



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

INFORME DE INVESTIGACION SOBRE:

INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE “BURN-OUT” EN EL CLIMA LABORAL
DE LOS/AS COLABORADORES/AS DEL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA
FAMILIA EN LA CIUDAD DE AMBATO, DIRECCIÓN PROVINCIAL DE
TUNGURAHUA EN EL PERÍODO DICIEMBRE – 2011 JUNIO - 2012.

Requisito previo para obtener el título de Psicólogo Industrial

AUTOR: Pérez Bautista Diego Fernando.

TUTORA: Psi. Ind. Pardo Paredes Eleonor Virginia.

**Ambato – Ecuador
Septiembre, 2012**

APROBACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora de investigación sobre el tema: **INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE “BURN-OUT” EN EL CLIMA LABORAL DE LOS/AS COLABORADORES/AS DEL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA EN LA CIUDAD DE AMBATO, DIRECCIÓN PROVINCIAL DE TUNGURAHUA EN EL PERÍODO DICIEMBRE – 2011 JUNIO - 2012**, del señor Pérez Bautista Diego Fernando, egresado de la carrera de Psicología Industrial de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación , considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación .

Ambato, Septiembre, 2012.

LA TUTORA

Psi. Ind. Pardo Paredes Eleonor Virginia.

180282847-3

AUTORÍA DE LA TESIS

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación: **INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE “BURN-OUT” EN EL CLIMA LABORAL DE LOS/AS COLABORADORES/AS DEL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA EN LA CIUDAD DE AMBATO, DIRECCIÓN PROVINCIAL DE TUNGURAHUA EN EL PERÍODO DICIEMBRE – 2011 JUNIO - 2012**, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de tesis.

Ambato, Septiembre, 2012

Pérez Bautista Diego Fernando.

AUTOR

DERECHOS DE AUTORÍA

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Pérez Bautista Diego Fernando.

180403342-9

AUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El presente trabajo investigativo: **INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE “BURN-OUT” EN EL CLIMA LABORAL DE LOS/AS COLABORADORES/AS DEL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA EN LA CIUDAD DE AMBATO, DIRECCIÓN PROVINCIAL DE TUNGURAHUA EN EL PERÍODO DICIEMBRE – 2011 JUNIO - 2012**, desarrollado por el Sr. Diego Fernando Pérez Bautista, ha sido dirigida en todas sus partes, cumpliendo con las disposiciones emitidas por la Universidad Técnica de Ambato a través de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

Por lo expuesto:

Se autoriza su presentación ante los organismos concernientes para la sustentación del mismo.

Ambato, Septiembre, 2012.

.....

Ing.Gricela Salazar
Miembro del Tribunal

.....

Ps. In. Alexandra Cousin
Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo primero a nuestra Divinidad quien me ha brindado la salud y vida, conjuntamente con ella he aprendido día a día a culminar uno de mis grandes metas, creadas en sueños y cumplirlas cada uno de ellas.

A mi queridísima mujer luchadora sin límites quien sabe brindarme su amor inmenso y calor de madre, por lo que guía mis caminos del bien sabiendo aprovechar toda su sabiduría y formación como persona hasta este día, gracias por ser tan linda conmigo mamita Piedad Bautista querida quienes somos gratos de ser hijos de su gran espíritu lleno de sabiduría.

A la dama que lleno mi corazón de amor de mujer, consintiéndome y compartiendo muchas cosas de la vida, que a más de amarla tanto es un eje mas para mi vida te amo mucho Mafer Basantes. Apoyo incondicional de mi vida.

A mis hermanos Diana Villacís y Xavier Villacís y a quien considero como padre Raúl Villacís.

A todos y cada uno de mis compañeros que estuvieron en mi vida universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato por haber consentido ingresar, y continuar mis estudios superiores, a todos y cada uno de mis profesores que gracias a su sapiencia y experiencia me han sabido transmitir los conocimientos a lo largo de mi carrera y que hoy hacen de mí un profesional competente.

Agradezco de igual manera a mi estimada tutora Psi. Ind. Eleonor Pardo, quien supo tutelar y enfocar mis ideas y pensamientos para el desarrollo de este trabajo durante toda la trayectoria de la tesis mil gracias por el apoyo recibido.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A.- PAGINAS PRELIMINARES

TITULO O PORTADA.....	I
APROBACIÓN DE LA TUTORA.....	II
AUTORÍA DE LA TESIS.....	III
DERECHOS DE AUTORÍA.....	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	VIII
ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	X
RESUMEN EJECUTIVO.....	XV

B.- TEXTO

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1 Tema de Investigación.....	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Árbol de problemas.....	6
1.2.3 Análisis Crítico.....	7
1.2.4 Prognosis.....	8
1.2.5 Formulación de Problema.....	8
1.2.6 Interrogantes.....	8
1.2.7 Delimitación del Objeto de la Investigación.....	9
1.3 Justificación.....	10
1.4 Objetivos.....	11
1.4.1 Objetivo General.....	11
1.4.2 Objetivos Específicos.....	11
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	
2.1 Antecedentes Investigativos.....	12
2.2 Fundamentación Filosófica.....	14

2.3 Fundamentación Legal.....	17
2.4 Categorías Fundamentales.....	18
2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE (SINDROME DE BURN-OUT).....	19
Salud Mental del Ser Humano.....	19
Riesgos Psicosociales.....	19
Factores Estresantes.....	21
Síndrome de Burn-out.....	24
2.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE (CLIMA LABORAL).....	26
Desarrollo Organizacional.....	26
Gestión del Talento Humano.....	28
Interacción del Capital Humano.....	29
Clima Laboral.....	30
2.5 Hipótesis.....	31
2.5.1 Hipótesis General.....	31
2.5.2 Hipótesis Particulares.....	31
2.6 Señalamiento de Variables.....	32
CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 Paradigma.....	33
3.2 Enfoque.....	33
3.3 Modalidad Básica de la Investigación.....	34
3.4 Nivel o Tipo de la Investigación.....	34
3.5 Población y Muestra.....	34
3.6 Operacionalización de Variables.....	36
Variable Independiente: Síndrome de Burn-out.....	36
Variable Dependiente: Clima Laboral.....	37
3.7 Plan de Recolección de Información.....	38
3.8 Plan de Procesamiento de la Información.....	39
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
4.1 Análisis e Interpretación de Resultados.....	40
4.1.1 ANEXO 1 Test Escala de Maslach Síndrome de Burn-out.....	40
4.1.2 ANEXO 2 Cuestionario, Encuesta Clima Laboral.....	66
Verificación Chi 2.....	81
4.1.3 ANEXO 3 Observaciones de Campo.....	82
4.2 Verificación de Hipótesis.....	87
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	

5.1 Conclusiones.....	89
5.2 Recomendaciones.....	91

CAPITULO VI: PROPUESTA.

6.1 Datos Informativos.....	92
6.1.1 Tema.....	92
6.1.2 Institución ejecutora.....	92
6.1.3 Beneficiarios.....	92
6.1.4 Ubicación.....	92
6.1.5 Tiempo Estimado para la Ejecución.....	92
6.1.6 Equipo Técnico Responsable.....	93
6.2 Antecedentes de la Propuesta.....	92
6.3 Justificación.....	94
6.4 Objetivos.....	95
6.4.1 Objetivo general.....	95
6.4.2 Objetivos específicos.....	95
6.5 Análisis de factibilidad.....	95
6.6 Fundamentación Teórica.....	96
6.7 Metodología.....	106
6.7.1 Modelo operativo.....	107
6.8 Administrativo.....	111
6.8.1 Recursos Físicos o Institucionales.....	111
6.8.2 Recursos Humanos.....	111
6.8.3 Recursos Materiales.....	111
6.8.4 Recursos Económicos.....	112
6.8.5 Cronograma.....	113
6.9 Previsión de la Evaluación.....	114

C. ÍNDICE DE CUADROS.

CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	18
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	36
TABULACIÓN DE RESULTADOS.....	40
MODELO OPERATIVO.....	107

D. MATERIALES DE REFERENCIA.

1. BIBLIOGRAFÍA.....	115
2. ANEXOS.....	118

E. ÍNDICE DE GRÁFICOS.

GRÁFICO N° 01: ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	6
GRÁFICO N° 02: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	18
ESCALA DE MASLACH	
GRÁFICO N° 03: AGOTAMIENTO EN EL TRABAJO	40
GRÁFICO N° 04: AGOTAMIENTO AL FINALIZAR LA JORNADA	41
GRÁFICO N° 05: SENTIMIENTO DE FATIGA	42
GRÁFICO N° 06: FACILIDAD DE COMUNICACIÓN	43
GRÁFICO N° 07: SENTIMIENTO IMPERSONAL	44
GRÁFICO N° 08: SENTIMIENTO DE TENSION.....	45
GRÁFICO N° 09: SENTIMIENTO DE EFECTIVIDAD	46
GRÁFICO N° 10: SENTIMIENTO DE DESGASTE.....	47
GRÁFICO N° 11: INFLUIR POSITIVAMENTE EN LAS PERSONAS	48
GRÁFICO N° 12: SENTIMIENTO DE DUREZA	49
GRÁFICO N° 13: DUREZA EMOCIONAL.....	50
GRÁFICO N° 14: SENTIMIENTO DE VITALIDAD	51
GRÁFICO N° 15: SENTIMIENTO DE FRUSTRACIÓN	52
GRÁFICO N° 16: MAYOR TIEMPO EN EL TRABAJO	53
GRÁFICO N° 17: SENTIMIENTO DE INDIFERENCIA.....	54
GRÁFICO N° 18: SENTIMIENTO DE ESTRÉS.....	55
GRÁFICO N° 19: FACILIDAD DE CLIMA AGRADABLE.....	56
GRÁFICO N° 20: SENTIMIENTO DE TRABAJO ESTRECHAMENTE.....	57
GRÁFICO N° 21: LOGRO DE COSAS VALIOSAS EN EL TRABAJO	58
GRÁFICO N° 22: LIMITE DE MIS POSIBILIDADES	59

GRÁFICO N° 23: TRATO EMOCIONAL DE FORMA ADECUADA	60
GRÁFICO N° 24: ACUSACIÓN DE PROBLEMAS	61
GRÁFICO N° 25: AGOTAMIENTO EMOCIONAL.....	62
GRÁFICO N° 26: DESPERSONALIZACIÓN	63
GRÁFICO N° 27: REALIZACIÓN PERSONAL	64
GRÁFICO N° 28: NIVEL DE SÍNDROME DE BURN-OUT.....	65
CLIMA LABORAL.	
GRÁFICO N° 29: EMPRESA.....	66
GRÁFICO N° 30: PUESTO DE TRABAJO	67
GRÁFICO N° 31: POSIBILIDADES DE CREATIVIDAD E INICIATIVA.	68
GRÁFICO N° 32: COMUNICACIÓN	69
GRÁFICO N° 33: JEFES Y SUPERIORES	70
GRÁFICO N° 34: JEFES Y SUPERIORES	71
GRÁFICO N° 35: RECONOCIMIENTO	72
GRÁFICO N° 36: REMUNERACIÓN.....	73
GRÁFICO N° 37: CONDICIONES AMBIENTALES EN SU PUESTO DE TRABAJO	74
GRÁFICO N° 38: ERGONOMÍA	75
GRÁFICO N° 39: NATURALEZA Y CONTENIDO DE TRABAJO	76
GRÁFICO N° 40: GRUPO DE TRABAJO.....	77
GRÁFICO N° 41: ESTIMULACIÓN MORAL Y ECONÓMICA.....	78
GRÁFICO N° 42: CONDICIONES DE LUGAR DE TRABAJO.....	79
GRÁFICO N° 43: NIVEL DEL CLIMA LABORAL	80
OBSERVACIÓN DE CAMPO.	
GRÁFICO N° 44: IDENTIFICACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURN-OUT	82
GRÁFICO N° 45: COMENTARIOS DE LA ENCUESTA.....	83
GRÁFICO N° 46: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	84
GRÁFICO N° 47: RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS	85
GRÁFICO N° 48: NIVEL DE PARTICIPACIÓN	86

F. ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01: VARIABLE INDEPENDIENTE: SÍNDROME DE BURN-OUT.....	36
CUADRO N° 02: VARIABLE DEPENDIENTE: CLIMA LABORAL	37
CUADRO N° 03: PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	38
CUADRO N° 04: PREGUNTA 1.....	40
CUADRO N° 05: PREGUNTA 2.....	41
CUADRO N° 06: PREGUNTA 3.....	42
CUADRO N° 07: PREGUNTA 4.....	43
CUADRO N° 08: PREGUNTA 5.....	44
CUADRO N° 09: PREGUNTA 6.....	45
CUADRO N° 10: PREGUNTA 7.....	46
CUADRO N° 11: PREGUNTA 8.....	47
CUADRO N° 12: PREGUNTA 9.....	48
CUADRO N° 13: PREGUNTA 10.....	49
CUADRO N° 14: PREGUNTA 11.....	50
CUADRO N° 15: PREGUNTA 12.....	51
CUADRO N° 16: PREGUNTA 13.....	52
CUADRO N° 17: PREGUNTA 14.....	53
CUADRO N° 18: PREGUNTA 15.....	54
CUADRO N° 19: PREGUNTA 16.....	55
CUADRO N° 20: PREGUNTA 17.....	56
CUADRO N° 21: PREGUNTA 18.....	57
CUADRO N° 22: PREGUNTA 19.....	58
CUADRO N° 23: PREGUNTA 20.....	59
CUADRO N° 24: PREGUNTA 21.....	60
CUADRO N° 25: PREGUNTA 22.....	61
CUADRO N° 26: AGOTAMIENTO EMOCIONAL	62
CUADRO N° 27: DESPERSONALIZACIÓN.....	63
CUADRO N° 28: REALIZACIÓN PERSONAL	64

CUADRO N° 29: NIVEL DE SÍNDROME DE BURN-OUT ESCALA MASLACH.....	65
CUADRO N° 30: EMPRESA.	66
CUADRO N° 31: PUESTO DE TRABAJO	67
CUADRO N° 32: POSIBILIDADES DE CREATIVIDAD E INICIATIVA.....	68
CUADRO N° 33: COMUNICACIÓN	69
CUADRO N° 34: JEFES Y SUPERIORES.....	70
CUADRO N° 35: COMPAÑEROS DE TRABAJO.....	71
CUADRO N° 36: RECONOCIMIENTO.....	72
CUADRO N° 37: REMUNERACIÓN.....	73
CUADRO N° 38: CONDICIONES AMBIENTALES EN SU PUESTO DE TRABAJO.....	74
CUADRO N° 39: ERGONOMÍA.....	75
CUADRO N° 40: NATURALEZA Y CONTENIDO DE TRABAJO	76
CUADRO N° 41: GRUPO DE TRABAJO.....	77
CUADRO N° 42: ESTIMULACIÓN MORAL Y ECONÓMICA	78
CUADRO N° 43: CONDICIONES DE LUGAR DE TRABAJO.....	79
CUADRO N° 44: NIVEL DEL CLIMA LABORAL.....	80
CUADRO N° 45: IDENTIFICACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURN-OUT.....	82
CUADRO N° 46: COMENTARIOS DE LA ENCUESTA	83
CUADRO N° 47: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	84
CUADRO N° 48: RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS.....	85
CUADRO N° 49: NIVEL DE PARTICIPACIÓN.....	86
CUADRO N° 50: METODOLOGÍA	106
CUADRO N° 51: MODELO OPERATIVO	107
CUADRO N° 52: Recursos Materiales	111
CUADRO N° 53: Recursos Económicos	112
CUADRO N° 54: CRONOGRAMA.....	113
CUADRO N° 55: PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	114

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN.

CARRERA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL.

Tema:

INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE “BURN-OUT” EN EL CLIMA LABORAL DE LOS/AS COLABORADORES/AS DEL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA EN LA CIUDAD DE AMBATO, DIRECCIÓN PROVINCIAL DE TUNGURAHUA EN EL PERÍODO DICIEMBRE – 2011 JUNIO - 2012.

- Autor: Egresado Diego Fernando Pérez Bautista
- Tutora: Psi. Ind. Eleonor Virginia Pardo Paredes
- Fecha: Ambato, Septiembre del 2012.

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto elaborado fue un estudio investigativo, el cual tuvo como objetivo principal determinar los niveles de incidencia del Síndrome de “Burn-out” en el clima laboral de los/as colaboradores/as del instituto de la niñez y la familia en la ciudad de Ambato, dirección provincial de Tungurahua.

La investigación se efectuó en el Instituto de la Niñez y la Familia en la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua durante el periodo Diciembre – 2011 Junio – 2012. Los participantes que forman parte de la investigación son un total de 35 integrantes.

La información obtenida se la recolecto a través del Test Escala de Maslach para determinar el Síndrome de Burn-out, Encuesta de Clima Laboral y observación de campo. Los resultados obtenidos fueron tabulados y explicados en este proceso.

Mediante la investigación realizada se pudo comprobar la presencia de mala comunicación en el Clima Laboral como causa del Síndrome de Burn-out, ya que así lo respaldan los datos estadísticos obtenidos a través de los instrumentos aplicados a las colaboradores/as de la institución.

La técnica utilizada para la mencionada investigación es la Psicoterapia Racional Emotiva de Albert Ellis para la prevención y disminución de niveles elevados del Síndrome de Burn-out o estrés laboral y mejora del clima laboral en la comunicación de los colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia (INFA). **PALABRAS CLAVES:** Síndrome de Burn-out - Clima Laboral Psicoterapia Racional Emotiva- Trabajo- Colaboradores- Despesonalización- Agotamiento Emocional – Realización Personal – Ergonomia – Comunicación.

INTRODUCCIÓN

Su importancia radica en conocer los niveles de Síndrome de Burn-out en las que perturban al clima laboral que presenta los colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia y de manera silenciosa afecta su desempeño laboral, psicológico, personal y social.

En la actualidad el Síndrome de Burn-out es un término muy difundido a nivel internacional y muchos lo califican como la plaga del siglo XXI. *Maslach y Jackson* (1981) realizaron los primeros estudios de caracterización del síndrome integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con que se trabaja (despersonalización), hacia el propio rol profesional (falta de realización personal en el trabajo) y una intensa vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

El clima laboral es el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, todas estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización (*Forehand y Von Gilmer*1964)

Dado que el síndrome de Burn-out es una influencia negativa al clima laboral del colaborador dentro de la Institución, es necesario identificar los niveles del síndrome y disminuirlos para que a su vez el clima laboral se encuentre estable y ejecutar las labores de forma adecuada con sus respectivas habilidades, y facilitar adaptación; para su prevención es adecuado la Psicoterapia Racional Emotiva de Albert Ellis para la prevención y disminución de niveles elevados del Síndrome de Burn-out o estrés laboral y mejora del clima laboral en los colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia (INFA).

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

Como incide el Síndrome de “Burn-out” y el Clima Laboral de los/as colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia en la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua.

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN.

“INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE “BURN-OUT” EN EL CLIMA LABORAL DE LOS/AS COLABORADORES/AS DEL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA EN LA CIUDAD DE AMBATO, DIRECCIÓN PROVINCIAL DE TUNGURAHUA EN EL PERÍODO DICIEMBRE – 2011 JUNIO - 2012.”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.2.1 Contextualización.

- **Macro.**

Datos de la Organización Mundial de la Salud en el año 2001 situaban en aproximadamente 450 millones el número de personas aquejadas por trastornos como la angustia, ansiedad, estrés; donde el mundo actual a implicado una época

de grandes cambios, con ritmos de vida acelerados y mayor demanda de competencia dando lugar a que se vea sometido a presión, originando de esta manera la aparición de problemas como es el estrés laboral.

En los últimos años(e.g. Moriana Elvira y Herrzo Cabrera, 2004; Ortega Ruiz y López Ríos, 2004) se ha puesto en relieve, como muchos profesionales se ven sometidos continuamente a condiciones laborales de alta aplicación emocional, a fuertes demandas interpersonales que exigen reaccionar y adaptarse rápidamente en las experiencias de estrés que, de no afrontarse adecuadamente (Hernández Zamora, Olmedo Castejón e Ibáñez Fernández, 2004) pueden llevar a estas personas a padecer el Síndrome de Burn-out(Maslach, 2003; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001) o “Síndrome de quemarse por el trabajo”, la expresión más apropiada a utilizar en castellano según Gil Monte (2005). Una de las claves de este Síndrome es el incremento del cansancio emocional – pérdida progresiva en la capacidad de entrega en el trabajo-, otra es la despersonalización (actitudes negativas y clínicas hacia el usuario y la Organización donde el profesional ejerce), y un tercer aspecto es la baja realización personal – profesionalmente es una persona descontenta, desmotivada e insatisfecha – (Seisdedos, 1997). Este síndrome es un problema psico-social relevante porque el trabajador pierde su capacidad de motivación por el trabajo, su rendimiento laboral es bajo y se deteriora su salud física (e. g., Moya- Albiol, Serrano, González-Bono, Rodríguez - Alarcón y Salvador 2005) y mental (Sandstrom. Rhodin, Lundberg, Olsson y Nyberg, 2005). A nivel legal, su importancia esta recogida en sentencias como la del tribunal supremo (STS, 26-10-2000) que considera el Burn-out como un “accidente laboral” si este se contrae por causa exclusiva de la ejecución del trabajo (Tejero, Graña, Muñoz-Rivas, Peña, 2002)

Para ejemplificar, uno de los contextos laborales que tiene suficientes componentes objetivos altamente estresantes es el penitenciario de Topas (España) (Anson y Bloom, 1988; Clemente, 1995; Garrido 1985; Martínez, 1995). En un meta-análisis realizado por Dowden y Tellier (2004) sobre el estrés de los funcionarios de prisiones, se advirtió que las actitudes en el trabajo (e. g., la

percepción de peligrosidad o las dificultades de rol), tenían una elevada influencia en su estrés laboral. Los funcionarios de vigilancia son los encargados de la seguridad interior.

Existe uno de los primeros grupos que trabajó con el tema de Burn-out, y fue el Hospital General de Burgos-España (De Dios, De la Gándara et al., 1994). En un primer estudio aplicaron el MBI y el GHQ a 46 psiquiatras de forma anónima y los resultados mostraron niveles altos, según los criterios de la Escala de Maslach y Jackson para agotamiento emocional (AE: 22.6), Despersonalización (DP, 10.4) baja realización profesional (RP: 28.6) con una alta correlación entre puntuaciones en el GHQ y AE

(, 59, $p = .001$). Además, entre otras observaciones, se vio que los niveles de Burn-out aumentaban con la edad, los años de profesión, y en Jefes y Dirigentes.

El Síndrome de Burn-out o desgaste Profesional, que puede ser explicado como un déficit en el sentido existencial (Langle, 2005). En Hudson Report 2005 que cubre la zona de Asia (Japón, Hong Kong, Shanghái y Singapur), se señala un importante incremento en el Burn-out de los empleados; el número de empresas que reportó un incremento del Síndrome de Burn-out subió de 34% al 43%, siendo este una preocupación relevante y de más estudios para enfrentar tal síndrome.

- **Meso.**

El síndrome de Burn-out 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 Burn-out 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.

Donde el “*ser colaborador*” se centra en la prestación de servicios, el objetivo es cuidar los intereses o satisfacer las necesidades de los clientes por parte de los profesionales, y se caracterizan por el trabajo en contacto directo con Jefes y Subordinados.

En los colaboradores que serán investigados influye especialmente factores estresantes que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, trato con usuarios/as problemáticos/as, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de especificidad de funciones y tareas, lo que supone conflicto y ambigüedad de rol.

- **Micro.**

A nivel de la provincia de Tungurahua especialmente en el Instituto de la Niñez y la Familia - Dirección Provincial de Tungurahua en la ciudad de Ambato, no se ha encontrado estudios acerca del problema planteado, siendo ésta la precursora en establecer parámetros que incentiven a nuevas investigaciones, debido a la importancia del tema, en donde los colaboradores/as de la institución tanto administradores, contadores, abogados, auxiliares, etc. están propensos a obtener un clima laboral de manera inadecuada, perjudicando el ambiente de trabajo con los compañeros de labor y propiciando el síndrome de Burn-out, siendo lo más vulnerable el personal de la institución antes mencionada.

El trabajo diario acarrea una gran demanda de actividades y de responsabilidad por, los colaboradores/as que se ven afectadas por agentes estresores que perturban su vida diaria en aspectos, no sólo laboral sino social y personal, desencadenando enfermedades físicas de origen psicológico.

1.2.2 Árbol de problemas.

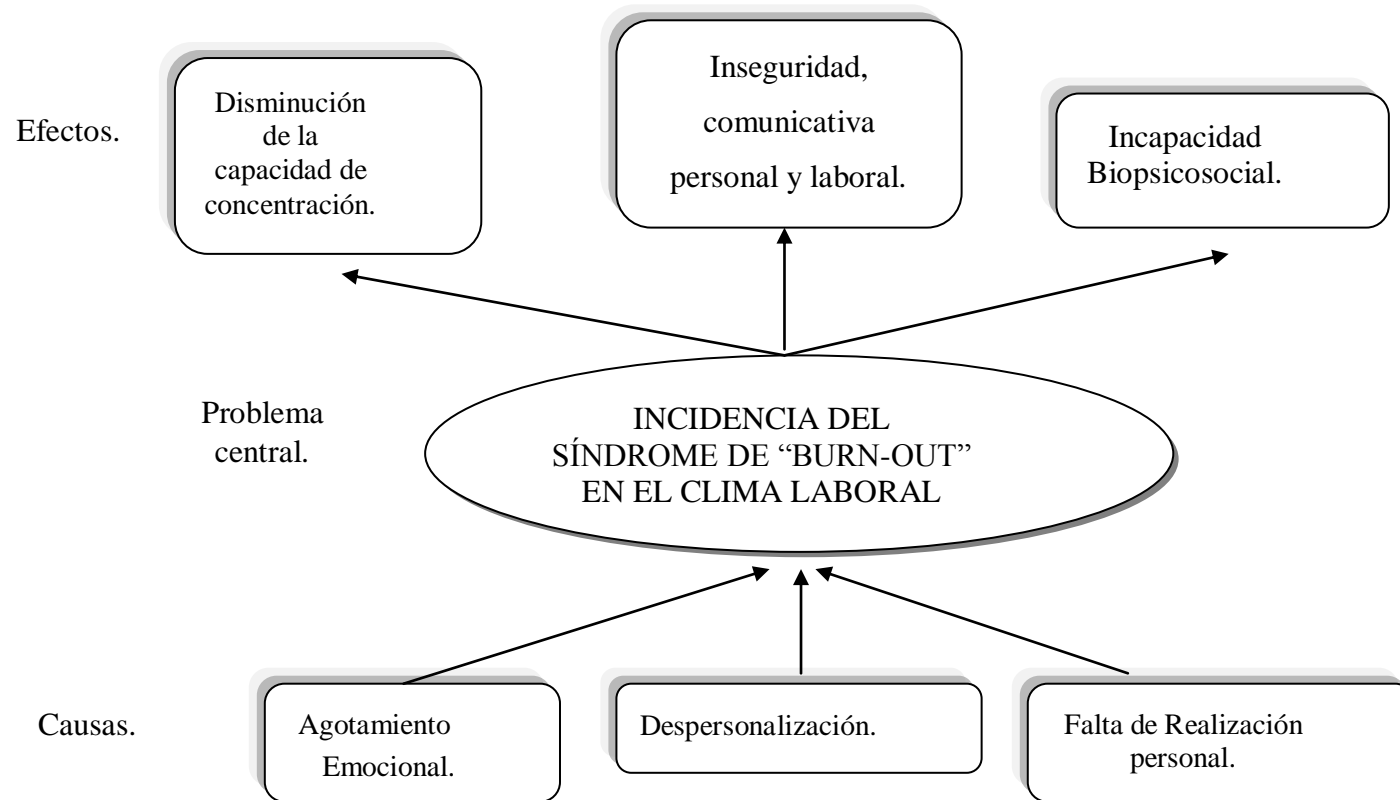


Gráfico N°. 01:

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012.

1.2.3. ANÁLISIS CRÍTICO.

El Burn-out es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por involucrarse en situaciones emocionalmente demandantes durante un tiempo prolongado, Esto puede ser benéfico o dañino para el desempeño laboral(dependiendo de su nivel), en el cual el colaborador pierde el sentido de su relación con el trabajo; de modo que las cosas “ya no le importan más” y cualquier esfuerzo le parece inútil, siendo el resultado de la devoción a una causa, estilo de vida, o relación que fracasó en producir la recompensa esperada. Cuando no hay presión, tampoco hay retos laborales y el desempeño tiende a ser bajo.

A medida que el estrés se incrementa, el desempeño tiende a elevarse, debido a que éste ayuda a una persona a ocupar sus recursos para cubrir sus requerimientos de trabajo. El estrés constructivo es un sano estímulo que alienta a los colaboradores a responder desafíos (Eustress).

Finalmente la presión alcanza un nivel que corresponde aproximadamente a la capacidad máxima de desempeño diario de una persona. En este punto, el estrés adicional no tiende a producir nuevas mejoras. Por último, si el estrés es excesivo, se convierte en una fuerza destructiva (Distress).

Un colaborador bajo estas condiciones, pierde la capacidad de manejo del estrés y se vuelve incapaz de tomar decisiones, además exhibirá una conducta errática e inclusive, continuará bajo este esquema de estrés sufriendo una descompensación; se enfermará a punto de no poder presentarse a trabajar, asumiendo consecuencias sobre su vida laboral y personal.

1.2.4. PROGNOSIS.

Al no brindar soluciones para la incidencia el Síndrome de Burn-out o estar quemado los/as colaboradores/as en la Institución, presentarán con más frecuencia en sus labores cotidianas: Agotamiento emocional, Despersonalización, Falta de Realización personal, entre otros factores así como ansiedad, irritabilidad, apatía etc. Lo que a futuro se verán afectados en su seguridad personal, en la participación productiva y emprendedora, además no integrándose con facilidad en la sociedad influyendo de manera negativa en el deterioro de la calidad e imagen propia e institucional.

1.2.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cómo el síndrome de Burn-out incide en el clima laboral de los/as colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia en la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua?

Variable Independiente: Síndrome de Burn-out.

Variable Dependiente: Clima Laboral de los/as colaboradores/as de la institución.

1.2.6. INTERROGANTES.

1. ¿Cómo afecta el síndrome de Burn-out a los/as colaboradores/as a investigar?
2. ¿Cuáles son las consecuencias del clima laboral por la presencia del Síndrome de Burn-out?

3. ¿Cuáles son las alternativas de solución más viables para contrarrestar el problema planteado?

1.2.7. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN.

Delimitación del contenido.

CAMPO: Laboral.

ÁREA: Talento humano.

ASPECTO: Desempeño de los/as trabajadores/as bajo el Síndrome de Burn-out

Delimitación espacial:

La investigación se realizó con los/as colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia en la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua.

Delimitación temporal:

Período Diciembre – 2011 Junio – 2012.

1.3 JUSTIFICACIÓN.

El Síndrome de Burn-out es un fenómeno que está en constante evolución en Europa, Norteamérica y América Latina; estos sectores demuestran el aumento por contrarrestar este síndrome. En cuanto a nuestro país se refiere, no existen datos científicos sobre este síndrome y su incidencia en los/as colaboradores/as; siendo el Instituto de la Niñez y la Familia Dirección Provincial de Tungurahua en la ciudad de Ambato uno de los pioneros en aperturarse a esta área de investigación.

Constantemente observamos que los/as colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia Dirección Provincial de Tungurahua en la ciudad de Ambato enfrentan la falta de comunicación, ansiedad, apatía, agotamiento emocional, bajo niveles de tolerancia, falta de motivación; producto del exceso de trabajo y la constante presión son las que genera el apareamiento del Síndrome de Burn-out (causado por situaciones emocionalmente demandantes durante un tiempo prolongado).

Esta investigación se contribuye a mejorar el sistema de vida de los/as colaboradores/as de esta institución que padece el Síndrome de Burn-out y su aceptación en el ámbito familiar, social y laboral.

La presente investigación es factible porque se cuenta con la población plenamente identificada, el apoyo de las autoridades, en especial el área del Talento Humano la infraestructura adecuada y el tiempo para realizarlo.

Este proyecto presenta también económica porque será financiado por el investigador, y en la parte técnica se cuenta con especialistas en el Síndrome de Burn-out (psicólogo clínico) en el clima laboral (Administrador Talento Humano) y con el pasante (Psicología Industrial).

1.4. OBJETIVOS.

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la incidencia del Síndrome de “Burn-out” en el clima laboral de los/as colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia en la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua en el período Diciembre – 2011 Junio – 2012.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Analizar el nivel del Síndrome de Burn-out existente en los/as colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia en la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua.
- Detectar las consecuencias en el clima laboral por la presencia del Síndrome de Burn-out de los colaboradores/as de la institución a investigar.
- Elaborar una propuesta de solución al problema planteado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.

2.1.ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

La importancia de obtener nuevas investigaciones es una búsqueda de resultados en las que se toman en cuenta autores, temas investigativos y conclusiones, que sirvan de soporte a la investigación para un nuevo estudio. De cada una de estas referencias se presenta una breve síntesis del problema como es el Síndrome de Burn-out ya que se encuentra inquietando al área laboral en médicos y enfermaras.

López, Erika (2007), Universidad Técnica de Ambato. Ejecuto una investigación de cómo afecta el síndrome de Burn-out en el entorno laboral del personal Militar y Civil del Hospital Militar de la IV División “Amazonas”.

Conclusiones:

Tanto personal Militar y Civil del Hospital Militar de la IV División “Amazonas” se ven directamente afectados por el síndrome de Burn-out dentro de su entorno laboral porque a nivel del 53.85% presentaron mayor dificultad para la carga laboral.

Román,(Chile, 2003) en la investigación “Estrés y Burn-out en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención”.

Conclusiones:

-La prevalencia de Burn-out fue ligeramente superior al 30% y la de síntomas de estrés de 50%.

-El Síndrome de Burn-out afecto fundamentalmente a las mujeres médicas de atención primaria y el estrés a las enfermeras del mismo nivel de atención

Cebriay colaboradores Barcelona España, (2001) realizó un estudio en personal médico entre la relación de personalidad y Burn-out.

Conclusiones:

Aplicaron MBI y 16 Pf a 528 médicos. En el 40% de ellos/as presentaron síntomas de Síndrome de Burn-out y en el 12% éste era bien definido. Entre los casos con Burn-out mostraban más inestabilidad, tensión, hipervigilancia y ansiedad. El restante de médicos de estudio presentaron normalidad entre la relación de personalidad y Burn-out.

Jatun, Marcacyaya(2007) Tomó como población a los/as trabajadores/as de salud de los 24 dispensarios médicos del seguro social campesino de la provincia de Imbabura-Ecuador. La muestra de estudio corresponde al total de personal operativo que trabaja en los dispensarios médicos: 11 Médicos tratantes - 5 Odontólogos/as y 24 Auxiliares de enfermería, en total 40 personas.

Conclusiones:

En los/as trabajadores/as de la salud de los dispensarios médicos del seguro social campesino de Imbabura, se ha demostrado que existe un escenario de estrés laboral. De acuerdo con los resultados de la investigación se demuestra que más de la mitad de los encuestados presentan estrés laboral que es provocado por diversos factores. A cada persona le afecta de manera diferente el estrés, cada una de ellas tiene un patrón psicológico diferente que la hace reaccionar de forma diferente a las demás.

Domich y Faivovich, investigaron a 106 docentes en el primer semestre del 2005, en Chile, para conocer el diagnóstico de la salud mental en profesores/as.

Conclusiones:

Señala que las cuatro enfermedades psicosomáticas más frecuentes presentes en los profesores, con porcentajes superiores al 10% son: colon irritable, inflamación de lumbago o ciática, trastornos digestivos y alergias; Y dentro de los síntomas psicológicos con mayor mención se encuentran; dificultades para relajarse y estar tranquilo, dolores de espalda, falta de energía y agotamiento fácil, miedo, temblores, palpitaciones, ahogos, dolores de cabeza, los cuales se presentaron en más del 30% de la población estudiada.

Aranda, Pando y Torres (2005) en la investigación “Factores Psicosociales y Síndrome de Burn-out en médicos de familias. México”.

Conclusiones:

La prevalencia de Burn-out en los médicos de familia fue 41,8%.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.

La investigación se orienta por la Corriente Crítico - Propositiva, por la visión de totalidad concreta; se realizó el estudio del problema de la incidencia del Síndrome de “Burn-out” en el clima laboral, de la institución mencionada interpretarlo e analizarlo; planteado en lo posterior la propuesta, con el afán de brindar solución para los/as colaboradores/as de la Institución minimizando en lo posible la afección al clima laboral.

Además, permite utilizar la lógica para conocer las interacciones sujeto – objeto, comprenderlos/as en todos sus aspectos con todas sus conexiones 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 interactuando con otros elementos, tiende a presentar molestias físicas o psicológicas, denotándose en su comportamiento, de manera especial en lo laboral en referencia a sintomatologías estresoras.

Ontológica.

Este trabajo se fundamenta debido a los diferentes y constantes cambios del mundo, donde surgen nuevas investigaciones y se realizan muchos progresos científicos y tecnológicos; tanto el síndrome de Burn-out y el clima laboral relacionados entre sí tomando en cuenta que para el ser humano esta mezcla es algo nuevo y que tiene que asimilar y superar, de forma individual y grupal.

Epistemológica.

La siguiente investigación no sólo se baso en conocimientos adquiridos, sino que va más allá de la información obtenida bibliográficamente en busca de transformar a los/as colaboradores de la institución en elementos de interacción, Caracterizándose por ser proactivo, participando activamente, fortaleciendo su personalidad y su actitud laboral en bien de la sociedad y para su crecimiento personal y profesional.

Axiológica.

Se desea a través de esta investigación realizada, el desarrollo integral del ser humano en formación basado en la práctica de valores como; 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.

Sociológica.

La investigación se fundamentó en la teoría dialéctica del materialismo histórico pues se encuentra en constante cambio y transformación de la sociedad hacia el

desarrollo y progreso. “Todo ser humano alcanza la transformación hacia la trascendencia en el tiempo y en el espacio”.

La sociedad es producto histórico de la interacción social de las personas, que es el proceso recíproco que obra por medio de dos o más factores sociales dentro del marco de un solo proceso, bajo ciertas condiciones de tiempo y lugar, siendo el aspecto económico un factor determinante.

Las relaciones humanas se basan en metas, valores y normas, su carácter y sustancia son influidas por formas sociales dentro de las cuales tienen efecto las actividades del ser humano en la vida familiar y laboral. Y todas estas consideraciones forman parte del sustento de beneficio de esta investigación para esta institución y la sociedad en general.

Psicológica.

La presente investigación está basada en la corriente cognitivo conductual 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.

El problema central de esta corriente, fue en analizar y estudiar los procesos integrales de los colaboradores, ya que se considero que la personalidad tiene estructura y organización en continuo proceso de desarrollo.

Albert Ellis pionero de la Terapia Racional Emotiva junto a Jean Piaget fueron quienes desarrollaron la Psicología Cognitiva para lo cual los síntomas son consecuencias de los procesos cognitivos que a su vez se presentan en el comportamiento del ser humano y la intervención terapéutica se basa en la modificación de la conducta a través de intervenciones múltiples como la asertividad, la sustitución de creencias irracionales por racionales, entre otras.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

Este proyecto se fundamenta según el Plan Nacional del Buen Vivir, vigente actualmente, se toma en cuenta los Objetivos 3 y 6 con sus respectivos literales en el que la investigación está hecha para lograr cambios y no someterse servilmente a la dependencia.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2009-2013.

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

3.7. 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.

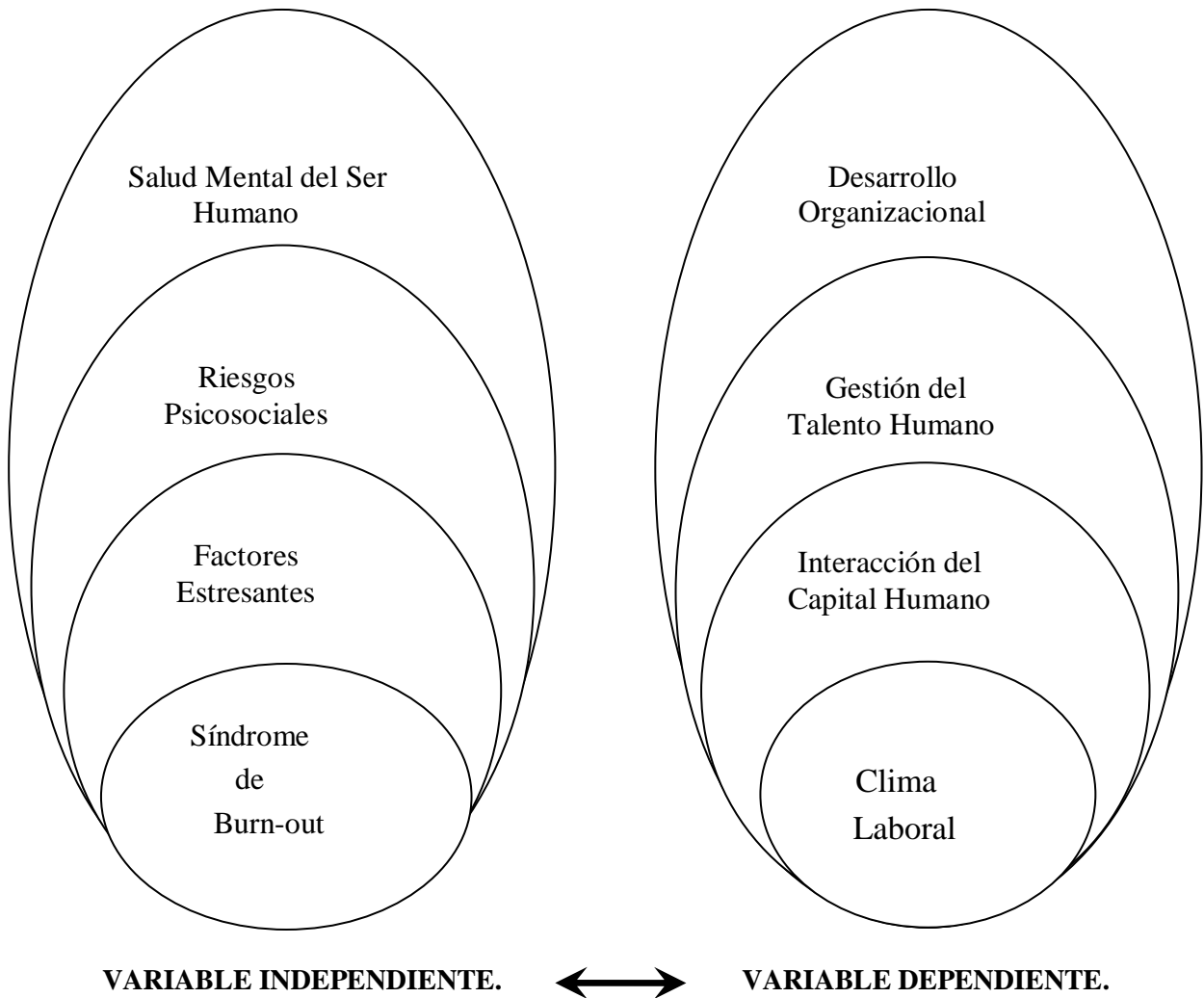
b.- Diseñar y aplicar sistemas de alerta, registro y monitoreo permanente y atender oportunamente accidentes, enfermedades y problemas asociados con contaminación ambiental y actividades laborales.

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

6.6. Promover condiciones y entornos de trabajo seguros, saludables incluyentes, 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.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.



*Gráfico N°. 02: Red de categorías fundamentales
Elaborado por: Pérez, Diego. 2012.*

2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: SINDROME DE BURN-OUT.

SALUD MENTAL DEL SER HUMANO.

La salud mental suele ser definida como el estado de equilibrio entre una persona y su entorno socio-cultural. Este estado garantiza al individuo su participación laboral, intelectual y social para alcanzar un bienestar y calidad de vida.

Por eso, la **Organización Mundial de la Salud (OMS)** ha asegurado que no existe una definición oficial acerca de la salud mental del ser humano, ya que ésta siempre aparece influenciada por las diferencias culturales y la subjetividad.

De todas formas, puede decirse que la salud mental es un estado de bienestar emocional y psicológico, en el cual el individuo es capaz de hacer uso de sus habilidades emocionales y cognitivas, funciones sociales y de responder a las demandas ordinarias de la vida cotidiana.

RIESGOS PSICOSOCIALES.

Según el Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre la Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984. Los factores o riesgos psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, medio ambiente la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Esta definición se refleja en la figura 1. El diagrama presenta un conjunto de factores humanos del medio ambiente de trabajo que están en continua interacción dinámica. El medio ambiente de trabajo, las tareas y los factores de organización son representativos de las condiciones de trabajo que nos ocupan. Las reacciones

de los trabajadores dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada. Estos factores humanos pueden cambiar con el tiempo, para adaptarse entre otras causas.

La interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos del trabajador pueden conducir a perturbaciones emocionales, problemas de comportamiento y cambios bioquímicos y neuro-hormonales que presentan riesgos adicionales de enfermedades mentales y físicas. Pueden también preverse efectos nocivos para la satisfacción y el rendimiento en el trabajo. Una correspondencia óptima, por una parte, entre las capacidades y limitaciones del individuo y por otra parte las exigencias del trabajo y del medio ambiente, podría crear una situación psicosocial en el trabajo que tendría una influencia positiva sobre la salud, entre otras cosas.

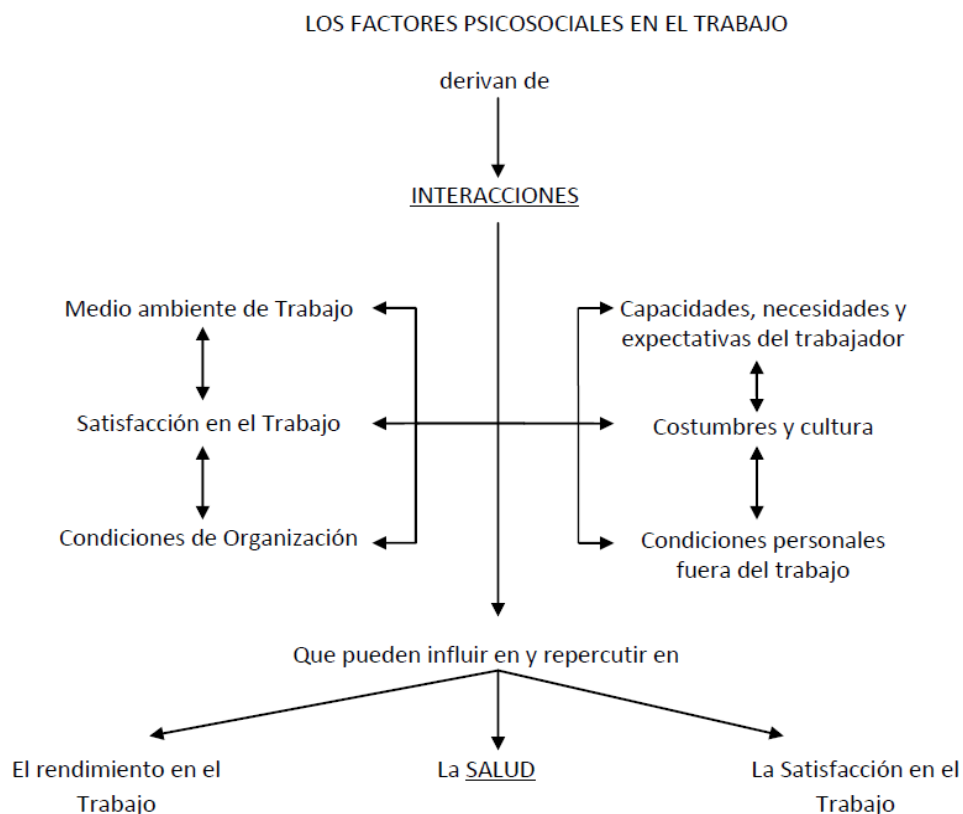


Gráfico Según el Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre la Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984.

FACTORES ESTRESANTES .

Los factores estresantes es cualquier agente o circunstancia capaz de desencadenar reacciones de estrés se denomina factor estresante (Selye 1971,1978). Es importante conocer la cantidad y variedad de factores estresantes de modo que cuando nuestros pacientes o nosotros nos sentimos demasiado estresados o tensos, podamos identificar con precisión la causa de esas sensaciones. Conocer las fuentes del estrés puede ayudar a predecir y controlar el grado de estrés que experimentamos en nuestras vidas (Aronson y Maschia, 1981; McQuade y Aikman, 1975; Miller, Ross y Cohen, 1982; Pelletier, 1977; Selye, 1974,1978).

Los factores estresantes potenciales hallados en la vida diaria se agrupan en tres categorías principales: físicos externos, físicos internos y ambientales sociales. Algunos de ellos pueden provocar traumatismo biológico directo y enfermedad además de desencadenar reacciones de estrés.

Factores estresantes físicos externos

Los factores estresantes físicos externos son ruido, hacinamiento, mala iluminación, ventilaciones insuficientes y contaminantes ambientales. La investigación ha demostrado que el ruido excesivo o continuo (90 decibeles o más) en el hogar o en el trabajo puede provocar hipertensión arterial y pérdida auditiva (Raloff, 1982a, 1982b). El hacinamiento puede tornar a las personas irritables y agresivas. Se ha comunicado que una mala iluminación y una mala ventilación producen irritación ocular, cefaleas, nauseas y somnolencia en los trabajadores (Raloff, 1981a, 1981b). Los contaminantes ambientales se han correlacionado con una amplia variedad de problemas de salud.

La exposición más prolongada puede provocar problemas de salud más grave (McCann, 1979; Science News 1981). La exposición diaria a factores estresantes físicos externos produce una demanda básica externas para nuestro sistema nervioso y los factores estresantes adicionales y ponen demandas sobre un sistema nervioso que ya debe responder a factores estresantes ambientales mayores.

Factores estresantes físicos internos

Los ambientes neurobiológicos internos, conocidos como factores estresantes físicos internos, también afecta a la respuesta al estrés. Los patrones de organización neurológica- expresados en el biorritmo individual, relativa dominancia hemisférica cerebral y diferencias en las personalidades – determinan parcialmente nuestra susceptibilidad al estrés. Además, las sustancias químicas que ingerimos pueden afectar la reacción de nuestro sistema nervioso a los factores estresantes potenciales.

Los niveles sanguíneos de enzimas, hormonas y otras sustancias químicas corporales fluctúan a diario en la asociación con los ritmos circadianos o biorritmos. Estos son ciclos normales de cambio en el metabolismo que ocurre a diario y están indicados por fluctuaciones en la temperatura corporal, el pulso de las frecuencias respiratorias, los parámetros bioquímicos en sangre y los patrones de sueño (Dale, 1976). Los cambios en los horarios de trabajo o en los patrones normales de sueño pueden interrumpir los ciclos circadianos y producir una disminución en la capacidad de la persona para afrontar los factores estresantes.

Las pautas individuales de organización cerebral se expresa en estilos conductuales o personalidades. Kabosa, Hilker y Maddi (1979) han identificado tres factores de la personalidad que distingue las personas propensas al estrés y las personas resistentes al estrés las personas resistentes al estrés consideran los cambios como un desafío, sienten que tienen control sobre su medio ambiente y tienen un sentido de compromiso y propósito sobre sus vidas. Las personas propensas al estrés consideran un cambio como una amenaza, se sienten desamparadas para controlar su medio ambiente y tienen un sentido de alineación sobre sus vidas.

Factores estresantes socio ambientales

Los ambientes sociales también pueden construir una fuente de factores estresantes. Los principales cambios vitales que alteran los roles y las relaciones sociales – matrimonio, divorcio, cambio de trabajo, enfermedad grave, muerte de un ser querido- pueden aumentar la susceptibilidad al estrés, en especial cuando ocurren varios de estos cambios en un periodo breve. Algunos estudios han demostrado que para algunas personas, los cambios vitales importantes múltiples en un periodo de un año se correlacionan con un riesgo mayor de lesión o enfermedad (*Holmes y Rahe, 1967; Rahe, 1979*).

Los cambios leves o dificultades diarias también pueden actuar como estresantes. *Lazarus (1981)* ha identificado tres “problemas” que los adultos de 18 a 64 años estiman como muy molestos: a) desorden o perder cosas; b) estar preocupado por el aspecto físico y c) tener muchas cosas que hacer. Los cambios de roles sociales causados por cambios vitales importantes necesitan cambios en las actividades diarias. La falta de una red social activa de familia y amigos contribuye al estrés y disminuye las expectativas vitales al negar a las personas apoyo emocional y afecto. Si dicha red, una persona carece de una fuente importante de información práctica y ayuda. El sentido de participación de una persona en su red social puede ser tan importante como la existencia de esa red. Un estudio observó que los sentimientos de aislamiento, incluso de presencia de una red social, contribuyen a una mayor incidencia de cáncer y tasas más altas de mortalidad en las mujeres (*Miller 1986*).

Algunas personas de nuestro ambiente social pueden ser portadoras de estrés. Los que no pueden comunicar claramente sus expectativas o un plan de acción y entonces se enojan con los otros por no hacer las cosas en la forma “correcta”. Pueden provocar estrés muchas veces cuestionan la forma que coloca a las personas a la defensiva y brindan una crítica no constructiva que quebrantan la autoconfianza del receptor.

SÍNDROME DE BURN-OUT.

Según la *Biblioteca Practica de autoayuda de Miquel Casas Hilari*, se trata de una crisis de angustia no hay nada que temer, puesto que solo es una respuesta de ansiedad extrema que no daña el organismo. Sin embargo, el susto y el mal rato no nos lo quita nadie.

El síndrome de *Burn-out* hace referencia a un fenómeno de desgaste profesional observable en los profesionales que trabajan directamente con personas. Se suele conceptualizar como el resultado de continuas y repetidas presiones emocionales asociadas con un compromiso intenso con los usuarios, pacientes o clientes, durante un periodo de tiempo prolongado (Pines, Aronson y Kafry, 1981). Y también se ha definido el *Burn-out* como el resultado de la discrepancia entre las expectativas y los ideales individuales del trabajador y la cruda realidad de cada día en la vida profesional (Schaufeli y Buunk, 2003).

Hemos de tener en cuenta que la crisis de angustia no aparece sin una razón, sino que se dan en personas que ya sufrían de ansiedad aunque en el momento preciso de la crisis estuvieran tranquilas. La crisis de angustia debe interpretarse como una señal que nos alerta del estrés acumulado.

Existen muchas formas de llegar a un estallido por estrés.

Una de las más conocidas y estudiadas es causada por una excesiva demanda laboral: el síndrome del quemado o *Burn-out*, como se le denomina habitualmente. Este síndrome, que normalmente afecta a las personas que se desviven por el trabajo, se caracterizan por un súbito desinterés y falta de motivación, un estado anímico empañado por la tristeza y la irritabilidad, así como por una sensación generalizada y casi permanente de fatiga.

El Síndrome de *Burn-out* se trata de un Síndrome clínico descrito en 1974 por *Freudemberg*, psiquiatra, que trabajaba en una clínica para toxicómanos en

Nueva York. Observó que al año de trabajar, la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes.

En las mismas fechas, la psicóloga social Cristina Maslach, estudiando las respuestas emocionales de los profesionales de ayuda, calificó a los afectados de “Sobrecarga emocional” o síndrome del Burn-out (quemado). Esta autora lo describió como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas.

Incluye:

- *Agotamiento emocional*, que se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales
- *Despersonalización o deshumanización*, consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado.
- *Falta de realización personal*, con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal Síntomas físicos de estrés, como cansancio y malestar general.

Síntomas del Síndrome de Burn-out:

Físicos: fatiga crónica, contracturas musculares, alteraciones gastrointestinales, palpitaciones, irritaciones.

Psíquicos: pérdida de concentración (que puede llevar a mala actividad), alteraciones en el sueño, irritabilidad, negativismo que se manifiesta en la falta de cooperación, sentimientos de frustración, depresión, imagen personal descuidada.

Sociales: Conflictos laborales (formación de pequeños grupos caracterizados por rebeldía, baja productividad y rechazo a los cambios) y Conflictos Familiares (agresividad, poca tolerancia, abandono, divorcio, etc.) Por último, y no por eso menos importante, hablaremos de la prevención del síndrome, para esto hay tres pilares fundamentales:

Comunicación fluida, que todos puedan expresar sus vivencias y emociones, esto ayuda a disipar tensiones y angustias, favoreciendo la comprensión de cada uno de los integrantes del equipo, Surgiendo los grupos de reflexión.

Recreación: a través del deporte, relajación, actividades plásticas, musicales y culturales.

Capacitación: dentro del lugar de trabajo, fomentando reuniones donde se debatan casos con el fin de mejorar la satisfacción profesional. (*María I. Pérez Jauregui “Cuando el estrés laboral se llama Burn-out”. Causas y estrategias de Afrontamiento. Universidad Libros. Buenos Aires- 2000 - Graciela Tonon. “Calidad de Vida y Desgaste Profesional. Una Mirada Sobre el Síndrome de Burn-out”. Espacio Editorial. 1era. Edición- 2003- Buenos Aires.*

2.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE: CLIMA LABORAL

DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

El Desarrollo Organizacional (D.O.) es la disciplina de las ciencias de la conducta aplicadas, dedicadas a mejorar las organizacionales y a las personas que trabajan en ellas mediante el uso de la teoría y la práctica de un cambio planificado. (French y Bell) El D.O. es un proceso para enseñar a las personas la forma de resolver los problemas, aprovechar las oportunidades y aprender a hacer todo eso cada vez mejor. (French y Bell)

El D.O. es un proceso que se enfoca en la cultura, los procesos y la estructura de la organización, utilizando una perspectiva total del sistema (French y Bell) El D.O. es la aplicación sistemática del conocimiento científico de la conducta al desarrollo y reforzamiento de las estrategias, estructuras y procesos de una organización, así como de los procesos para mejorar la efectividad de la organización. (Huse y Cimmings, 1985) Ψ

Cambio organizacional

El proceso de cambio organizacional comienza el surgimiento de fuerzas que crean la necesidad de cambio en algunas partes de la organización. Estas fuerzas pueden ser exógenas o endógenas.

- 1.- *Las fuerzas exógenas* provienen del ambiente, como las nuevas tecnologías, los cambios de valores de la sociedad y las nuevas oportunidades o limitaciones del ambiente (económico, Político, legal y social). Estas fuerzas externas crean necesidades en un cambio organizacional interno.
- 2.- *las fuerzas endógenas* que crean necesidades de cambio estructural y conductual provienen del interior de la propia organización, en virtud de la interacción de sus participantes y de las tensiones provocadas por objetivos e intereses diferentes.

En las organizaciones existen cuatro clases de cambios.

- 1.- *Cambios estructurales*: los que afectan la estructura organizacional, los departamentos (como divisiones o áreas, los cuales son fundados, creados, eliminados o subcontratados por medio de nuevos socios), las redes de información internas y externas, los niveles jerárquicos (reducidos al establecer comunicaciones horizontales) y las modificaciones en el esquema de diferenciación frente a la integración existente.
- 2.- *Cambios en la tecnología*: Los que afectan a la maquinas, equipos, instalaciones, proceso empresariales, etc. La tecnología implica la forman que la empresa realiza sus tareas y produce sus productos y servicios.

3.- *Cambios en los productos y servicios*: los que afectan los resultados o las salidas de la organización.

4.- *Cambios culturales*: es decir, los cambios en las personas y sus comportamientos, actitudes, expectativas, aspiraciones y necesidades.

Estos cambios no ocurren de forma aislada, sino que se presentan sistemáticamente y unos afectan a otros y provocan un poderoso efecto multiplicador. (*Chiavenato Idalberto Administración de Recursos Humanos octava edición*).

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

La administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las “personas” o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

La ARH es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento.

La ARM es una función de la organización relacionada con la provisión, el entrenamiento, el desarrollo, la motivación y el mantenimiento de los empleados. (*Chiavenato Idalberto introducción a la moderna Gestión del Talento Humano Pág. 9*).

Aspectos fundamentales de la gestión moderna de personas.

1.-*Son seres humanos*: están dotados de personalidad propia profundamente diferentes entre sí, tienen historias distintas y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales. Son personas y no meros recursos de la organización.

2.- *Activadores inteligentes de los recursos organizacionales*: elementos impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizajes indispensables en su constante renovación y competitividad en un mundo de cambios y desafíos. Las personas son fuente de impulso propio que dinamiza la organización, y no agentes pasivos, inertes y estáticos.

3.- *Socio de la organización*: son capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Como socias, las personas intervienen en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc., con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones: Salarios, incentivos financieros, crecimiento profesional, carrera, etc. Cualquier inversión solo se justifica cuando trae un retorno razonable. En la medida en que el retorno sea gratificante y sostenido, la tendencia será mantener o aumentar la inversión. De ahí la reciprocidad de la interacción de personas y organizaciones, así como la autonomía de las personas, que no son pasivas ni inertes. Las personas son socias activas de la organización y no meros sujetos pasivos. (*Chiavenato Idalberto introducción a la moderna Gestión del Talento Humano Pág. 8-9*)

INTERACCIÓN DEL CAPITAL HUMANO.

Las personas pasan la mayor parte de su tiempo viviendo o trabajando en organizaciones. Las personas nacen, crecen, se educan, trabajan y se divierten dentro de organizaciones., las cuales determinan que los individualidades. Dependan cada vez más de las actividades en grupo. Si bien las personas conforman las organizaciones., éstas constituyen para aquéllas un medio de lograr muchos y variados objetivos personales, que no podrían alcanzarse mediante el esfuerzo individual.

La administración de recursos humanos (ARH) no existiría si no hubiera organizaciones. Y personas que actúen en ellas. La ARH se refiere a la

preparación adecuada, a la aplicación, al sostenimiento y al desarrollo de las personas en las organizaciones.

Las organizaciones, los grupos y las personas son clases de sistemas abiertos que interactúan permanentemente con sus respectivos ambientes. El sistema abierto muestra las acciones y las interacciones de un organismo vivo dentro del ambiente que lo rodea.

El enfoque sistemático en ARH puede descomponerse en tres niveles:

- a) Nivel Social.
- b) Nivel de comportamiento organizacional
- c) Nivel de comportamiento individual

Idalberto Chiavenato “administración de recursos humanos” quinta edición – noviembre de 1999 – editorial mc graw hill parte 1 – interacción entre personas y organizaciones

CLIMA LABORAL.

Desde 1960, el estudio acerca de clima laboral se ha venido desarrollando, ofreciendo una amplia gama de definiciones del concepto. Así pues tenemos a diversos autores que han definido este campo, citados por (Furnham, 2001).

Forehand y Von Gilmer (1964) definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

Tagiuri (1968) Como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización”.

Schneider (1975) como “Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse”.

Weinert (1985), como “la descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo”.

Clima Laboral se entiende, el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

2.5. HIPÓTESIS.

2.5.1 Hipótesis General

Incide negativamente el Síndrome de “Burn-out” en el clima laboral de los/as colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia en la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua en el período Diciembre – 2011 Junio - 2012.

2.5.2. Hipótesis particulares

1. Existe un nivel alto del Síndrome de Burn-out predominante en los/as colaboradores/as del Instituto de la niñez y la familia de la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua.
2. El clima laboral se ve afectado por la presencia del Síndrome de Burn-out en los colaboradores/as del Instituto de la niñez y la familia de la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.

Unidad de Observación: Colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia en la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua.

Variable Independiente:

- Síndrome de Burn-out.

Variable Dependiente:

- Clima Laboral.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Paradigma.

Según Thomas Kunh (1962), el paradigma es un esquema básico de interpretación de la realidad, que comprende supuestos teóricos generales, leyes, modelos, métodos y técnicas que son adoptados por una comunidad científica.

Esta investigación es de enfoque critico propositivo de carácter cuantitativo y cualitativo.

Critico propositivo porque analizamos, observamos la realidad y se propone alternativas de solución para mejorar los problemas y de esa manera la calidad de vida, basándose no solo en el resultado final del Síndrome de Burn-out y el Clima Laboral sino proponiendo una alternativa para una estrategia de prevención del problema investigado.

3.2Enfoque.

El análisis de este trabajo de investigación se realizó mediante el paradigma Crítico-propositivo. Además del enfoque cuantitativo-cualitativo:

Cuantitativo porque se consigue información que es sometido a un análisis matemático- estadístico.

Cualitativo porque los resultados obtenidos pasan a la crítica, interpretación para así, observar la realidad y proponer alternativas de solución mejorando la calidad de vida de los/as colaboradores/as de la Institución.

3.3 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación se enmarcó en la modalidad de campo, porque se estudiaron en el lugar donde se producen los hechos. Se complementó con la modalidad bibliográfica particularmente para la construcción del marco teórico, mediante el sustento de investigación de este tema en otras sociedades y culturas.

3.4 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación avanzó hasta el nivel asociativo de variables, por cuanto se relacionó la incidencia del Síndrome de Burn-out en el clima laboral en los/as colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia de la ciudad de Ambato.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.

El presente estudio se realizó en el “Instituto de la Niñez y la Familia en la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua”, a los colaboradores/as en el período Diciembre – 2011 Junio - 2012.

La población está distribuida de la siguiente manera:

Directora Provincial	1
Secretaria General	1
Depto. Administrativo.	
Administrador	1
Asistente administrativo.	1

Conductores institucionales.	5
Personal de mantenimiento.	3
Depto. Financiero	7
Recursos Humanos	1
Jurídico	2
Comunicación Social	1
Sistemas	2
Coord. Territoriales	10
<hr/>	
TOTAL	35

Como la población de universo es finita toda ella se constituye la muestra en cada uno de los estratos.

3.6 Operacionalización de variables.

Variable Independiente: Síndrome de Burn-out.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMSBÁSICOS	INSTRUMENTOS	TÉCNICAS
Síndrome de Burn-out o quemado, es el desgaste profesional donde se da un agotamiento emocional, despersonalización y sentimientos de bajo logro en personas que trabajan en contacto con otras personas	1.-Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio físico • Cansancio psíquico 	<p>*¿Se siente físicamente agotado por su trabajo?</p> <p>*¿Se siente emocionalmente agotado de mi trabajo</p>	Test de Maslach: formato de test y manual de análisis e interpretación	Aplicación psicométrica (test) y observación
	2.Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Apatía • Perdida de la motivación • Falta de trabajo en equipo 	<p>*¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza?</p> <p>*¿Siente que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?</p> <p>*¿Le gusta trabajar en grupo o en equipo?</p>	Test de Maslach: formato de test y manual de análisis e interpretación	Aplicación psicométrica (test) y observación
	3.- Falta de realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Incompetencia • Insatisfacción • Baja tolerancia a la frustración 	<p>*¿Cómo afronta los problemas que se presentan en su trabajo?</p> <p>*¿Se siente con mucha vitalidad en su trabajo?</p> <p>*¿Cree que consigue muchas cosas valiosas en este trabajo?</p>	Test de Maslach: formato de test y manual de análisis e interpretación	Aplicación psicométrica (test) y observación

Cuadro N°. 01 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012.

Variable Dependiente: Clima Laboral.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	INSTRUMENTOS	TÉCNICAS
Clima laboral.- Es el conjunto de variables que inciden en la percepción que tienen las personas del lugar donde desarrolla su actividad laboral	1. -Naturaleza y contenido de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Empresa • Puesto de trabajo • Posibilidades de creatividad e iniciativa 	<ul style="list-style-type: none"> *¿Le gusta la Institución? *¿Existe posibilidades reales de movilidad en su empresa? * ¿Se siente realizado en su trabajo? 	Cuestionario de Clima Laboral.	Encuesta y observación.
	2.-Grupo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Jefes y Superiores • Compañeros de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> *¿Existe buena comunicación de altos y bajos mandos? *¿Su Jefe o Superiores le tratan bien, con amabilidad? *¿Se lleva bien con sus compañeros? 	Cuestionario de Clima Laboral.	Encuesta y observación.
	3.-Estimulación moral y económica	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento • Remuneración 	<ul style="list-style-type: none"> *¿Realiza un trabajo Útil? *¿Considera que su trabajo está bien remunerado? 	Cuestionario de Clima Laboral.	Encuesta y observación.
	4.-Condiciones del lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones ambientales en su puesto de trabajo • Ergonomía 	<ul style="list-style-type: none"> *¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo? *¿Cree usted que su silla es adecuada? 	Cuestionario de Clima Laboral.	Encuesta y observación.

Cuadro N°. 02 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012.

3.7 Plan de recolección de Información.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para investigar incidencia del síndrome de Burn-out en el clima laboral
2.- ¿De qué personas?	Colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia Dirección Provincial Ambato
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Síndrome de Burn-out en el clima laboral
4.- ¿Quién?	Diego Fernando Pérez Bautista
5.- ¿Cuándo?	Período Diciembre – 2011 Junio - 2012
6.- ¿Dónde?	Dirección Provincial del Instituto de la Niñez y la Familia
7.- ¿Cuántas veces?	Una sola vez
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Observación, Aplicación psicométrica y Encuesta
9.- ¿Con qué?	Test de Maslach, Encuesta de clima laboral y Observación de comportamiento social
10.- ¿En qué situación?	En la Institución en momentos designados

Cuadro N°. 03 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012.

3.8 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

- ✓ Los datos en bruto recogidos fueron revisados para detectar los test que hubieren sido contestados correctamente.
- ✓ En caso de test contestados incorrectamente se procurará encuestar nuevamente. Si insiste la incorrección serán descartados.
- ✓ Se tabularon los datos de los test contestados correctamente.
- ✓ Se tradujo las frecuencias a porcentajes.
- ✓ Los cuadros estadísticos se represento gráficamente.
- ✓ Se analizo los resultados de los datos tabulados a la luz del marco teórico, de los objetivos y de las hipótesis.

CAPITULO IV

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

4.1.1 Anexo 1. Test. Escala de Maslach “Síndrome de Burn-out”.

PREGUNTA 1. Me siento emocionalmente agotado de mi trabajo.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	9	26%
2.-Algunas veces al año.	10	29%
3.-Algunas veces al mes	11	31%
4.-Algunas veces a la semana.	5	14%
5.-Diariamente.	0	0%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 04

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

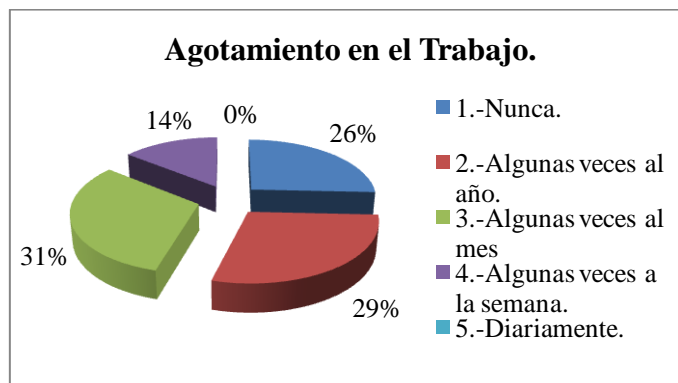


Gráfico N°. 03 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

De los/as colaboradores/as encuestados, los porcentajes de agotamiento en el trabajo son del 31% (11 personas) algunas veces al mes, seguido del 29% (10 personas) indican algunas veces al año, el 26% (9 personas) no presenta ningún tipo de agotamiento y el 14% (5 personas) presenta algunas veces a la semana.

INTERPRETACIÓN.

En el gráfico se observa que el 31% presenta algunas veces al mes este tipo de agotamiento lo que es una alteración del ánimo intensa y pasajera por su labor, por lo tanto se ha visto afectado el área de trabajo.

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

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	10	29%
2.-Algunas veces al año.	11	31%
3.-Algunas veces al mes	10	29%
4.-Algunas veces a la semana.	3	8%
5.-Diariamente.	1	3%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 05

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

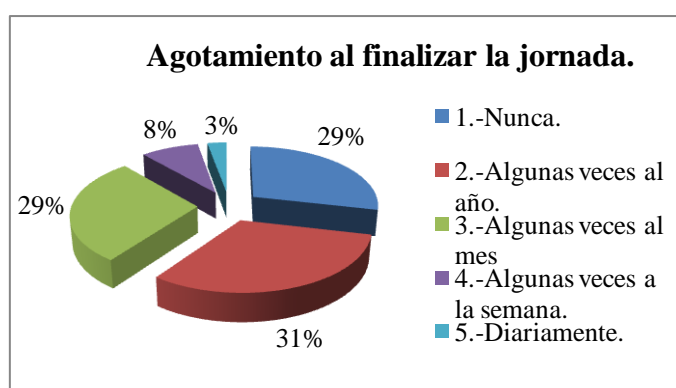


Gráfico N°. 04 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

El personal investigado en lo que se refiere al sentirse agotado al finalizar la jornada de trabajo el 31% (11 personas) lo presenta algunas veces al año, seguido del 29% (10 personas) algunas veces al mes, de igual manera un 29% (10 personas) indican que nunca han sentido este agotamiento, el 8% (3 personas) presenta un agotamiento algunas veces al año y un 3% (1 personas) presenta un agotamiento a diario.

INTERPRETACIÓN.

Del 100% de los colaboradores investigados el 31% señalan que algunas veces al año sienten que al término de su jornada de labores reflejan agotamiento, tanto a nivel físico como emocional en el tiempo de duración de su trabajo diario.

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

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	9	26%
2.-Algunas veces al año.	10	28%
3.-Algunas veces al mes	10	29%
4.-Algunas veces a la semana.	6	17%
5.-Diariamente.	0	0%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 06

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

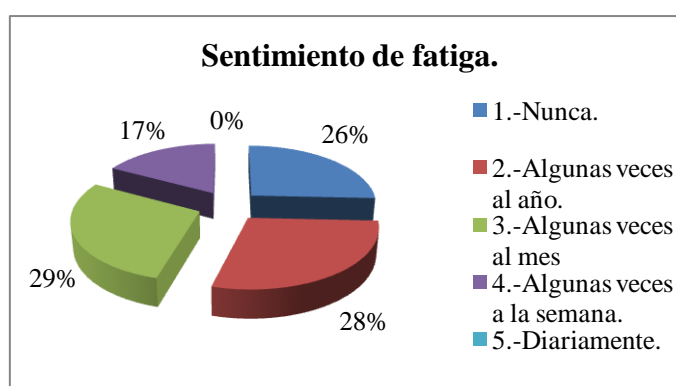


Gráfico N°. 05 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

Del 100% de los colaboradores/as encuestados el 29% (10 personas) de ellos se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen otra jornada de labor presentando algunas veces al mes, seguido del 28% (10 personas) que lo presentan algunas veces al año, el 26% (9 personas) responden que no están fatigados de una nueva jornada de trabajo, y un 17% (6 personas) presenta algunas veces a la semana esta fatiga.

INTERPRETACIÓN.

El indicador señala un 29% de fatiga al enfrentarse a otra jornada de trabajo causando algunas veces al mes, cansancio, trabajo intenso y prolongado siendo esta una molestia ocasionada por las mañanas.

PREGUNTA 4. Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	5	14%
2.-Algunas veces al año.	4	11%
3.-Algunas veces al mes	2	6%
4.-Algunas veces a la semana.	3	9%
5.-Diariamente.	21	60%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 07

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

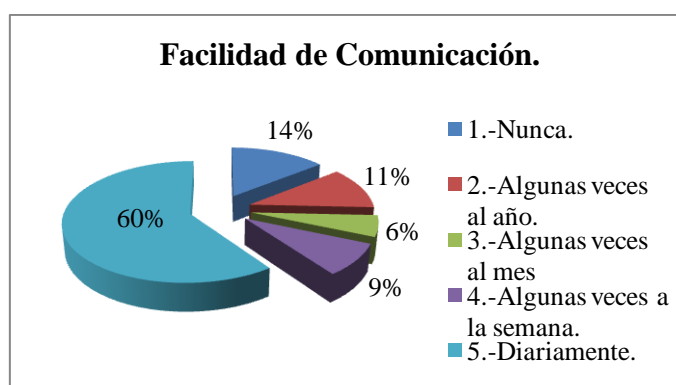


Gráfico N°. 06 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

El 60% (21 personas) sienten diariamente que se comunican fácilmente con personas en relación al trabajo, seguido del 14% (5 personas) en la que nunca se comunican fácilmente, un 11% (4 personas) algunas veces al año, un 9% (3 personas) algunas veces a la semana y un 6% (2 personas) algunas veces al mes.

INTERPRETACIÓN.

Los colaboradores/as demuestran que el 60% sienten diariamente que el relacionarse con las personas en el trabajo es participar de forma adecuada y atenta hacia otra persona en la que se descubre, ideas o hechos de los integrantes de la institución.

PREGUNTA5. Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados o compañeros como si fueran objetos impersonales.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	30	85%
2.-Algunas veces al año.	2	6%
3.-Algunas veces al mes	2	6%
4.-Algunas veces a la semana.	0	0%
5.-Diariamente.	1	3%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 08

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

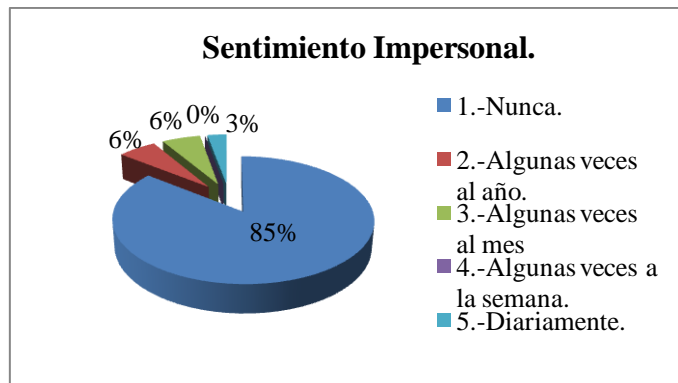


Gráfico N°. 07 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

De los/as 35 participantes encuestados el 85% (30 personas) nunca trataron a sus compañeros como si fueran objetos impersonales, un 6% (2 personas) dice que algunas veces al año, de similar porcentaje del 6% (2 personas) algunas veces al mes, y un 3% (1 personas) señalan diariamente.

INTERPRETACIÓN.

Es indudable que el 85% de los colaboradores nunca han sentido tratar, o actuar mal, con otra persona, de obra o de palabra dirigiéndose a un subordinado o compañero con verbo en tercera persona o menospreciándola.

PREGUNTA 6. Siento que tratar todo el día con la gente es una tensión para mí.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	26	74%
2.-Algunas veces al año.	3	8%
3.-Algunas veces al mes	3	9%
4.-Algunas veces a la semana.	0	0%
5.-Diariamente.	3	9%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 09

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

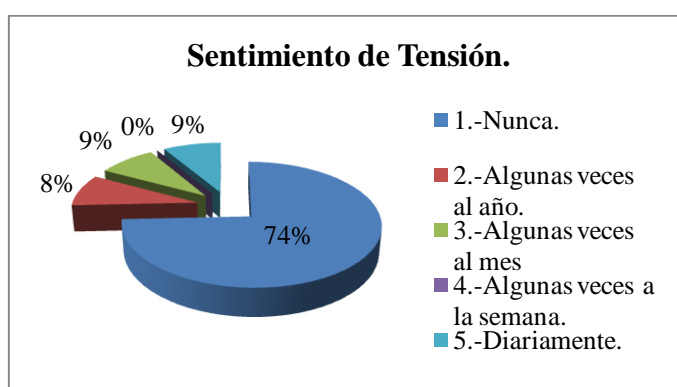


Gráfico N°. 08 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

Del grupo investigado el 74% (26 personas) nunca demostraron que al tratar con gente es una tensión, el 9% (3 personas) demuestran algunas veces al mes, de similar porcentaje del 9% (3 personas) indican a diario, y el 8% (3 personas) algunas veces al año sienten esta molestia hacia las personas.

INTERPRETACIÓN.

Se observa que el 74% de los colaboradores nunca sienten un estado anímico de impaciencia, fatiga al trabajar con ente laboral en toda la jornada a lo contrario es una experiencia y habilidad en la vida social.

PREGUNTA 7. Siento que trato, con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. (Dirigir.)

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	4	11%
2.-Algunas veces al año.	3	9%
3.-Algunas veces al mes	6	17%
4.-Algunas veces a la semana.	4	11%
5.-Diariamente.	18	52%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 10

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

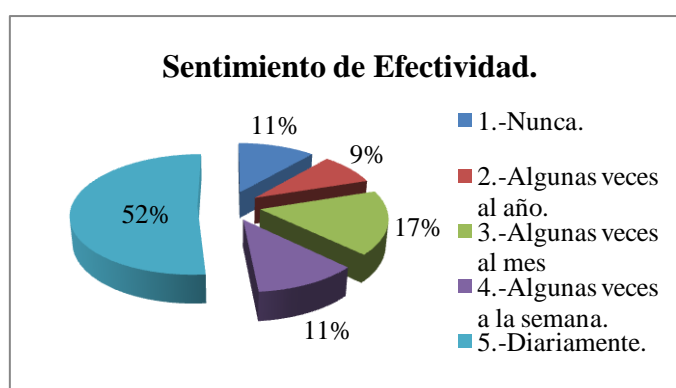


Gráfico N°. 09 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

El 52% (18 personas) de los participantes indican que diariamente tratan con mucha firmeza los problemas de las personas a las que atienden, el 17% (6 personas) lo hace algunas veces al mes, el 11% (4 personas) algunas veces a la semana, de similar porcentaje del 11% (4 personas) indican que nunca y el 9% (3 personas) algunas veces al año.

INTERPRETACIÓN.

El 52% de los colaboradores señalan que diariamente se dirige a las personas con confianza señalando que hay una satisfacción al resolver inconvenientes sobre temas relacionadas a sus labores.

PREGUNTA 8. Siento que mi trabajo me está desgastando.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	13	37%
2.-Algunas veces al año.	11	31%
3.-Algunas veces al mes	6	17%
4.-Algunas veces a la semana.	3	9%
5.-Diariamente.	2	6%
TOTAL	35	100%

Cuadro N° 11

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

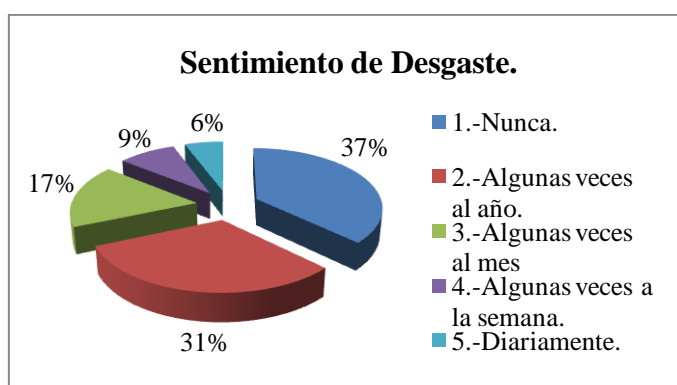


Gráfico N° 10 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

Entre los colaboradores un 37% (13 personas) nunca sintieron que su labor les está desgastando, el 31% (11 personas) señalan algunas veces al año, el 17% (6 personas) algunas veces al mes, el 9% (3 personas) algunas veces a la semana, y el 6% (2 personas) presenta a diario el desgaste.

INTERPRETACIÓN.

El sentirse desgastado es una acción moral, la que hace daño debido al esfuerzo y a la demanda que este implica en el lugar de trabajo, por lo tanto se evidencia el 37% que nunca se han consumido, desgastado por su trabajo.

PREGUNTA 9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	6	17%
2.-Algunas veces al año.	4	11%
3.-Algunas veces al mes	3	9%
4.-Algunas veces a la semana.	10	29%
5.-Diariamente.	12	34%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 12

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

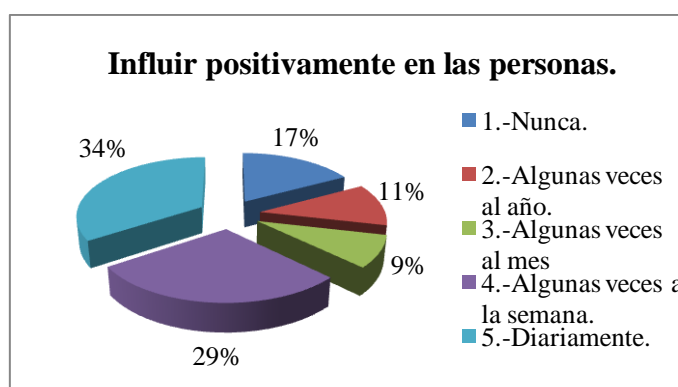


Gráfico N°. 11 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

Los datos indican que el 34% (12 personas) de participantes diariamente influyen positivamente a través de su trabajo en la vida de las personas, el 29% (10 personas) lo sienten algunas veces a la semana, el 17% (6 personas) indican que no influyen de manera positiva, el 11% (4 personas) algunas veces al año y el 9% (3 personas) algunas veces al mes.

INTERPRETACIÓN.

El influir en la vida de otras personas por medio de las labores incide de manera positiva por la que se logra un trabajo en equipo y mejorar el clima laboral, por lo tanto se puede afirmar que el 34% de los colaboradores sienten este apoyo por parte de sus compañeros.

PREGUNTA 10. Siento que mi trato con la gente es más duro.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	12	34%
2.-Algunas veces al año.	10	29%
3.-Algunas veces al mes	6	17%
4.-Algunas veces a la semana.	5	14%
5.-Diariamente.	2	6%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 13

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

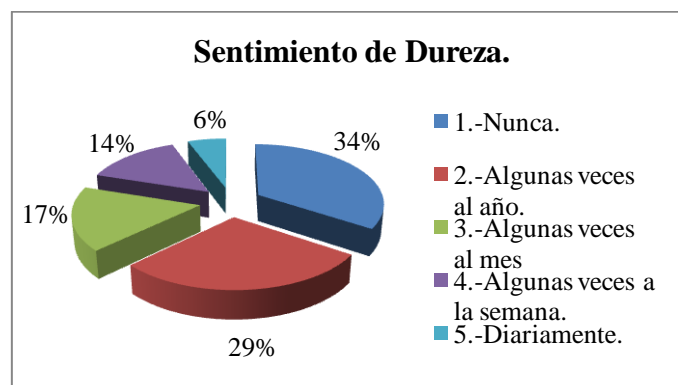


Gráfico N°. 12 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

El 34% (12 personas) de las colaboradoras/as encuestados nunca tratan a las personas con insensibilidad, el 29% (10 personas) indica que algunas veces al año, el 17% (6 personas) algunas veces al mes, el 14% (5 personas) algunas veces a la semana, y un 6% (2 personas) admite que a diario tratan a las personas con dureza.

INTERPRETACIÓN.

En la sociabilidad con los compañeros de labor indica que el 34 % nunca actúan de forma insociable peor aun de forma rigurosa a lo contrario se mantienen en su margen de participación en cada uno de sus labores y comunicación entre los participantes.

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

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	12	34%
2.-Algunas veces al año.	7	20%
3.-Algunas veces al mes	6	17%
4.-Algunas veces a la semana.	6	17%
5.-Diariamente.	4	12%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 14

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

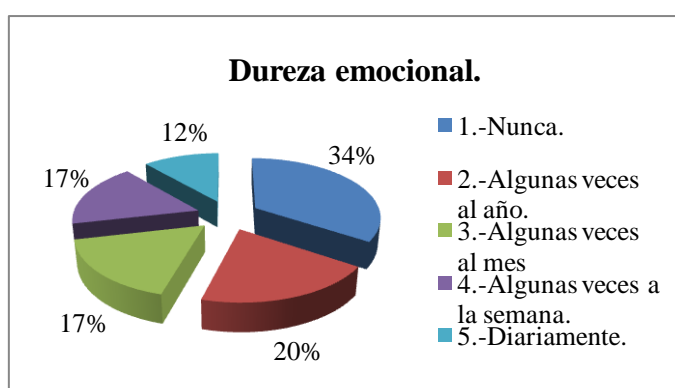


Gráfico N°. 13 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

Se evidencia que un 34% (12 personas) de los encuestados nunca se preocuparon el hecho de que su labor diaria les afecta con dureza emocional, mientras que el 20% (7 personas) indica algunas veces al año, el 17% (6 personas) algunas veces al mes, de similar porcentaje del 17% (6 personas) señalan algunas veces a la semana, y un 12% (4 personas) les inquieta diariamente este tipo de emoción.

INTERPRETACIÓN.

El 34% de los colaboradores realizan sus actividades con exigencias y muchas veces a presión sin embargo demuestran que nunca han sentido este sentimiento de dureza en la que existen cambios emocionales.

PREGUNTA 12. Me siento con mucha vitalidad en mi trabajo.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	7	20%
2.-Algunas veces al año.	2	6%
3.-Algunas veces al mes	4	11%
4.-Algunas veces a la semana.	5	14%
5.-Diariamente.	17	49%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 15

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

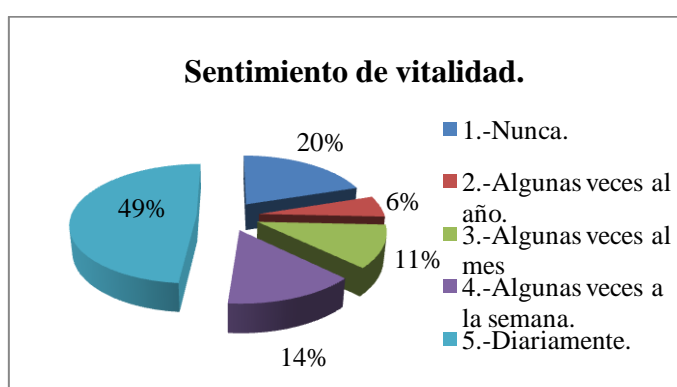


Gráfico N°. 14 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

El 49% (17 personas) del grupo investigado diariamente se sienten muy activos en su labor, mientras que el 20% (7 personas) nunca tienen vitalidad en su trabajo, el 14% (5 personas) indica algunas veces a la semana, el 11% (4 personas) algunas veces al mes, y el 6% (2 personas) algunas veces al año.

INTERPRETACIÓN.

Del 100% de los participantes investigados el 49% señalan que diariamente aprecia actividad, eficacia de las facultades vitales dotándose de gran energía para actuar de mejor manera en las labores cotidianas dentro de la institución.

PREGUNTA 13. Me siento frustrado por mi trabajo.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	26	74%
2.-Algunas veces al año.	3	9%
3.-Algunas veces al mes	4	11%
4.-Algunas veces a la semana.	2	6%
5.-Diariamente.	0	0%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 16

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

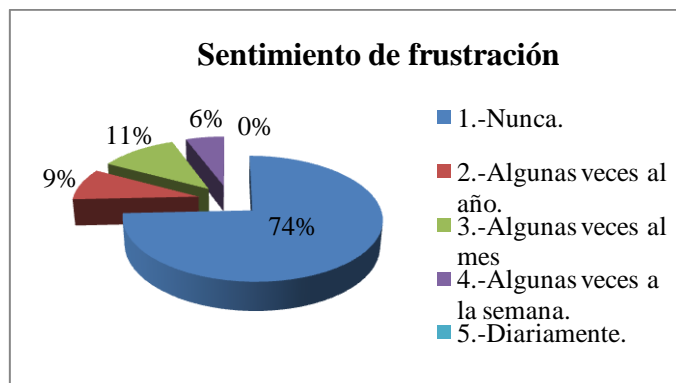


Gráfico N°. 15

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

De los/as 35 encuestados/as el 74% (26 personas) nunca sienten frustración por su labor, el 11% (4 personas) indica que algunas veces al mes, el 9% (3 personas) algunas veces al año, y el 6% (2 personas) algunas veces a la semana.

INTERPRETACIÓN.

Entre las personas investigadas indican que el 74% nunca han sentido este sentimiento de frustración en la que es un estado afectivo del ánimo producido por causas que lo impresionan vivamente dejando consecuencia un propósito contra la intención de quien procura realizarlo estando dispuesto a hacerlo.

PREGUNTA 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	17	49%
2.-Algunas veces al año.	3	9%
3.-Algunas veces al mes	4	11%
4.-Algunas veces a la semana.	5	14%
5.-Diariamente.	6	17%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 17

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

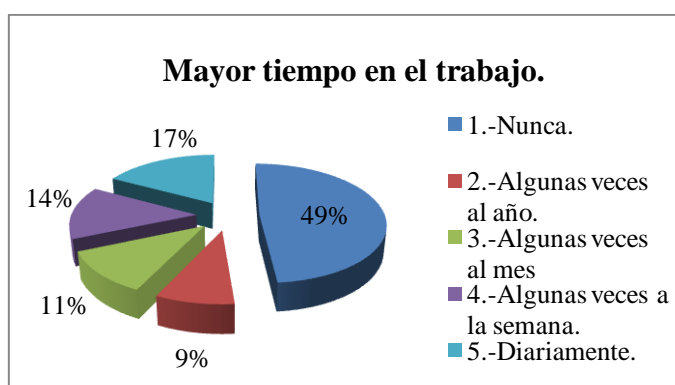


Gráfico N°. 16 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

El 49% (17 personas) de los colaboradores/as nunca sienten que están demasiado tiempo en su lugar de trabajo, el 17% (6 personas) lo sienten a diario, el 14% (5 personas) dicen algunas veces a la semana, el 11% (4 personas) señalan algunas veces al mes, y el 9% (3 personas) algunas veces al año.

INTERPRETACIÓN.

El estar demasiado tiempo en el trabajo, sale de cualquier línea de los límites de lo ordinario o de lo lícito, entre los participantes señalan el 49% nunca trabajar en exceso y fuera de los horarios establecidos por la institución.

PREGUNTA 15. Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	10	29%
2.-Algunas veces al año.	11	31%
3.-Algunas veces al mes	7	20%
4.-Algunas veces a la semana.	6	17%
5.-Diariamente.	1	3%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 18

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

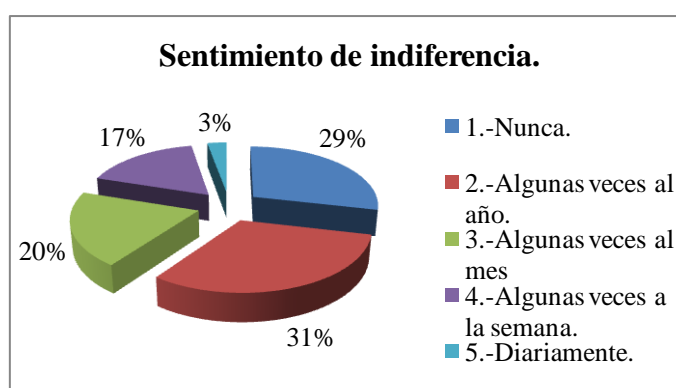


Gráfico N°. 17 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

Los datos indican que el 31% (11 personas) de los investigados algunas veces al año sienten indiferencia al resultado de labor de sus subordinados, el 29% (10 personas) el resultado es que nunca sienten indiferencia al logro de sus subordinados, el 20% (7 personas) indican que algunas veces al mes, el 17% (6 personas) algunas veces a la semana, y un 3% (1 personas) lo siente a diario.

INTERPRETACIÓN.

Se observa que el 31% de los investigados sienten indiferencia algunas veces al año por el logro de sus subordinados en el trabajo. Como consecuencia de un hecho, no les preocupan y solamente se dedican a cumplir su trabajo no dando importancia al trabajo realizado.

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

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	17	48%
2.-Algunas veces al año.	10	29%
3.-Algunas veces al mes	6	17%
4.-Algunas veces a la semana.	2	6%
5.-Diariamente.	0	0%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 19

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

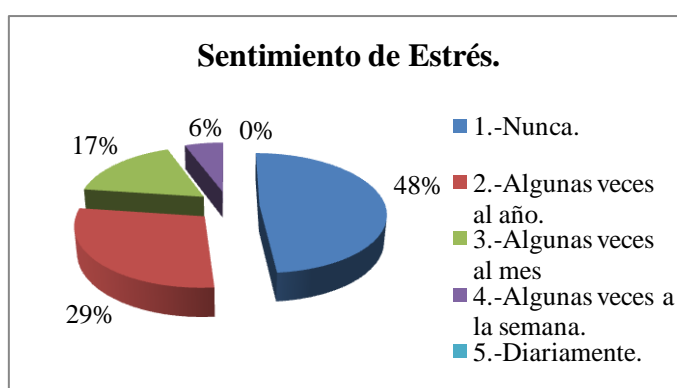


Gráfico N°. 18 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

Entre los colaboradores/as el 48% (17 personas) nunca presentan que al trabajar en contacto directo con las personas le produzca estrés, el 29% (10 personas) indican algunas veces al año, el 17% (6 personas) se evidencia algunas veces al mes, y el 6% (2 personas) indica algunas veces a la semana.

INTERPRETACIÓN.

El poseer un trabajo con muchos participantes impide emplear el tiempo en otra actividad siendo una relación o trato que se establece entre dos o más personas manifestando el 48% que nunca les ha provocado estrés en la aglomeración.

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

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	11	31%
2.-Algunas veces al año.	2	6%
3.-Algunas veces al mes	5	14%
4.-Algunas veces a la semana.	4	12%
5.-Diariamente.	13	37%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 20

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

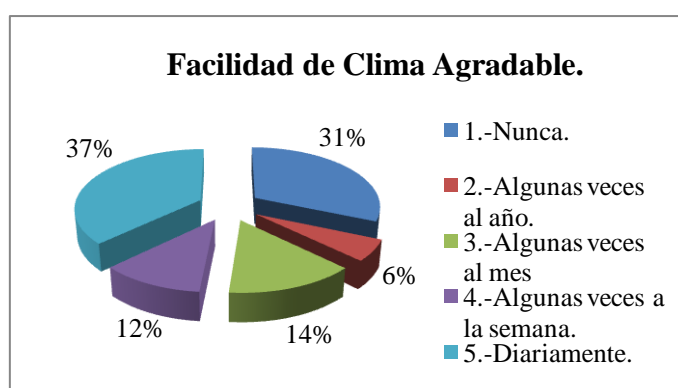


Gráfico N°. 19 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

El 37% (13 personas) del grupo investigado diariamente puede crear un clima agradable y relajado con sus compañeros de labor, el 31% (11 personas) indica que nunca pueden crear con facilidad un buen ambiente de trabajo, el 14% (5 personas) señalan algunas veces al mes, el 12% (4 personas) indican algunas veces a la semana, y un 6% (2 personas) algunas veces al año.

INTERPRETACIÓN.

Entre los participantes se evidencia el 37% a diario sienten crear con facilidad un clima agradable en el trabajo, originando complacencia o agrado, afable en el trato con quienes comparte tareas laborales.

PREGUNTA 18. Me siento animado después de haber trabajado estrechamente.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	6	17%
2.-Algunas veces al año.	5	15%
3.-Algunas veces al mes	7	20%
4.-Algunas veces a la semana.	5	14%
5.-Diariamente.	12	34%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 21

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

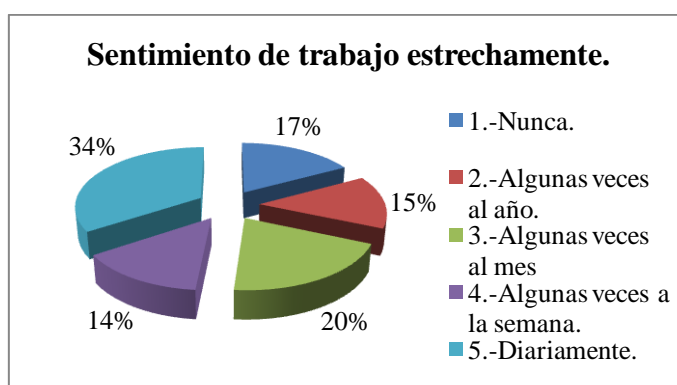


Gráfico N°. 20 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

De la población investigada el 34% (12 personas) diariamente se sienten animados después de trabajar estrechamente, el 20% (7 personas) lo sienten algunas veces al mes, mientras que en la parte negativa el 17% (6 personas) nunca se sienten animados, el 15% (5 personas) señalan algunas veces al año y el 14% (5 personas) lo presenta algunas veces a la semana.

INTERPRETACIÓN.

El 34% de los colaboradores diariamente se sienten animados después de la jornada de trabajo, con toda eficacia, esta influye en el resultado que han obtenido en el trabajo y de cómo se haya dado la relación entre compañeros, de esta manera ver los resultados y la complacencia de los integrantes.

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

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	6	17%
2.-Algunas veces al año.	2	6%
3.-Algunas veces al mes	2	6%
4.-Algunas veces a la semana.	4	11%
5.-Diariamente.	21	60%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 22

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

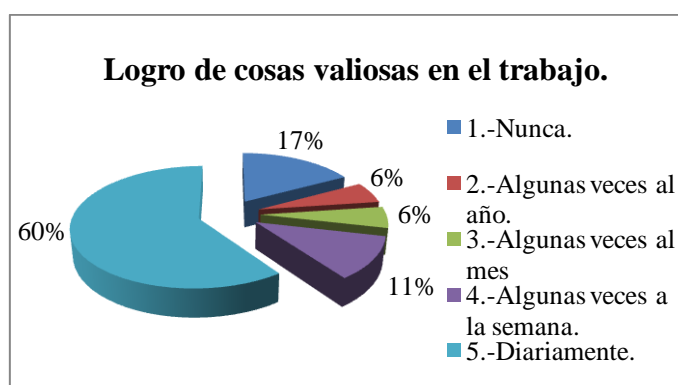


Gráfico N°. 21

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

Del grupo investigado, si han conseguido muchas cosas útiles con su profesión por la que se demuestra el 60% (21 personas) indicando a diario, el 17% (6 personas) señalan que nunca, el 11% (4 personas) afirman algunas veces a la semana, el 6% (2 personas) algunas veces al año, de similar porcentaje del 6% (2 personas) algunas veces al mes.

INTERPRETACIÓN.

El 60% de los colaboradores investigados afirman que diariamente consiguen cosas valiosas en el lugar de trabajo, logrando así sentido de pertenencia deseado, en lo que se refleja a nivel espiritual, corporal, natural y material, con mucha estimación.

PREGUNTA 20. Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	15	43%
2.-Algunas veces al año.	8	23%
3.-Algunas veces al mes	5	14%
4.-Algunas veces a la semana.	2	6%
5.-Diariamente.	5	14%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 23

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

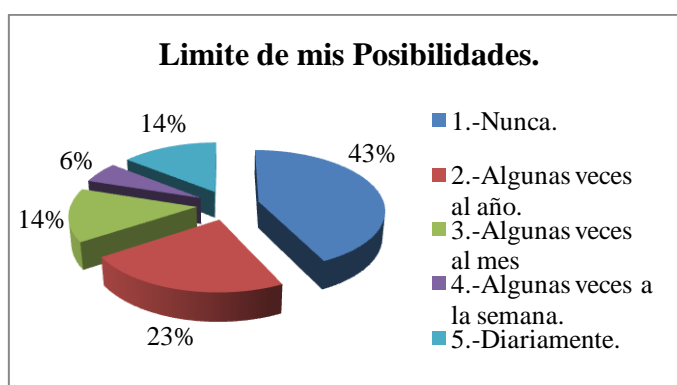


Gráfico N°. 22 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

De los 35 participantes encuestados el 43% (15 personas) nunca se han sentido al límite de sus posibilidades en sus labores, mientras que un 23% (8 personas) indica que lo siente algunas veces al año, el 14% (5 personas) menciona algunas veces al mes, de igual porcentaje del 14% (5 personas) indica a diario, y el 6% (2 personas) demuestra algunas veces a la semana.

INTERPRETACIÓN.

El 43% de participantes a pesar del trabajo diario los inconvenientes que pueden presentarse, señalan nunca sentirse a los límites de posibilidades en el trabajo.

PREGUNTA 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	15	43%
2.-Algunas veces al año.	4	11%
3.-Algunas veces al mes	4	11%
4.-Algunas veces a la semana.	2	6%
5.-Diariamente.	10	29%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 24

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

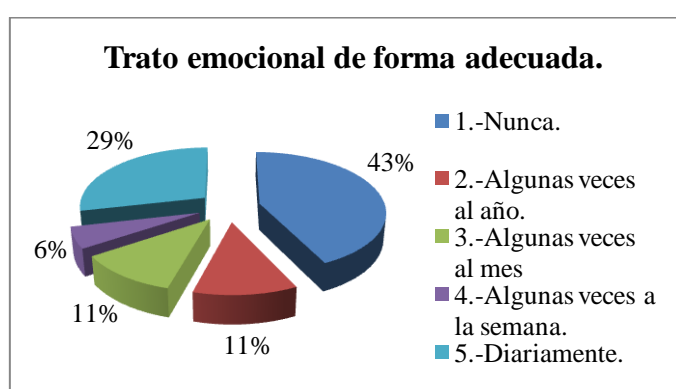


Gráfico N°. 23 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

El 43% (15 personas) del personal investigado indica que nunca se ha tratado los problemas emocionales de buena manera, el 29% (10 personas) siente a diario tratar este conflicto de forma adecuada, el 11% (4 personas) siente algunas veces al año, de similar porcentaje del 11% (4 personas) algunas veces al mes, y un 6% (2 personas) algunas veces a la semana.

INTERPRETACIÓN.

Al estar en actividad laboral se participa en interacción con las personas, lo que indica que el 43% de los investigados nunca han sentido que los problemas emocionales son tratados de forma adecuada o empleando medios posibles para conseguir una solución.

PREGUNTA 22. Me parece que mis subordinados o compañeros me culpan de algunos de sus problemas.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
1.-Nunca.	21	60%
2.-Algunas veces al año.	8	23%
3.-Algunas veces al mes	4	11%
4.-Algunas veces a la semana.	1	3%
5.-Diariamente.	1	3%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 25

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

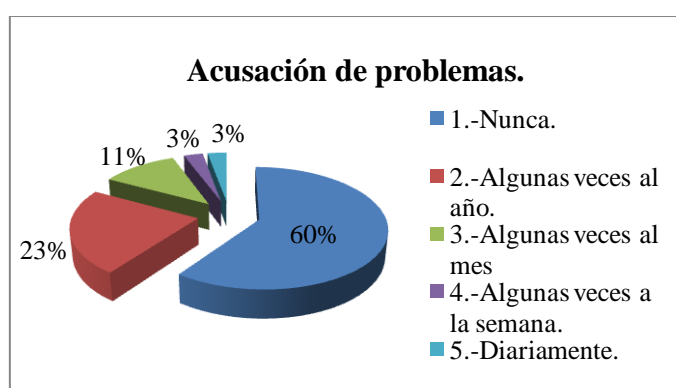


Gráfico N°. 24

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

Los datos indican que el 60% (21 personas) de los participantes nunca sienten que sus compañeros de labor le culpan por alguno de sus problemas, el 23% (8 personas) indica algunas veces al año, el 11% (4 personas) señala algunas veces al mes el 3% (1 personas) algunas veces a la semana de similar porcentaje del 3% (1 personas) siente esta culpabilidad a diario.

INTERPRETACIÓN.

La mayoría de los colaboradores en un 60% sienten que sus subordinados o compañeros los culpan de su problema haciendo que alguien, reciba cierta acción de una determinada consecuencia de sus conductas originarias de la multitud y encuentro de cosas diversas.

ESCALA DE MASLACH“SINDROME DE BURNOUT”

AGOTAMIENTO EMOCIONAL.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Alto	8	23%
Medio	21	60%
Bajo	6	17%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 26

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

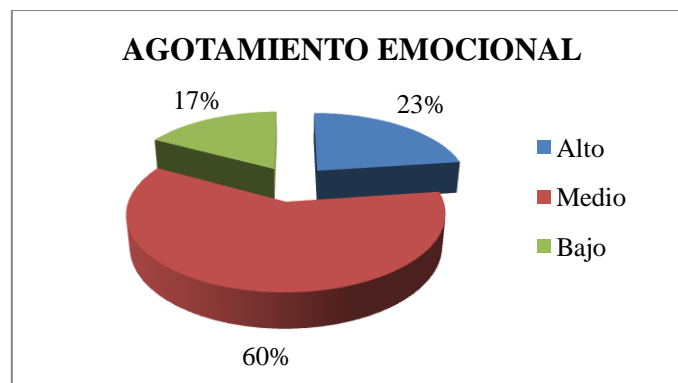


Gráfico N°. 25 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

De la población investigada el 60% (21 personas) presenta un nivel medio de agotamiento emocional el 23% (8 personas) un nivel alto, y el 17% (6 personas) presenta un nivel bajo.

INTERPRETACIÓN.

El agotamiento emocional se define como cansancio y fatiga tanto física como psíquica, además que es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás donde se evidencia que el 60% de los colaboradores presentan un nivel medio de este síntoma lo que llama mucho la atención para la detección del síndrome.

DESPERSONALIZACIÓN.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Alto	6	17%
Medio	25	72%
Bajo	4	11%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 27

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

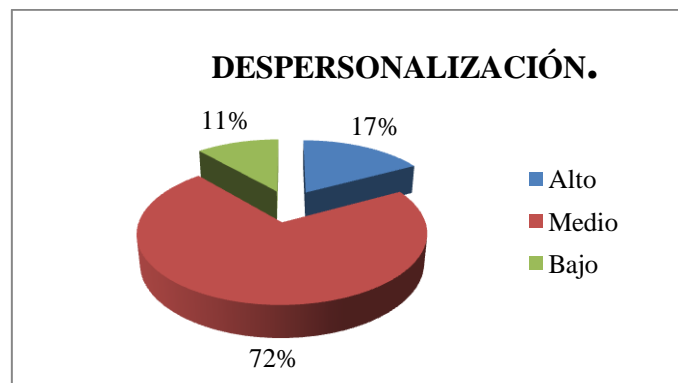


Gráfico N°. 26 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

El 72% (25 personas) del personal investigado presenta niveles medios de despersonalización, el 17% (6 personas) presenta un nivel alto y el 11% (4 personas) presenta un nivel bajo.

INTERPRETACIÓN.

La despersonalización son sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia los participantes de la institución que se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación el personal investigado presenta un 72% en el nivel medio indicativo de síndrome de Burn-out.

REALIZACIÓN PERSONAL.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Alto	0	0%
Medio	8	23%
Bajo	27	77%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 28

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

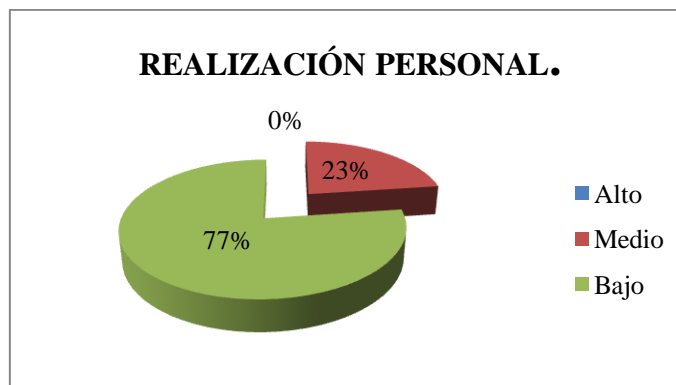


Gráfico N°. 27 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

En el personal investigado el 77% (27 personas) presenta un nivel bajo de realización personal, y el 23% (8 personas) presenta un nivel medio.

INTERPRETACIÓN.

Se evidencia que el 77% de los colaboradores, presentan un nivel bajo de realización personal lo que indica que no existe un total sentimiento de competencia y éxito en el trabajo.

NIVEL DE SÍNDROME DE BURN-OUT ESCALA DE MASLACH.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Alto	5	13%
Medio	18	52%
Bajo	12	35%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 29 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

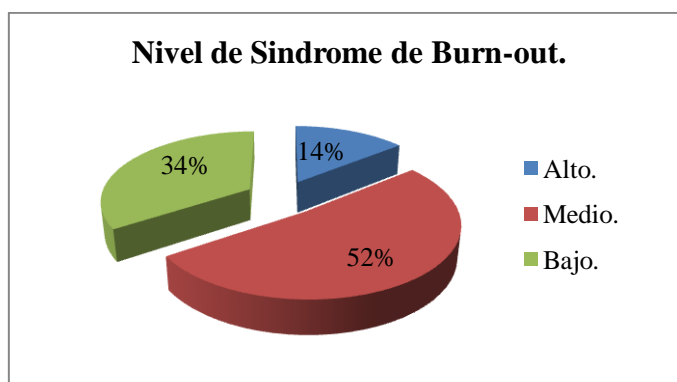


Gráfico N°. 28 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

De los colaboradores encuestados el 52% (18 personas) indica que tienen el síndrome de Burn-out indicando niveles medios, el 35% (12 personas) se verifica que existe un nivel bajo del síndrome y el 13% (5 personas) indica un síndrome alto.

INPERPETACIÓN.

El Síndrome de *Burn-out* hace referencia a un fenómeno de desgaste profesional observable en los profesionales que trabajan directamente con personas, mostrando así un 52% del síndrome identificado en un nivel medio en los participantes de la institución realizada.

4.1.2 Anexo 2. Cuestionario, Encuesta de Clima Laboral.

1.- NATURALEZA Y CONTENIDO DE TRABAJO.

1. Empresa.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Si.	24	69%
No.	4	11%
Algunas veces.	4	11%
Posiblemente.	3	9%
TOTAL.	35	100%

Cuadro N° 30

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

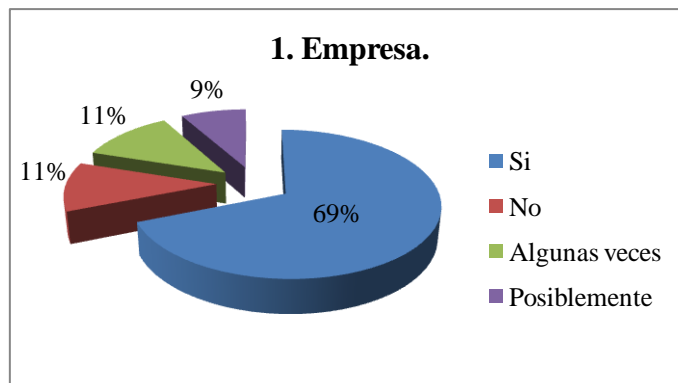


Gráfico N° 29 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

De la población aplicada la encuesta, el 69% (24 personas) indica que están satisfechos e identificados con la institución, el 12% (4 personas) indica algunas veces, el 11% (4 personas) menciona que no se sienten identificados, y el 8% (1 persona) indica que posiblemente se identifican.

INTERPRETACIÓN.

La Empresa es una gestión de labores en la que se requiere decisión y esfuerzo siendo una unidad dedicada a actividades diferentes, con fines lucrativos observando que el 69% están satisfechos con su trayectoria.

2. Puesto de trabajo.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Si.	19	54%
No.	6	17%
Algunas veces.	6	17%
Posiblemente.	4	12%
TOTAL.	35	100%

Cuadro N°. 31

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

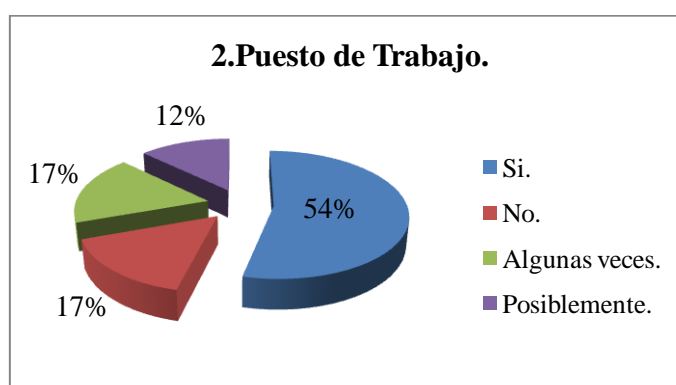


Gráfico N°. 30 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

El 54% (19 personas) del grupo investigado mencionan estar bien en el área de trabajo, el 17% (6 personas) mencionan que algunas veces, el 16% (6 personas) indican que no están de acuerdo, y el 13% (4 personas) mencionan que posiblemente están en el área adecuada.

INTERPRETACIÓN.

El puesto de trabajo es la ocupación recompensada de la actividad reflejada con la experiencia que cada uno de ellos posee en sus labores demostrando en un 54% de los participantes que aseguran que si están en relación con su área de labor.

3.- Posibilidades de creatividad e iniciativa

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Si.	18	51%
No.	6	17%
Algunas veces.	10	29%
Posiblemente.	1	3%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 32

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

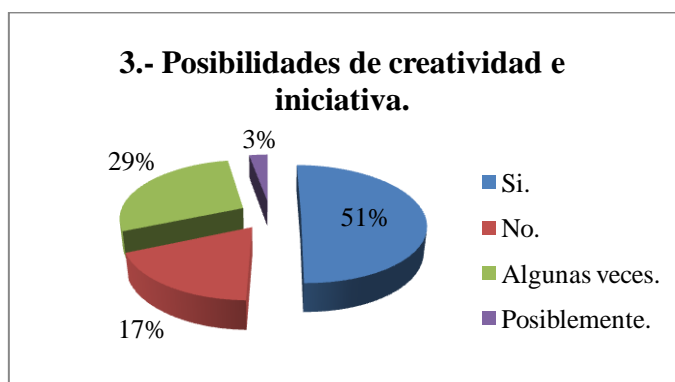


Gráfico N°. 31 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

Entre los colaboradores/as el 50% (18 personas) consideran que tienen autonomía e iniciativa en su trabajo, mientras que el 29% (10 personas) señalan algunas veces, el 18% (6 personas) indica que no aportan con ninguna creatividad e iniciativa, y el 3% (1 persona) posiblemente sugieren en algunas ocasiones.

INTERPRETACIÓN.

Del 100% de los encuestados, el 50% si mantienen creatividad e iniciativa, la cual es la capacidad de creación con medios disponibles brindando una propuesta al hablar u obrar ante el trabajo que va ha ser realizado.

2.- GRUPO DE TRABAJO

4.- Comunicación.		
Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Si.	10	28%
No.	15	43%
Algunas veces.	10	29%
Posiblemente.	0	0%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 33

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

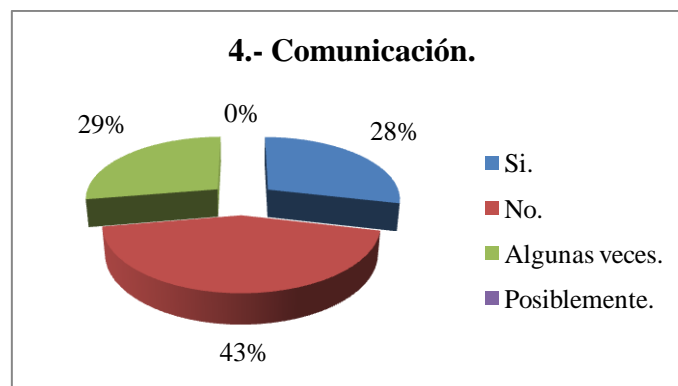


Gráfico N°. 32 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

Los datos indican que el 43% (15 personas) consideran que no existe buena comunicación entre altos y bajos mandos y viceversa, el 29% (10 personas) indica que algunas veces tienen buena comunicación entre mandos, el 28% (10 personas) mencionan que si tienen muy buena comunicación.

INTERPRETACIÓN.

El 43% de los investigados consideran que no existe buena comunicación entre bajos y altos mandos y viceversa, la que perturba al momento de una toma de decisión en los partícipes de la institución al momento de ejecutar labores.

5.- Jefes y Superiores

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Si.	11	32%
No.	12	34%
Algunas veces.	11	31%
Posiblemente.	1	3%
TOTAL	35	100

Cuadro N° 34

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

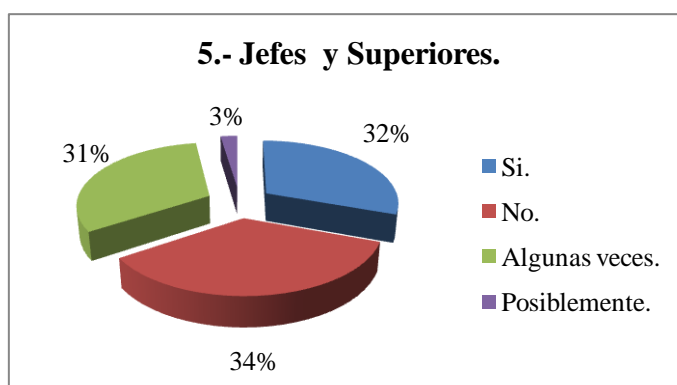


Gráfico N° 33

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

El 34% (12 personas) indican que sus jefes o superiores, no trabajan en adecuado equipo, el 32% (11 personas) mencionan algunas veces, el 31% (11 personas) indica que sus jefes y superiores si son equitativos y participativos y el 3% (1 persona) indica que sus superiores posiblemente son participativos.

INTERPRETACIÓN.

Jefes y superiores es un líder de una corporación, obteniendo a su cargo participantes de colaboración de trabajo, entre ellas, el 35% de los colaboradores no tienen el adecuado nivel de comunicación siendo este no participativo o no escuchando inquietudes de los integrantes.

6.- Compañeros de trabajo.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Si.	12	34%
No.	15	43%
Algunas veces.	6	17%
Posiblemente.	2	6%
TOTAL	35	100%

Cuadro N° 35

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

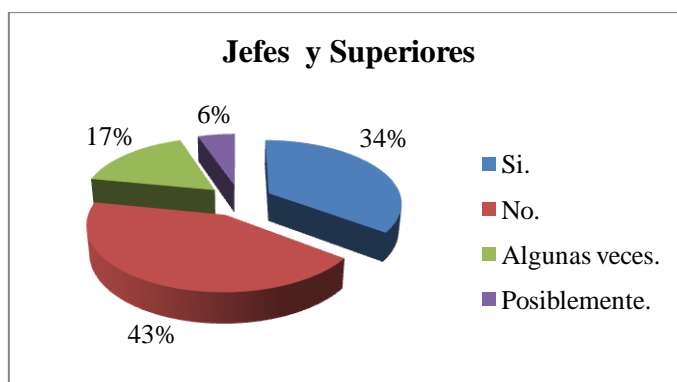


Gráfico N° 34 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

El 43 % (15 personas) de los participantes señalan que no se llevan tan bien con sus compañeros de labor, el 34% (12 personas) indica que si se llevan bien con sus compañeros, el 17% (6 personas) indica algunas veces comparten compañerismo laboral, y el 6% (2 personas) señala que es posible establecer participación entre compañeros de labores.

INTERPRETACIÓN.

De forma efectiva se observa que el 43% de los colaboradores no están estables con sus compañeros por lo que se identifica malestar por esta parte, demostrando desinterés al compartir ideas, apoyo y sugerencias de tareas laborables.

3.- ESTIMULACIÓN MORAL Y ECONÓMICA

7.- Reconocimiento.		
Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Si.	16	46%
No.	10	29%
Algunas veces.	5	14%
Posiblemente.	4	11%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 36

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

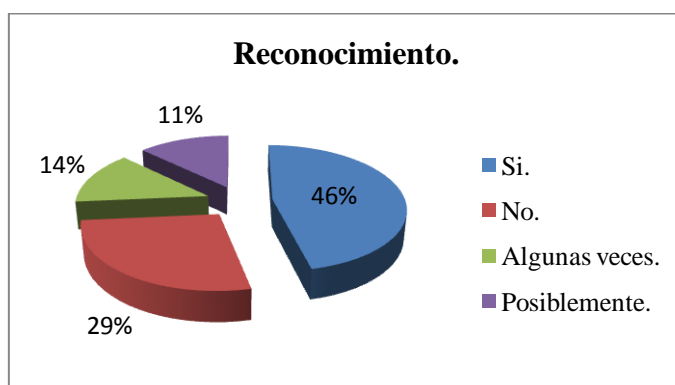


Gráfico N°. 35

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

El 46% (16 personas) indica que si existe igualdad de trabajo, al ocupar cargos, de igual manera es útil y seguro, mientras que el 29% (10 personas) menciona que no existe tal igualdad, el 14% (5 personas) señala que algunas veces se da reconocimientos, y el 11% (4 personas) indica que posiblemente les reconocen la igualdad de labor.

INTERPRETACIÓN.

Los colaboradores consideran que si existe igualdad de puesto y económico por lo que se identifica el 46% a la hora de reconocer el trabajo de cada uno de los integrantes de la institución.

8.- Remuneración.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Si.	13	37%
No.	10	29%
Algunas veces.	10	28%
Posiblemente.	2	6%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 37

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

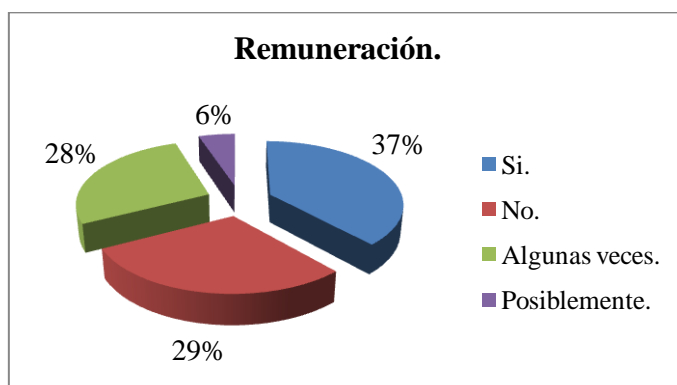


Gráfico N°. 36 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

En los datos obtenidos el 37% (13 personas) reconoce que su remuneración esta de acorde con las funciones que realiza en la institución, el 29% (10 personas) señalan que no es la remuneración adecuada, el 28% (10 personas) indican que algunas veces la remuneración es apropiada, y el 6% (2 personas) mencionan que posiblemente su remuneración está en consonancia con cargos de la institución.

INTERPRETACIÓN.

Del 100% se verificó que el 38% de los colaboradores consideran que su trabajo si es bien remunerado en concordancia en el área de trabajo en la que se desempeña y la economía actual de la Institución.

4.- CONDICIONES DE LUGAR DE TRABAJO.

9.- Condiciones ambientales en su puesto de trabajo.		
Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Si.	16	46%
No.	10	28%
Algunas veces.	8	23%
Posiblemente.	1	3%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 38

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

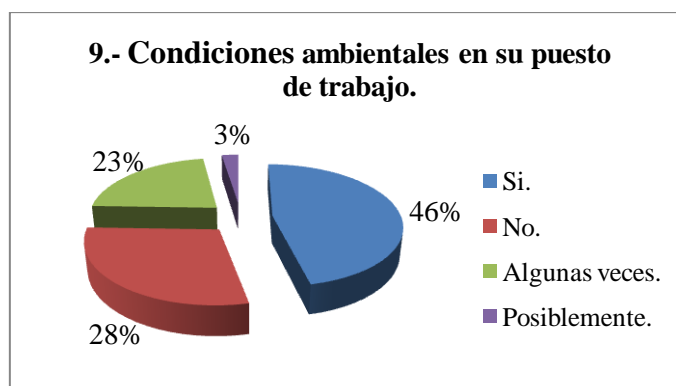


Gráfico N°. 37

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

En la investigación realizada el 46% (16 personas) indica que su lugar de trabajo es adecuado, mientras que el 28% (10 personas) señalan que no están de acuerdo con su espacio de trabajo, el 23% (8 personas) mencionan que algunas veces poseen espacio, y el 3% (1 persona) señalan que es posible el espacio de labor.

INTERPRETACIÓN.

Ya obtenido los datos de la investigación se verifica que el 46% poseen el adecuado ambiente de trabajo para desempeñar sus funciones en agradable armonía.

10.- Ergonomía.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Si.	12	34%
No.	16	46%
Algunas veces.	6	17%
Posiblemente.	1	3%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 39

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

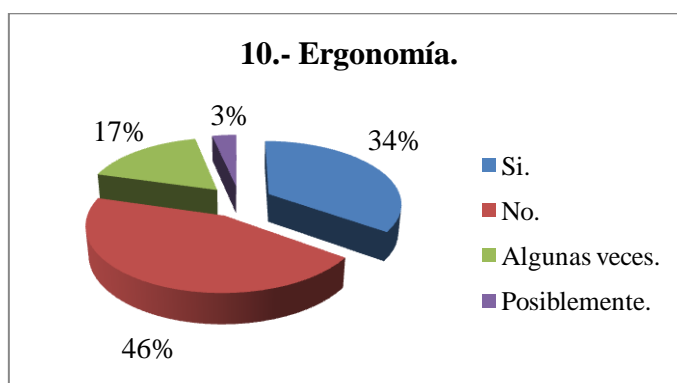


Gráfico N°. 38 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

De los participantes aplicados las encuestas el 46% (16 personas) indican que su ergonomía no es adecuada, el 34% (12 personas) señalan que su ergonomía es adecuada, el 17% (6 personas) mencionan algunas veces es adecuado, y el 3% (1 persona) afirman que posiblemente están de acuerdo con su ergonomía.

INTERPRETACIÓN.

El 45% de los colaboradores no tienen una adecuada ergonomía lo que permite los buenos manejos tecnológicos aplicados a los problemas de mutua adaptación entre el hombre y la máquina.

CLIMA LABORAL.

1.-NATURALEZA Y CONTENIDO DE TRABAJO.

Indicadores.	Empresa.	Puesto de trabajo.	Creatividad e iniciativa.	Porcentaje.
Si.	24	19	18	69%
No.	4	6	6	11%
Algunas veces.	4	6	10	11%
Posiblemente.	3	4	1	9%
TOTAL	35	35	35	100%

Cuadro N°. 40

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

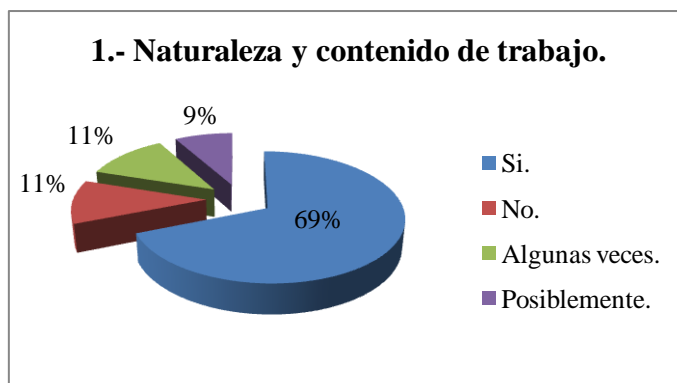


Gráfico N°. 39 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

El 69% (20 personas) demuestra mucho interés por pertenecer a la institución, el 11% (5 personas) registra algunas veces, de similar porcentaje del 11% (7 personas) indica que no se identifican, y el 9% (3 personas) mencionan que posiblemente sienten pertenencia por la institución.

INTERPRETACIÓN.

De los participantes investigados se muestra el 69% de interacción, satisfacción y pertenencia en la institución en la que se puede verificar, creatividad e iniciativa de cada uno de los integrantes el puesto de trabajo.

2.-GRUPO DE TRABAJO.

Indicadores.	Comunicación.	Jefes y superiores.	Compañeros de trabajo.	Porcentaje.
Si.	10	11	12	28%
No.	15	12	15	43%
Algunas veces.	10	11	6	29%
Posiblemente.	0	1	2	0%
TOTAL	35	35	35	100%

Cuadro N°. 41

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

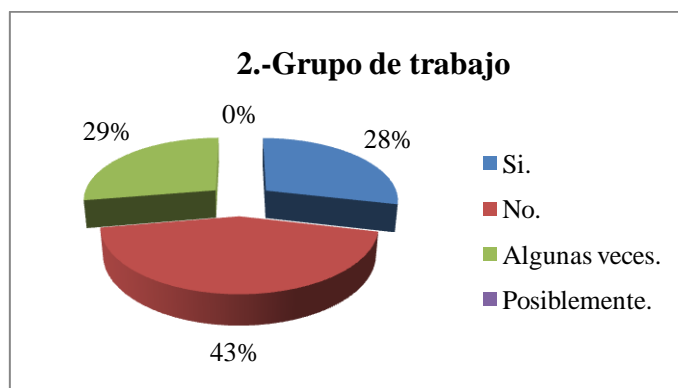


Gráfico N°. 40 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

De la población investigada el 43% (11 personas) indica que nunca han tenido buena relación en el grupo de trabajo, el 29% (14 personas) mencionan que en algunas veces mantienen buena relación, el 28% (10 personas) señalan que si tienen un buen grupo de trabajo.

INTERPRETACIÓN.

En las mediciones realizadas a los participantes, señalan que el 44% no obtienen un buen grupo de trabajo entre los colaboradores en la que no demuestran determinadas destrezas y habilidades, para cumplirlas y conseguir metas bajo la conducción de un coordinador.

3.-ESTIMULACIÓN MORAL Y ECONÓMICA.

Indicadores.	Reconocimiento.	Remuneración.	Porcentaje.
Si.	16	13	46%
No.	10	10	29%
Algunas veces.	5	10	14%
Posiblemente.	4	2	11%
TOTAL	35	35	100%

Cuadro N°. 42

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

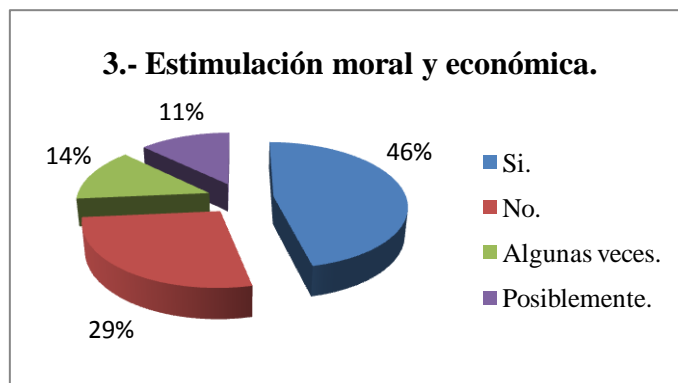


Gráfico N°. 41 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

El 46% (15 personas) del personal indica que son reconocidos de la mejor manera tanto moral como económica el 29% (10 personas) indica que no tienen este reconocimiento, el 14% (7 personas) reconocen que algunas veces, y el 11% (3 personas) señalan que posiblemente son reconocidos.

INTERPRETACIÓN.

Al indicar el estímulo y respuesta del colaborador, incita a trabajar con más sentido de pertenencia por la institución, estimulado tanto moral como económico para que su labor sea más efectiva, por lo que se evidencia el 46% de estar recompensado al realizar un buen trabajo útil y necesario.

4.-CONDICIONES DE LUGAR DE TRABAJO.

Indicadores.	Condiciones Ambientales.	Ergonomía.	Porcentaje.
Si.	16	12	46%
No.	10	16	28%
Algunas veces.	8	6	23%
Posiblemente.	1	1	3%
TOTAL	35	35	100%

Cuadro N°. 43

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

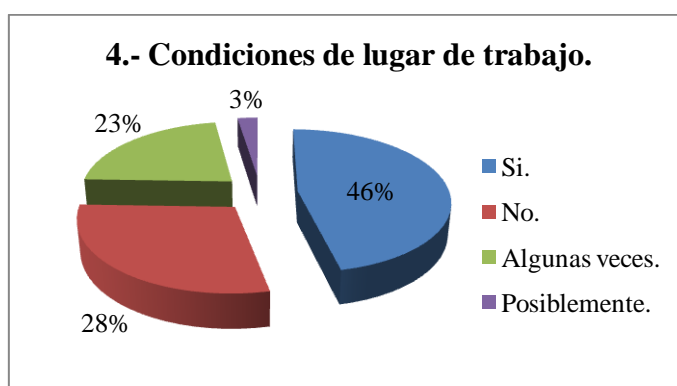


Gráfico N°. 42 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

De los participantes encuestados el 46% (14 personas) indica que las condiciones de trabajo es el adecuado para realizar sus actividades, el 28% (13 personas) mencionan que no es adecuado, el 23% (7 personas) indica que algunas veces, y el 3% (1 persona) señalan que es posible y adecuado el lugar de trabajo.

INTERPRETACIÓN.

Las condiciones de trabajo es el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando como es la salud del trabajador tanto Física, Psicológica y Social, descubriendo el 47% de los colaboradores quienes demuestran que si están satisfechos a las condiciones de trabajo.

NIVEL DEL CLIMA LABORAL.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Si.	15	43%
No.	10	28%
Algunas veces.	8	23%
Posiblemente.	2	6%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 44 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

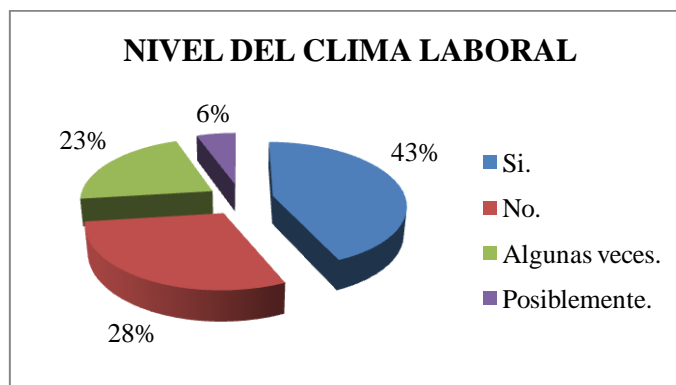


Gráfico N°. 43 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

Del 100% de los participantes investigados el 43% (15 personas) se evidencia que el clima laboral es adecuado, el 28% (10 personas) señalan que no están conformes con el clima, el 23% (8 personas) indican que algunas veces están de acuerdo, y el 6% (2 personas) señalan que posiblemente es adecuado el clima.

INTERPRETACIÓN.

Clima laboral son características que describen a una organización y que la distinguen de otras, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas, por lo que se evidencia el 43% señalando que el clima es el adecuado.

VERIFICACIÓN CHI 2.

APLICACIONES	ALTO	MEDIO	BAJO	Total
NIVEL DE ESTRÉS VI	5	18	12	35
NIVEL CLIMA LABORAL VD	15	10	10	35
Suma	20	28	22	70
CE	10,00	14,00	11,00	

	O	E	O-E	(O-E)^2	(O-E)^2/E
ALTO	5	10,00	-5,00	25,00	2,50
	15	10,00	5,00	25,00	2,50
MEDIO	18	14,00	4,00	16,00	1,14
	10	14,00	-4,00	16,00	1,14
BAJO	12	11,00	1,00	1,00	0,09
	10	11,00	-1,00	1,00	0,09
	Xi2				7,47

(Número filas-1)*(Número Columnas-1)
 gl= (2-1)*(3-1)
 gl= (1)*(2)
 grados de libertad= 2
 Xi2= 7.47
 gl= 2
 Xi2 2 y 0,05= 5,9915

$$Z_c = \frac{\bar{X} - \mu_0}{\alpha}$$

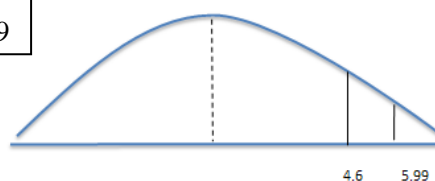
$$Z = \frac{35 - 7,47}{5,99}$$

$$Z = \frac{27,43}{5,99}$$

$$Z = 4,6$$

$$\begin{aligned} H_0 &= \bar{X} \geq u \\ H_1 &= \bar{X} \leq u \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \theta &= 7,47 \\ K &= 5,99 \end{aligned}$$



H0. No Incide negativamente el Síndrome de “Burn-out” en el clima laboral.

H1. Incide negativamente el Síndrome de “Burn-out” en el clima laboral.

Con estos resultados se rechaza Ho y se concluye que **si** incide negativamente el Síndrome de “Burn-out” en el clima laboral.

4.1.3 Anexo 3. Observación de campo.

OBSERVACIÓN DE CAMPO.

1.-Identificación con el Síndrome de Burn-out

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
SI	18	51%
NO	17	49%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 45 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

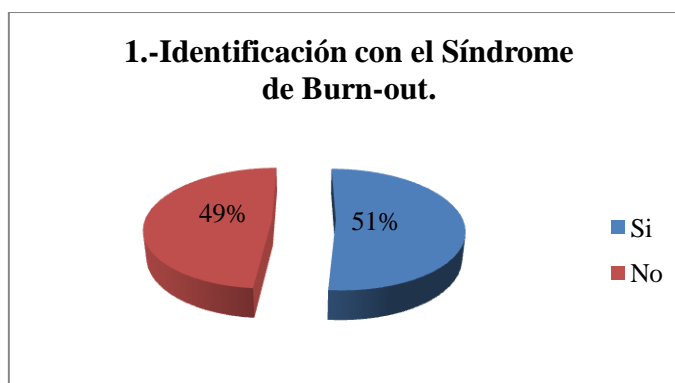


Gráfico N°. 44 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

En la observación aplicada el 51% (18 personas) se identifica con el síndrome mientras que el 49% (17 personas) indicó que no.

INTERPRETACIÓN.

El Síndrome de Burn-out hace referencia a un fenómeno de desgaste profesional y el resultado de continuas y repetidas presiones emocionales asociadas con un compromiso intenso con los usuarios y clientes durante un periodo de tiempo prolongado demostrando este síntoma del 51% indicando un nivel medio en los participantes de la institución.

2.- Comentarios de la encuesta.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Elogio	12	34%
Egoísmo	7	20%
Asombro	12	34%
Preocupación	4	12%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 46 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

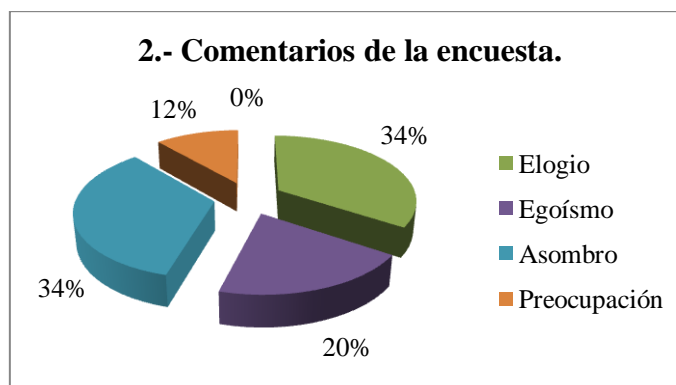


Gráfico N°. 45 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

En niveles de comentarios acerca del tema se identifico, que el 34% (12 personas) indica elogio, de igual porcentaje del 34% (12 personas) indica asombro, el 20% (7 personas) se registro egoísmo, y el 12% (4 personas) preocupación sobre el tema planteado.

INTERPRETACIÓN.

En la observación se identifica los diferentes criterios sobre las encuestas en las que cada uno de los participantes han indicado un 34% elogio de similar porcentaje del 34% asombro sobre el tema lo cual es silencioso y afecta tanto emocional, física y psicológica durante el periodo de labores.

3.- Nivel de estrés Laboral.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Alto	5	14%
Medio	16	46%
Bajo	14	40%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 47 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

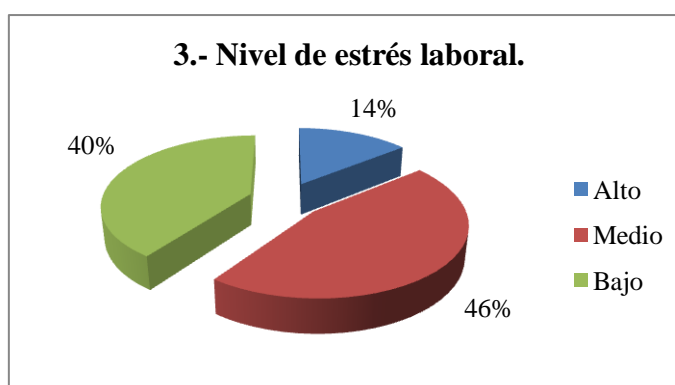


Gráfico N°. 46 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

De los colaboradores observados se identificó un 46% (16 personas) de estrés medio, en un 40% (14 personas) su nivel es bajo y en un 14% (5 personas) existe nivel alto de estrés.

INTERPRETACIÓN.

El estrés laboral es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, en el entorno o la institución en la que los colaboradores manifiestan un 46% de nivel medio de estrés laboral.

4.- Relación con sus compañeros.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Alto	9	26%
Medio	14	40%
Bajo	12	34%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 48 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

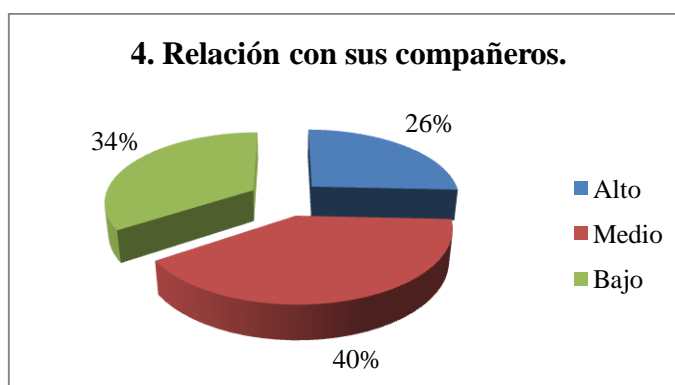


Gráfico N°. 47 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

Los niveles de relación con sus compañeros de labor es el 40% (14 personas) identificándose en un nivel medio, el 34% (12 personas) indica un nivel bajo, y en nivel alto esta representado por el 26% (9 personas).

INTERPRETACIÓN.

En las labores cotidianas se comparte con compañeros de trabajo, en la que se mantiene una relación cordial entre ellos, la familiaridad diaria hace que muchas relaciones laborales acaben en amistad o en relaciones afectivas (algo más que amistad) en la que el 40% están identificados con un nivel medio con sus compañeros de labor.

5.- Nivel de participación.

Indicadores.	Colaboradores.	Porcentaje.
Alto	14	40%
Medio	16	46%
Bajo	5	14%
TOTAL	35	100%

Cuadro N°. 49 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

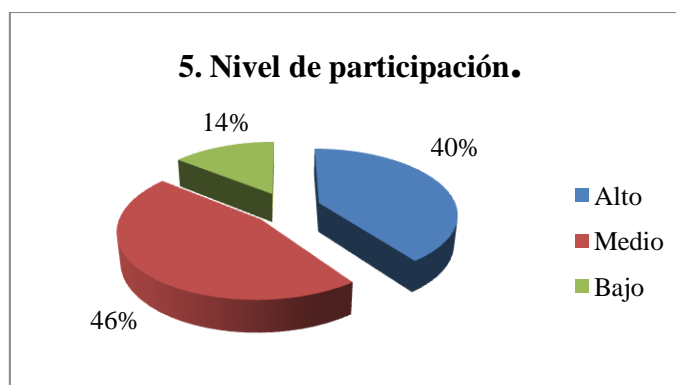


Gráfico N°. 48 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

ANÁLISIS.

Se identifica en la participación de los colaboradores el 46% (16 personas) identificándose en un nivel medio de participación en colaboración con las encuestas, el 40% (14 personas) indica niveles bajos y el 14% (5 personas) señalo gran interés identificando en un nivel alto de participación con las encuestas aplicadas.

INTERPRETACIÓN.

La participación de los colaboradores en las encuestas fue la más acertada indicando en ellos el 46% identificándose en un nivel medio por lo que se asegura la garantía de cada uno de las encuestas realizados por los participantes de la institución realizando con esmero y a la vez preocupación sobre el tema.

4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.

En la aplicación de la escala de Maslach se encontró que existe, Síndrome de Burn-out en un 52% siendo un nivel medio del mismo, la otra parte esta dividido entre el 34% en un nivel bajo y el 14% en un nivel alto. Además en las tres subescalas presento un 60% en nivel medio **Agotamiento Emocional** de un,72% nivel medio de **Despersonalización** y un 77% se demostró un nivel bajo de **Realización Personal**.

En la aplicación de la encuesta del Clima Laboral se evidencio que el clima laboral no se ve afectado en su totalidad por la presencia del Síndrome de Burn-out por lo que sus porcentajes generales son de la siguiente manera; con el nivel de participación en respuesta **si** en la que están de acuerdo con el clima laboral se identifica un 43%, de las personas que mencionaron que **no**, están identificados es el 30%, de algunos participantes indicaron que un 21% acerca del clima están de acuerdo en **algunas veces**, y un 6% **posiblemente** toman en cuenta el clima laboral.

En los puntos básicos del clima laboral se evidencio que en el **Grupo de Trabajo** existen porcentajes negativos de un 44% identificando la mala comunicación entre compañeros de labores, en **Naturaleza y Contenido de Trabajo** se identifica el 69% en acuerdo de pertenencia a la empresa, mientras que en las **Condiciones de lugar de trabajo** se evidencia el 47% de aceptación con el lugar donde desempeñan sus labores cotidianas y en un 46% señala un buen **Estimulo Moral y Económica** que le brinda la institución.

En la observación de campo se toma en cuenta cinco puntos básicos en la cual se evidencia el síndrome:

- La primera, **Identificación del síndrome** se obtuvo en la observación de los colaboradores datos del 51% que se identifican con el síndrome.

- La segunda, **Comentarios sobre la Encuestase** evidencio elogio y asombro del tema en un similar porcentaje del 34% en la que los participantes obtienen conocimiento del tema.
- La tercera, **Nivel de estrés Laboral** en la que se encontraban cada uno de los investigados identificando el 46% en un nivel medio de estrés.
- La cuarta, **Relación con sus compañeros** se demuestra en niveles medios la participación con las demás personas de la institución en un 40%.
- La quinta y última observación se considero el **Nivel de Participación** de cada uno de los participantes en la que se situaron en un nivel medio del 46%

Una vez analizado lo anteriormente expuesto se afirma que existe la presencia del Síndrome de Burn-out en el personal del Instituto de la Niñez y la Familia el cual esta afectando la comunicación de los colaboradores de la institución en donde se efectuó la investigación; demostrándose así la hipótesis mediante los resultados del test Escala de Maslach, Encuesta Clima Laboral y la Observación de campo.

Hipótesis General.

Incide negativamente el Síndrome de “Burn-out” en el clima laboral de los/as colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia en la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua en el período Diciembre– 2011 Junio - 2012.

Hipótesis particulares.

Existe un nivel alto del Síndrome de Burn-out predominante en los/as colaboradores/as del Instituto de la niñez y la familia de la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua.

El clima laboral se ve afectado por la presencia del Síndrome de Burn-out en los colaboradores/as del Instituto de la niñez y la familia de la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 CONCLUSIONES.

- Uno de los niveles, consecuencias, síntomas es el síndrome de Burn-out en el clima laboral. Donde el exceso de trabajo, la carga laboral, el agotamiento emocional, las dificultades interpersonales, y otros; contribuyen a la aparición de los síntomas que pueden ser físicos, conductuales, somáticos y emocionales.
- En la aplicación de la Escala de Maslach se evidencio que en su totalidad los participantes de la institución investigada, presentan Síndrome de Burn-out, siendo quienes manifiestan la presencia de **Agotamiento Emocional** en nivel medio, **Despersonalización** (sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia las personas del mismo que se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación) en un nivel elevado y **Baja Realización Personal** en un nivel alto.
- En la encuesta del Clima Laboralexiste un nivel medio desatisfacción con la trayectoria que llevan dentro de la Institución, identificándose inmediatamente. Mientras que en las escalas presentan la parte del malestar en lo que se refiere a **Grupo de Trabajo** afectando directamente en la *comunicación* con un nivel medio señalando que no existe

participación de mandos alto y bajos siendo nula la opinión o sugerencias de cada una de las partes indicadas.

- Después de la observación realizada se noto claramente que se identifican con el Síndrome obteniendo un nivel de estrés considerable además la relación de sus compañeros es medianamente en la que la participación de unos con otros se toma muy en cuenta en la toma de decisiones para el buen manejo de las actividades diarios y buena relación laboral.
- En el trabajo investigado se identifico que los colaboradores participes del tema, presentan Síndrome de Burn-out produciendo una baja comunicación entre compañeros, que afecta la el rendimiento laboral y aspectos de su vida personal, debido a que el estrés es un factor causal producto de la tensión mental, perturbando el estado Bio-psico-social de quien lo padece.

5.2 RECOMENDACIONES.

Al haberse identificado en el presente estudio la evidencia del estrés laboral en los colaboradores del Instituto de la Niñez y la Familia, se recomienda:

- Crear y mantener un buen ambiente de trabajo, mantener buenas relaciones interpersonales y practicar técnicas de relajación con ello diseñar los trabajos para proveer el significado, el estímulo y las oportunidades para que los trabajadores usen sus habilidades.
- Definir claramente los papeles y responsabilidades de cada trabajador con ello mejoran las comunicaciones interpersonales con los miembros del equipo de trabajo, el clima organizacional en la Institución de la Niñez y la Familia.
- Establecer que los calendarios de trabajo sean compatibles con las demandas y responsabilidades fuera de trabajo proveyendo oportunidades para la interacción social entre los trabajadores.
- Para los jefes y directivos de la Institución se recomienda que los mismos aprendan a tener una vida adecuada y que cuiden del recurso más importante e irremplazable de su Institución que son los seres humanos (colaboradores).
- Las personas que trabajan tienen límites que se debe aceptar, no existe la perfección sino las cosas bien hechas. El compañerismo y la solidaridad son muy importantes. Los compañeros pueden ayudar y orientar para afrontar la situación desde otro punto de vista. Las instituciones y los responsables de los equipos de trabajo deben promover la prevención del estrés laboral. Una empresa con trabajadores mentalmente sanos tendrá mayor productividad, menos ausentismo y menos conflictos laborales.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS .

6.1.1 Tema:

Psicoterapia Racional Emotiva de Albert Ellis para la prevención y disminución de niveles elevados del Síndrome de Burn-out o estrés laboral y mejora del clima laboral en la comunicación de los colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia (Infa)

6.1.2 Institución ejecutora:

Instituto de la Niñez y la Familia Tungurahua - Dirección Provincial
Ambato.

6.1.3 Beneficiarios:

Directos: Colaboradores/as de la institución en general.

Indirectos: Familiares y personas externas.

6.1.4 Ubicación:

Instalaciones del Centro de Protección de Derechos de la Institución (Infa.)

6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución:

4 meses

6.1.6 Equipo técnico responsable:

- Egdo. Diego Fernando Pérez B.
- Psicóloga Clínica.
- Auxiliares de compañía.
- Recursos humanos (trabajadores sociales, etc.)

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.

El Síndrome de Burn-out y su incidencia en el clima laboral es una problemática principal en las organizaciones a mas de perjudicar su salud, por lo que estas dos variables juntas afectan de manera grave en la actualidad, debido a que no solo inquieta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades diarias, sino también la institución se ve afectada en la parte social y económica.

Se ha comprobado la existencia de niveles altos de Síndrome de Burn-out que afectan al personal de la institución por lo cual se selecciono la intervención psicosocial ya que propician el aprendizaje significativo facilitando la construcción del conocimiento desde una edificación personal de la realidad relacionando lo cognitivo, emocional y social permitiendo que los sujetos participantes afloren en las interacciones sociales cotidianas su actitud personal frente a la vida, facilitando apertura a diversas perspectivas del mundo, su integración, ajuste al mismo y la inserción sin trauma a los diversos espacios sociales del mundo de la vida laboral.

El Síndrome de Burn-out es la “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. Situando así a las emociones y sentimientos negativos dentro de un contexto laboral ya que, éste podría ser el causante de tales reacciones provocando “adicción al trabajo”, desequilibrio productivo y, como consecuencia, las reacciones propia de la estimulación laboral.

La Terapia Racional adopta algunas denominaciones similares que reflejan de algún modo la intervención verbal con recursos persuasivos. Puede denominarse terapia explicativa, cuando se pone hincapié en la actitud directiva del terapeuta para exponer libremente sus criterios o explicar e interpretar contenidos de la conducta del sujeto.

6.3 JUSTIFICACIÓN.

La aplicación de la propuesta es factible ya que los colaboradores presentan niveles medios y altos de Síndrome de Burn-out que es un tipo de estrés con síntomas de ansiedad, además se cuenta con el espacio físico adecuado para poder aplicar la técnica, con la predisposición de los colaboradores y principalmente con el apoyo de las autoridades del Instituto de la Niñez y la Familia.

El modelo a aplicar es la Psicoterapia Racional Emotiva de Albert Ellis para la prevención y disminución de niveles elevados del Síndrome de Burn-out o estrés laboral y mejora del clima laboral en la comunicación de los colaboradores/as.

Esta técnica es muy utilizado por su claridad en la aplicación y sus efectos instantáneos. Nos brinda un modelo muy claro a seguir que puede ser utilizado individualmente o grupalmente ayudándonos mucho en disminuir los niveles altos que encontramos de Síndrome de Burn-out.

La Terapia Racional Emotiva de Albert Ellis se la denomina terapia persuasiva en el sentido de modificar elementos indeseables en el partícipe, empleando los recursos racionales de su intelecto, a efecto de lo cual, el terapeuta “convence” y modifica en su interlocutor actitudes, pensamientos, sentimientos o conductas aprovechando su juicio y razonamiento.

6.4 OBJETIVOS.

6.4.1 Objetivo general.

- Emplear Psicoterapia Racional emotiva de Albert Ellis para la prevención y disminución de niveles altos del Síndrome de Burn-out en el personal del Instituto de la Niñez y la Familia (Infa).

6.4.2 Objetivos específicos.

- Identificar, proponer, conducir, dirigir, y controlar el alejamiento de los riesgos que pueden llevar al personal de la institución a sufrir, conflictos y daños laborales.
- Aplicar la Psicoterapia Racional Emotiva de Albert Ellis para la prevención del síndrome en el personal.
- Valorar la Psicoterapia Racional Emotiva de Albert Ellis de prevención en el personal del Instituto de la Niñez y la Familia (INFA).

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.

La terapia racional contempla algunas condiciones en las que son recursos verbales que se emplean desde un punto de vista racional y en determinados casos en las que se cumplen con procedimientos comunicativos específicos.

Es factible su empleo cuando el nivel de integración del participante es adecuado, de otro modo es inútil cualquier esfuerzo racional.

El participante debe poseer buena capacidad intelectual o por lo menos mantenerse dentro de los límites normales. Las capacidades limitadas crean problemas de aplicación.

Es mejor el uso de esta técnica cuando el nivel cultural es así mismo elevado, en niveles bajos es preferible el empleo de recursos sugestivos.

Puede acogerse a procedimientos directivos o no directivos, lo cual dependerá de las condiciones del participante.

Su empleo cumple más objetivos relacionados con la modificación de rasgos de personalidad y mejoramiento del insight que aquellos relacionados con el alivio sintomático.

La terapia racional no se restringe exclusivamente al terreno del aconsejamiento, antes bien procura despertar el espíritu autocrático en el sujeto.

6.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

DEFINICIÓN DE PSICOTERAPIA.

Terapia:f. Med. Terapéutica.

Terapéutica: f. Parte de la medicina, que enseña los preceptos y remedios para el tratamiento de las enfermedades.

Psico:Elem. Compos. Que significa «alma» o «actividad mental» Ej.: Psicoanálisis, Psicotecnia.

Psicoterapia: De psico - y terapia. f. Psicol. Tratamiento de las enfermedades, especialmente de las nerviosas, por medio de la sugestión o persuasión o por otros procedimientos psíquicos.

INTRODUCCIÓN.

Albert Ellis (1913-) recibió su título de graduado de psicología en 1934 en el City College de Nueva York. Nueve años más tarde, en 1943 obtuvo el título de "Master" y en 1947 el de Doctor, estos dos últimos en la Universidad de Columbia. Ya en 1943 había comenzado su labor clínica en consultas privadas, tratando problemas matrimoniales, familiares y sexuales. Al poco tiempo empezó a interesarse por el psicoanálisis, y procuró instruirse en este tipo de psicoterapia, pasando 3 años de análisis personal.

En esta época ocupó varios cargos y dedicaciones como psicólogo clínico en un centro de salud mental en un hospital estatal, fue además psicólogo jefe del centro de diagnóstico del departamento de Nueva York de Instituciones y Agencias, también fue profesor de las Universidades de Rutgers y Nueva York, pero podemos decir que la mayor parte de su vida la dedicó a la práctica privada de la psicoterapia.

Su práctica privada fue inicialmente psicoanalítica, con énfasis en la teoría de Karen Horney. Revisando los resultados de su trabajo, estimó que el 50% de sus pacientes mejoraban y el 70% de los pacientes neuróticos (cifras similares al resto de los psicoanalistas). Pero Ellis no estaba satisfecho con estas cifras ni con la teoría psicoanalítica que fundamentaba su trabajo.

Sus puntos de cuestionamiento a esta teoría se centraban en la excesiva pasividad del terapeuta y del paciente y la lentitud del procedimiento. Para ello acercó más su labor psicoterapéutica a un enfoque "neo-freudiano", obteniendo un 63% de mejoría en sus pacientes y un 70% en sus pacientes neuróticos. Todo esto se había conseguido con menos tiempo y menos entrevistas. Pero aún así, observó que sus pacientes se solían estancar en la mera comprensión de su conducta ("Inshigts") sin que la modificasen necesariamente. En este punto empezó a buscar métodos más activos en la teoría del aprendizaje y las técnicas de condicionamiento. Sus resultados mejoraron aún más. Pero no estaba todavía satisfecho del todo.

Fue en 1955 cuando comenzó a desarrollar su enfoque racional-emotivo de la psicoterapia. En 1958 publicó por primera vez su famoso modelo A-B-C para la terapia, donde exponía que los trastornos emocionales derivaban de un continuo "auto-doctrinamiento" en exigencias irracionales. La terapia tenía así como fin, no solo tomar conciencia de este auto-doctrinamiento en creencias irracionales, sino también en su sustitución activa por creencias más racionales anti-exigenciales y anti-absolutistas y su puesta en práctica conductual mediante tareas fuera de la consulta.

Entre 1950 y 1965 publica una serie de obras centradas preferencialmente en el área sexual (p.e "sexo sin culpa", 1958, "Arte y Técnica del Amor", 1960 y "La enciclopedia de la conducta sexual", 1961), que le hicieron ocupar un lugar relevante en este área. También en 1962 publica su primera obra relevante en el campo de la psicoterapia ("Razón y Emoción en Psicoterapia") donde expone extensamente su modelo de la terapia racional-emotiva. A partir de los sesenta, Ellis se dedicó a profundizar y ampliar las aplicaciones clínicas de su modelo, publicando una gran cantidad de obras, que tenían como eje central convertirse en "métodos de autoayuda".

Para Ellis, el inconsciente no se acoge a la explicación psicoanalítica y lo describe como una reunión de pensamientos y sentimientos frases internalizadas que no son inmediatamente accesibles a la percepción individual, pero que son susceptibles de serlo a través del aprendizaje.

El pensamiento está asociado a la emoción y se presenta acompañándola, precediéndola o siguiéndola. Por tal razón, básicamente la Terapia Racional se centra en la descripción y reconocimiento de las auto verbalizaciones para contrarrestarlas mediante la práctica opuesta o antagónica.

Existen emociones positivas y negativas, las primeras se deben cultivar, las otras evitarlas o disminuirlas. Las barreras principales para el pensamiento y la emoción son la inteligencia limitada, la incapacidad de utilizar una buena inteligencia y la perturbación neurótica.

Para someterse a Psicoterapia Racional Emotiva el sujeto debe lograr percepciones relacionadas con el conocimiento del problema y sus antecedentes y con la responsabilidad de trabajar intensamente para poder modificarse.

El Razonamiento y su utilidad.

El ser humano no puede encontrar una felicidad absoluta porque está sometido a los siguientes contingentes:

- a) Evolución filogenética y ontogenética. Los primeros años ocurren en un marco dependiente de los adultos pudiendo intervenir en esta situación como tendencia biológica atávica (Semejanza con los abuelos o antepasados lejanos) en el presente.
- b) Tendencias fisiológicas hacia la formación de hábitos de inercia, anhelo de excitación, tendencias a la acción o inacción, las mismas que pueden interferir en el pensamiento sano.
- c) La influencia social, ante cuyo requerimiento se plantean situaciones de conflicto entre intereses individuales y grupales (autoexpresión y aceptación social).
- d) La tendencia general al hedonismo a corto plazo.

El autor afirma, “LA RAZON ES UN CAPATAZ EXIGENTE” aunque nunca es absolutamente buena o segura. No existe una línea divisoria entre lo razonable y lo que no lo es y el razonamiento en su extremo puede tornarse irracional y perjudicial como en los siguientes casos:

1. Un grado de emoción es necesario y sería irracional no tener nunca reacciones intensas con ciertos prejuicios.
2. Los gustos o preferencias irracionales pueden añadir considerable placer o interés a la vida.
3. La razón, al extremo, se hace ineficaz y autoderrotista.
4. Una idea totalmente razonada daría una existencia mecánica y fría.

Por lo tanto, la racionalidad planteada no es perfeccionista ni absolutista como tampoco un fin; es un medio para agregar bienestar al individuo y disminuir padecimientos. Lo racional significa inteligente, eficaz, no autoderrotista y la

emoción, sensibilidad, creación, arte. Establece diferenciaciones entre racionalización, racional e intelectualización. La racionalización se considera como mecanismo de defensa en el que se buscan razones propias que justifiquen la actuación del sujeto. Lo racional es lo que propone Ellis y la intelectualización consiste en destacar mucho las actividades intelectuales, o pensar detallada y compulsivamente para evitar la solución concreta.

En el proceso terapéutico el paciente va descubriendo las autoverbalizaciones que son frases ilógicas, irracionales y generalmente internalizadas, para analizar la falta de información y de lógica existente detrás de sus pensamientos y sobre la base de pensamientos más claros y lógicos, efectivizar la práctica antagónica y opuesta que cambie las nociones e ideas que han creado su perturbación.

Propone 11 ideas irracionales que se pueden encontrar en los sujetos perturbados y que son originadas por la acción nociva de la educación.

1. APROBACIÓN SOCIAL

“Crear que es necesario ser amado y aprobado por todo el mundo en todo lo que hace”.

Es ilógica porque:

- Es una meta inasequible y perfeccionista
- En ninguna oportunidad se conseguirá todo.
- Se gastaría mucho tiempo y energía buscando esta aprobación.

Métodos para oponer:

- Concentrarse en la propia estimación.
- Conseguir aprobación para fines necesarios.
- Querer antes que ser querido.

2. MIEDO AL FRACASO

“Crear que uno debe ser por entero competente, apto y eficaz en todos los aspectos posibles”

Nadie puede poseer perfecta competencia y maestría en la mayoría de los aspectos.

- La decisión fanática al éxito ocasiona malestar
- La lucha por el éxito refleja un miedo al fracaso y por lo tanto a arriesgarse.

Métodos para oponer (Poner algo contra otra cosa para entorpecer o impedir su efecto).

- Mejorar las propias realizaciones, no la de los demás.
- Hacer más, antes que hacer con perfección.
- Aceptarnos como personas imperfectas y con fallas.

3. ACUSACIONES Y AUTOACUSACIONES

“Crear que ciertas personas son malas, villanas y malvadas y que deben ser severamente castigadas”.

Es ilógica porque:

- No es adecuada la dicotomía, “buena” y “mala”.
- La gente que realiza actos inapropiados o antisociales son generalmente deficientes, ignorantes o emocionalmente trastornados.
- Condenar a otra persona o a uno mismo conlleva hostilidad

Métodos a oponer:

- En depresiones y culpabilidades descubrir las frases auto-acusadoras.
- Cuando se encolerice contra otros, reconocer el propio perfeccionismo.

4. FRUSTRACIÓN

“Crear que es terrible, horrendo y catastrófico que las cosas no marchen de la manera que uno quisiera”.

Es ilógica porque:

- Aunque a veces es desagradable, rara vez catastrófico.
- Los niños no toleran, los adultos sí.
- En las frustraciones inevitables no se obtiene nada trastornándose.

Métodos para combatir:

- Analizar si las frustraciones son realmente desfavorables y cuando así es, tomarlas con voluntad y realismo.
- Las frustraciones son propias de la existencia.
- Se puede utilizar recursos compensatorios.

5. AUTODOMINIO

“Creer que la desdicha personal siempre tiene causa externa y que uno es incapaz de controlar las aflicciones o sentimientos negativos”.

Es ilógico porque.

- Lo externo solo nos daña físicamente e incluso esto se puede contrarrestar.
- Una gran parte de los aspectos psicológicos los forma uno.

Métodos para combatir:

- Ante daños físicos reales, evitarlos o distraerlos.
- Aceptar que algunos trastornos son ocasionados por las propias ideas.

6. ANGUSTIA

“Creer que ante algo que es o se puede ser peligroso o terrible, uno debe ocuparse intensamente de ello y sentirse trastornado”.

Es ilógico porque:

- Atormentarse no resuelve nada.
- La cualidad peligrosa se exagera con frecuencia.

Métodos para combatir:

- Cuando es posible, enfrentarse directamente al peligro o tratar de hacerlo menos peligroso.
- Pensar en otras cosas activamente.
- El adulto acepto riesgos que el niño no puede hacerlo.

7. AUTODISCIPLINA

“Creer que es más fácil evitar las dificultades y las responsabilidades de la vida, que poner en práctica formas de autodisciplina mas satisfactorias”.

Es ilógica porque:

- La evitación de ciertas dificultades le desmejora al individuo.
- Toma solo en cuenta el momento de la decisión y no sus consecuencias.

Métodos para combatir:

- La única forma de resolver los problemas difíciles esta en abordarlos con decisión.
- Determinar tareas necesarias primarias y secundarias y actuar prontamente.
- Reconocer que por el principio de inercia es difícil iniciar y se requiere una acción extra.

8. PROSPECTIVA

“Crear que el pasado es de total importancia y que si alguna vez afectó profundamente la vida nuestra, lo hará indefinidamente”.

Es ilógica porque:

- Si uno sigue dejándose influir indebidamente por sus pasadas experiencias, comete el error lógico del exceso de generalización
- Muchos de los aspectos de la conducta que son apropiados en un momento determinado, son decididamente inapropiados en otro.
- Aceptar que el pasado es quimérico, pues el pasado no es presente.

Métodos para combatir:

- Debemos aprender de nuestras experiencias pasadas pero sin darles demasiada importancia.
- El pasado nos debe servir para el presente y futuro.

9. ACEPTACION DE LA REALIDAD

“Crear que la gente y las cosas deberían ser diferentes y que es catastrófico no encontrar soluciones perfectas a la realidad”.

Es ilógica porque:

- No hay razón para que la gente sea diferente de cómo lo es.
- No hay soluciones absolutamente justas y perfectas.
- El perfeccionismo es una filosofía autoderrotista.

Métodos para combatir:

- Si la gente actúa mal contra usted, pregúntese si vale la pena irritarse.
- Combata incesantemente su perfeccionismo.
- Puesto que no hay soluciones perfectas, simplemente acéptese componendas (acuerdos) y soluciones razonables.

10. SUPERACIÓN DE LA INERCIA Y CONCENTRACIÓN CREADORA

“Crear que la felicidad humana puede lograrse por medio de la inercia y la inacción o “gozando de sí mismo” pasivamente y sin comprometerse”.

Es ilógica porque:

- El bienestar humano parece consistir en absorberse en la gente y los sucesos exteriores.
- La confianza en sí mismo parece estar intrínsecamente relacionada con la actividad.

Métodos para combatir:

- Debe absorberse vitalmente en algunas personas u objetos fuera de uno mismo.
- Hablarse a uno mismo no es suficiente, debe empujarse a la acción.

11. CONFIANZA EN SI MISMO

“Crear que necesitamos alguna cosa más fuerte o mayor que nosotros mismos en que confiar”.

Es ilógica porque:

- Expresa una relación de dependencia hacia los demás.
- Nosotros podemos resolver nuestros problemas.

Métodos para combatir:

- Es mucho es mucho mejor valerse por sí mismo.
- La madurez se expresa en el autodomínio.

Aunque las ideas propuestas por Ellis resulten incompletas o incongruentes, es necesario señalar que es uno de los pocos autores que propone una metodología precisa en cuanto al manejo de la técnica persuasivas. La técnica ha sido criticada

como superficial, pero la consecuencia terapéutica señalada sirve como guía en los procedimientos racionales.

En resumen, el empleo de este recurso debe contemplar:

1. La búsqueda, a través del interrogatorio, de las ideas irracionales subyacentes en el problema o conducta del participante.
2. El terapeuta ayuda y estimula el descubrimiento y la exteriorización de dichas ideas.
3. Se discute la irracionalidad de las mismas buscando su falta de lógica y juicio.
4. Se contraatacan los argumentos, se imponen nuevas ideas y se fuerza a la actividad.

6.7 METODOLOGÍA

ETAPA	OBJETIVO	TERAPIA	RECURSO	RESPONSABLE	TIEMPO
Logística	Identificar el espacio físico donde se aplicará la Terapia	Preparación del material Teórico - Práctico	Auditorio Material de oficina Material bibliográfico Humano (colaboradores)	Investigador	6- 5 -6 Abril
Encuadre	Establecer normas y objetivos de la Terapia	Reunión con los/as colaboradores	Auditorio Material de oficina Material bibliográfico Humano (colaboradores)	Investigador	Viernes 13Abril
Empatía	Formar un clima óptimo para el desarrollo de la Terapia	Dinámicas de ambientación Expectativas de las/os colaboradores	Auditorio Material de oficina Material bibliográfico Humano (colaboradores)	Investigador	Viernes 13Abril
Entrenamiento	Explicación a las/os colaboradores la Terapia Racional Emotiva	Exposición y explicación de los respectivos ítems.	Auditorio Material de oficina Material bibliográfico Humano (colaboradores)	Investigador	Viernes 13Abril

Cuadro N°. 50 Metodología.

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

6.7.1 MODELO OPERATIVO

ETAPA	OBJETIVO	TERAPIA	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Aplicación de la Técnica.	Aplicación a las/os colaboradores el ítem 1 Teórico-Práctico	1. Aprobación Social.	Área verde de la institución Material Humano (colaboradores) Música de relajación	Investigador. Psicóloga Clínica.	Viernes 4 de Mayo
Aplicación de la Técnica.	Aplicación a las/os colaboradores el ítem 2 Teórico-Práctico	2. Miedo al Fracaso.	Área verde de la institución Material Humano (colaboradores) Música de relajación	Investigador. Psicóloga Clínica	Viernes 4 de Mayo

Aplicación de la Técnica.	Aplicación a las/os colaboradores el ítem 3 Teórico-Práctico	3. Acusaciones y Autoacusaciones.	Área verde de la institución Material Humano (colaboradores) Música de relajación	Investigador. Psicóloga Clínica	Viernes 11 de Mayo
Aplicación de la Técnica.	Aplicación a las/os colaboradores el ítem 4 Teórico-Práctico	4. Frustración.	Área verde de la institución Material Humano (colaboradores) Música de relajación	Investigador. Psicóloga Clínica	Viernes 11 de Mayo
Aplicación de la Técnica.	Aplicación a las/os colaboradores el ítem 5 Teórico-Práctico	5. Autodominio.	Área verde de la institución Material Humano (colaboradores) Música de relajación	Investigador. Psicóloga Clínica	Viernes 18 de Mayo

Aplicación de la Técnica.	Aplicación a las/os colaboradores el ítem 6 Teórico-Práctico	6. Angustia.	Área verde de la institución Material Humano (colaboradores) Música de relajación	Investigador. Psicóloga Clínica	Viernes 18 de Mayo
Aplicación de la Técnica.	Aplicación a las/os colaboradores el ítem 7 Teórico-Práctico	7. Autodisciplina.	Área verde de la institución Material Humano (colaboradores) Música de relajación	Investigador. Psicóloga Clínica	Viernes 25 de Mayo
Aplicación de la Técnica.	Aplicación a las/os colaboradores el ítem 8 Teórico-Práctico	8. Prospectiva.	Área verde de la institución Material Humano (colaboradores) Música de relajación	Investigador. Psicóloga Clínica	Viernes 25 de Mayo

Aplicación de la Técnica.	Aplicación a las/os colaboradores el ítem 9 Teórico-Práctico	9. Aceptación de la Realidad.	Área verde de la institución Material Humano (colaboradores) Música de relajación (colaboradores)	Investigador. Psicóloga Clínica	Viernes 01 de Junio
Aplicación de la Técnica.	Aplicación a las/os colaboradores el ítem 10 Teórico-Práctico	10. Superación de la Inercia y Concentración creadora.	Área verde de la institución Material Humano (colaboradores) Música de relajación	Investigador. Psicóloga Clínica	Viernes 01 de Junio
Aplicación de la Técnica.	Aplicación a las/os colaboradores el ítem 11 Teórico-Práctico	11. Confianza en sí mismo	Área verde de la institución Material Humano (colaboradores) Música de relajación Retroalimentación.	Investigador. Psicóloga Clínica	Viernes 8 de Junio.

Cuadro N° 51 Modelo Operativo.

Elaborado por: Pérez, Diego.

6.8 ADMINISTRACIÓN.

6.8.1 Recursos Físicos o Institucionales.

- Universidad Técnica de Ambato, Facultad Ciencias Humanas y de la Educación
- Instituto de la Niñez y la Familia en la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua (INFA).

6.8.2 Recursos Humanos.

- **Investigador:** Diego Fernando Pérez Bautista
- **Investigados:** Colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia.
- **Tutora:** Psi.Ind. Eleonor Pardo.

6.8.3 Recursos Materiales.

MATERIAL.	VALOR
1. Material de escritorio	\$ 80
2. Material bibliográfico	\$ 50
3. Transporte	\$ 40
4. Transcripción del informe	\$ 50
5. Imprevistos	\$ 100
TOTAL.	\$ 320

Cuadro N°. 52 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

6.8.4 Recursos Económicos.

Nº	RECURSOS.	VALOR
1	Recursos materiales.	\$320
2	Personal de apoyo, 220 mensuales, durante 4 mes.	\$880
3	Materiales de oficina, y adquisición de equipos	\$100
	TOTAL.	\$1.300

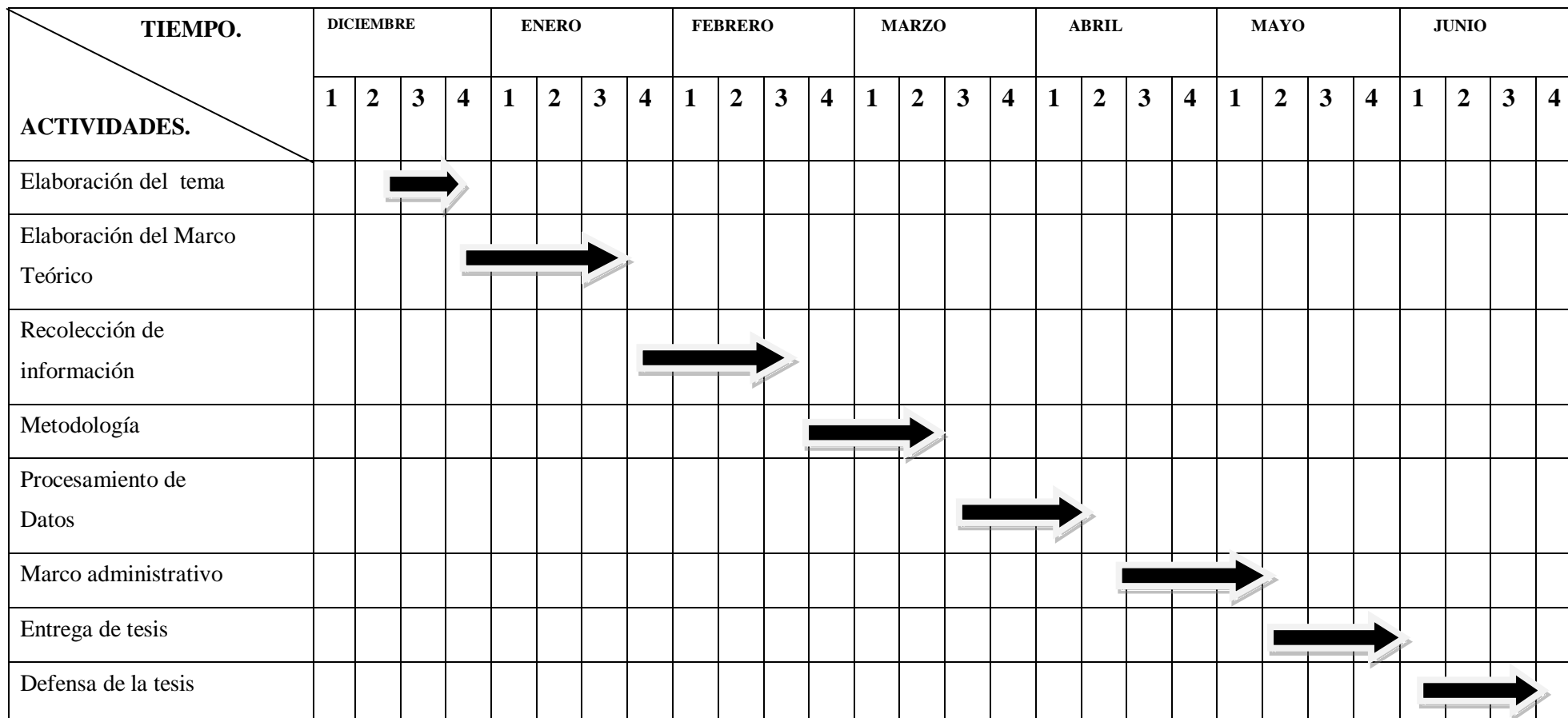
Cuadro N°. 53

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

Nota: El proyecto será auto financiado por el investigador, la institución brinda todas las facilidades en infraestructura y en la viabilidad para la recolección de información de la muestra seleccionada.

6.8.5 CRONOGRAMA.

Diagrama a utilizar es presentado por Gantt mismo que permite visualizar el tiempo a base de semanas en que se realizará cada actividad.



Cuadro N° 54 Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.

La evaluación está comprendida según el tiempo necesario para cada actividad donde se utiliza las siguientes técnicas psicológicas: la observación, la entrevista y re-test para medir las existencias de cambios favorables de las/os colaboradores.

FASES	OBJETIVOS	METAS CONCRETAS	RESPONSABLE
1.- Inicial A partir del segundo al tercer mes	-Identificar niveles de Burn-out y alteraciones psicosomáticas más frecuentes.	-Elaboración de una planificación terapéutica.	Equipo de psicólogos clínicos
2.Desarrollo A partir del cuarto al séptimo mes	-Brindar terapia mediante la aplicación de técnicas Cognitivas y Conductuales.	-Generar alivio sintomático	Equipo de psicólogos clínicos
3.-Final A partir del octavo al decimo mes	-Fomentar la auto relajación mediante la Psicoterapia Racional Emotiva de Albert Ellis	-Alcanzar nuevas expectativas y estilos de vida favorables para las/os colaboradores del Instituto de la Niñez y la Familia.	Equipo de psicólogos clínicos

Cuadro N°. 55

Elaborado por: Pérez, Diego. 2012

BIBLIOGRAFÍA.

- **Aranda, Pando y Torres** (2005). “Factores Psicosociales y Síndrome de Burn-out en médicos de familia”. México,
- **ChiavenatoIdalberto**, Administración de Recursos Humanos. Octava edición.
- **ChiavenatoIdalberto Mc Graw Hill**, Gestión del Talento Humano (2005).
- **Chiavenato Idalberto** ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS”QUINTA EDICIÓN – Noviembre de 1999 – Editorial Mc Graw Hill
- **Domich, C. & Faivovich, M.** (2005). Vigencia Estudio Diagnóstico de la Salud Mental en Profesores de ocho Escuelas Básicas Municipalizadas de la Comuna de Santiago. Extraído el 15 de Marzo, 2008.
- **Herrera E.Luis**, et.at., (2008), “Tutoría de la Investigación Científica”, Ambato-Ecuador
- **Hilari Miquel Casas**, Biblioteca Práctica de autoayuda del Estrés.
- **Informe del Comité Mixto OIT-OMS** sobre la Medicina del Trabajo Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984
- **Jatun Marcacyaya** (2007) Imbabura-Ecuador investigación acerca de “Estrategias de Prevención y Seguridad del Estrés Laboral en el personal de salud del seguro social campesino”
- **López Erika**, Tesis de grado, Cómo afecta el Síndrome de Burn-out en el Entorno Laboral del personal Militar y Civil del Hospital Militar de la IV División “Amazonas” (2007). .
- **Maslach c y Jackson**, Maslach Burn-out Inventory (2ª ed). Palo Alto, CA. Consulting Psychologist Press. California(1981)..

- **Maslch c y Pines, A** (1977). The Burn-out syndrome in the day care seething. Child Care Quarterly, 6, 100-113.
- **McQuade y Aikman**, 1975; Miller, Ross y Cohen, 1982; Pelletier, 1977; **Selye**, “Padre del Estrés”, 1974,1978).
- **Pérez Jauregui María I.** “Cuando el estrés laboral se llama Burn-out”. Causas y estrategias de Afrontamiento. Universidad Libros. Buenos Aires-2000 -Graciela Tonon. “Calidad de Vida y Desgaste Profesional. Una Mirada Sobre el Síndrome de Burn-out”. Espacio Editorial. 1era. Edición-2003- Buenos Aires.
- **Rodríguez, Darío** (México, 2005) Diagnostico Organizacional 6ta edición, pág. 66.
- **Román, J** (2003). Estrés y Burn-out en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención (Chile). Instituto Nacional de Salud de los trabajadores. Revista Cubana, Salud Pública 2003; 29. Cuba.
- **Stephen P. Robbins Prentice Hall** – 8° Edición 1999 DESARROLLO ORGANIZACIONAL WENDELL L. FRENCH y CECIL H. BELL, Jr Prentice Hall – 5° Edición 1995 Ψυχολόγσο PSICOLOGIA APLICADA AL TRABAJO Paul M. Muchinsky Ed. Thomson-Learning – 6 a Edición * 2002
- **Willard/ Spackman**, Terapia Ocupacional, Octava edición 1998.
- **Balarezo Ch. Lucio**, Psicoterapia segunda edición.

LINKOGRAFÍA

- <http://www.atinachile.cl/node/9052>
- <http://www.aidex.es/estres/BurnoutOrientadorJC.pdf>
- http://www.semergen.es/semergen/microsites/manuales/burn/burnout_complet.pdf
- <http://www.serviprevention.org/IMG/pdf/Estreslaboralsscimbabura1.pdf>
- <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/42/clima.htm>
- [http://definicion.de/salud-mental/Organización Mundial de la Salud \(OMS\)](http://definicion.de/salud-mental/Organización Mundial de la Salud (OMS))
- <http://www.climalaboral.com.es/informacion/>

ANEXOS



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

ESCALA DE MASLACH

Nombre: _____ **Sexo:** _____ **Edad:** _____
Empresa: _____ **Cargo:** _____ **Fecha:** _____

INSTRUCCIONES. A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y sus sentimientos en el. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos tal como usted lo siente. No existen respuestas mejores o peores. La respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia experiencia.

A cada una de las frases deberá responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento

Responda escribiendo una **X** en la columna que corresponda a la escala escogida

N/Nunca. (1)**AVA**/ algunas veces al año. (2)**AVM**/ Algunas veces al mes. (3)
AVS/ Algunas veces a la semana. (4)**D**/ Diariamente. (5)

No.		N	AVA	AVM	AVS	D
1	Me siento emocionalmente agotado de mi trabajo.					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
4	Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo.					
5	Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados o compañeros como si fueran objetos impersonales.					
6	Siento que tratar todo el día con la gente es una tensión para mí.					
7	Siento que trato, con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. (dirigir)					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
10	Siento que mi trato con la gente es más duro.					

11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento con mucha vitalidad en mi trabajo.					
13	Me siento frustrado por mi trabajo.					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
15	Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados. (O personas que atiendo profesionalmente).					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce estrés.					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18	Me siento animado después de haber trabajado estrechamente.					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20	Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que mis subordinados o compañeros me culpan de algunos de sus problemas.					

NOTA. Gracias por su participación a la “**ESCALA DE MASLACH**” lo cual es de mucha importancia para el desarrollo de la investigación, los datos recolectados serán totalmente confidencial.

Anexo 1. Test para aplicación. Escala de Maslach. Adaptación: Universidad Técnica de Ambato. Facultad Ciencias Humanas y la Educación. Carrera de Psicología Industrial

MEDICIÓN.

Obtención de puntuación en Agotamiento Emocional, Despersonalización y Logros Personales.

- **Agotamiento Emocional:** debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 1, 2, 3, 4, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.
- **Despersonalización:** debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22.
- **Logros Personales:** debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Para saber el grado de estrés laboral consultar la siguiente tabla.

	BAJO.	MEDIO.	ALTO.
Agotamiento emocional.	Inferior a 16.	17-27	Superior a 28.
Despersonalización.	Inferior a 5.	6-10	Superior a 11.
Logros personales.	Inferior a 40.	34-39	Inferior a 3.

INTERPRETACIÓN.

- Puntuaciones elevadas en Agotamiento Emocional y Despersonalización, y bajas en Logros Personales, son indicativas de estrés Alto.
- Puntuaciones bajas de Agotamiento Emocional y Despersonalización y elevadas en Logros Personales son indicativas de estrés Bajo.



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

ENCUESTA CLIMA LABORAL

Nombre: _____ **Sexo:** _____ **Edad:** _____

Empresa: _____ **Cargo:** _____ **Fecha:** _____

Responda escribiendo una **X** en la columna que corresponda a la pregunta escogida.

S / siempre o Si. N/ Nunca o No. AV / Algunas veces P / Posiblemente

NATURALEZA Y CONTENIDO DE TRABAJO.

1.- La empresa.

No.		S	N	AV	P
1	¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la Institución?				
2	¿Le gusta la Institución?				
3	¿Se siente orgulloso de pertenecer a la Institución?				
4	¿De haber sabido cómo iban a ser las cosas en su Institución, hubiera entrado en ella?				
5	¿Se siente integrado en la Institución?				
6	¿Conoce bien que aporta usted con su trabajo al conjunto de la Institución?				
7	¿Si pudiera dejar la Institución por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la Institución?				

2.- Puesto de Trabajo.

1	¿El puesto que ocupa en la Institución está en relación con la experiencia que usted posee?				
2	¿Su puesto está en relación con su titulación académica?				
3	¿Se considera usted valorado por el puesto de trabajo que ocupa?				
4	¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su Jefe o superiores?				
5	¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de la Institución?				
6	¿Existe posibilidades reales de movilidad en su empresa?				

3.- Posibilidades de creatividad e iniciativa

	Considera usted que...				
1	...tiene la suficiente autonomía en su trabajo?				
2	...tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su				

	trabajo?				
3	...sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?				
4	...se siente realizado en su trabajo?				
5	...su trabajo es lo suficientemente múltiple?				

GRUPO DE TRABAJO.					
4.- Comunicación.					
No.	¿Considera usted que en su empresa...	S	N	AV	P
1	... existe buena comunicación de altos y bajos mandos?				
2	... existe buena comunicación de bajos y altos mandos?				
3	...su jefe escucha las opiniones y sugerencias de los colaboradores?				
5.- Jefes y Superiores					
1	¿Su Jefe o Superiores le tratan bien, con amabilidad?				
2	¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su Jefe?				
3	¿Considera que su Jefe es participativo?				
4	¿Considera usted que trabaja en equipo con su Jefe y compañeros?				
5	¿Tiene usted comunicación con su jefe?				
6	¿Considera que tiene usted un Jefe justo?				
6.- Compañeros de trabajo.					
1	¿Se lleva bien con sus compañeros?				
2	¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró a la institución?				
3	¿Si dejase la institución, lo sentiría por ellos?				
4	¿Cree que usted y sus compañeros están unidos y se llevan bien?				
5	¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?				
6	¿Existe mucha movilidad y cambios de puestos de trabajo entre sus compañeros en la institución?				

ESTIMULACIÓN MORAL Y ECONÓMICA.					
7.- Reconocimiento.					
No.	¿Considera que en su Institución...	S	N	AV	P
1	...Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?				
2	...realiza un trabajo Útil?				
3	...tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro?				
4	...es posible la promoción laboral por un buen				

	rendimiento laboral?				
8.- Remuneración.					
No.		S	N	AV	P
1	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?				
2	¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su Institución?				
3	¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la Institución?				
4	¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la Institución?				
5	¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de la Institución?				

CONDICIONES DE LUGAR DE TRABAJO.					
9.- Condiciones ambientales en su puesto de trabajo.					
No.		S	N	AV	P
1	Su puesto de trabajo le resulta cómodo.				
2	Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo.				
3	La temperatura es adecuada en su lugar de trabajo.				
4	El nivel de ruido es soportable.				
5	Dispone de equipos, mobiliarios y materiales para desempeñar sus funciones.				
6	Su ordenador funciona a una velocidad adecuada.				
7	Su lugar de trabajo esta limpio.				
10.- Ergonomía					
1	Tiene suficiente espacio en su puesto de trabajo.				
2	Su puesto de trabajo es lo suficientemente cómodo.				
3	Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador.				
4	Cree usted que su silla es adecuada.				
5	Su pantalla esta a la altura adecuada para usted.				

Gracias por su participación en la Encuesta de clima laboral.

Anexo 2. Cuestionario de Encuesta de Clima Laboral. Adaptación: Universidad Técnica de Ambato. Facultad Ciencias Humanas y la Educación. Carrera de Psicología Industrial



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Facultad Ciencias Humanas y la Educación

Carrera de Psicología Industrial

Observación de Campo.

Ficha No.

Datos de la Observación.

Lugar:	Fecha:	Hora:
---------------	---------------	--------------

Tipo de Observación:	Individual.
-----------------------------	-------------

Apuntes del observado.

1. Identificación con el Síndrome de Burn-out:	SI	NO
---	----	----

2. Comentarios de la encuesta:

3. Nivel de estrés laboral:

4. Relación con sus compañeros:

5. Nivel de participación:

Otros:

Anexo 3. Observación de Campo. Adaptación: Universidad Técnica de Ambato. Facultad Ciencias Humanas y la Educación. Carrera de Psicología Industrial.