



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA

EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL

TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL

TEMA

“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS

EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL

GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”.

AUTORA: Diana Elizabeth Morales Pillajo

TUTOR: Mg. Luis Hernán Inga Loja

Ambato-Ecuador

2015

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Mg. Luis Hernán Inga Loja, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: **“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA.”** presentado por la egresada Diana Elizabeth Morales Pillajo, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por H. Consejo Directivo.

Ambato, Septiembre del 2015

Mg. Luis Hernán Inga Loja

TUTOR

C.C. 1802425510

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quién basado en la experiencia profesional en los estudios realizados durante la carrera, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Diana Elizabeth Morales Pillajo

C.C. 1804053989

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

Ambato, Septiembre del 2015

.....
Diana Elizabeth Morales Pillajo

C.C. 1804053989

AUTORA

AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:

La comisión de estudios y calificación del informe de trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”**, Presentado por Diana Elizabeth Morales Pillajo, egresada de la carrera de Psicología Industrial, promoción Marzo 2013-Agosto2013, una vez revisado y calificado la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de la investigación y reglamentos.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante el Organismo, para los trámites legales y pertinentes.

LA COMISIÓN

.....
Mg. Ximena Cumandá Miranda López

REVISOR

.....
Mg. Diego Andrés Carrillo Rosero

REVISOR

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Dios a quién amo y admiro, por darme la vida, a mis Padres, hermanos, mi Esposo y a mi querido hijo, quien con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con valores, para poder desenvolverme, como una persona PROFESIONAL.

A mi querida UNIVERSIDAD, por su comprensión y por haber estado a lo largo de mi vida estudiantil, quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza, cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculos que lo impidan para poderlo lograr.

Diana

AGRADECIMIENTO

Como prioridad en mi vida agradezco a Dios por su infinita bondad, y por haber estado conmigo en los momentos que más lo necesitaba, por darme salud, fortaleza, responsabilidad y sabiduría, por haberme permitido culminar un peldaño más de mis metas, y porque tengo la certeza y el gozo de que siempre va a estar conmigo.

Un profundo agradecimiento a mis padres, hermanos, a mí esposo y a mi querido hijo, quienes han brindado siempre su cariño y comprensión, al permitir tomar parte de su tiempo para desarrollarme profesionalmente.

Diana

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN..... | ii |
| AUTORÍA DE LA TESIS | iii |
| CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR..... | iv |
| APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO | v |
| DEDICATORIA | vi |
| AGRADECIMIENTO | vii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | viii |
| ÍNDICE DE CUADROS | xi |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xii |
| RESUMEN EJECUTIVO | xiii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I | 2 |
| EL PROBLEMA | 2 |
| 1.1. TÍTULO | 2 |
| 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 2 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN | 8 |
| 1.4. OBJETIVOS | 9 |
| CAPITULO II | 9 |
| MARCO TEÓRICO..... | 10 |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 10 |
| 2.2. FUNDAMENTACIONES | 12 |
| 2.3. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES | 18 |
| 2.4. CATEGORIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE..... | 21 |
| 2.5. CATEGORIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE | 30 |
| 2.6. HIPÓTESIS..... | 38 |

| | |
|---|----|
| 2.7. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES | 38 |
| CAPÍTULO III..... | 39 |
| METODOLOGÍA | 39 |
| 3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN | 39 |
| 3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN:..... | 39 |
| 3.3. NIVEL O TIPO DE LA INVESTIGACIÓN | 40 |
| 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 40 |
| 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE..... | 41 |
| 3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE..... | 42 |
| 3.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN | 43 |
| 3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD | 43 |
| 3.9. PLAN PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN | 44 |
| 3.10. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN | 44 |
| 3.11. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN | 45 |
| 3.12. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 45 |
| CAPÍTULO IV..... | 46 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 46 |
| VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS | 59 |
| COMBINACIÓN DE FRECUENCIAS | 59 |
| COMPROBACIÓN DE CHI 2 | 60 |
| MODELO LÓGICO | 61 |
| TABLA DE VERIFICACIÓN DEL CHI-CUADRADO | 63 |
| CAPÍTULO V..... | 64 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 64 |
| 5.1. CONCLUSIONES | 64 |
| 5.2. RECOMENDACIONES | 65 |

| | |
|---|-----|
| CAPÍTULO VI..... | 66 |
| LA PROPUESTA | 66 |
| 6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA..... | 66 |
| 6.2. DATOS INFORMATIVOS | 66 |
| 6.3. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA..... | 66 |
| 6.4. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD | 66 |
| 6.5. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA..... | 68 |
| 6.6. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA..... | 69 |
| 6.7. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA- CIENTÍFICA | 69 |
| 6.8. MODELO OPERATIVO | 72 |
| 6.9. MATRIZ DEL MODELO OPERATIVO..... | 107 |
| 6.10. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA | 108 |
| 6.11. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA..... | 109 |
| BIBLIOGRAFÍA | 110 |
| LINKOGRAFÍA | 112 |
| ANEXOS | 113 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|-----|
| CUADRO N°: 1 POBLACIÓN..... | 40 |
| CUADRO N° 2: EL SÍNDROME DE BURNOUT..... | 41 |
| CUADRO N° 3: EL DESEMPEÑO LABORAL | 42 |
| CUADRO N° 4: PLAN PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | 44 |
| CUADRO N° 5: SÍNDROME DE BURNOUT | 46 |
| CUADRO N° 6: CANSANCIO FÍSICO Y MENTAL | 47 |
| CUADRO N° 7: AMBIENTE LABORAL | 48 |
| CUADRO N° 8: PROBLEMAS FAMILIARES..... | 49 |
| CUADRO N° 9: CANSANCIO FÍSICO Y MENTAL | 50 |
| CUADRO N° 10: DESEMPEÑO LABORAL..... | 51 |
| CUADRO N° 11: TAREAS Y PROCEDIMIENTOS | 52 |
| CUADRO N° 12: GESTIÓN LABORAL..... | 53 |
| CUADRO N° 13: SISTEMA DE REDUCCIÓN..... | 54 |
| CUADRO N° 14: SÍNDROME DE BURNOUT | 55 |
| CUADRO N° 15: METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO | 107 |
| CUADRO N° 16: ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA | 108 |
| CUADRO N° 17: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA..... | 109 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| GRÁFICO N° 1: ÁRBOL DE PROBLEMAS..... | 5 |
| GRÁFICO N° 2: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES | 18 |
| GRÁFICO N° 3: CONSTELACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE..... | 19 |
| GRÁFICO N° 4: CONSTELACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE..... | 20 |
| GRÁFICO N° 5: SÍNDROME DE BURNOUT | 46 |
| GRÁFICO N° 6: CANSANCIO FÍSICO Y MENTAL | 47 |
| GRÁFICO N° 7: AMBIENTE LABORAL | 48 |
| GRÁFICO N° 8: PROBLEMAS FAMILIARES | 49 |
| GRÁFICO N° 9: CANSANCIO FÍSICO Y MENTAL | 50 |
| GRÁFICO N° 10: DESEMPEÑO LABORAL | 51 |
| GRÁFICO N° 11: TAREAS Y PROCEDIMIENTOS..... | 52 |
| GRÁFICO N° 12: GESTIÓN LABORAL..... | 53 |
| GRÁFICO N° 13: SISTEMA DE REDUCCIÓN | 54 |
| GRÁFICO N° 14: SÍNDROME DE BURNOUT | 55 |
| GRÁFICO N° 15: CAMPANA DE GAUS..... | 63 |

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

Tema: “EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA.”

Autora: Diana Elizabeth Morales Pillajo

Tutor: Mg. Luis Hernán Inga Loja

RESUMEN EJECUTIVO

El Síndrome de *Burnout*, es uno de los problemas más importantes que afectan el desempeño laboral de los empleados del departamento administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua, ya que de este depende el desarrollo y crecimiento de la institución, el cual permite medir las capacidades y habilidades de la persona, para poder desenvolverse profesionalmente, permitiendo además recolectar información por medio de instrumentos estructurados, como la encuesta al personal de los Departamentos Administrativa y la entrevista a la directora del departamento de Talento Humano, donde se permitió establecer conclusiones y recomendaciones y que dieron como resultado que el síndrome de *burnout* está afectando emocionalmente a los empleados y por tal motivo, se debe realizar correctivos para poder mejorar su eficiencia dentro de la institución, finalmente se procedió a elaborar una propuesta en una Guía de técnicas para combatir el Síndrome de *Burnout* y mejorar el desempeño laboral en los empleados del Departamento Administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua.

Descriptores:

Síndrome de *Burnout*, Desempeño Laboral, Departamento administrativo, Capacidades, Habilidades, Instrumentos estructurados, Encuesta, Personal de la Dirección Administrativa, Entrevista, Directora del Departamento de Talento Humano, Propuesta, Guía de técnicas.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION
RACE INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

STUDY MODE

Topic: "BURNOUT AND JOB PERFORMANCE AMONG EMPLOYEES OF THE ADMINISTRATIVE DEPARTMENT OF THE PROVINCIAL GOVERNMENT OF TUNGURAHUA."

Author: Diana Elizabeth Morales Pillajo

Tutor: Mg. Luis Hernán Inga Loja

ABSTRACT

Burnout syndrome is one of the most important issues affecting work performance of employees in the administrative department of the Provincial Government of Tungurahua, as this depends on the development and growth of the institution, which can measure the skills and abilities the person to be able to function professionally, allowing also collect information through structured instruments such as staff survey of the Administrative Departments and the interview with the director of the Department of Human Talent, which was allowed to draw conclusions and recommendations that resulted in the burnout is emotionally affecting employees and for that reason should be performed corrective to improve efficiency within the institution, he finally proceeded to develop a proposal a Guide for techniques to combat *Burnout* Syndrome and improve job performance among employees of the Administrative Department of the Provincial Government of Tungurahua.

Keywords:

Burnout syndrome, job performance, Administrative Department, skills, abilities, structured instruments, Survey, Staff Administrative Office, Interview, Director, Department of Human Resource, Motion, Technical Guide.

INTRODUCCIÓN

Todos los empleados del departamento administrativo, del Gobierno Provincial de Tungurahua, deben tener conocimiento acerca del Síndrome de *Burnout* y el Desempeño Laboral dentro de la institución.

La información que se presenta a continuación detalla los problemas que existen dentro del Gobierno Provincial de Tungurahua con los empleados, con la finalidad de brindar una solución de las mismas, para lograr la efectividad del personal, tanto en capacidades, como en habilidades conforme a sus puestos de trabajo.

Dicha investigación se ha desarrollado a través del siguiente contenido.

CAPÍTULO I, consta del tema de investigación, planteamiento del problema y en él se desarrolla la contextualización, análisis crítico, prognosis, formulación del problema, interrogantes de la investigación, delimitación del objeto de investigación, justificación y objetivos.

CAPÍTULO II, contempla el Marco teórico que consta de: antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis, señalamiento de variables.

CAPÍTULO III, consta de la metodología en lo cual se determina: la modalidad básica de la investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra, Operacionalización de variables, plan de recolección de la información, plan de procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV, disponemos de: análisis e interpretación de resultados, interpretación de datos, verificación de hipótesis.

CAPÍTULO V, consta de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO VI, finalmente culminamos con la propuesta que es la alternativa de solución al problema educativo.

Finalmente la Bibliografía y los anexos

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Título

“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

En Latinoamérica, al síndrome de *Burnout* según Campayo, Javier. (2010), se le ha denominado, como epidemia emergente de los profesionales, esta epidemia es común, siendo la más vulnerable en los trabajadores y se evidencia por la pérdida de ilusión y desmotivación por el trabajo, porque presenta cuadros de agotamiento físico y mental.

A pesar que la profesión, de los estudios señalan como la más afectada por este síndrome, se ha querido determinar el *Burnout*, como parte de las acciones preventivas de la actividad de seguridad y salud en el Trabajo, donde el personal que labora puede generar sensaciones de fracaso debido a la sobrecarga y exigencia a la cual se ven enfrentados los profesionales, ya que se ven expuestos a largas jornadas de trabajo, situaciones que los pueden afectar emocionalmente, además brindar una atención intensa y prolongada a personas que se encuentran en situaciones críticas y de necesidad o dependencia favorecen la aparición de este síndrome de desgaste profesional.

Al analizar los valores de *Burnout*, por una investigación realizada a Salud Profesionales. (2010), los resultados muestran tres niveles de países: un primer bloque con valores bajos que es México, Ecuador y Perú, un segundo bloque con valores elevados que es Argentina y un tercer bloque con valores que se aproximan a uno u otro bloque según las dimensiones que se evalúen Uruguay, con valores altos en agotamiento emocional y realización personal, y Colombia, con valores altos en despersonalización, además estiman la prevalencia de *Burnout* en México y observaron medias ligeramente superiores a las del presente estudio en las tres dimensiones y hallaron menor prevalencia en el nivel alto de agotamiento emocional y similar prevalencia en despersonalización entre mexicanos.

En el Ecuador, el síndrome de *Burnout*, se presenta como un padecimiento, que a grandes rasgos consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido. También se lo ha llamado síndrome de desgaste profesional o síndrome de desgaste ocupacional o síndrome del trabajador desgastado o síndrome del trabajador consumido o incluso síndrome de quemarse por el trabajo como también síndrome de la cabeza quemada, todas estas denominaciones se lo han dado por los cuadros físicos y mentales que presentan los trabajadores

El estrés surge cuando las demandas de trabajo son altas y al mismo tiempo la capacidad de control de toma de las decisiones es baja, ya que el estrés conduce a una pérdida de productividad y a un inadecuado ambiente laboral, siendo el principal indicador y medidor de este, la disminución en el rendimiento laboral, la falta de cooperación y trabajo interdisciplinario del equipo, el notable incremento de solicitudes de reubicación del puesto de trabajo, los ausentismos, las incapacidades y las quejas de los usuarios acerca del servicio.

En el Gobierno Provincial de Tungurahua, en el departamento administrativo se presenta el síndrome de *Burnout*, por cuanto las exigencias labores son bajo presión, lo

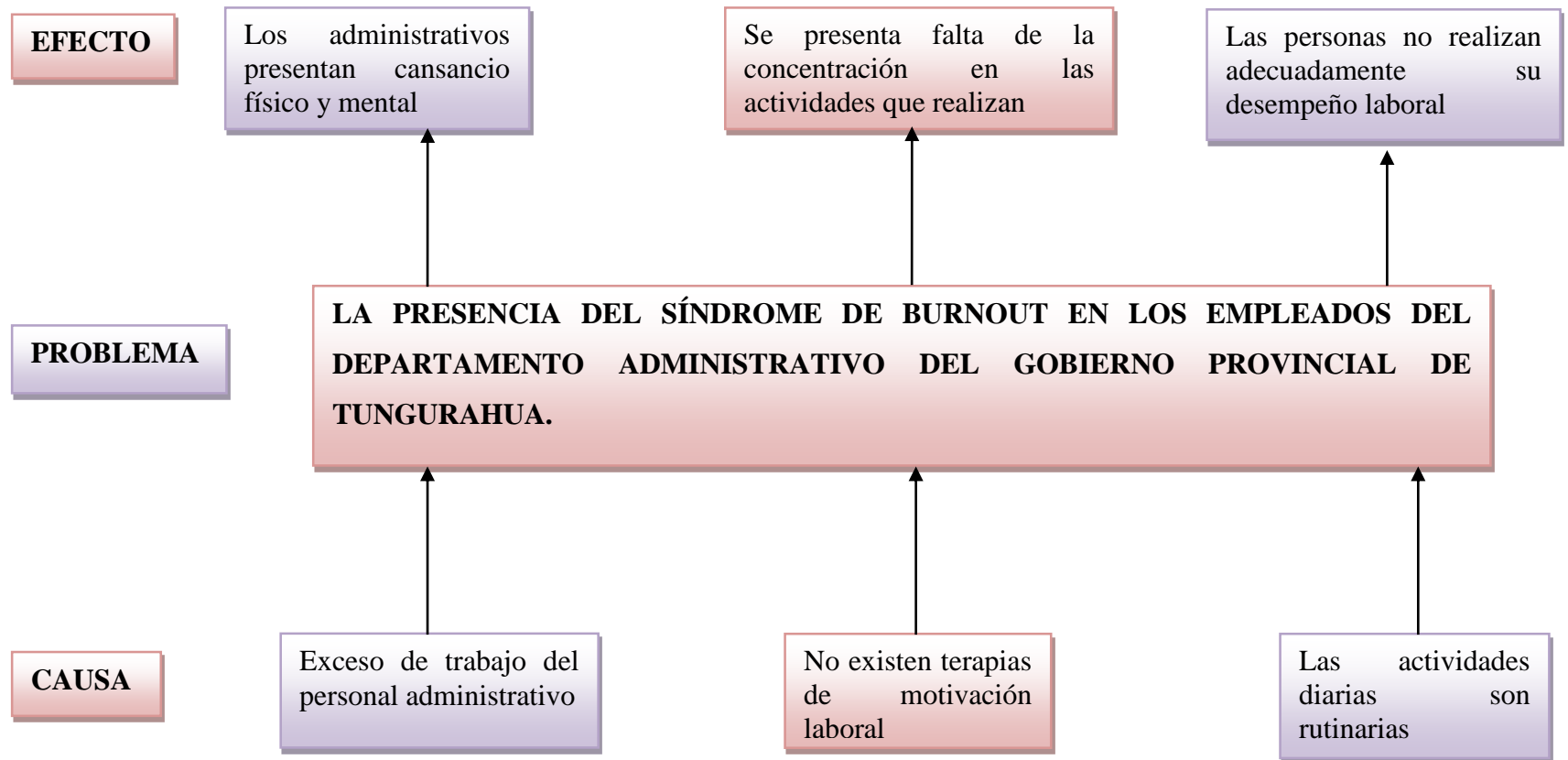
que ocasiona que ciertas personas y de acuerdo la fisiología de su organismo no son sobrellevadas, lo que trae como consecuencias niveles de estrés, cuadros de cansancio, agotamiento y depresión, por lo que el desempeño laboral no es el adecuado, en vista que todas las potencialidades físicas y mentales están decaídas, por lo que se presentan ciertas patologías alrededor de este síndrome de carácter profesional.

Dentro de los síntomas que se presenta en el síndrome de *Burnout*, es un fuerte sentimiento de impotencia, ya que desde el momento de levantarse ya se siente cansado, el trabajo no tiene fin y, a pesar de que se hace todo para cumplir con los compromisos, el trabajo nunca se termina, existe desconcentración en todas las labores que tiene que hacer en cada uno de las actividades y responsabilidades que tienen.

Los empleados del departamento administrativo que padecen del síndrome de *Burnout*, se vuelven incapaces, es decir, que lo que anteriormente era motivo de alegría ahora no, pues pierde la capacidad de disfrutar, aun cuando se tiene tiempo, se siente siempre estresado, a diferencia de lo que ocurría al principio, el trabajo ya no produce incentivos para la persona afectada con *Burnout*, ya que aparenta sensibilidad, depresión e insatisfacción.

1.2.2. Árbol de Problemas

Gráfico N° 1: Árbol de Problemas



Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth (2015)

1.2.3. Análisis Crítico

En la parte administrativa del Gobierno Provincial de Tungurahua, existe exceso de trabajo del personal, por lo cual la mayoría de sus integrantes presenta cansancio físico y mental, toda vez que el organismo de cada uno no responde a las cargas laborales establecidas, esto se debe a que se dejan acumular mucho trabajo todos los días, cuando son requeridos el cumplimiento de objetivos y metas, a través de informes, la gente trata en lo posible que realizar las actividades en pocos días, por lo que exigen a su organismo el doble de esfuerzo, y este no responde con los resultados indicados.

Los administrativos no cuentan con terapias de motivación laboral, por lo que los empleados presentan falta de la concentración en las actividades que realizan, esto debido a que no se realizan ejercicios de salud mental y relajación que es muy recomendable para todo trabajador, mucho más si pasan mucho tiempo detrás de un escritorio, atendiendo a la gente que lo necesita, por lo cual presentan un agotamiento y sus potencialidades físicas y mentales no son las mismas todo el día, y si se deja acumular estos agotamientos presentan cuadro del Síndrome de *Burnout*.

Las actividades diarias que realizan los administrativos son rutinarias, lo que ocasiona que no se realice adecuadamente el desempeño laboral, es decir no existe eficiencia, eficacia y evidencia de sus actividades diarias, lo cumplen por cumplir, porque eso tienen que hacer día a día, no hay la motivación para que se trabaje con alegría y pertinencia a su trabajo.

1.2.4. Prognosis

Si no se soluciona el problema de la presencia del síndrome de *Burnout*, en el desempeño laboral, en la sección administrativa del Gobierno Provincial de Tungurahua, los empleados presentarían problemas graves de salud y con mayor frecuencia sufrirían un agotamiento físico y emocional, además el desinterés al trabajo, ya que se verán afectados en su integridad personal, en la participación eficiente y eficaz de las actividades diarias de sus trabajos o tareas, ya que no tendrán la misma capacidad y

conocimiento, para poderse desempeñar y se verá afectado por el no cumplimiento de metas y objetivos de la Institución en bien de la colectividad tungurahuesa y nacional, por otro lado, el *burnout* tiene consecuencias laborales negativas, porque afecta a la organización y al ambiente de trabajo, ya que se manifiesta en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales.

1.2.5. Formulación del Problema

¿Cómo incide el síndrome de *Burnout* en el desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del gobierno provincial de Tungurahua?

1.2.6. Preguntas Directrices

¿Cómo afecta el síndrome de *Burnout* en los empleados del departamento administrativo del gobierno provincial de Tungurahua?

¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del gobierno provincial de Tungurahua?

¿Cuáles son las alternativas de solución más viables para contrarrestar el problema a investigar?

1.2.7. Delimitación del objeto de la Investigación

1.2.7.1. Delimitación de Contenidos

CAMPO: Psicología Industrial

ÁREA: Talento Humano

ASPECTO: El Síndrome de *Burnout*- El Desempeño Laboral

1.2.7.2. Delimitación Espacial

El trabajo de investigación se llevó a cabo en el Gobierno Provincial de Tungurahua

1.2.7.3. Delimitación Temporal

La investigación se llevó a cabo en el año 2015.

1.2.7.4. Delimitación de Observación

Autoridades

Personal administrativo

1.3. Justificación

El trabajo investigativo es de gran **interés**, porque habla sobre el desempeño laboral, de los empleados del Gobierno Provincial de Tungurahua, pese a que los empleados enfrentan un agotamiento emocional, por el exceso de trabajo, lo que ha generado el apareamiento del síndrome de *burnout*, causado por situaciones emocionalmente demandantes durante un tiempo.

La investigación es **importante**, porque se requiere mejorar el desempeño laboral, en los empleados, del Gobierno Provincial de Tungurahua, además las autoridades deberán emplear nuevos métodos de trabajo, para que de esta forma no pueda haber monotonía, ni aburrimiento por los empleados, al momento de realizar alguna actividad y así poder mejorar el síndrome de *Burnout* en el desempeño laboral.

Esta investigación es **útil y de beneficios** para las autoridades del Gobierno Provincial, ya que ellos serán los principales beneficiados y así dotados de una buena actividad laboral, las autoridades podrán tener el conocimiento y la responsabilidad, para poder lograr el desarrollo personal en la institución.

El trabajo investigativo es **novedoso**, porque tiene un impacto en los departamentos administrativos del Gobierno Provincial de Tungurahua, ya que de esta manera se podrá mejorar el desempeño laboral.

La presente investigación es **factible**, ya que la población susceptible para trabajar, es de 35 personas entre el departamento del Talento Humano y el personal administrativo

plenamente identificado, el apoyo de las autoridades, en especial el área administrativa, la infraestructura adecuada y el tiempo para realizarlo.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Investigar como el síndrome de *Burnout* incide en el desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua.

1.4.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar cómo afecta el síndrome de *Burnout* en los empleados del departamento administrativo del gobierno provincial de Tungurahua

Analizar el nivel del desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del gobierno provincial de Tungurahua

Elaborar una propuesta de solución más viable para contrarrestar el problema investigado

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

En la biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, en la carrera de Psicología Industrial, se encontró los siguientes temas que contienen el síndrome de *Burnout* en el desempeño laboral, por tal motivo, se tomó en cuenta a los trabajos investigativos que a continuación se detalla.

Autor: Pérez, Diego. (2012).

Tema: “Incidencia del síndrome de “*Burnout*” en el clima laboral de los colaboradores del instituto de la niñez y la familia en la ciudad de Ambato, dirección provincial de Tungurahua en el período diciembre – 2011 junio – 2012”.

Objetivo: Determinar la incidencia del Síndrome de “*Burnout*” en el clima laboral de los colaboradores del Instituto de la Niñez y la Familia en la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua en el período Diciembre – 2011 Junio – 2012.

Conclusión

El síndrome de Burnout y el clima laboral no se han evidenciado en forma estadística a nivel del Ecuador, son escasas las investigaciones realizadas, sin embargo, se está dando la importancia necesaria debido a que es un problema que afecta a las organizaciones del mundo entero y Ecuador no es la excepción; el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico que se produce en el ambiente de trabajo atacando principalmente a funcionarios de distintas empresas, como en el caso de la presente investigación. (p. 140).

El trabajo diario acarrea una gran demanda de actividades y de responsabilidad por, los colaboradores que se ven afectadas por agentes estreso ras que perturban su vida diaria

en aspectos, no sólo laboral sino social y personal, desencadenando enfermedades físicas de origen psicológico.

Autor: Salazar, Elvia. (2013.)

Tema: “El síndrome de *Burnout* en los profesionales de enfermería y su relación con la atención al usuario en el hospital Provincial general de Latacunga en el período agosto 2013 –Enero 2014”.

Objetivo: Identificar el Síndrome de *Burnout* en el personal de Enfermería y su relación con la atención al usuario en el Hospital Provincial General de Latacunga en el período Agosto 2013- Enero 2014.

Conclusión:

El Síndrome de Burnout tiene pocos estudios realizados, los mismos que se han efectuado tomando en cuenta al personal de salud con más alto riesgo de padecerlo como es: médicos y enfermeras/os, en nuestro país se necesita más investigaciones que aporten a la búsqueda de una solución a este síndrome con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas que laboran en el ámbito de salud. (p. 154).

El Síndrome de *Burnout* se describe como un estado de agotamiento físico, emocional y mental, debido a la sobrecarga laboral, que va generando angustia y ansiedad en los ritmos vitales, que va provocando problemas de salud en los profesionales de Enfermería.

Autor: Sigcha, Jonathan. (2013).

Tema: “El síndrome de *Burnout* (deterioro profesional) y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi s.a. 2012-2013”.

Objetivo: Estimar la prevalencia y factores asociados del Síndrome de *Burnout* (deterioro profesional) y su impacto en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi ELEPCO.

Conclusión:

El síndrome se desarrolla de forma progresiva, por lo que es importante tomar en cuenta las diferencias entre el estrés laboral y el Burnout, ya que el primero es el resultado de saturar o desbordar el cuerpo y la mente sobre los límites normales, y el Burnout es un trastorno puramente emocional y laboral que repercute negativamente física y psicológicamente en las personas, muchas veces sin que estas se den cuenta de ello percibiéndolo como una situación normal, lo que puede tener un diagnóstico peligroso. (p. 174).

Cabe recalcar que muchos factores confabulan en la aparición de este síndrome, con los que los trabajadores tienen que lidiar día a día como las características del puesto, el ambiente de trabajo, aspectos personales y culturales.

2.2. Fundamentaciones

2.2.1. Fundamentación Filosófica

El trabajo investigativo, se orienta al paradigma crítico - propositivo, por la visión de la totalidad concreta, donde se realizó el estudio del problema de la incidencia del Síndrome de *Burnout* en el desempeño laboral, en los departamentos administrativos del Gobierno Provincial de Tungurahua, con el afán de brindar solución a los empleados de la institución.

Permite utilizar la lógica para conocer las interacciones sujeto u objeto, para comprender en todos sus aspectos y considerar los procesos de desarrollo y cambio, ya que la realidad es una totalidad compleja y contradictoria en constante movimiento, debido a que el ser humano es un ser bio-psico-social y se desenvuelve en su entorno, de manera especial en lo laboral en referencia a sintomatologías estresoras.

2.2.2. Fundamentación Axiológica

A través de esta investigación realizada, se desea el desarrollo integral del ser humano, basado en la práctica de valores como la responsabilidad, honestidad, honradez, solidaridad y el sentido de pertenencia; sin descuidar el desarrollo de la inteligencia

emocional e intelectual conjuntamente con su entorno, con el fin de realizar cambios en carácter y personalidad, además que estén en capacidad de administrar su vida asertivamente.

Tanto en la pedagogía, cuanto en la axiología, los valores constituyen el objeto de su análisis, aunque cada una de estas ciencias proyecte diferentes enfoques y aprecie distintos aspectos, sin embargo, la educación tiene que referirse permanentemente a los resultados investigativos de la axiología, especialmente a los valores morales y humanos, y se puede decir, sin ninguna exageración, que únicamente con el concurso de esta última, se puede constituir una estructura con fundamentos sólidos e indispensables para la institución y con esto responder adecuadamente a una visión antropológica humanista

2.2.3. Fundamentación Sociológica

La investigación se fundamentará en la teoría dialéctica del materialismo histórico, puesto a que se encuentra en constante cambio y transformación de la sociedad hacia el desarrollo y progreso, ya que todo ser humano alcanza la transformación hacia la trascendencia en el tiempo y en el espacio, bajo ciertas condiciones de tiempo y lugar, siendo el aspecto económico un factor determinante.

Temas como la igualdad de oportunidades, equidad de género, la educación como factor de la movilidad social, la escuela como grupo de progreso y trabajo, la interacción positiva entre la educación y el trabajo productivo, sociedad y tecnología, la preparación profesional adaptada a las necesidades actuales y la educación permanente, muestran concepción interdisciplinar, abierta y dinámica, de la educación de hoy.

2.2.4. Fundamentación Psicológica

El trabajo investigativo estará basada en la terapia del pensamiento y conducta, que se desarrolla mediante el estudio de los procesos cognitivos esenciales que se fundamentan en la percepción, atención, memoria, pensamiento, proceso racional, lenguaje y la influencia de estos en la actitud y conducta del ser humano.

Este enfoque permite partir, de que ser significa no solo adaptarse al medio y actuar sobre él, sino también influir de manera activa para transformarlo y en la misma medida influir sobre sí mismo para transformarse. El hombre no es ajeno a su tiempo ni a las condiciones histórico-concretas de la sociedad en que vive. El reflejo de las relaciones sociales, a través de una actividad mediada por aleaciones directas e indirectas con las demás personas, contribuye a la formación de las características de la personalidad, logrando mejorar el síndrome de burnout en el desempeño laboral de los empleados, dentro de la institución

2.2.5. Fundamentación Legal

Según el Plan Nacional del Buen Vivir, vigente actualmente, se toma en cuenta los objetivos 3 y 6, con sus respectivos literales, además la Constitución de la República del Ecuador, con el Régimen del Desarrollo y el Código de Trabajo, la cual se detallan a continuación.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2017.

Según El Plan Nacional del Buen Vivir. (2017). Menciona:

Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población.

“Propiciar condiciones de seguridad humana y confianza mutua entre las personas en los diversos entornos.

a.- Controlar y vigilar el cumplimiento de normas y estándares de los diferentes espacios para evitar posibles efectos de contaminantes físicos, químicos y biológicos, de estrés, fatiga, monotonía, hacinamiento y violencia.

b.- Diseñar y aplicar sistemas de alerta, registró y monitoreo permanente y atender oportunamente accidentes, enfermedades y problemas asociados con contaminación ambiental y actividades laborales”

Objetivo 6: Garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas.

a.- “Promover condiciones y entornos de trabajo seguros, saludables, incluyente, no discriminativos y ambientalmente amigables.

b.- Promover entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables, seguras y que prevengan y minimicen los riesgos de trabajo.”

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.

La Constitución de la República del Ecuador. (2008). Enuncia:

TITULO VI. RÉGIMEN DE DESARROLLO.

Capitulo Sexto. Trabajo y producción. Sección Quinta. Intercambios económicos y comercio justo.

Art. 335.- “El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario en los intercambios y transacciones económicas; y sancionara la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos.

El Estado definirá una política de precios orientadas a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privado, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal”.

CÓDIGO DEL TRABAJO, R.O. 644, 29-JULIO-2009, 16/12/2005,

TITULO IV, DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO

Según Código de Trabajo. (2009). Indica:

Capítulo I, Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador

Art. 347.- “Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 348.- Accidente de trabajo.- Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 349.- Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad”.

CÓDIGO DEL TRABAJO, R.O. 644, 29-JULIO-2009, 16/12/2005,

TITULO I, DEL CONTRATO

Capítulo III, De los efectos del contrato de trabajo.

Art. 38.- “Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”.

CÓDIGO DEL TRABAJO, R.O. 644, 29-JULIO-2009, 16/12/2005,

TITULO I, DEL CONTRATO

Capítulo IV, De las obligaciones del empleador y del trabajador.

Art. 42.- “Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador: 3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en los artículos Reglamento de seguridad.

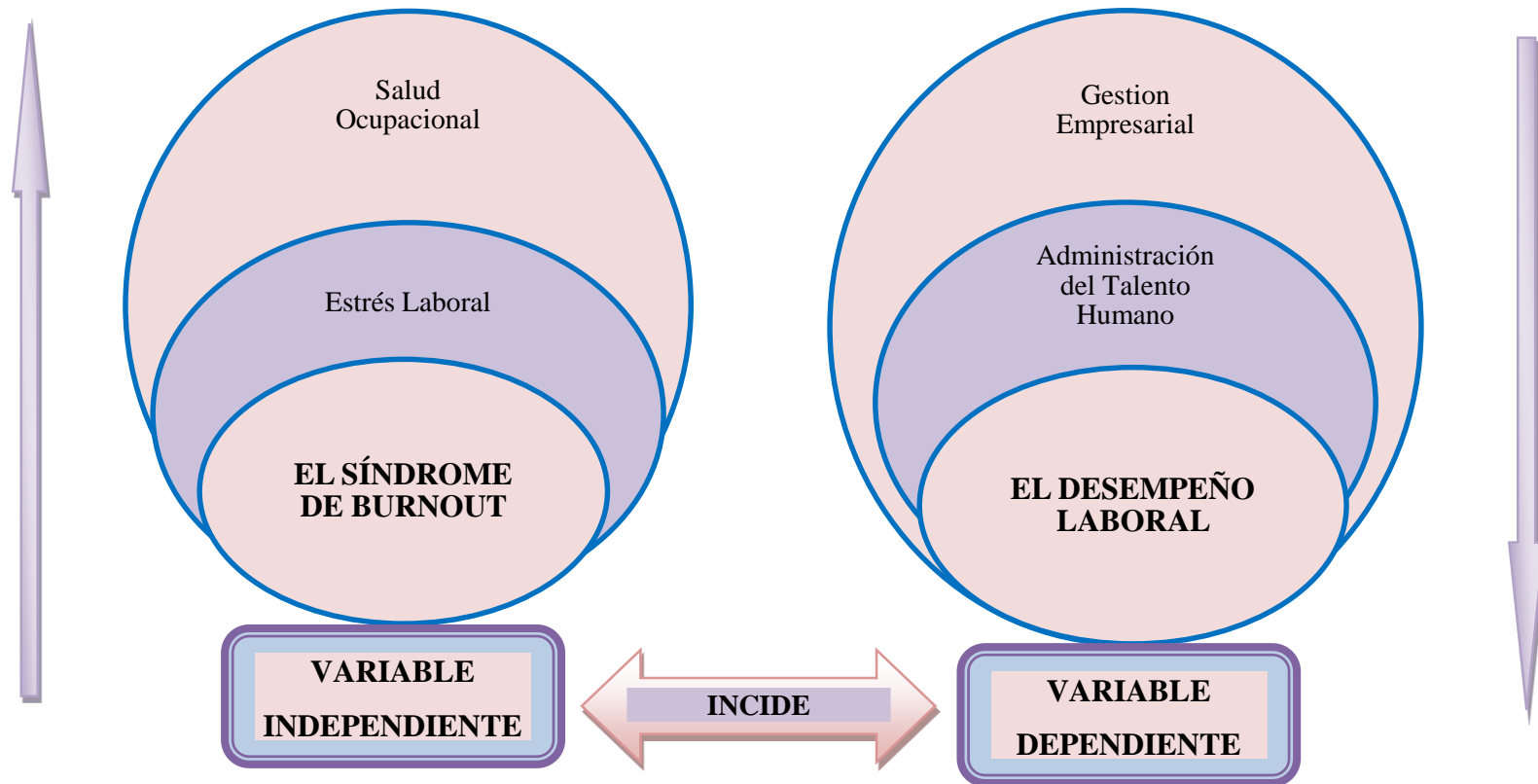
Art. 360.- Incapacidad permanente y absoluta.- Producen incapacidad permanente y absoluta para todo trabajo las lesiones siguientes”:

Según El Código de Trabajo. (2009). Menciona en su artículo 360 los siguientes puntos:

1. “La pérdida total, o en sus partes esenciales, de las extremidades superiores o inferiores; de una extremidad superior y otra inferior o de la extremidad superior derecha.
2. La pérdida de movimiento, equivalente a la mutilación de la extremidad o extremidades en las mismas condiciones indicadas en el numeral anterior;
3. La pérdida de la visión de ambos ojos, entendida como anulación del órgano o pérdida total de la fuerza visual;
4. La pérdida de un ojo, siempre que el otro no tenga acuidad visual mayor del cincuenta por ciento después de corrección por lentes;
5. La disminución de la visión en un setenta y cinco por ciento de lo normal en ambos ojos, después de corrección por lentes;
6. La enajenación mental incurable; y,
7. Las lesiones orgánicas o funcionales de los sistemas cardiovascular, digestivo, respiratorio, etc., ocasionadas por la acción mecánica de accidente o por alteraciones bioquímicas fisiológicas motivadas por el trabajo, que fueren declaradas incurables y que, por su gravedad, impidan al trabajador dedicarse en absoluto a cualquier trabajo”.

2.3. Categorías Fundamentales

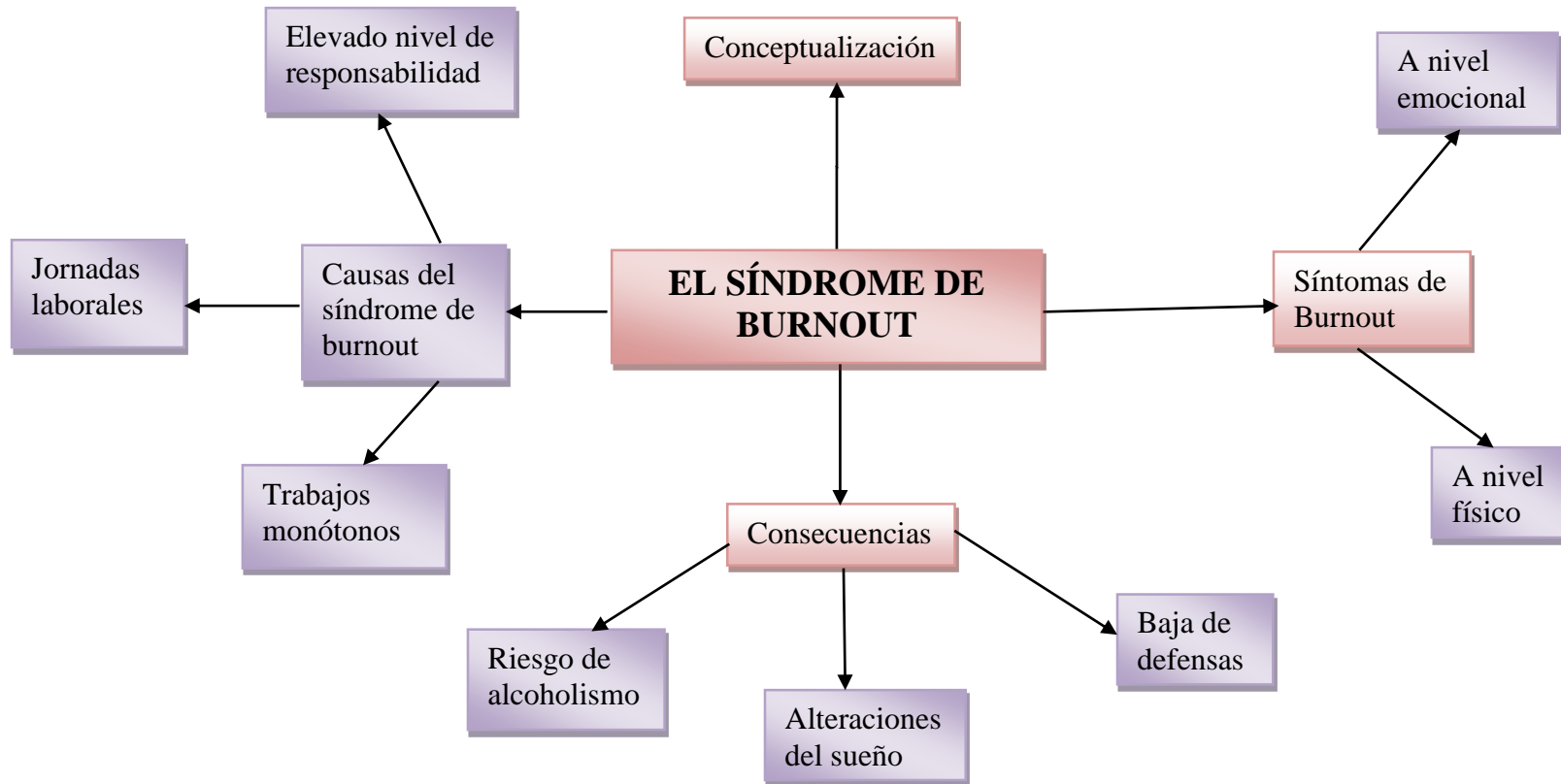
Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales



Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth, (2015)

2.3.1. Constelación de Ideas de la Variable Independiente

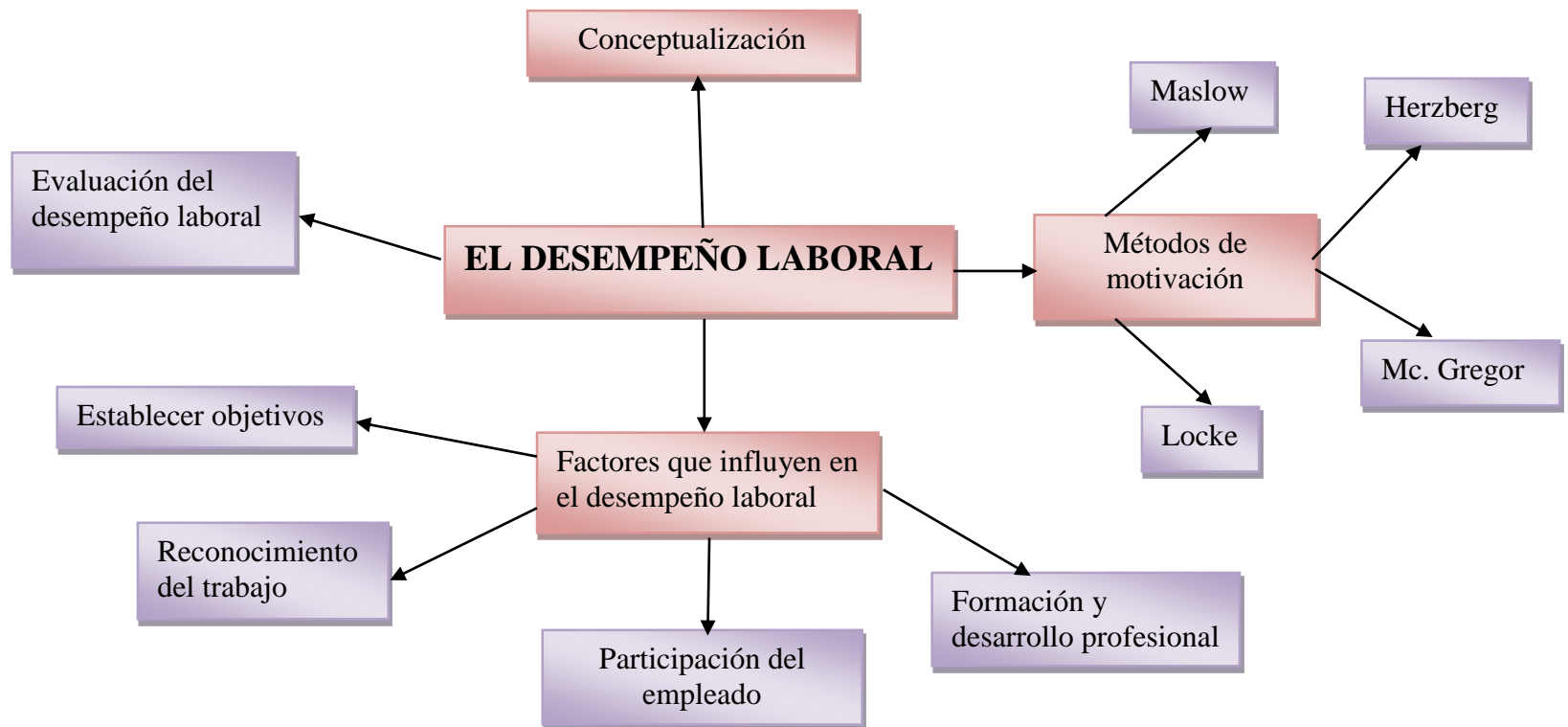
Gráfico N° 3: Constelación de Variable Independiente



Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth (2015)

2.3.2. Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

Gráfico N° 4: Constelación de la Variable Dependiente



Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth (2015)

2.4. CATEGORIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

2.4.1. El Síndrome de *Burnout*

Conceptualización

Según Campayo, Javier. (2010). El síndrome de Burnout es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido y se origina principalmente en las profesiones de alto contacto con personas, con horarios de trabajo excesivos, además se ha encontrado en múltiples investigaciones que el síndrome ataca especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas diarias, cuando no se ha cambiado de ambiente laboral en largos periodos de tiempo y cuando la remuneración económica es inadecuada. El desgaste ocupacional también sucede por las inconformidades con los compañeros y superiores cuando lo tratan de manera incorrecta, esto depende de tener un pésimo clima laboral donde se encuentran áreas de trabajo en donde las condiciones de trabajo son inhumanas.

El síndrome de *Burnout*, a veces es confundido con el estrés laboral, ya que ha sido definido por los especialistas como el nuevo mal del siglo, dentro de la gama de síntomas que lo caracterizan, se puede experimentar astenia, la falta o decaimiento de fuerzas caracterizado por apatía, fatiga física o ausencia de iniciativa y la agitación al mismo tiempo, como el tic nervioso, el temblor de las manos, palpitaciones, taquicardia y pinchazos en el pecho, el aumento de la tensión arterial, los dolores musculares, sobre todo en la zona lumbar, cefaleas, problemas digestivos, trastornos del sueño e inapetencia sexual, lo que al final estos síntomas terminan invadiendo la vida social y familiar del afectado, que opta por aislarse y quedarse solo.

Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo.

La gran competitividad e inseguridad laboral así como las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de los individuos del nuevo milenio.

El síndrome de *Burnout* no surge de manera repentina, sino que suele desarrollarse durante un periodo de tiempo largo, las personas con una alta motivación y compromiso inicial se resignan poco a poco y se retraen cada vez más socialmente, más adelante aparecen molestias físicas como cefaleas, cansancio, trastornos del sueño, problemas gastrointestinales o signos de depresión.

Síntomas del Burnout

Los síntomas del Síndrome de Burnout son muy similares a los síntomas asociados al estrés laboral de modo general, sin embargo, en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, especialmente en lo relacionado con cambios de comportamiento o de carácter. (Mansilla, 2011, p. 363).

Se puede considerar que el síndrome de *burnout* tiene relación a los cambios de comportamiento, la misma que se ve afectado en el desempeño laboral dentro de la institución.

A nivel emocional

Pérez, Diego. (2012). Indica que los cambios en el estado de ánimo de los síntomas principales del Síndrome de Burnout, es frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor y en muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios.

El agotamiento mental que es el desgaste gradual que produce el *Burnout* en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés.

La falta de energía y menor rendimiento, como el organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento por tanto baja, además, toda situación de estrés laboral prolongada en el tiempo, produce a medio y largo plazo un deterioro cognitivo, lo que puede provocar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

A nivel físico

Sigcha, Jonathan. (2013). Menciona que el Síndrome de Burnout no nos afecta sólo a nivel psíquico, entre los síntomas a nivel físico que produce, podemos encontrar las afecciones del sistema locomotor, como es frecuente la aparición de dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares.

Otras alteraciones psicosomáticas, como problemas gastrointestinales, cardo vascular, las afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros.

Consecuencias del Síndrome de Burnout

Según Pérez, Diego. (2012).

El Síndrome de *Burnout* puede tener consecuencias como las siguientes:

Riesgo de alcoholismo:

Según Salazar, Elvia. (2013). Dice que se ha demostrado que el estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo alcohol, tabaco o hasta las drogas, en aquellos empleados en que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo.

Se debe tomar en consideración que el estrés va afectando en un modo psicológico, ya que con un grado de estrés le puede llevar al ser humano a consumir alcohol, por tal motivo se debe mejorar para que no exista estrés dentro de una organización.

Alteraciones del sueño:

Martínez, Anabella. (2010). Afirma que al igual que otros tipos de estrés laboral, el síndrome de Burnout, puede producir dificultades a la hora de conciliar el sueño como tener insomnio, además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona.

El síndrome de *burnout* es un problema que se puede ver afectado hasta en el momento de tomar un descanso, puesto que el estrés es un factor que se debe solucionar a tiempo para que no existan problemas a futuro.

Baja de defensas:

Para Flores, Lozano. (1994). El síndrome del trabajador quemado repercute negativamente sobre nuestro sistema inmunológico, haciendo que seamos más propensos a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior, además un sistema inmune más débil prolongará la duración de las mismas una vez que las hayamos contraído e incluso puede provocar situaciones más graves.

Se debe tomar en cuenta que el síndrome de *burnout* es un problema grave que puede ocasionar enfermedades, ya que las defensas de las personas estarían bajas y no se podría ejecutar de un modo correcto cualquier actividad.

Causas del Síndrome de *Burnout*

Maslach, C. (1997). Dice que:

“Cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de "*Burnout*", especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuo”.

Elevado nivel de responsabilidad:

Para Schultz, D. (1991). Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada, el más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas, ya que trata de profesiones sometidas a altos grados de estrés y por tanto propicias para sufrir el Síndrome de Burnout.

Se debe tomar en consideración que el nivel de responsabilidad es un factor muy importante para cada persona, ya que de esta manera se logra alcanzar una mejor concentración sobre las actividades a realizarse.

Jornadas laborales:

García, María. (2001). Menciona que otra de las causas del "Burnout" son las jornadas demasiado largas, los trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome.

Se debe tomar en cuenta que una de las causas que ocasiona el estrés son las horas largas de trabajo, puesto que existe mucha presión y existe el riesgo de la existencia del síndrome de *burnout* en el trabajo.

Trabajos monótonos:

Manifiesta Campos, María. (2009). Que los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del Síndrome de Burnout, el trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés, ya que el estrés laboral y el Síndrome de Burnout, comparten la gran mayoría de sus causas.

Es importante saber que los trabajos monótonos causan el síndrome de *burnout*, ya que no existe ningún incentivo para poder evitar el estrés dentro del trabajo.

2.4.2. Estrés Laboral

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés. (Ivancevich, 1989, p. 130).

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que

sucedan en el organismo del trabajador con la participación de algunas estresoras, los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

Tipos de estrés laboral

Peiró, J. (1992). Indica que el trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés, también pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Se debe tomar en cuenta que el estrés laboral es un factor que se debe tomar en consideración, ya que va afectando el desempeño de los trabajadores dentro del trabajo, por tal razón se debe tomar en cuenta los siguientes tipos de estrés laboral.

El episódico:

Gándara, J. (1998). Señala que es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

Este tipo de estrés es cuando una persona ha sido despedida de su trabajo y va alcanzando un estrés que va afectando a su salud.

El crónico:

Es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresante de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá. (Cortés, 2007, p. 844).

El estrés crónico es cuando una persona sufre de estrés constante y no lo puede evitar y esto dura si no encuentra alguna solución inmediata.

Causas del Estrés Laboral

Para Jamera, Víctor. (2009). Indica que día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven

agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral, puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

La desconfianza

Arroba, T. y James, K. (1990). Indican que:

“Todos sabemos que la convivencia puede resultar muy dura. Imagínate si convives ocho horas de cada día con personas que, en principio, son extrañas”.

La cuestión es que los supervisores se deben encargar de crear un ambiente sano de trabajo, en donde las relaciones con los compañeros sean lo más naturales posibles y evitando enfrentamientos improductivos que lo único que generan es malestar y estrés.

La falta de humor

Según Barrera, Ernesto. (2011). Menciona que lo ideal sería que todos fuésemos al trabajo de buen humor y que una vez allí hiciéramos lo que tenemos que hacer pero en un clima agradable en donde el humor esté presente.

Es importante saber que el buen humor de una persona ayuda a desempeñar las tareas de una forma eficiente, logrando de tal modo que el estrés no afecte a las tareas realizadas.

La falta de comunicación

Chiavenato, Adalberto. (2001). Indica que las personas son seres sociales que necesitan de comunicación, ya que la falta de comunicación produce aislamiento físico y mental y es proclive a que aparezca nuestro mal humor y se den situaciones que generen estrés.

La comunicación es de gran beneficio en toda organización, puesto que de esta manera se puede solucionar los problemas en una forma adecuada, evitando de tal modo el mal humor en cualquier actividad que se vaya a ejecutar.

2.4.3. Salud Ocupacional

Según Pascual, José. (1995). Se relaciona directamente con el término en inglés occupational health, que también ha sido traducido como salud laboral o salud en el trabajo, derivando de esta última traducción la homología con medicina del trabajo, como se puede apreciar al comparar las versiones inglesa y española de la Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo.

Los problemas más usuales de los que debe ocuparse la salud ocupacional son las fracturas, cortaduras y distensiones por accidentes laborales, los trastornos por movimientos repetitivos, los problemas de la vista o el oído y las enfermedades causadas por la exposición a sustancias antihigiénicas o radioactivas.

Se puede también encargarse del estrés causado por el trabajo o por las relaciones laborales, cabe destacar que la salud ocupacional es un tema de importancia para los gobiernos, que deben garantizar el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de las normas y reglas en el ámbito del trabajo, para eso suele realizar inspecciones periódicas que pretenden determinar las condiciones en las que se desarrollan los distintos tipos de trabajos.

Evaluación de la Salud Ocupacional

Parra, Manuel. (2003). Considera que:

“Entre los aspectos generales que permite evaluar, prever y mejorar la salud ocupacional como disciplina, es el poder buscar el bienestar físico, mental y social de las personas”.

Salud:

“Es un estado de bienestar físico, mental y social, no solo en la ausencia de enfermedad, sino también en una fase de prevención”. (Esparragoza, 2009, p. 96).

Trabajo:

“Se considera trabajo a todas las actividades que son realizadas por seres humanos con el fin de mejorar su calidad de vida”. (Arias, 1989, p. 524).

Factor de riesgo:

“Se entiende por factor de riesgo todo elemento, fenómeno o acción humana que puede llegar a provocar un daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones”. (Gordon, 1997, p. 114).

Accidente de trabajo:

Es todo aquel que se presenta en el entorno laboral, sea el espacio fijo o en el cumplimiento externo de las funciones de un empleado y que produce al trabajador daños graves en la salud, por ejemplo lesiones orgánicas, perturbaciones funcionales, invalidez o muerte. (Gordon, 1997, p. 114).

Los accidentes de trabajo son considerados como todos los daños ocurridos dentro de la institución del cual se ve afectado en el trabajador, por lo que sería factible que las personas que laboran tengan una mayor precaución sobre los obstáculos que se pueden presentar en su alrededor y de esta forma poder vencer los obstáculos que se presenten en el camino.

Importancia de la Salud Ocupacional

Schein, Edgar. (2004). Indica que el trabajo es una actividad vital del hombre desde los orígenes de su historia, de igual manera lo ha sido su instinto de supervivencia y la preocupación por no lesionarse, en la medida que pasamos la mayor parte de nuestro tiempo en el trabajo, nuestra vida, la salud, y, por lo tanto también el rol dentro de la sociedad, dependen y están determinadas por la forma como se realicen y organicen el trabajo y el consumo que este acarrea.

La salud ocupacional es de gran beneficio para las personas que laboran dentro de una organización, ya que de esta manera se puede evitar el estrés, o cualquier síndrome que puede afectar a la salud.

El éxito:

“Está en el compromiso de crear un efectivo programa de Salud Ocupacional que permita proveer seguridad, protección y atención integral a los empleados para así lograr el óptimo desempeño de su trabajo” (Esparragoza, 2009, p. 96).

La realización:

“Implica por sí misma la exposición a un sin número de factores de riesgos, relacionados ya sea con la naturaleza de la actividad en sí, como con el ambiente en el cual se realiza dicha actividad”. (DiCaprio, 1989, p. 559).

2.5. CATEGORIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

2.5.1. Gestión Empresarial

Según Barrera, Ernesto. (2011). La gestión empresarial hace referencia a las medidas y estrategias llevadas a cabo, con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente, la misma que tiene infinidad de factores, desde lo financiero, pasando por lo productivo hasta lo logístico, aunque la gestión a simple vista parece sencilla y que cualquier persona puede hacer una correcta gestión.

La comunicación se debe tomar en cuenta como la base de las relaciones humanas, al igual que en la sociedad, una buena, correcta y clara comunicación puede ahorrar muchos malentendidos, ya que en una empresa suele suceder lo mismo, un clima de cordialidad y de buena comunicación, nos permitirá desarrollarnos más y mejor en nuestro ambiente de trabajo, haciendo más y mejores cosas, pero si en lugar de llevar una cordial y buena comunicación.

Funciones de la Gestión

Arroba, T. y James, K. (1990). Afirman que:

“La gestión empresarial se basa principalmente en cuatro funciones, que son:

Planificación: se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos.

Organización: donde se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto

Dirección: implica un elevado nivel de comunicación de los administradores hacia los empleados, para crear un ambiente adecuado de trabajo, para aumentar la eficiencia del trabajo.

Control: este podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal”.

Los Sistemas de Gestión

Según Martínez, Luz. (2002). Indica que el enfoque de la gestión hacia los trabajadores era excesivamente paternalista, ya que la convicción de que los trabajadores satisfechos producían mejores resultados que los descontentos, los empresarios más progresistas mejoraron las condiciones tanto ambientales como motivadoras de su mano de obra.

Se debe considerar que dentro del sistema de gestión, los trabajadores que obtienen una alta motivación son los que mayor producen dentro de una organización, ya que de esta forma se logra cumplir las expectativas propuestas.

El enfoque tradicional

Para Arias, Fernando. (1989). Menciona que en el enfoque tradicional permite estudiar la estructura de la organización y define los papeles de las personas en la misma, en donde la contribución más importante de éste enfoque ha sido definir y analizar las tareas que son necesarias para crear y potenciar una empresa.

Este enfoque no es del todo completo porque es un enfoque estático, puesto que estudia la estructura de la empresa y las funciones que cumplen cada trabajador dentro de la misma, para poder alcanzar buenos resultados.

El enfoque de las relaciones humanas

Osorio, Sonia. (2008). Señala que es el resultado de la investigación de lo que realmente acontece en la organización, como son las personas que trabajan en ella y la forma de cómo la organización informal existe dentro de las estructuras formales, y sobre todo, lo que aportan los pequeños grupos de producción.

El enfoque de las relaciones humanas es conocido como el trabajo en equipo que se realiza dentro de una organización, con el fin de tener buenos resultados.

El enfoque sistemático

Para Godoy, Lorena. (2010). Es amplio y dinámico, más que los anteriores, ya que al estudiar el progreso de las organizaciones se observa toda la interrelación e interdependencia de los distintos elementos que la componen, incluso la relación de la organización con su entorno o medio ambiente.

Este enfoque permite ver con claridad la interrelación de todos los enfoques, para poder alcanzar el éxito de una empresa.

2.5.2. Administración del Talento Humano

Según Esparragoza, Alberto. (2009). Enuncia que la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado, como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá y se debe prestar primordial atención a su personal.

En la actualidad los empleados tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar, algunos empleados desean colaborar en la dirección de sus puestos de trabajo, y quieren participar en las ganancias financieras obtenidas por su organización.

Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo, ya que en el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución, las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño.

Las Organizaciones modernas se desarrollan en un entorno altamente cambiante, donde las tecnologías caducan rápidamente y con ellas sus ventajas de ingreso y competitividad, dejando atrás toda una infraestructura creada para tal efecto, poniendo a las organizaciones en puntos críticos para mantenerse en el mercado, enfrentar esta situación es un elemento constante del futuro de las organizaciones, las cuales están obligadas a buscar alternativas para superarlas y mantenerse con vida en la competencia internacional, alcanzando niveles de eficiencia, eficacia y calidad estandarizados para la actividad que desempeñan.

Recursos Humano:

No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad, como los conocimientos, experiencias, motivación, actitudes, habilidades, salud, entre otros. (Chiavenato, 2009, p. 415).

Dentro de una organización se debe tomar en consideración que el recurso humano es el punto clave para poder cumplir los objetivos propuestos, por tal razón es necesario que el personal se encuentre motivado, para que de esta manera se pueda ejecutar las tareas de una forma correcta.

Recursos Materiales:

“Estos recursos comprenden el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, entre otros”. (Cortés, 2007, p. 844).

Recursos Técnicos:

“Bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, entre otros”. (García, 2001, p. 75).

Importancia de la Administración del Talento Humano

Según DiCaprio, Nicholas. (1989). Menciona que los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, se volverán más importantes con el paso del tiempo, ya que todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo.

En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución, las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño.

Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados, el talento humano tienen una importancia sumamente considerable.

El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización, la gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización, sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos, ya que el trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados.

2.5.3. El Desempeño Laboral

Conceptualización

Según Schultz, D. (1991). El desempeño laboral, manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo.

Las metas que debe alcanzar un trabajador dentro de la empresa en un tiempo determinado., con ello nos damos cuenta de que el desempeño laboral de los recursos humanos tendrá mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación.

Cuanto mejor sea la motivación mejor podremos desempeñar nuestro trabajo y con ello mejoraremos nuestra productividad, para un buen desempeño laboral es muy

importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir.

Métodos de Motivación

Para Jamera, Víctor. (2009). “Existen algunos de estos métodos que se debe considerar con las necesidades del trabajador, las cuales se detalla a continuación:

- **Maslow:** También conocido como pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas, según esta teoría conforme se satisfacen las necesidades básicas las personas desarrollamos necesidades menos básicas.
- **Herzberg:** Llamada Teoría de los dos factores, según esta teoría las personas estamos influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción.
- **Mc Gregor:** Teoría X y Teoría Y. Son dos teorías contrapuestas, en la primera los directivos de las empresas creen que los empleados solo trabajan bajo amenazas y la segunda se basa en que los jefes creen que los trabajadores quieren y necesitan trabajar.
- **Locke:** Teoría de la fijación de metas. Según esta teoría la intención de alcanzar una meta es básica para la motivación”.

La motivación está presente en todos los aspectos de nuestra vida, las personas necesitamos ser apreciadas y valoradas, que nuestros esfuerzos sean reconocidos y tenemos necesidades que no se satisfacen necesariamente con dinero y la productividad de una organización depende en gran medida del buen desempeño de los trabajadores.

Factores que influyen en el desempeño laboral

La motivación: la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica, ya que el dinero es un factor que motiva a los trabajadores y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos. (Campos, 2009, p. 189).

Ambiente de trabajo: es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente y que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

Establecimiento de objetivos:

El establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. (Gándara, 1998, p. 110).

Se debe considerar que al poder fijar los objetivos dentro de una organización, los trabajadores se sentirán motivados para poder cumplir de una forma adecuada y correcta el objetivo planteado.

Reconocimiento del trabajo:

El reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes que los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce, esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. (Godoy, 2010, p. 27).

Es importante poder reconocer el trabajo que realiza cada persona, ya que de esta manera se sentirá motivado sobre las tareas realizadas dentro de la empresa.

La participación del empleado:

“Si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa”. (Pérez, 2012, p. 140).

La formación y desarrollo profesional:

Según Ivancevich, J. (1989). Enuncia que:

“Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial”.

Evaluación del Desempeño Laboral

Según Schein, Edgar. (2004). Indica que la evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados, lo que las personas son, hacen y logran.

Es importante resaltar que se trata de un proceso sistemático y periódico, se establece de antemano lo que se va a evaluar y de qué manera se va a realizar y se limita a un periodo de tiempo, que normalmente es anual o semestral, al sistematizar la evaluación se establecen unas normas estándar para todos los evaluadores de forma que disminuye el riesgo de que la evaluación esté influida por los prejuicios y las percepciones personales de éstos. Mediante la apropiada evaluación del personal se puede evaluar a los trabajadores a fin de que continúen trabajando en la empresa.

2.6. Hipótesis

El síndrome de *Burnout* incide en el desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua.

2.7. Señalamiento de las Variables

2.7.1. Variable Independiente

El Síndrome de *Burnout*

2.7.2. Variable Dependiente

El Desempeño Laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación

Para el trabajo investigativo, se ha tomado en cuenta los siguientes enfoques, en el cual se detalla a continuación:

Cualitativa: Porque se guía en ideas o temas significativos que permiten estudiar, analizar e identificar la existencia de los empleados del departamento administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua, para la recolección de datos y el análisis.

Cuantitativa: Permite recoger, tabular y analizar los datos de la muestra, sobre el síndrome de *Burnout* y el desempeño laboral, para llegar a la comprobación de la hipótesis.

Histórico Lógico: Son los cambios y hechos que van trascendiendo desde su inicio hasta la actualidad, en los departamentos administrativos del gobierno provincial de Tungurahua.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación:

Para el trabajo investigativo, se tomó en cuenta las siguientes modalidades:

Modalidad Bibliográfica-Documental

El presente trabajo, es bibliográfico documental, ya que se obtuvo información de libros, periódicos y las direcciones electrónicas, donde nos permite revisar, analizar, comparar y profundizar los diferentes puntos de vista de autores, de los temas referentes al síndrome de *Burnout* y el desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua.

Modalidad de Campo: La investigación es de campo, porque se realizó en el lugar de los hechos, en el departamento administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua, por lo tanto, implica la aplicación de las encuestas con cuestionarios dirigido a los departamentos.

3.3. Nivel o Tipo de la Investigación

Exploratoria: Se aplicó el método exploratorio en el trabajo investigativo, con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de la problemática determinada y poder encontrar los procedimientos adecuados para una mejor metodología.

Descriptiva: La investigación se trató en el campo de acción y luego de observar, y analizar, se describió los resultados obtenidos.

Asociación de variables: Nos permite determinar el grado de relación que existe entre la variable independiente: El Síndrome de *Burnout*; en función de la variable dependiente: El Desempeño Laboral.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

La población son los 35 empleados del departamento administrativo y la directora de talento humano del Gobierno Provincial de Tungurahua.

Cuadro N°: 1 Población

| Personal | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Directora de Talento Humano | 1 | 3% |
| Personal Administrativo | 35 | 97% |
| Total | 36 | 100% |

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth (2015)

3.4.2. Muestra

Por ser la población pequeña se procederá a trabajar en su totalidad de 36 personas, con 35 empleados y 1 directivo, sin ser necesario extraer muestra alguna.

3.5. Operacionalización de la Variable Independiente

Cuadro N° 2: El Síndrome de *Burnout*

| Conceptualización | Dimensiones | Indicadores | Ítems básicos | Técnicas e Instrumentos |
|---|---|--|--|---|
| <p>El Síndrome de <i>Burnout</i> es la baja de productividad o por el desgaste laboral por factores internos y externos.</p> | <p>Desgaste laboral</p> <p>Internos y externos ambiente laboral</p> | <p>Físico y mental</p> <p>Presión laboral por sobrecarga</p> <p>Presión familiar</p> | <p>¿El síndrome de <i>Burnout</i>, produce el desgaste laboral físico y mental?</p> <p>¿En el síndrome de <i>Burnout</i> los factores internos al ambiente laboral, provocan la presión laboral por sobrecarga?</p> <p>¿La presión familiar son factores externos que se encuentran dentro del síndrome de <i>burnout</i>?</p> | <p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p> <p>Entrevista</p> <p>Cuestionario</p> |

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth (2015)

3.6. Operacionalización de la Variable Dependiente

Cuadro N° 3: El Desempeño Laboral

| Conceptualización | Dimensiones | Indicadores | Ítems básicos | Técnicas e Instrumentos |
|---|----------------------------------|------------------------------------|--|--|
| <p>El Desempeño Laboral es el nivel de eficacia y cumplimiento alcanzado por el trabajador, en el logro de las metas dentro de la organización, en un tiempo determinado</p> | Nivel de eficacia y cumplimiento | Tareas Procedimientos | ¿Las tareas y procedimientos que cumplen los administrativos tienen un nivel de eficiencia alto, medio y bajo? | Encuesta Cuestionario Entrevista Cuestionario |
| | Logro de las metas | Individuales corporativos | ¿El síndrome de <i>burnout</i> afecta en el cumplimiento de metas propuestas? | |
| | Tiempo determinado | Corto, mediano y largo plazo | ¿Cumplen sus trabajos en los tiempos determinados por la autoridad? | |

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth (2015)

3.7. Técnicas de Recolección de la Información

En el trabajo de investigación existen técnicas e instrumentos para recolectar la información para el trabajo de campo, por el cual se utilizará la técnica de la Encuesta.

La encuesta es un cuestionario de preguntas, que tiene como finalidad, obtener información precisa de las personas que han sido encuestadas.

El cuestionario será dirigido a los departamentos administrativos del Gobierno Provincial de Tungurahua por medio de preguntas.

La Entrevista

Es la técnica que permite recabar información en forma directa y oral del entrevistado sobre un tema, fenómeno o problema.

El cuestionario de la entrevista fue dirigido a la Directora del Departamento de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua por medio de preguntas cerradas, abiertas y específicas.

3.8. Validez y Confiabilidad

3.8.1. Validez

En el trabajo de investigación, se determina la validez de las técnicas, en el momento en que se demuestra cuantitativamente la relación de las variables a través de su Operacionalización y la formulación de la hipótesis.

3.8.2. Confiabilidad

La confiabilidad se estipula, consultando y asesorándose sobre el tema del Síndrome de *Burnout* y el Desempeño Laboral.

3.9. Plan para la Recolección de la Información

Cuadro N° 4: Plan para la Recolección de la Información

| Preguntas Básicas | Explicación |
|----------------------------------|---|
| 1 -¿Para qué? | Para alcanzar los objetivos de la investigación |
| 2. ¿De qué personas u objeto | De los departamentos administrativos |
| 3.- ¿Sobre qué aspectos? | El Síndrome de <i>Burnout</i> - El Desempeño Laboral. |
| 4.- ¿Quién? ¿A Quiénes? | Diana Elizabeth Morales Pillajo |
| 5.- ¿Cuándo? | Año 2015 |
| 6.- ¿Dónde? | Gobierno Provincial de Tungurahua |
| 7.- ¿Cuántas veces? | Una |
| 8.- ¿Qué técnicas de recolección | Encuesta Entrevista |
| 9.- ¿Con qué? | Cuestionario |
| 10.- ¿En qué situación? | En la institución |

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth (2015)

3.10. Procesamiento de la Información

Por medio de la recopilación de datos obtenida a través de la entrevista, se analizará la información de la siguiente manera:

- Se realizará la revisión crítica de la investigación recogida.
- Se tabularán los cuadros, según las variables, la hipótesis, estudios estadísticos, presentación de resultados; y,

- Se realizará la selección de recolección en casos individuales para corregir faltas de constatación.

Teniendo claro los objetivos de la investigación, se recogerá la información necesaria para luego procesarla para su respectivo análisis.

3.11. Plan de procesamiento de la información

Nos ayuda a obtener la información de la población, para ordenar los datos obtenidos del trabajo de campo y el programa de cómputo que va a utilizarse y así poder activar al programa, la información para finalmente imprimir los resultados.

3.12. Análisis e Interpretación de Resultados

Destaca tendencias o relaciones de acuerdo a los objetivos, con el apoyo del marco teórico y la comprobación estadística de los objetivos específicos, para luego poder establecer conclusiones y recomendaciones y finalmente elaborar una alternativa de solución.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta dirigida al personal de la Dirección Administrativa del Gobierno Provincial de Tungurahua

1.- ¿Conoce de qué se trata el Síndrome de *Burnout*?

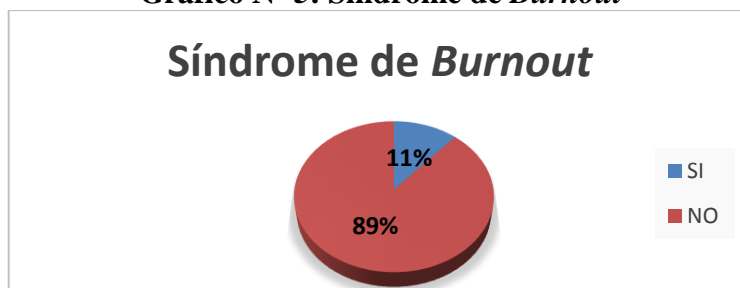
Cuadro N° 5: Síndrome de *Burnout*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| SI | 4 | 11% |
| NO | 31 | 89% |
| TOTAL | 35 | 100% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Gráfico N° 5: Síndrome de *Burnout*



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Análisis e Interpretación

Del total del personal encuestado, 4 manifiestan que SÍ conocen de que se trata el síndrome de *Burnout*, que corresponde al 11%, en tanto 31 señalan que las NO, equivale al 89%.

Los encuestados en su mayoría responden que no conocen de lo que se trata el síndrome de *Burnout*, esto es en parte comprensible por cuanto su formación profesional no es en esta área, y por otro lado se nota que no ha existido una información acerca de esta temática con los trabajadores a sabiendas su importancia dentro del campo laboral

2.- ¿Existe cansancio físico y mental como síntoma del síndrome de *Burnout* en el personal de la Dirección Administrativa?

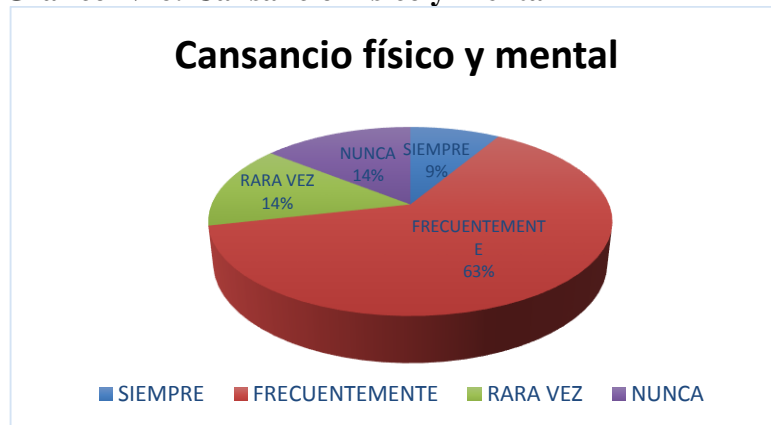
Cuadro N° 6: Cansancio Físico y Mental

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 3 | 9% |
| FRECUENTEMENTE | 22 | 63% |
| RARA VEZ | 5 | 14% |
| NUNCA | 5 | 14% |
| TOTAL | 35 | 100% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Gráfico N° 6: Cansancio Físico y Mental



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Análisis e Interpretación

El 63% de los encuestados manifestó que frecuentemente existe cansancio físico y mental, el 9% indicó que siempre, el 14% que rara vez, tanto que el 14% señaló que nunca.

Gran parte de los encuestados manifiestan que frecuentemente presentan cansancio físico y mental, por lo que es necesario tener cuidado en la condición de salud del personal, incentivando y realizando actividades de estabilidad emocional y corporal para que cada uno cumpla con sus funciones de una forma eficiente.

3.- ¿El ambiente laboral provoca estrés en el personal administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua?

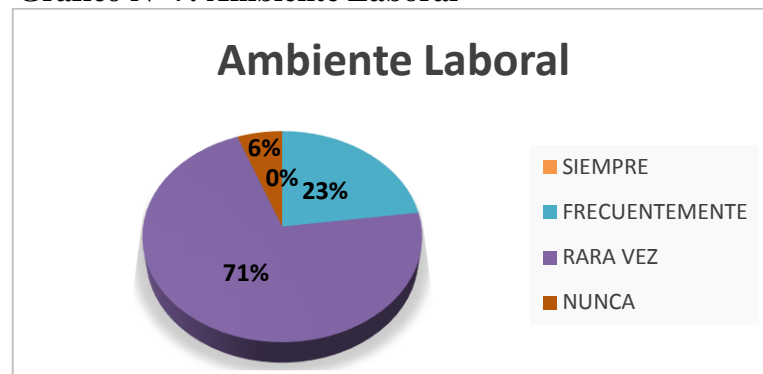
Cuadro N° 7: Ambiente Laboral

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 0 | 0% |
| FRECUENTEMENTE | 8 | 23% |
| RARA VEZ | 25 | 71% |
| NUNCA | 2 | 6% |
| TOTAL | 35 | 100% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Gráfico N° 7: Ambiente Laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales, Diana. (2015) Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Análisis e Interpretación

Del total del personal encuestado el 23% indicó que el ambiente laboral frecuentemente provoca estrés, el 71% señaló que rara vez y el 6% tachó que nunca.

Rara vez el ambiente laboral provoca estrés en los trabajadores de la Dirección administrativa, esto quiere decir que las condiciones de trabajo en las que se encuentran las personas son las adecuadas, se tiene un ambiente que permite desarrollar las capacidades y competencias laborales de cada uno de los trabajadores, por lo que se sugiere seguirlas manteniendo.

4.- ¿Los problemas familiares provocan que su trabajo no sea muy eficaz en el Gobierno Provincial de Tungurahua?

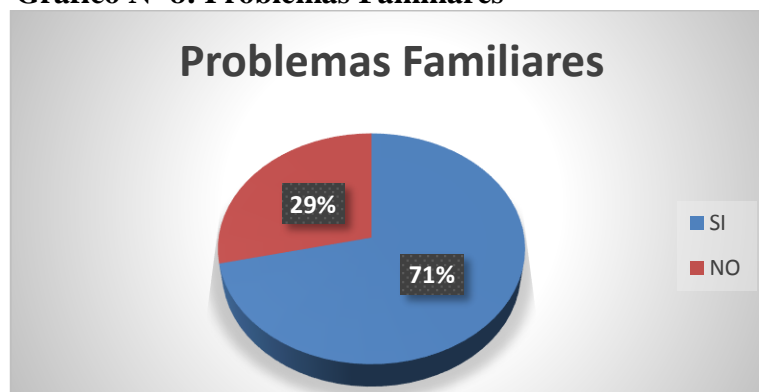
Cuadro N° 8: Problemas Familiares

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| SI | 25 | 71% |
| NO | 10 | 29% |
| TOTAL | 35 | 100% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Gráfico N° 8: Problemas Familiares



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados el 71% respondió que los problemas familiares SÍ provocan que su trabajo no sea muy eficaz, mientras que el 29% indicó que NO.

Los problemas familiares provocan que su trabajo no sea muy eficaz en el Gobierno Provincial de Tungurahua, señalan la mayor parte de los encuestados; se puede indicar que existe una gran profesionalismo de los trabajadores que pese a los problemas personales y familiares que puedan tener, de manera indirecta involucran en la gestión laboral, que lo realizan de una forma adecuada y cumpliendo las responsabilidades que cada uno tiene.

5.- ¿El cansancio físico y mental provoca que los servidores/as no cumplen con las metas propuestas?

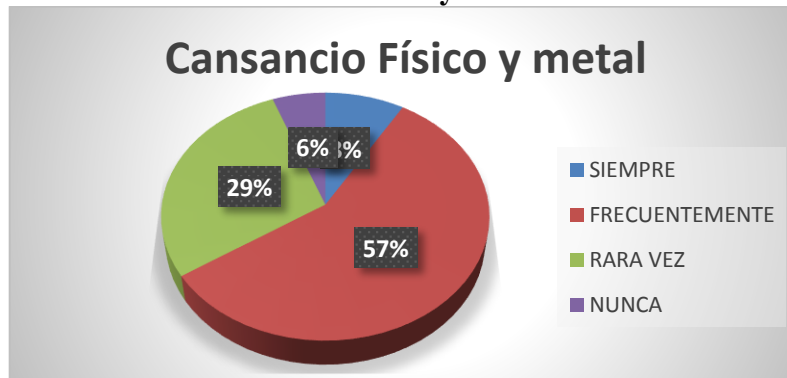
Cuadro N° 9: Cansancio Físico y Mental

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 3 | 8% |
| FRECUENTEMENTE | 20 | 57% |
| RARA VEZ | 10 | 29% |
| NUNCA | 2 | 6% |
| TOTAL | 35 | 100% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Gráfico N° 9: Cansancio Físico y Mental



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Análisis e Interpretación

El personal encuestado manifiestan que siempre en número de 3, que corresponde al 8%, frecuentemente en número de 20 que representa el 57%, rara vez señalan 10 que significa el 29% y 2 nunca equivalente al 6%.

El cansancio físico y mental provoca frecuentemente que los servidores/as no cumplen con las metas propuestas, esto significa que si bien es cierto no es un problema que sucede siempre, no hay que descuidar que de vez en cuando se presenta este problemas, por lo que es necesario buscar los mecanismos que permitan erradicarlo, con la finalidad que los trabajadores tengan las condiciones de trabajo en un clima óptimo.

6.- ¿Cómo considera su Desempeño Laboral en la Dirección Administrativa del Gobierno Provincial de Tungurahua?

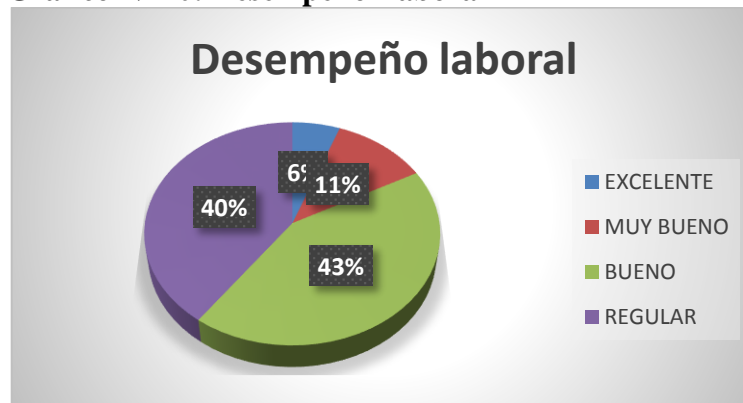
Cuadro N° 10: Desempeño Laboral

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| EXCELENTE | 2 | 6% |
| MUY BUENO | 4 | 11% |
| BUENO | 15 | 43% |
| REGULAR | 14 | 40% |
| TOTAL | 35 | 100% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Gráfico N° 10: Desempeño Laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Análisis e Interpretación

El 6% del personal encuestado manifestó que el desempeño laboral es excelente en la Dirección Administrativa, 11% señaló que muy bueno, el 43% que es bueno y el 40% regular.

Consideran la mayoría que su Desempeño Laboral en la Dirección Administrativa del Gobierno Provincial de Tungurahua, es Bueno, es la expresión de los trabajadores que consideran que no están cumpliendo a cabalidad las funciones y responsabilidades que se les ha encomendado, por lo que es necesario que se estimule a cada uno de ellos.

7.- ¿Las tareas y procedimientos que cumplen en la Dirección Administrativa son eficientes?

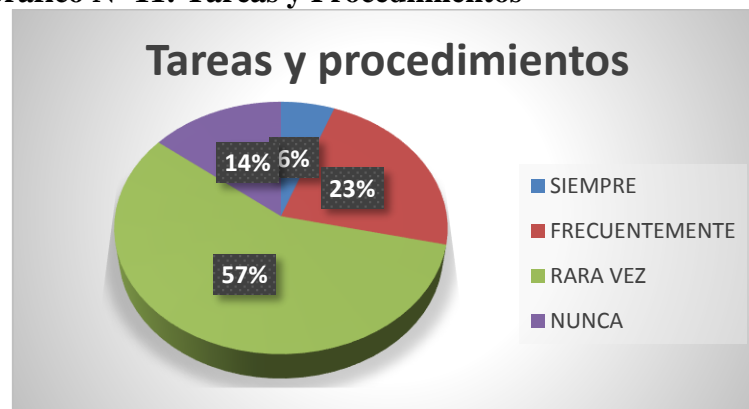
Cuadro N° 11: Tareas y Procedimientos

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 2 | 6% |
| FRECUENTEMENTE | 8 | 23% |
| RARA VEZ | 20 | 57% |
| NUNCA | 5 | 14% |
| TOTAL | 35 | 100% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Gráfico N° 11: Tareas y Procedimientos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Análisis e Interpretación

Del total de las personas encuestadas el 6% señalaron que siempre, 23% frecuentemente, 57% rara vez y 14% nunca.

Las tareas y procedimientos que cumplen en la Dirección Administrativa son rara vez eficientes, de igual forma que la pregunta anterior, los trabajadores señalan que no lo están realizando de una forma eficientes, eficaz, que no les permite cumplir a cabalidad las metas que se proponen y por ende los objetivos institucionales.

8.- ¿En su Gestión Laboral cumple sus trabajos en los tiempos determinados por la autoridad del Gobierno Provincial de Tungurahua?

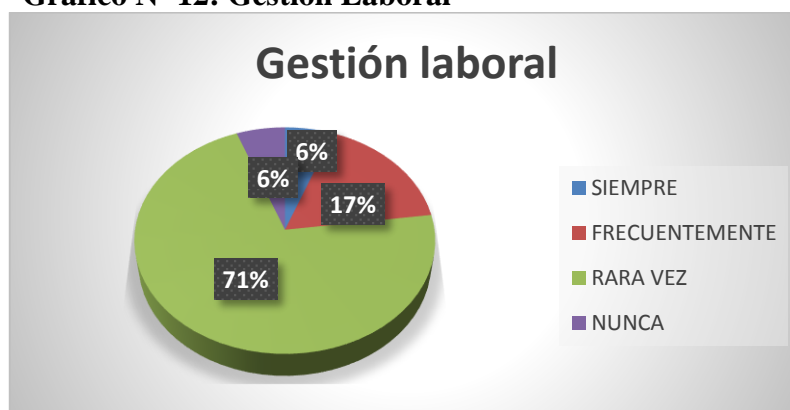
Cuadro N° 12: Gestión Laboral

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 2 | 6% |
| FRECUENTEMENTE | 6 | 17% |
| RARA VEZ | 25 | 71% |
| NUNCA | 2 | 6% |
| TOTAL | 35 | 100% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Gráfico N° 12: Gestión Laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados el 63% tachó que siempre cumplen sus trabajos en los tiempos determinados, el 26% indicó que frecuentemente, el 9% manifestó que rara vez, tanto que apenas el 2% respondió que nunca.

La gran mayoría de los encuestados manifiestan que siempre en su Gestión Laboral cumple sus trabajos en los tiempos determinados por la autoridad del Gobierno Provincial de Tungurahua, estableciéndose que los trabajadores cumplen a cabalidad con sus responsabilidades laborales, sobre todo son realizados en los tiempos establecidos por los diversos departamentos lo que es bien visto por quienes son atendidos por estas personas.

9.- ¿Piensa que es necesario implementar algún sistema de reducción del estrés laboral en el Gobierno Provincial de Tungurahua?

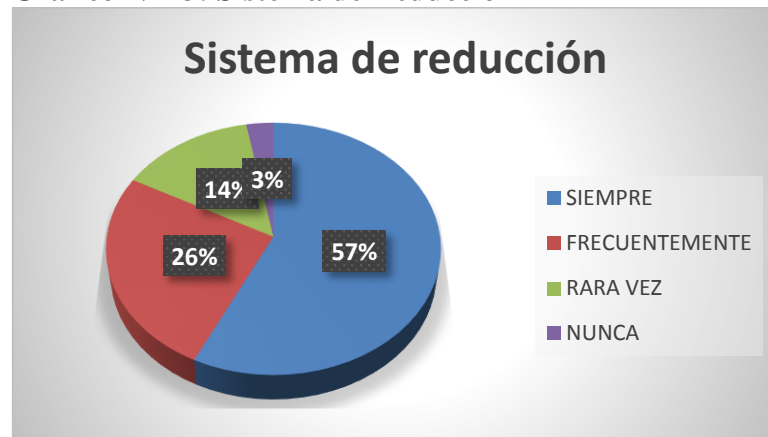
Cuadro N° 13: Sistema de Reducción

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 20 | 57% |
| FRECIENTEMENTE | 9 | 26% |
| RARA VEZ | 5 | 14% |
| NUNCA | 1 | 3% |
| TOTAL | 35 | 100% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Gráfico N° 13: Sistema de Reducción



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Análisis e Interpretación

El 57% de los encuestados respondieron que siempre es necesario implementar algún sistema de reducción de estrés, el 26% indicó que frecuentemente, el 14% señaló que rara vez y el 3% tachó que nunca.

Piensan los trabajadores en su mayoría que siempre es necesario implementar algún sistema de reducción del estrés laboral en el Gobierno Provincial de Tungurahua, esto se refleja en las preguntas anteriores, en donde responden que de vez en cuando se presenta estrés laboral, tomando en cuenta si lo trabajadores conocen de lo que se trata, o en verdad se presente esporádicamente.

10.- ¿Cree que la Unidad de Talento Humano está capacitado y organizado para contrarrestar el Síndrome de *Burnout*, y así mejorar el Desempeño Laboral del personal administrativo?

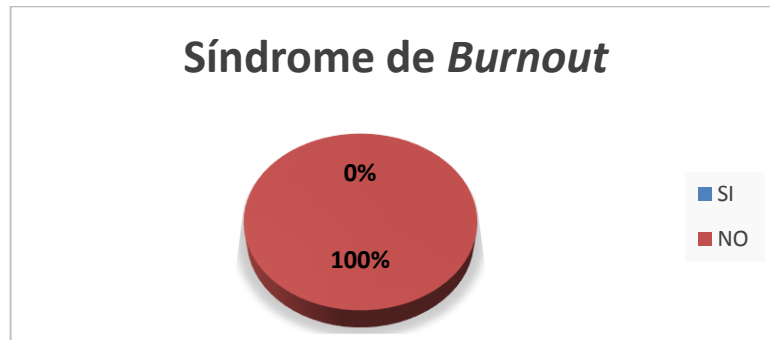
Cuadro N° 14: Síndrome de *Burnout*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 35 | 100% |
| TOTAL | 35 | 100% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Gráfico N° 14: Síndrome de *Burnout*



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Análisis e Interpretación

Todos los encuestados manifestaron que la Unidad de Talento Humano no está capacitado y organizado para contrarrestar en Síndrome de *Burnout*.

La totalidad de los trabajadores creen que la Unidad de Talento Humano no está capacitado y organizado para contrarrestar el síndrome de *Burnout*, y así mejorar el Desempeño Laboral del personal administrativo, por lo que es necesario buscar las estrategias adecuadas para capacitar a las personas que controla, evalúan la gestión laboral de toso el talento humano de la institución.

Entrevista dirigida a la Directora del Departamento de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua.

1. ¿Qué es el Síndrome de *Burnout*?

Considero que el Síndrome de *Burnout* es un tipo de estrés laboral, que se caracteriza por un agotamiento físico y mental por falta de motivación en sus labores

Interpretación

La directora coincide en dar sus criterio al considerar que el Síndrome de *Burnout* es un estrés laboral producido por factores emocionales e interpersonales y produce fatiga crónica, ineficacia.

2. ¿Considera que el síndrome de *Burnout*, produce desgaste físico y mental en el personal del Departamento Administrativo?

Considero que en el Departamento hay personas afectadas por este síndrome, por lo que no cumplen a cabalidad con las funciones a ellos encomendados

Interpretación

Se considera que en el Departamento no existe casos del Síndrome de *Burnout*, pero la realidad es otra, existe algunos casos de personas que presentan características de este fenómeno laboral, como así lo demuestran las respuestas a dieron en el cuestionario que se los aplicó.

3. ¿Cree que existe presión laboral en el personal administrativo del Gobierno Provincia de Tungurahua?

En ciertas épocas del mes en cada departamento, y a veces todo el tiempo

Interpretación

Se reconoce que existe que existe una presión laboral en determinados días del mes, por la preocupación de cumplir con los objetivos, metas y responsabilidades adquiridas.

4. ¿Los problemas familiares de los empleados provocan un bajo nivel en el desempeño laboral en el Gobierno Provincial de Tungurahua?

Si, considero que de cierta manera los problemas personales interfieren o afectan el trabajo.

Interpretación

La funcionaria está de acuerdo al considerar que los problemas laborales afectan el desempeño laboral de los trabajadores, esto es muy cierto tomando en cuenta que el sujeto es un ser Bio-Sico-Social, entonces, está inmerso en todo lo que le acontece a su alrededor, y lo afecta en una forma directa o indirecta.

5. ¿Cuándo el personal administrativo del Gobierno Provincial padecen de síndrome de *Burnout*, cumplen con las metas propuestas a cabalidad?

No, al 100% no, debido a la falta de motivación, el cansancio y el estrés, estos hacen disminuir su eficiencia.

Interpretación

Es lógico suponer que la persona que esta con características de cansancio, desmotivación, fatiga, no pueda cumplir con eficiencia su trabajo, por lo que se ve afectado su gestión como trabajador, y hay un desequilibrio entre los diferentes departamentos del Gobierno Provincial.

6. ¿Cómo considera el Desempeño Laboral del personal administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua?

No es el adecuado, por la serie de problemas por las que atraviesan en sus familias, en el trabajo que no les permite desarrollar sus potencialidades.

Interpretación

Si bien es cierto no todo el personal administrativo sufre síndrome de *Burnout*, existe una número de personas que si lo padecen, por lo que se debe tomar en cuenta a este grupo, motivar o buscar las estrategias necesarias para conseguir que el desempeño laboral sea óptimo en todo la Unidad.

7. ¿Considera que el Síndrome de *Burnout* afecta la Gestión Laboral del personal administrativo del Gobierno Provincia de Tungurahua?

Si, considero que cuando existe Síndrome de *Burnout*, se hace presente el cansancio, la fatiga y otros síntomas que inciden directamente en la gestión laboral de los trabajadores que están atravesando por este problema

Interpretación

Se es consciente que cuando los trabajadores presentan síntomas del síndrome de *Burnout*, su eficiencia, eficacia y evidencias disminuyen notablemente dentro de su desempeño laboral, no se encuentran en condiciones físicas y mentales para desarrollar sus actividades con responsabilidad.

8.- ¿El Departamento de Talento Humano está capacitado y organizado para contrarrestar el síndrome de *Burnout*, y así mejorar el Desempeño Laboral del personal administrativo?

Considero que No, si bien contamos con la Trabajadora Social, Médico, no se ha trabajado en este sentido mediante la aplicación de estrategias que permitan un clima laboral y su desarrollo dentro de departamento

Interpretación

Si bien es cierto existe una preocupación en relación a establecer un ambiente adecuado para que cada uno de los trabajadores cumpla a cabalidad en sus funciones, pero no se determina como se pueden detectar enfermedades laborales en el Departamento y que acciones se ha tomado para contrarrestarlo.

Verificación de Hipótesis

Es un estadígrafo no paramétrico o de distribución libre que permite establecer correspondencia entre valores observados y esperados, llegando hasta la comparación de distribuciones enteras, es una prueba que permite la comprobación global del grupo de frecuencias esperadas calculadas a partir de la hipótesis que se quiere verificar.

Combinación de frecuencias

2.- ¿Existe cansancio físico y mental como síntoma del síndrome de *Burnout* en el personal de la Dirección Administrativa?

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| SIEMPRE | 3 | 8,6 |
| FRECUENTEMENTE | 22 | 62,9 |
| RARA VEZ | 5 | 14,3 |
| NUNCA | 5 | 14,3 |
| TOTAL | 35 | 100 |

7.- ¿Las tareas y procedimientos que cumplen en la Dirección Administrativa son eficientes?

Cuadro N° 11: Tareas y Procedimientos

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| SIEMPRE | 2 | 6 |
| FRECUENTEMENTE | 8 | 23 |
| RARA VEZ | 20 | 57 |
| NUNCA | 5 | 14 |
| TOTAL | 35 | 100 |

Frecuencias Observadas

| Alternativas | Alternativas | | | | Total |
|--------------|--------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|
| | SIEMPRE | FRECUEENTEMENTE | RARA VEZ | NUNCA | |
| PREGUNTA 2 | 3 | 22 | 5 | 5 | 35 |
| PREGUNTA 7 | 2 | 8 | 20 | 5 | 35 |
| TOTAL | 5 | 30 | 25 | 10 | 70 |

Frecuencias Esperadas

| Alternativas | Alternativas | | | | Total |
|--------------|--------------|-----------------|----------|-------|-----------|
| | SIEMPRE | FRECUEENTEMENTE | RARA VEZ | NUNCA | |
| PREGUNTA 2 | 2,5 | 15,0 | 12,5 | 5,0 | 35,0 |
| PREGUNTA 7 | 2,5 | 15,0 | 12,5 | 5,0 | 35,0 |
| | | | | | 70 |

Comprobación de CHI 2

| $\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$ | O | E | O - E | (O - E) ² | $\frac{(O - E)^2}{E}$ |
|-------------------------------------|---------|-------|-------|----------------------|-----------------------|
| | SIEMPRE | 3 | 2,5 | 0,50 | 0,25 |
| FRECUEENTEMENTE | 22 | 15,0 | 7,00 | 49,00 | 3,27 |
| RARA VEZ | 5 | 12,5 | -7,50 | 56,25 | 4,50 |
| NUNCA | 5 | 5,0 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| SIEMPRE | 8 | 9,0 | -1,00 | 1,00 | 0,11 |
| FRECUEENTEMENTE | 10 | 15,0 | -5,00 | 25,00 | 1,67 |
| RARA VEZ | 30 | 22,5 | 7,50 | 56,25 | 2,50 |
| NUNCA | 51 | 52,5 | -1,50 | 2,25 | 0,43 |
| | | | | | |
| | 134 | 134,0 | | $\chi^2 =$ | 12,58 |

Modelo Lógico

Se plantea las dos hipótesis la nula H0 y la alterna H1:

H0 = El síndrome de *Burnout* incide en el desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua.

H1= El síndrome de *Burnout* incide en el desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua.

Nivel de Significación

El nivel de significación con el que se trabaja es del 5%.

$$X^2 = \sum \left[\frac{(O-E)^2}{E} \right]$$

En donde:

X^2 = Chi-cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = frecuencia esperada o teórica

Nivel de Significación y Regla de Decisión

Grado de Libertad

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente formula:

$$G.L = (c-1) (f-1)$$

$$GL = (4-1) (2-1)$$

$$GL = 3*1$$

$$GL = 3$$

Grado de significación

$$\alpha = 0.05$$

En donde:

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

O-E = Frecuencias observada- frecuencias esperadas

O-E² = resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado

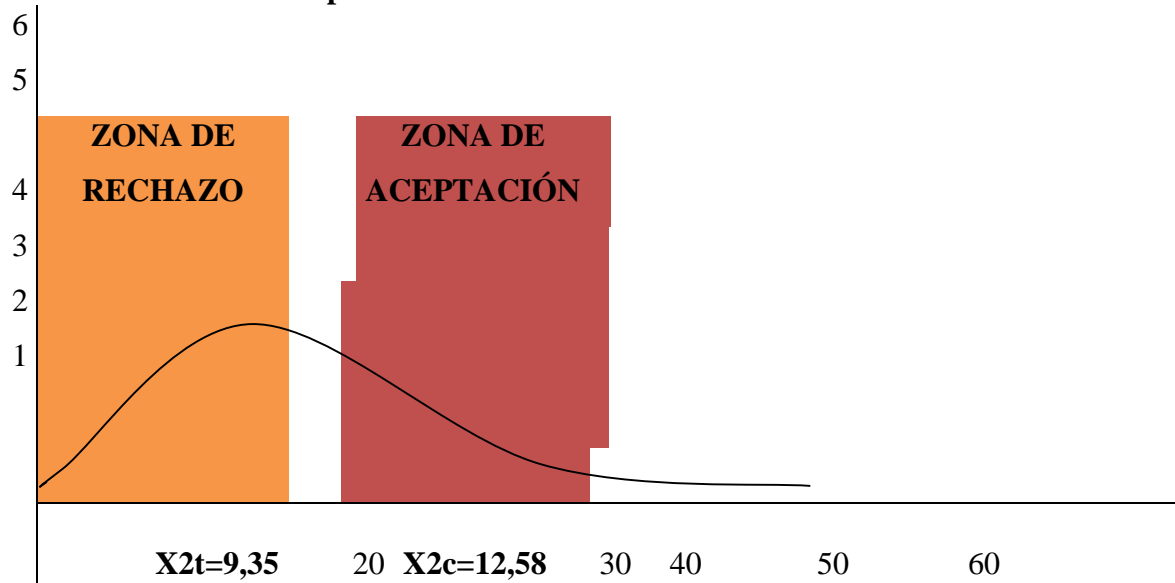
O-E² /E = resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas

Conclusión

El valor de $X^2 t = 9,35 < X^2 c = 12,58$ de esta manera se acepta la hipótesis alterna, es decir: El síndrome de *Burnout* incide en el desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua.

CAMPANA DE GAUS

Gráfico N° 15: Campana de Gauss



Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

TABLA DE VERIFICACIÓN DEL CHI-CUADRADO

| G.1 | Niveles | | | | |
|----------|---------|------|-------------|------|------|
| | 0.01 | 0.02 | 0.05 | 0.1 | 0.2 |
| G.1 | 0.995 | 0.99 | 0.975 | 0.95 | 0.90 |
| 1 | 7.88 | 6.63 | 5.02 | 3.84 | 2.71 |
| 2 | 10.6 | 9.21 | 7.38 | 5.99 | 4.61 |
| 3 | 12.8 | 11.3 | 9.35 | 7.81 | 6.25 |
| 4 | 14.9 | 13.3 | 11.1 | 9.49 | 7.78 |
| 5 | 16.7 | 15.1 | 12.8 | 11.1 | 9.24 |
| 6 | 18.5 | 16.8 | 14.4 | 12.6 | 10.6 |
| 7 | 20.3 | 18.5 | 16.0 | 14.1 | 12.0 |
| 8 | 22.0 | 20.1 | 17.5 | 15.5 | 13.4 |

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Dentro del departamento administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua, se pudo ver como el Síndrome de *Burnout* si incide en el desempeño laboral en los empleados, ya que si no se aplican métodos adecuados para esta situación, las personas que laboran en esta área no podrán desarrollar de una forma adecuada sus actividades, la misma que provocaría una baja rentabilidad para la institución.
- En el Departamento Administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua, se diagnosticó que el síndrome de *Burnout* afecta a los empleados en un nivel alto, se ha podido establecer que existe un número de personas que desarrollan cansancio físico y mental, que los problemas familiares influyen en su accionar, y que en algún instante han presentado un estrés laboral, que son las características del síndrome, que de alguna forma incide en las actividades diarias que cumplen, y de alguna forma no se llega a cumplir metas y objetivos planteados individualmente e institucionalmente.
- Se analizó que el nivel de desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua, no es el adecuado, porque en su mayoría no cumplen a cabalidad con todas sus responsabilidades dentro del cumplimiento de cada una de sus funciones, pero existe un grupo importantes de colaboradores que atraviesan problemas de carácter físico y

mental, lo que ocasiona que su potencial laboral no se desarrolle con eficiencia y eficacia, razón por lo cual no cumplen sus metas.

- El Departamento Administrativo debe contar con una herramienta sencilla para solucionar los síntomas que se presentan en relación al Síndrome de *Burnout* y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, con la finalidad de generar un clima laboral óptimo y saludable.

5.2. Recomendaciones

- En el Gobierno Provincial de Tungurahua, se deben aplicar métodos adecuados para que el Síndrome de *Burnout* no incida en el desempeño laboral de los empleados, ya que mediante los nuevos métodos, los empleados podrán desarrollar sus actividades de una forma eficiente, logrando así alcanzar una mayor rentabilidad dentro de la institución.
- En el Departamento Administrativo se debe tomar acciones que combatan la presencia del síndrome de *Burnout*, realizando actividades de motivación, recreación, gimnasia cerebral, entre otras, que coadyuven al bienestar físico y emocional de todos los colaboradores.
- Se debe fomentar los ejercicios de motivación laboral para que los trabajadores tengan un desempeño laboral acorde al estado físico y emocional de cada uno de ellos, con lo que se garantizará que se consigan las metas esperadas, y las funciones encomendadas sean cumplidas en los tiempos y espacios establecidos de acuerdo a la función que cumplen.
- Es necesario elaborar una Guía de ejercicios físicos y mentales que combatan el Síndrome de *Burnout*, y con ello garantizar el bienestar de las personas para que su desempeño laboral sea más del esperado normalmente.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1. Título de la Propuesta

Guía de técnicas para combatir el Síndrome de *Burnout* y mejorar el desempeño laboral en los empleados del Departamento Administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua.

6.2. Datos Informativos

Institución: Gobierno Provincial de Tungurahua

Cantón: Ambato

Provincia: Tungurahua

6.3. Antecedentes de la propuesta

La directora del departamento de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua, no emplea técnicas adecuadas para poder disminuir el síndrome de *burnout* en los empleados del departamento administrativo.

El desconocimiento de la directora acerca de este problema, ha provocado que no exista un mejor desempeño laboral en los empleados, por tal razón sería factible que existan capacitaciones frecuentes, para poder mejorar este problema, ya que si no se aplica nuevos métodos de mejoramiento, ocasionará el bajo rendimiento de los empleados, creando en ellos la baja autoestima y el déficit de la autoconfianza.

6.4. Análisis de Factibilidad

Políticas a Implementarse

Entre las políticas a crearse antes y durante la realización de la propuesta son:

En el caso de realizar alguna corrección o implementación de la Guía de técnicas para combatir el Síndrome de *Burnout* y mejorar el desempeño laboral en los empleados del Departamento Administrativo del Gobierno Provincial de

Tungurahua, se deberá contactar con la autora, para que se conceda los permisos pertinentes.

Una vez que se inicie con la aplicación de la Guía de técnicas para combatir el Síndrome de *Burnout* y mejorar el desempeño laboral en los empleados, se realizará la evaluación de resultados de cada uno de sus procesos, tomando en cuenta que el equipo técnico será el único responsable de monitorear, para ver si se deben hacer ajustes a los textos propuestos en la guía.

Finalmente, se informará a las autoridades de la institución con el fin de obtener los permisos para la utilización del espacio físico.

Aspecto Socio- Culturales

En el aspecto socio- cultural, permite promover la variación del entorno social y cultural, donde se reajusta las funciones y dan espacio a todos sus miembros mediante la integración que pueden ser derivados en una reorganización utilizable sobre la actividad humana y social.

En lo social, permite ver la naturaleza de la organización, las estructuras, clases y movilidad de las mismas, donde se puede definir que por encontrarse en institución de prestigio se encuentra en un estatus económico igual y con las mismas expectativas para que los empleados del departamento administrativo se desarrollen eficientemente.

En lo cultural comprende todos los antecedentes históricos y todo lo referente a valores y normas de la sociedad que definen la naturaleza de los sistemas de capacitación en una sociedad laboral, mediante un tiempo determinado y todos los aspectos que consideran que no habrá problemas, puesto que el proyecto no va en contra a su cultura, sino que más bien quiere cambiar las técnicas, donde permita a los empleados de los departamentos administrativos a tener un mejor desempeño laboral, mediante la práctica del conocimiento dentro de su formación integral.

Aspectos Tecnológicos

Son aquellos avances tecnológicos que permite la procreación de los diferentes bienes y servicios que afectan la calidad de vida de las personas, tanto social como personal, por tal motivo, es necesario contar con diferentes instrumentos, como la calculadora, la computadora y todos los recursos técnicos que brinden una mejor información sobre la Guía de técnicas para combatir el Síndrome de *Burnout* y mejorar el desempeño laboral en los empleados del Departamento Administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua.

6.5. Justificación de la Propuesta

La **importancia** que tiene la propuesta es que se va a dar a conocer la Guía técnica para poder combatir el Síndrome de *Burnout* y poder mejorar el desempeño laboral en los empleados del Departamento Administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua, con el fin de poder obtener mayores resultados en la práctica.

La Propuesta realizada es **novedosa**, ya que se pretende dar una metodología práctica en donde permita mejorar el Síndrome de *Burnout* en el Desempeño Laboral de los empleados, ya que cada empleado debe tener su propia motivación para poder cumplir a cabalidad sus metas.

Esta propuesta es de **beneficiarios** para las autoridades del Gobierno Provincial de Tungurahua, ya que tendrán la oportunidad de aplicar métodos y técnicas en los empleados, garantizando de tal modo la eficiencia y el logro de los objetivos de la institución.

Esta propuesta ocasionará un **impacto** dentro y fuera de la institución, por cuanto se dará a conocer las técnicas para combatir el Síndrome de *Burnout* y mejorar el desempeño laboral en los empleados del Departamento Administrativo.

La propuesta es **factible**, porque se cuenta con el apoyo del Gobierno Provincial de Tungurahua y de todos sus empleados, puesto que conocen la importancia del Síndrome de *Burnout* y su incidencia en el desempeño laboral dentro de la institución, ya que su colaboración y participación será directa para la propuesta realizada.

6.6. Objetivos de la Propuesta

6.6.1. Objetivo General

Elaborar la Guía de técnicas para combatir el Síndrome de *Burnout* y mejorar el desempeño laboral en los empleados del Departamento Administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua.

6.6.2. Objetivos Específicos

Diseñar la Guía de técnicas para combatir el Síndrome de *Burnout* y mejorar el desempeño laboral en los empleados del Departamento Administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua.

Socializar la Guía de técnicas para combatir el Síndrome de *Burnout* y mejorar el desempeño laboral en los empleados del Departamento Administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua.

Evaluar la aplicación de la Guía de técnicas para combatir el Síndrome de *Burnout* y mejorar el desempeño laboral en los empleados del Departamento Administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua.

6.7. Fundamentación Teórica- Científica

El Síndrome de Burnout

Martínez, Anabella. (2010). Señala que el Síndrome de Burnout es considerado como un deterioro del trabajador, conocido también como estrés laboral, por cuánto indica la aparición de distintos problemas que van afectando las actividades dentro de la institución.

Este tipo de síndrome es muy casual en personas del área de salud, así como también al personal administrativo de varias instituciones, ya que se observa un crecimiento de estrés laboral que va afectando su desempeño dentro de la empresa, por cuánto su fuerte sentimiento de impotencia, hace que tenga un agotamiento físico y mental, lo que ocasiona que el trabajo sea más largo para cumplir con sus obligaciones, ya que el trabajo no produce ninguna clase de incentivos y que se ve afectado en aquellas personas que padecen de este tipo de síndrome.

Por otro lado, Pérez, Diego. (2012). Dice que el síndrome de Burnout puede obtener distintos tipos de molestias, como insomnio, mareos, dolores musculares, entre otros y que a su vez puede definirse a través de distintas dimensiones.

El agotamiento que no es más que una impresión que tiene la persona, en el momento de no sentirse seguro emocionalmente y de poder ofrecer más de sí mismo ante los demás.

En la desconfianza existen diferentes tipos de actitudes distantes que realiza una persona hacia el trabajo y sobre todo en aquellas personas que están brindando sus servicios.

La ineficacia es una sensación que nos indica que el trabajo que se está realizando no se encuentra acorde a los superiores y por ende se encuentra de una manera incompetente dentro de la institución.

Con estos tipos de molestia, se puede determinar que un buen tratamiento para poder evitar el síndrome de burnout, es cuando se lo detecta en su primera fase, ya que de esta manera se podrá lograr un mayor control durante sus actividades de trabajo.

El Desempeño Laboral

Barrera, Ernesto. (2011). Indica que el desempeño laboral, permite valorar el rendimiento mediante las capacidades y habilidades que se realiza dentro de la institución, analizando de tal manera sus fortalezas y debilidades y de esta manera poder lograr la eficiencia dentro de la empresa.

Se debe saber que la responsabilidad de día a día en el trabajo, trae como resultado alcanzar los objetivos propuestos y de esta forma poder evaluar un mejor desempeño laboral en la institución, mediante el esfuerzo y la aplicación de sus políticas empresariales, ya que un buen desempeño laboral hace que los trabajadores comprendan las funciones o actividades que se deben seguir para alcanzar el éxito en la institución.

Entre los factores que influyen el desempeño laboral de la institución, tenemos la motivación, el buen ambiente de trabajo, el establecimiento de los objetivos y el reconocimiento del trabajo.

La motivación se da por parte del empresario, del trabajador y sobre todo de la economía, ya que el dinero es un factor importante que incentiva alcanzar los objetivos de la institución de una manera eficiente.

Godoy, Lorena. (2010). Indica que el ambiente de trabajo es muy importante dentro de una empresa, ya que de esta manera se permite realizar el trabajo de una forma correcta y sin ningún inconveniente, por cuanto se obtienen las capacidades y habilidades necesarias para poder alcanzar el éxito dentro de la empresa.

Se debe tener en cuenta el establecimiento de los objetivos, por cuánto es una técnica necesaria para que los empleados puedan desarrollarse de una manera eficiente y sobre todo que se encuentren satisfechos de las actividades desempeñadas dentro de la institución.

El reconocimiento del trabajo es indispensable, por cuánto son métodos de incentivos que se realiza al trabajador para que pueda desempeñarse de una mejor manera en su puesto de trabajo, logrando de tal modo cumplir los objetivos propuestos y que además se valora el esfuerzo de cada trabajador por las funciones realizadas.

Tomando en cuenta estos factores, se toma en consideración que el desempeño laboral es la eficacia que tiene el trabajador para poder realizar sus tareas dentro de la institución, logrando de tal forma el cumplimiento eficiente de sus metas y la satisfacción personal.

6.8. Modelo Operativo

GUÍA DE TÉCNICAS PARA COMBATIR EL SÍNDROME DE *BURNOUT* Y MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA.



DIANA ELIZABETH MORALES PILLAJO

2015

PRESENTACIÓN

La Guía de técnicas para combatir el síndrome de *burnout* y mejorar el desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua, comprende y se ajustan al medio que lo rodea, permitiendo de tal manera mejorar el estrés dentro de la institución.

Como primer punto se puede observar que el síndrome de *burnout* está afectando el desempeño laboral de los empleados dentro de la empresa, por cuanto no existen métodos adecuadas para poder combatir este problema, por tal motivo, el objetivo principal es elaborar una guía de técnicas que permita luchar con este tipo de problema existente en la empresa.

Si se le apoya en esta fase con la guía de técnicas, los empleados del Gobierno Provincial de Tungurahua se encontrarán en la capacidad de poder desarrollar sus habilidades y destrezas de una manera eficiente.

Por cuanto su evolución en un lapso determinado de tiempo, debe ser esmeradamente identificada, ya que se podrá comunicar a los empleados del Gobierno Provincial de Tungurahua, sobre la existencia de la guía de técnicas.

Bajo estas particularidades, se pone en conocimiento la Guía de técnicas para combatir el síndrome de *burnout* y mejorar el desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua, por lo que los empleados no cuentan con incentivos que les motive desarrollar de una manera eficiente su puesto de trabajo, además no poseen experiencia necesaria para las actividades desempeñadas, ya que se debe tomar en cuenta que el personal es el punto clave del éxito, así como también para el logro de todas sus metas dentro de la organización.

Diana

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|----|
| Portada..... | 72 |
| Presentación..... | 73 |
| Índice de Contenidos..... | 74 |
| Misión..... | 76 |
| Visión Provincial..... | 76 |
| Visión Institucional..... | 76 |
| Objetivos..... | 76 |
| Políticas..... | 77 |
| Valores Corporativos..... | 77 |
| Organigrama Estructural..... | 79 |
| Organigrama Funcional..... | 80 |
| DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN | |
| Relajación Muscular Progresiva De Jacobson..... | 81 |
| Entrenamiento Autógeno De Schultz..... | 83 |
| Meditación..... | 85 |
| Técnicas de movimiento con ejercicios isométricos..... | 87 |
| Técnicas de control de respiración..... | 89 |
| Entrenamiento Asertivo..... | 91 |
| Técnica de solución de problemas..... | 93 |
| Técnicas de Autocontrol..... | 95 |
| Yoga..... | 97 |

| | |
|--------------|-----|
| Tai-Chi..... | 99 |
| Do-In..... | 101 |
| Aikido..... | 103 |
| Reiki..... | 105 |

MISIÓN

Coordinador, orientador, facilitador, planificador y ejecutor de acciones mancomunadas con gobiernos locales, instituciones públicas, privadas y organizaciones sociales, en los niveles: parroquiales, cantonales, provincial, nacional e internacional; con el fin de impulsar las iniciativas de desarrollo económico, social, ambiental y territorial de Tungurahua, bajo los principios de participación, mancomunidad, equidad, ética, efectividad y transparencia.

VISIÓN PROVINCIAL

La Provincia de Tungurahua es un territorio productivo, competitivo, moderno y ambientalmente sano, que potencia los recursos existentes; posicionándose como una de las provincias más competitivas del país; proceso basado en los direccionamientos del Nuevo Modelo de Gestión y en sus principios de gobernabilidad, corresponsabilidad y representatividad.

VISIÓN INSTITUCIONAL

El H. Gobierno Provincial de Tungurahua se constituye en líder de desarrollo integral de la provincia, en su condición de referente político – técnico, con capacidades para orientar las grandes decisiones de interés provincial.

Como máximo organismo democrático representativo de la provincia queremos: Desarrollar UN PROCESO DE PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVO DE LARGO ALCANCE a fin de garantizar el cumplimiento de la visión de futuro provincial.

OBJETIVOS

SEGUNDA CLÁUSULA.: OBJETIVO

Contribuir mancomunadamente a la reducción de la pobreza asegurando una alimentación sana a nuestra población y mejorando los ingresos de los agricultores (as), de los nueve cantones de Tungurahua.

Objetivo Específico

Adoptar y ejecutar la Estrategia Agropecuaria de Tungurahua que contiene los lineamientos y requerimientos de la población agropecuaria de cada uno de los cantones mismos que están plasmados en las nueve prioridades o líneas estratégicas a nivel provincial.

POLÍTICAS

- Establecer un proceso de planificación concertado con los diferentes niveles de gobierno que permita impulsar proyectos de mancomunidad, para el desarrollo sostenible.
Incentivar al desarrollo de iniciativas productivas sostenibles.
- Lograr la utilización adecuada de los recursos naturales, para resolver el problema de movilidad y conectividad a través de un Plan Vial y de Conectividad.
- Aprovechamiento sostenible de los recursos naturales de la provincia, a fin de crear la conciencia de protección ambiental de la Amazonía como recurso mundial.
- Apoyo sistemas de educación y de salud que incorporen prácticas ancestrales.
- Impulso a los proyectos de desarrollo social que ejecuten los diferentes niveles de gobierno
- Brindar un marco jurídico adecuado que reconozca y garantice las diferentes formas de organización y fomente su fortalecimiento

VALORES CORPORATIVOS

Unidad: Unir a los Gobiernos Parroquiales Rurales, aportando al país en la política del BUEN VIVIR.

Práctica: Lograr acuerdos y compartir los resultados de gestión.

Solidaridad: Procura, la construcción de un desarrollo justo, equilibrado y equitativo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales.

Práctica: de los cuales se apoya a los Gobiernos Parroquiales menos desarrollados y que fueron desarrollados justo para todos

Integración: Guiar la gestión hacia el cumplimiento de objetivos comunes, mantiene la unidad y trabaja en equipo con el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales del Ecuador; y los Gobiernos Parroquiales de Tungurahua de forma articulada fortaleciendo a los Gobiernos Parroquiales Rurales.

Práctica: Trabajo mancomunado con todas las asociaciones del país y ser propositivo en las decisiones del CONAGOPARE.

Dinamismo en la gestión: Apoyar a los GAD Parroquiales, en el fortalecimiento, planificación, asesoría, coordinación y ejecución de sus actividades.

Práctica: Fortalece las acciones de los GAD PR, con capacitación en las áreas de competencia para lograr la eficiencia y eficacia en sus funciones.

Transparencia: Dar cuenta de sus actividades a sus miembros y representados; y, hace pública la información acerca de sus acciones.

Práctica: Pide y rinde cuentas en todos los niveles de la administración pública, además es ejemplo en la aplicación de valores.

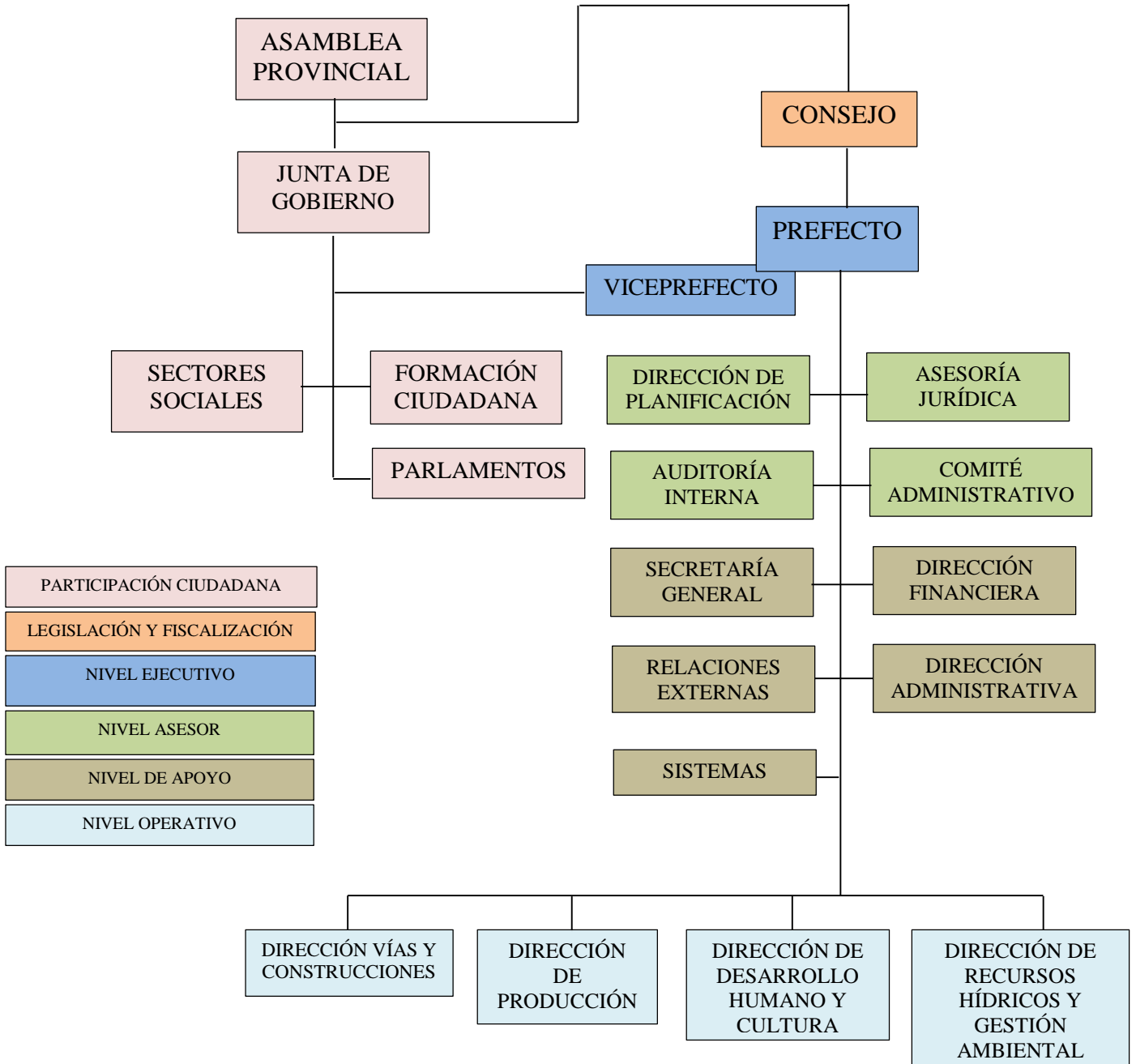
Ética y conducta: Tienen la obligación de denunciar actos ilícitos, que sean de su conocimiento ante el Directorio o según sea el caso, conforme se reglamente.

Práctica: Entregar de manera oportuna, clara y precisa información de las actividades que desarrolla; además los funcionarios comprometidos con el quehacer del AGOPARTUN.

Democracia: Respeta y acoge en sus decisiones los pronunciamientos mayoritarios de sus miembros.

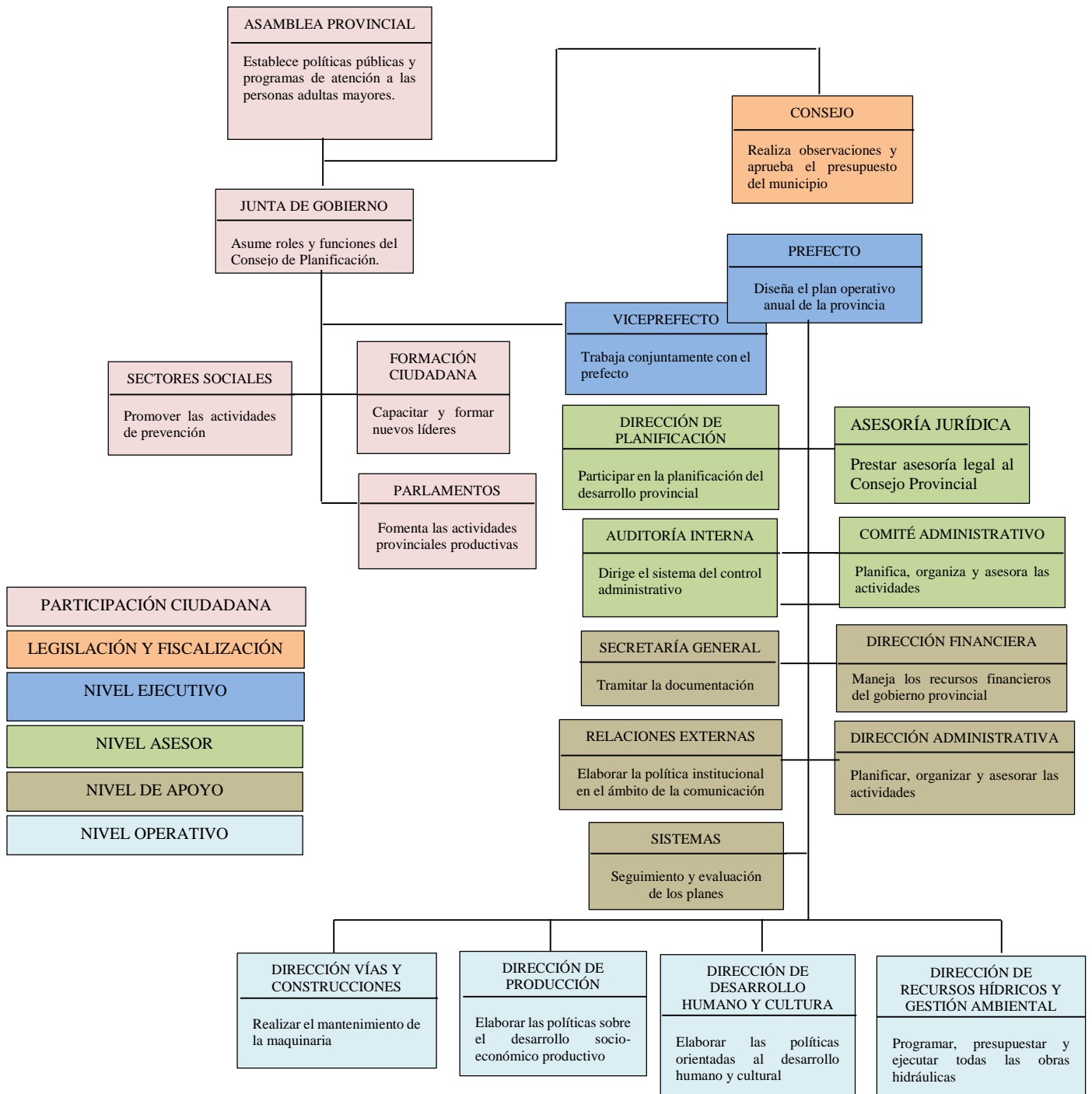
Práctica: Fortalecimiento de la democracia participativa en el quehacer de los Gobiernos Parroquiales. Tomar decisiones en base a consulta y mayoritariamente.

GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Descripción del Plan de Acción

RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA DE JACOBSON



Objetivo

Alcanzar un óptimo nivel de relajación muscular a base de la técnica de Jacobson.

Desarrollo

1. Primero se debe sentar en una silla confortable que tuviese reposabrazos o en una cama.
2. Utilizar ropa y zapatos cómodos, ya que el cuerpo debe estar totalmente relajado.
3. Respirar lentamente y uniformemente y pensar solo en el contraste entre la tensión y la relajación.
4. Cada tensión debe durar unos 10 segundos.
5. Cada relajación otros 10 o 15 segundos contar 1, 2, 3.

6. Repite este método lentamente hasta que todos los músculos se encuentren sin ninguna tensión.

7. Se debe realizar esta técnica una vez al día, hasta sentirse con la capacidad de controlar las tensiones de los músculos.

Materiales

Silla

Cama

Colchoneta

Tiempo

De 10 a 15 segundos

Evaluación

Se logrará alcanzar una mayor relajación mediante la respiración profunda para poder tranquilizar la tensión muscular, aprovechando además la conexión directa entre el cuerpo y la mente donde ayudará a la reducción de la actividad del sistema nervioso autónomo que se realizará a través de la técnica muscular progresiva de Jacobson.

ENTRENAMIENTO AUTÓGENO DE SCHULTZ



Objetivo

Mejorar el rendimiento físico mediante el entrenamiento autógeno de Schultz.

Desarrollo

1. Para empezar el entrenamiento se debe adoptar una postura cómoda.
2. Sentarse con el cuerpo y la cabeza inclinada hacia delante y con los brazos dejar caer las manos entre las piernas hasta lograr relajar los músculos.
3. Mediante los ejercicios se debe concentrar en la mente frases cortas y repetitivas como no se preocupe.
4. Si durante el ejercicio acuden a su mente pensamientos ajenos no luche contra ellos.
5. Ahora dígame así mismo “Estoy completamente tranquilo”

6. Adicionalmente se repite cálmese, ponga su mente en blanco, piense en un viaje que le guste hacer.

7. Para una mayor relajación muscular, sentirá una sensación de pesadez en las extremidades y una buena circulación que permitirá alcanzar una mayor tranquilidad durante su ejercicio.

Materiales

Silla

Tiempo

De 3 a 5 minutos.

Evaluación

Se mejorará el rendimiento físico de cada empleado del Gobierno Provincial de Tungurahua, mediante los ejercicios repetitivos de frases cortas para la concentración de la mente y de esta manera poder relajar la pesadez de todos sus músculos, a través del entrenamiento autógeno de Schultz.

MEDITACIÓN



Objetivo

Conseguir un relax mental a través de la meditación.

Desarrollo

1. Primero elegimos un lugar tranquilo.
2. Se debe estirar y respirar profundamente de 5 a 10 segundos.
3. Luego nos sentamos en una postura cómoda o tradicional.
4. Luego se debe apartar todos los pensamientos que causan el estrés.
5. Mantener los ojos entre abiertos y enfocarnos nuestra atención en la respiración.
6. Respiramos con naturalidad a través de los orificios nasales, sin pretender controlar este proceso.

7. La persona debe desconectarse de su actividad cotidiana o todo aquello que puede resultar una fuente generadora del Síndrome de *Burnout* y pensar en cosas positivas o algo que nos permita alcanzar una mayor relajación.

Materiales

Colchoneta

Cama

Silla

Música

Tiempo

5 minutos.

Evaluación

Se desarrollará la actitud mental en el momento de apartar todos los pensamientos negativos que causan el estrés mediante la meditación, estimulando de tal manera los cambios fisiológicos de gran valor para el organismo.

TÉCNICA DE MOVIMIENTO CON EJERCICIOS ISOMÉTRICOS DE LA REGIÓN CERVICAL, DORSAL Y LUMBAR



Objetivo

Relajar la región cervical, dorsal y lumbar a base de ejercicios isométricos.

Desarrollo

1. Primero se debe situar para el lugar exacto del ejercicio para que de esta manera se pueda estimular la musculatura cervical, realizando varios movimientos de la región.
2. Luego se realiza un movimiento coordinado del cuello y de la cintura escapular ya que en este periodo se va incrementando carga suficiente para otros ejercicios.

3. Enfocándose en la fuerza y flexibilidad de los músculos mediante el ejercicio progresivo, hasta poder llegar a una altura solicitada durante su entrenamiento.

Materiales

Silla

Colchoneta

Pelota

Tiempo

5 minutos.

Evaluación

Se mejorará los movimientos con ejercicios isométricos de la región cervical, dorsal y lumbar, mediante el movimiento coordinado del cuello y de la cintura escapular considerando además la fuerza y la flexibilidad de los músculos mediante su entrenamiento.

TÉCNICAS DE CONTROL DE RESPIRACIÓN



Objetivo

Mantener el control de la respiración a través de ejercicios que involucra al diafragma y a la musculatura.

Desarrollo

1. Para realizar esta técnica de control de respiración, primero se debe poner una mano en el vientre y la otra encima del estómago.
2. Debemos estirar bien el pecho, pero no debemos olvidar de la espalda para movilizar el tórax en conjunto.
3. Es importante respirar coordinadamente con los movimientos, inhalar al estirarse, exhalar al volver al punto de partida.
4. Ahí se va a distinguir el movimiento que se realiza durante la respiración en la mano situada en el vientre, procurando de tal manera realizarlo de una manera silenciosa.
5. Este ejercicio se debe hacerlo en muchos lugares, tanto en público como privados.

Materiales

Silla

Colchoneta.

Tiempo

De 15 a 20 minutos.

Evaluación

Se mantendrá el control de la respiración en el momento de poner una mano en el vientre y la otra encima del estómago, facilitando a la persona el aprendizaje de una manera adecuada al momento de respirar para que pueda lograr una adecuada oxigenación al organismo, ya que las situaciones que generan el Síndrome de *Burnout* provocan habitualmente una respiración rápida y superficial, lo que implica un uso reducido de la capacidad funcional de los pulmones, una peor oxigenación, un mayor gasto y un aumento de la tensión general del organismo.

ENTRENAMIENTO ASERTIVO



Objetivo

Desarrollar un lenguaje adecuado para ayudar a personas a mejorar su conducta interpersonal mediante el entrenamiento asertivo.

Desarrollo

1. Primero cada persona debe reconocer sus estilos referente a la conducta interpersonal, donde puede ser agresivo, pasivo o también asertivo, con la finalidad de evitar errores para poder mejorar en el futuro y de esta manera alcanzar los objetivos.
2. La persona tiene que reconocer también cuáles son sus responsabilidades.
3. Luego se tiene que enumerar las cosas negativas para poder cambiarlo a algo positivo.
4. Se debe desarrollar un lenguaje adecuado para poder mejorar el comportamiento, aprendiendo a reconocer y prevenir errores que causen un daño en esta técnica del entrenamiento.

Materiales

Material de trabajo

Bibliografía

Web

Tiempo

De 20 a 30 minutos.

Evaluación

Se desarrollará un lenguaje adecuado mediante el desarrollo de la autoestima donde se pueda evitar la reacción de los efectos del Síndrome de *Burnout*, para que se consiga llevar de una forma asertiva y con una mayor capacidad el poder expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás, mediante el entrenamiento asertivo.

TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS



Objetivo

Mejorar la competencia social y disminuir el malestar psicológico.

Desarrollo

1. Se debe buscar preguntas de una manera creativa, profunda y sistemática que afectan directa o indirectamente al problema.
2. Luego establecer las ideas para una mejor solución.
3. Definir el problema, de forma precisa y en términos concretos, observables e idealmente medibles.
4. Tomar una decisión y ejecutar.
5. Se decide proceder, después de evaluar la idea más factible y más probable de tener éxito.

6. Finalmente se debe realizar evaluaciones donde permita tener una buena toma de decisiones a nivel personal y profesional.

Materiales

Material de trabajo

Bibliografía

Web

Tiempo

De 20 a 30 minutos.

Evaluación

Se mejorará la técnica de solución de problemas, mediante las preguntas realizadas de manera creativa, profunda y sistemática que afectan directa o indirectamente y que además permite ayudar a la persona a tomar una mejor decisión en una manera adecuada.

TÉCNICAS DE AUTOCONTROL



Objetivo

Desarrollar las técnicas de autocontrol para evitar el estrés y mejorar la calidad de vida.

Desarrollo

1. Primero se debe encontrar motivado para poder realizar cualquier actividad.
2. Autoobservación: Enseñar al paciente a operatividad sus problemas, para después obtener datos acerca de las características topográficas y las relaciones funcionales de los mismos.
3. Establecimiento de objetivos: El paciente habrá de decidir qué nivel de control quiere alcanzar sobre la respuesta conflictiva.
4. Aplicación de las técnicas en contexto real: Una vez que se ha llevado a cabo el entrenamiento en la consulta, se pone en práctica lo aprendido en la vida diaria.

5. Luego se debe especificar el problema y plantear objetivos claros, tomando en cuenta el compromiso para cualquier cambio, ya que de esta manera se podrá alcanzar lo propuesto mediante el esfuerzo.

6. Después se reconocerá los datos para saber las causas del problema, diseñando temas de preguntas para poder prevenir fallas y lograr un mejor autocontrol.

Materiales

Material bibliográfico

Tiempo

De 10 a 15 minutos.

Evaluación

Se desarrollará las técnicas de autocontrol, mediante la especificación de problemas y planteamientos claros de objetivos, consiguiendo de tal manera que el individuo tenga control de su propia conducta a través de la técnica de autocontrol y de esta manera poder evitar las conductas problemáticas.

YOGA



Objetivo

Mantener el equilibrio físico y mental del cuerpo mediante la técnica de yoga.

Desarrollo

1. Se debe sentar lo más recta posible en una silla.
2. Luego colocar los pies planos sobre el piso con las rodillas.
3. Se debe cerrar los ojos para después poder inhalar con el estómago.
4. Mediante este proceso hay que calmar y serenar al cuerpo y mente permitiéndole que descanse.
5. Después exhalar por la boca hasta sentir el relajamiento total del cuerpo.

Materiales

Silla

Piso

Tiempo

De 5 a 10 minutos.

Evaluación

Se mantendrá el equilibrio físico y mental en el momento de inhalar con el estómago y de exhalar por la boca hasta sentir el relajamiento total del cuerpo, mediante la técnica de yoga.

TAI-CHI



Objetivo

Eliminar la rigidez corporal y mental a través de la técnica Tai –chi.

Desarrollo

1. Se debe empezar inhalando y exhalando para una mejor tranquilidad por un lapso de 5 a 10 segundos.
2. Después la respiración debe ser profunda relajada y fluir de manera natural para poder realizar movimientos lentos, con la finalidad de tener una mayor energía.
3. Durante esta técnica donde implica las posiciones, las posturas y la alineación para poder desarrollar firmeza.
4. Erguir la cabeza de manera relajada.
5. Mantener el pecho atrás y enderezar la espalda.
6. Soltar la región lumbar, la cintura.

7. Separar lo vacío y lo lleno (distribuir el peso correctamente)
8. Dejar colgar los hombros y los codos.
9. La armonía entre el interior y el exterior.
10. Mantenerse quieto en el movimiento.

Materiales

Espacio físico.

Tiempo

De 15 a 20 minutos.

Evaluación

Se eliminará la rigidez corporal y mental en el momento de su relajación mediante sus movimientos lentos, en base a la técnica Tai- Chi que busca el equilibrio y la fluidez de energía positiva en el cuerpo.

DO-IN



Objetivo

Aumentar la calidad de vida de las personas a través de la técnica de DO- IN.

Desarrollo

1. En la primera se realizan una serie de movimientos suaves que ayudan a tomar conciencia del propio cuerpo, a encontrar el equilibrio y a adoptar la posición correcta, después se hace de forma inconsciente.
2. La segunda fase va precedida de una serie de movimientos para calentar todas las articulaciones una vez hecho esto comienzan los estiramientos de los catorce canales energéticos cada postura se realiza en armonía con la respiración, pero nunca se fuerza demasiado el cuerpo. Esta fase termina con unos minutos de relajación.
3. La última fase consiste en una sesión de auto masaje a base de presiones y golpecitos en las piernas y los pies donde cada estimulación debe ser acompañada por la respiración y de esta manera lograr mejores resultados con la técnica de DO-IN.

Materiales

Silla

Colchoneta.

Tiempo

De 20 a 30 minutos.

Evaluación

Se aumentará la calidad de vida de las personas en base a los ejercicios de relajación física y mental, por medio de la técnica DOI-IN, con el propósito de incentivar el equilibrio y la serenidad de las personas.

AIKIDO



Objetivo

Aumentar la capacidad de concentración en todos sus aspectos tanto físico, mental y energético mediante el método Aikido.

Desarrollo

1. Los practicantes deben ser conscientes de la responsabilidad de aprender esta técnica.
2. En el método del aikido debemos moldear el cuerpo y la mente para poder incrementar un espíritu inquebrantable.
3. Luego procedemos a separar lo mejor del espíritu humano para poder instruir seguidamente y de esta manera poder aumentar la inteligencia óptima.
4. Cuando se practica esta técnica la persona asume que va a cultivar sus capacidades para mejorar su calidad de vida.

Materiales

Espacio físico

Colchoneta

Tiempo

De 10 a 15 minutos.

Evaluación

Se aumentará la capacidad de concentración en el momento de separar las cosas positivas del espíritu humano, para que de esta manera se pueda desarrollar un estado óptimo mediante el método Aikido, por cuanto busca el conocimiento interno de nuestras limitaciones, inculcando de tal manera la serenidad mental, el rechazo a la tensión y el respeto máximo de la inteligencia humana.

REIKI



Objetivo

Reducir el estrés mediante la práctica espiritual con el método Reiki.

Desarrollo

1. Para empezar con el método Reiki, la persona deberá colocarse en una silla en una posición correcta para poder relajarse.
2. Luego deberá quitar todas las preocupaciones y tensiones de su cuerpo y mente colocando las manos en posición de oración.
3. Después deberá respirar tranquilamente, con la finalidad de mantener la energía y de esta manera poder sacar el estrés.
4. Este método se debe repetir hasta poder quitar totalmente las tensiones del cuerpo y mente.

Materiales

Silla

Tiempo

De 20 a 30 minutos.

Evaluación

Se reducirá el estrés en el momento de sacar todas las preocupaciones y tensiones del cuerpo y la mente mediante la colocación de las manos en posición de oración, por cuánto la técnica de Reiki permite lograr una relajación total del cuerpo y de esta manera permite alcanzar la armonía mediante su meditación.

6.9. Matriz del Modelo Operativo

Cuadro N° 15: Metodología Modelo Operativo

| FASES | Objetivos | Actividades | Recursos | Tiempo | Responsables | Resultados |
|------------------------|--|---|-----------------------|--------------------|-----------------------------|---|
| Sensibilización | Sensibilizar a los empleados del departamento administrativo sobre la guía de técnicas para combatir el síndrome de <i>burnout</i> y mejorar el desempeño laboral. | Socialización entre los empleados del departamento administrativo. | Humanos Materiales | Período 2015 | Autora de la propuesta. | Empleados del departamento administrativo sensibilizados con el cambio |
| Planificar | Planificar las actividades que tiene la guía de técnicas para combatir el síndrome de <i>burnout</i> . | Técnicas de movimiento y de autocontrol para medir la eficiencia. | Humanos Materiales | Período 2015 | Autora de la propuesta. | Empleados del departamento administrativo se capacitan sobre la guía de técnicas. |
| Ejecución | Aplicar la guía de técnicas para combatir el síndrome de <i>burnout</i> . | Realización de las diferentes técnicas de autocontrol. | Humanos Materiales | Período 2015 | Departamento administrativo | Se mejora el desempeño laboral de los empleados. |
| Evaluación | Monitorear y evaluar la aplicación de la guía de técnicas para combatir el síndrome de <i>burnout</i> . | Aplicación de técnicas de evaluación para mejorar el desempeño laboral. | Humanos Materiales | Durante el trabajo | Departamento administrativo | Se mejora el desempeño laboral de los empleados. |

6.10. Administración de la Propuesta

Las actividades que realizarán los empleados del departamento administrativo y la autora de la propuesta serán:

Cuadro N° 16: Administración de la Propuesta

| Institución | Responsables | Actividades | Presupuesto | Financiamiento |
|--|---|--|--------------------|-----------------------|
| GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA | Personal de la Dirección Administrativa | Organizar y programar las actividades de la propuesta así como el seguimiento de la guía de técnicas para combatir el síndrome de <i>burnout</i> y mejorar el desempeño laboral. | \$ 850,00 | Autofinanciamiento |
| | Diana Morales Investigadora | Preparar la propuesta y ordenar su propagación. | | |

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

6.11. Evaluación de la Propuesta

En la evaluación de la Propuesta se podrá observar si las actividades desempeñadas permitieron alcanzar los objetivos de la empresa.

Cuadro N° 17: Evaluación de la Propuesta

| PREGUNTAS BÁSICAS | EXPLICACIÓN |
|--------------------------|--|
| ¿Para qué? | Para alcanzar los objetivos de la propuesta |
| ¿De qué personas? | De los empleados del departamento administrativo |
| ¿Sobre qué aspectos? | El Síndrome de <i>Burnout</i> - El Desempeño Laboral |
| ¿Quién? | Diana Elizabeth Morales Pillajo |
| ¿Cuándo? | Año 2015 |
| ¿Dónde? | Gobierno Provincial de Tungurahua |
| ¿Cuántas veces? | Una |
| ¿Qué técnicas? | Encuesta |
| ¿Con qué? | Cuestionario |
| ¿En qué situación? | Durante las actividades. |

Elaborado por: Morales Pillajo Diana Elizabeth. (2015)

Bibliografía

Arias, Fernando. (1989). "Administración de Recursos Humanos", 4º Edición, Editorial México, p. 524.

Arroba, T. y James, K. (1990). "Cómo mejorar la presión en el trabajo: Guía para la supervivencia", Editorial México, p. 17.

Barrera, Ernesto. (2011). "La Gestión Empresarial", Editorial México, p. 488.

Chiavenato, Adalberto. (2001). "Administración de Recursos Humanos", 5º Edición, Editorial Mc. Graw Hill, p. 415.

Campayo, Javier. (2010). "El síndrome de *burnout*", Editorial La Habana., p. 302.

Campos, María. (2009). "Estrés Laboral", Editorial Madrid, p. 189.

Cortés, José. (2007). "Técnicas de prevención de riesgos laborales- Seguridad e Higiene en el trabajo", Editorial Madrid, 9º Edición, p. 844.

DiCaprio, Nicholas. (1989). "Teorías de la personalidad", Editorial México, p. 559.

Esparragoza, Alberto. (2009). "Administración de Talento Humano", Editorial Mc. Graw Hill, p. 96.

Flores, Lozano. (1994). "Síndrome de estar quemado", Editorial Barcelona, p. 500.

Gándara, J. (1998). "Estrés y trabajo: el síndrome de *burnout*", Editorial Madrid, p. 110.

García, María. (2001). "La importancia de la evaluación del desempeño", Editorial Mc. Graw Hill, p. 75.

Godoy, Lorena. (2010). "El Desempeño Laboral", Editorial Madrid, p. 27.

Gordon, Judith. (1997). "Comportamiento Organizacional", Editorial Prentice Hall, p. 114.

- Ivancevich, J. (1989). "Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial", 2º Edición, Editorial México, p. 130.
- Jamera, Víctor. (2009). "Salud Ocupacional", Editorial Iberoamericana, p. 45.
- Mansilla, Fernando. (2011). "El Síndrome de *Burnout* o síndrome de quemarse por el trabajo", Editorial Madrid, p. 363.
- Martínez, Anabella. (2010). "El Síndrome de *Burnout*. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión", Editorial Madrid, p. 40.
- Martínez, Luz. (2002). "Gestión social del talento humano", Editorial Buenos Aires, p. 20.
- Maslach, C. (1997). "Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial", Editorial Madrid, p. 73.
- Osorio, Sonia. (2008). "Gestión del talento humano", Editorial Bogotá, p. 205.
- Parra, Manuel. (2003). "Conceptos básicos en salud laboral", Editorial Chile, p. 31.
- Pascual, José. (1995). "Seguridad e Higiene en el Trabajo", Editorial Mc. Graw Hill, p. 942.
- Peiró, J. (1992). "Desencadenantes del estrés laboral", 1º Edición, Editorial Madrid, p. 405.
- Pérez, Diego. (2012). "El Síndrome de *Burnout*", Editorial U.T.A, p. 140.
- Salazar, Elvia. (2013). "El Síndrome de *Burnout* en los profesionales de enfermería", Editorial U.T.A, p. 154.
- Salud, Profesionales. (2010). "Valores del Síndrome de *Burnout*", Editorial América Latina.
- Schein, Edgar. (2004). "Psicología de la Organización", 3º Edición, Editorial México, p. 55.
- Schultz, D. (1991). "Psicología Industrial", 3º Edición, Editorial Mc. Graw Hill, p. 59.

Sigha, Jonathan. (2013). “El Síndrome de *Burnout* y su impacto en el Rendimiento Laboral”, Editorial U.T.A, p. 174.

Linkografía

[Http://www.monografías.com.trabajos.](http://www.monografías.com/trabajos)

[Http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.](http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout)

[Http:// www.gerencie.com](http://www.gerencie.com) › Recursos humanos.

[Http:// www.gestiopolis.com/...estrategia/gestion-desempeno-organizaciones.](http://www.gestiopolis.com/...estrategia/gestion-desempeno-organizaciones)

[Http://www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Administración y Finanzas › Recursos Humanos

Anexos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Encuesta dirigida al personal del departamento Administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua.

Objetivo

Recolectar información sobre el Síndrome de *Burnout* y el Desempeño Laboral.

Fecha:.....

Indicaciones

Estimado servidor público sírvase responder con toda libertad y sinceridad la encuesta, toda vez que esta es anónima.

Dentro de los paréntesis marque con una X en la respuesta que considere es la correcta.

Cuestionario

1. ¿Conoce de que se trata el Síndrome de *Burnout*?

SI ()

NO ()

2. ¿Existe cansancio físico y mental como síntoma del Síndrome de *Burnout* en el personal del Departamento Administrativo?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

3. ¿El ambiente laboral provoca estrés en el personal administrativo del Gobierno Provincia de Tungurahua?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

4. ¿Los problemas familiares provocan que su trabajo no sea muy eficaz en el Gobierno Provincia de Tungurahua?

SI ()

NO ()

5. ¿El cansancio físico y mental provoca que los empleados no cumplen con las metas propuestas?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

6. ¿Cómo considera su Desempeño Laboral en el Departamento Administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua?

EXCELENTE ()

MUY BUENO ()

BUENO ()

REGULAR ()

7. ¿Las tareas y procedimientos que cumplen en el Departamento Administrativo son eficientes?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

8. ¿En su Gestión Laboral cumple sus trabajos en los tiempos determinados por la autoridad del Gobierno Provincial de Tungurahua?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

9. ¿Piensa que es necesario implementar algún sistema de reducción del estrés laboral en el Gobierno Provincial de Tungurahua?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

10.- ¿Cree que el Departamento de Talento Humano está capacitado y organizado para contrarrestar el síndrome de *Burnout*, y así mejorar el Desempeño Laboral del personal administrativo?

SI ()

NO ()

GRACIAS POR VUESTRA COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Entrevista dirigida a la Directora del Departamento de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua.

Objetivo

Recolectar información sobre el Síndrome de *Burnout* y el Desempeño Laboral.

Nombre:.....

Fecha:.....

Indicaciones

Estimada Señora Directora sírvase responder con toda libertad y sinceridad

Cuestionario

1. ¿Qué es el Síndrome de *Burnout*?

.....
.....
.....
.....
.....

2. ¿Considera que el síndrome de *Burnout*, produce desgaste físico y mental en el personal del Departamento Administrativo?

.....
.....
.....
.....

3. ¿Cree que existe presión laboral en el personal administrativo del Gobierno Provincia de Tungurahua?

.....
.....
.....
.....

4. ¿Los problemas familiares de los empleados provocan un bajo nivel en el desempeño laboral en el Gobierno Provincial de Tungurahua?

.....
.....
.....
.....

5. ¿Cuándo el personal administrativo del Gobierno Provincial padecen de síndrome de *Burnout*, cumplen con las metas propuestas a cabalidad?

.....
.....
.....
.....

6. ¿Cómo consideraría el Desempeño Laboral del personal administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua?

.....
.....
.....
.....

7. ¿Considera que el Síndrome de *Burnout* afecta la Gestión Laboral del personal administrativo del Gobierno Provincia de Tungurahua?

.....
.....

.....
.....

8.- ¿El Departamento de Talento Humano está capacitado y organizado para contrarrestar el síndrome de *Burnout*, y así mejorar el Desempeño Laboral del personal administrativo?

.....
.....
.....

GRACIAS SEÑORA DIRECTORA