (2020). La etnografía como modelo de investigación en educación. *Gazeta de Antropología*, 1-15. doi:10.30827/Digibug.6998

Amaiquema, F., Vera, J., & Zumba, I. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Conrado*, 1-20. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500354

Atalaya, M. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Trabajo de titulación: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9456/Atalaya_pm.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Bernd, D., & Beuren, I. (2021). Autopercepção de justiça organizacional e de burnout em atitudes e comportamentos no trabalho de auditores internos. *RBN: Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 422-438. doi:<https://doi.org/10.7819/rbgn.v23i3.4110>

Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., Cruz-Morales, F., & Sangerman-Jarquín, D. (2020). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 1603-1617. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-09342017000701603&script=sci_abstract&tlng=pt

Castro, H., Prieto, M., & Muñoz, A. (2022). Prevalencia de síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia de COVID-19 y factores asociados. Estudio de corte transversal. *SciELO*, 82(4). Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0025-76802022000600479

Chavez-Esquivel, A. (2021). Relación entre la maternidad intensiva y burnout parental en madres que

trabajan. *La Referencia*, 1-18. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13199>

- Colina, F. (2023). Paradigmas de la investigación científica. *Fronteras de la Sociedad*, 2(1), 1-15. Obtenido de <https://fronterasdelasociedad.com/index.php/fervista/article/view/81/160>
- Cuadra, L., & Fernández, R. (2021). El síndrome de burnout entre los profesionales sanitarios. Comunicación breve. *Revista Sanitaria de Investigación*, 18-25.
- Echegaray-Luperdi, X. (2021). Burnout y calidad de vida laboral en empresas públicas y privadas. *Psicología*, 1-15. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13187>
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Revista Visionario Digital*, 3(2), 197-212. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/406>
- Gallardo, E., González, T., Martínez, C., & Pardo, M. (2020). Gestión del talento en la empresa española. Rol del departamento de recursos humanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58), 232-252. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29023348003.pdf>
- García, M., Aguilar, J., & García, M. (23 de 05 de 2022). Bienestar psicológico y burnout en personal de salud durante la pandemia de COVID-19. *Scielo*, 14(2). Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1989-38092021000200006
- Gómez de Quero, M. (2020). Síndrome de burnout en enfermeras. *Conocimiento Enfermero*, 71-79.
- Gómez, M., & Carbajal, K. (2020). Técnicas de afrontamiento para disminuir el síndrome de Burnout. *UCV - HACER: Revista de Investigación y Cultura*, 45-54. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48623>
- Guerrero-Fernández, S. (2021). Relación entre el Burnout y la carga en cuidadores formales. *Psicología Clínica*, 1-15.
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 1-15.
- Juárez, A. (10 de 2020). Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental. *Scielo*, 52(4). Obtenido de <http://orcid.org/0000-0003-3264-679X>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y sesempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Loaiza-Dávila, L., & Larrea, D. (2021). Síndrome de Burnout en el desempeño administrativo del talento humano. *Universidad Técnica de Ambato*, 1-23.
- Lovo, J. (2020). Síndrome del burnout: Un problema moderno. *Central American Journals Online*. doi:<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Marsollier, R. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*, 22(41), 1-18. doi:<https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3311>
- Ministerio del trabajo. (2017). Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral. Quito, Quito. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf?x42051>
- Ortiz-Lazcano, A.; Tomás-Serrano, A. (2021). *SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA ZONA METROPOLITANA DE LA CIUDAD DE PACHUCA, MÉXICO*, 15-44.
- Parejas, Y. (2023). Gestión del talento humano y Burnout en tiempos de COVID-19: una revisión sistemática. *Dilemas Contemporáneos*, 1-15. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v2i10.3516>
- Robles, C., Alviter, L., & Martínez, E. (2020). Burnout, cargas de trabajo y clima organizacional en trabajadores mexicanos en el contexto del Covid - 19. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 115-

130. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890403>

- Román, I., & Muñoz, K. (2020). Síndrome de Burnout y su impacto en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Ciencia y Tecnología Revista Científica Multidisciplinar*, 8-18. Obtenido de <https://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/399/494>
- Rugiero-Vega, J. (2022). Clima laboral y el síndrome de burnout en los empleados de las micro y pequeñas empresas de servicios y comerciales en la Ciudad de Puebla. *BUAP*, 1-22.
- Soriano Hernández, M., & Décaro, L. (2021). Estrés y burnout. Efectos en la organización. *Tlatemoani: revista académica de investigación*, 36-57. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7958804>
- Taruchaín, L., & Acosta, P. (2022). Personalidad y clima laboral en docentes universitarios. *Veritas & Research*, 4(1), 33-45. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Paul-Acosta-Perez/publication/363383516_Personalidad_y_clima_laboral_en_docentes_universitarios/links/631a4ee90a70852150db8a79/Personalidad-y-clima-laboral-en-docentes-universitarios.pdf
- Taruchaín, L., & Mayorga, M. (2019). Taruchaín, L., & Síndrome de Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. *Centros: Revista Científica Universitaria*, 9(2). Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/228/2281247001/index.html>
- Taruchaín, L., & Mayorga, M. (2020). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. *Revista científica universitaria CENTROS*, 9(2), 1-19. Obtenido de <https://matriculapre.up.ac.pa/index.php/centros/article/view/1402/1161>
- Treviño, E., Treviño, R., Segovia, S., Reyna, F., & Vallejo, B. (2019). Burnout en las pymes. *AD-minister*, 137-163.
- Villamizar, M., & Tarazona, E. (2019). Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de una clínica en Cúcuta. *Revista de Ingenierías Interfaces*, 45-60. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/interfases/article/view/8270/7379>
- Vivas-Manrique, S., & Fonseca, M. (2019). Síndrome de Burnout, de un fenómeno laboral a un diagnóstico médico. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 41-48.
- Viveros, O., & Fierro, C. (2020). Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones. *Espacios*, 238-251. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>

AGRADECIMIENTOS.

Quiero expresar mi profundo agradecimiento al Mgs. Marlon Guevara, alcalde de Baños de Agua Santa, por su apertura y facilitación de recursos en la empresa, lo cual hizo posible la realización de mi estudio investigativo. Su visión y compromiso con el desarrollo académico han sido una inspiración para mí.

No puedo dejar de mencionar y agradecer a mis tutores, Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain. Su paciencia, dedicación y sabiduría me guiaron de manera excepcional durante todo el proceso de realización de mi trabajo. Gracias a su apoyo y orientación, pude avanzar en mi investigación con confianza y obtener resultados significativos.

DEDICATORIA.

Dedico este trabajo a mi amada familia, quienes han sido mi mayor fuente de apoyo e inspiración a lo largo de todo mi periodo de formación profesional. En especial, quiero dedicar este logro a mi hija, quien ha sido mi fuente de motivación inagotable durante toda mi carrera.

A mi familia, les agradezco de corazón por su apoyo incondicional en cada paso que he dado en este camino. Sus palabras de aliento, su amor incondicional y su constante respaldo han sido el motor que me ha impulsado a superar cualquier obstáculo y alcanzar mis metas académicas.

A mi hija, quiero expresarle mi más profundo agradecimiento por ser mi inspiración constante. Cada día, tus ojos llenos de esperanza y tu sonrisa radiante me han recordado la importancia de

seguir adelante, incluso en los momentos más desafiantes. Tu presencia en mi vida ha sido el motor que me ha impulsado a dar lo mejor de mí en mi formación profesional.

ANEXOS.

https://indoamericaedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jramirez9_indoamerica_edu_ec/EuZ7ZHpNJIFKtU5nzMiie6kBaBahzGWfJMctzRr83hKP9Q?e=WQ8slj