



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la  
obtención del Título de Psicólogo Industrial**

**TEMA:**

---

El Síndrome de Burnout y su incidencia en el Desempeño Laboral del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate.

---

**Autor:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Tutora:** Dra. Mg. Carmita del Rocío Núñez López

**Ambato-Ecuador**

**2013**

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

### **CERTIFICA:**

Yo, Dra. Mg. Carmita del Rocío Núñez López C.C 1801908480 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN CRISTÓBAL DE PATATE”**

Considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Dra. Mg. Carmita del Rocío Núñez López

**TUTORA**

## **AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor

Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

C.C: 180425588-1

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN CRISTÓBAL DE PATATE”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

C.C: 180425588-1

**AUTOR**

## **Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación:**

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN CRISTÓBAL DE PATATE”**, presentado por el Sr. Edgar Mauricio Aguiar Muñoz egresado de la Carrera de Psicología Industrial promoción marzo – agosto 2010, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos y científicos de investigación reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

### **LA COMISIÓN**

---

**Psc. Luis Indacochea.**

---

**Lcdo. Wladimir Tenecota.**

---

**Dr. Mg. Pablo Cisneros Parra.**

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero agradecer a Dios, por todo lo que me ha dado en la vida:*

*Y sobre todo, por haberme dado a los “padres” más buenos de este mundo,*

*Gracias a ellos; es posible el presente trabajo investigativo.*

*Ya que siempre estuvieron pendiente de que llegara a la culminación del mismo,*

*Gracias Papitos queridos por sus consejos, sus recomendaciones, y sobre todo por su amor incondicional.*

*También quiero agradecer a la Universidad Técnica de Ambato y a todos los docentes que con su experiencia y profesionalismo contribuyeron a mi formación profesional.*

*A la Dra. Mg. Carmita del Rocío Núñez López tutora del proyecto, gracias por su ayuda incondicional y su guía acertada para sacar adelante este trabajo.*

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....</b>	<b>II</b>
<b>AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>III</b>
<b>CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....</b>	<b>IV</b>
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación:.....	V
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>VI</b>
<b>INDICE DE CONTENIDOS.....</b>	<b>VII</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>XIV</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>2</b>
1. EL PROBLEMA .....	2
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN. ....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. <i>CONTEXTUALIZACIÓN.</i> ....	2
<b>ÁRBOL DE PROBLEMAS.....</b>	<b>5</b>
1.2.2. <i>ANÁLISIS CRÍTICO.</i> ....	6
1.2.3. <i>PROGNOSIS.</i> ....	6
1.2.4. <i>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.</i> ....	7
1.2.5. <i>PREGUNTAS DIRECTRICES</i> .....	7
1.2.6. <i>DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN</i> .....	8
1.3. JUSTIFICACIÓN. ....	8
1.4. OBJETIVOS.....	10

1.4.1. <b>OBJETIVO GENERAL.</b> .....	<b>10</b>
1.4.2. <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b> .....	10
<b>CAPÍTULO II.</b> .....	<b>11</b>
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	11
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA. ....	14
FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA.....	14
FUNDAMENTACION SOCIOLOGICA.....	14
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL. ....	15
2.4. Categorías Fundamentales.....	18
2.5. Constelación de ideas de las variables independiente y dependiente.....	19
2.6. Fundamentación Teórica. ....	21
V.I Síndrome de Burnout .....	21
Manifestaciones.....	23
Causas .....	23
Efectos.....	27
Etapas del Síndrome de Burnout.....	28
Consecuencias.....	29
Consecuencias para el Trabajador.....	30
Consecuencias para la Organización.....	31
Gestión del Talento Humano .....	31
Historia.....	34
<b>Seguridad e higiene laboral.....</b>	<b>37</b>
Uso actual de la gestión del Talento .....	43



D. V Desempeño Laboral.....	44
Talento Humano.....	45
Factores que Influyen en el Desempeño Laboral.....	45
Satisfacción del Trabajo.....	46
Autoestima.....	46
Trabajo en Equipo.....	46
Planificación organizacional.....	47
<b>Administración de Recursos Humanos.....</b>	<b>52</b>
2.7. HIPÓTESIS.....	56
2.8. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	56
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>57</b>
METODOLOGÍA.....	57
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	58
<b>Cuadro N° 1 Población y Muestra.....</b>	<b>59</b>
<b>3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....</b>	<b>60</b>
3.6 Plan Recolección de la Información.....	62
<b>Cuadro N° 4 Plan Recolección de la Información.....</b>	<b>62</b>
3.7. Plan de Procesamiento de la Información.....	63
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>64</b>
<b>4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>64</b>
Cuadro N° 5.....	64
Gráfico N°5.....	64

Cuadro N° 6.....	65
Gráfico N°6 .....	65
Cuadro N° 7.....	66
GráficoN° 7 .....	66
Cuadro N° 8.....	67
GráficoN° 8 .....	67
Cuadro N° 9.....	68
GráficoN° 9 .....	68
Cuadro N° 10.....	69
GráficoN° 10 .....	69
Cuadro N° 11.....	70
GráficoN° 11 .....	70
Cuadro N° 12.....	71
GráficoN° 12 .....	71
Cuadro N° 13.....	72
GráficoN° 13 .....	72
Cuadro N° 14.....	73
GráficoN° 14 .....	73
Cuadro N° 15.....	74
GráficoN° 15 .....	74
Cuadro N° 16.....	75
GráficoN° 16 .....	75
Cuadro N° 17.....	76
GráficoN° 17 .....	76

GráficoN° 18 .....	77
Cuadro N° 19.....	78
GráficoN° 19 .....	78
Cuadro N° 20.....	79
GráficoN° 20 .....	79
Cuadro N° 21.....	80
GráficoN° 21 .....	80
Cuadro N° 22.....	81
GráficoN° 22 .....	81
Cuadro N° 23.....	82
GráficoN° 23 .....	82
Cuadro N° 24.....	83
GráficoN° 24 .....	83
Cuadro N° 25.....	84
GráficoN° 25 .....	84
Cuadro N° 26.....	85
GráficoN° 26 .....	85
<b>4.1 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....</b>	<b>89</b>
4.1.1 Planteamiento de la hipótesis.....	89
FRECUENCIAS OBSEVADAS .....	89
Cuadro N° 27.....	89
SUMA DE FILAS Y COLUMNAS .....	89
FRECUENCIAS ESPERADAS.....	91
CUADRO FRECUENCIAS ESPERADAS.....	93

Cuadro N° 28.....	93
GRADOS DE LIBERTAD .....	94
Gráfico N° 27 .....	94
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>95</b>
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>95</b>
5.1 CONCLUSIONES .....	95
5.2 RECOMENDACIONES .....	95
<b>CAPITULO VI .....</b>	<b>96</b>
<b>6. PROPUESTA.....</b>	<b>96</b>
6.1 Datos informativos .....	96
6.2 Antecedentes de la propuesta .....	97
6.3 Justificación.....	98
6.4 Objetivos .....	98
6.5 Análisis de factibilidad.....	99
6.6 Fundamentación.....	99
Actividad N° 2.....	108
Actividad de grupo collage .....	108
Motivación inicial “la Confianza en sí mismo” presentación en PowerPoint. ....	109
Actividad N° 4.....	110
Motivación inicial “Eres importante” presentación PowerPoint .....	110
Conceptualización de riesgo laboral .....	110
Actividad de grupo .....	110
Motivación inicial “Confía con Amor “presentación en PowerPoint .....	111
Conceptualización de Burnout .....	111

6.6.1 CuadroN°29.....	112
6.7 Administración.....	113
Gráfico N° 28 .....	113
6.8 Previsión de la evaluación.....	114
CuadroN° 30.....	114
<b>Bibliografía. ....</b>	<b>115</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>118</b>

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**TEMA: “EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN CRISTÓBAL DE PATATE.”**

**AUTOR:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**TUTORA:** Dra. Mg. Carmita del Rocío Núñez López

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado con el fin de atender un Síndrome muy importante como es el Síndrome de Burnout y su incidencia en el Desempeño Laboral del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate..

Se detalla por capítulos las etapas en las que se va desarrollando el problema que se ha investigado, se ha demostrado en su forma real de quienes han participado en este proyecto de investigación, dichos de aprender acerca de este síndrome para mejorar el desempeño laboral.

Los resultados se verán reflejados en el Talento Humano quienes serán beneficiados en la prevención y tratamiento sobre el Síndrome de Burnout y al realizar de una manera efectiva sus actividades diarias, el problema que se ha investigado surgió como una necesidad de Talento Humano y autoridades de la institución para ayudar a prevenir este síndrome y su tratamiento y de esta manera el desempeño laboral no se vea afectado.

**Descriptor:** Síndrome, Burnout, Mejorar, Desempeño Laboral, Problema, Prevención, Tratamiento.

## INTRODUCCIÓN

El presente documento pretende brindar información sobre el Síndrome de Burnout y sus manifestaciones, señalar factores de trabajo que lo producen y algunas medidas laborales y personales para su control, para lo cual se lo ha dividido en los siguientes capítulos.

**El capítulo I** contiene el tema de investigación, el planteamiento del problema, la contextualización, al análisis crítico, la prognosis, la formulación del problema, las interrogantes y la delimitación del objeto de investigación, además de la justificación y los objetivos.

**El capítulo II** se refiere al marco teórico, con sus respectivas fundamentaciones filosófica y legal, sus categorías fundamentales que son la base de este trabajo de investigación apoyado en la hipótesis planteada y el señalamiento de las variables correspondientes.

**El capítulo III** el marco metodológico comprende la modalidad y tipo de estudio que se efectuó, así como la población de estudio, la Operacionalización de las variables y los planes de recolección y procesamiento de la información.

**El capítulo IV** abarca el análisis e interpretación de resultados obtenidos en la investigación y finalmente la verificación de la hipótesis.

**El capítulo V** se refleja las conclusiones y recomendaciones necesarias para proponer una solución al problema tratado en la investigación.

**El capítulo VI** esta es la parte esencial y culminante de este trabajo y se resume en la propuesta de solución que planteamos para la incidencia en el Desempeño Laboral.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1.TEMA DE INVESTIGACIÓN.**

El Síndrome de Burnout y su incidencia en el Desempeño Laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate.

#### **1.2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN.**

**En Ecuador**, el Síndrome de Burnout o Síndrome del Quemado es una enfermedad que afecta a muchos profesionales vinculados a diferentes servicios que tienen que ver con la atención de personas.

A los gremios profesionales que más afecta, entre otros, es a los médicos, enfermeras, y demás trabajadores de la salud, así como también a los operadores de justicia, como los funcionarios policiales, jueces, fiscales, etc.

Algunas causas que se podrían enumerar de este síndrome, entre otros, tiene que ver con las condiciones y contextos laborales, horarios de trabajos prolongados, mal clima laboral, salarios precarizados, cultura institucional deficiente.

Esta forma de estrés que ha suscitado mayor interés en los últimos años es caracterizado además por estar asociado a un estado de pérdida de sensibilidad emocional, producido de haber permanecido durante períodos de extensa duración y



de alta implicación, con personas en situaciones de alta demanda social.

Esto produce precisamente, una sensación de agotamiento y el sentimiento de no disponibilidad de recursos emocionales para reaccionar ante las situaciones que se producen en el entorno, junto con la percepción de incapacidad para seguir afrontando las responsabilidades laborales y las exigencias de los destinatarios de los servicios del puesto de trabajo que el sujeto afectado por esta patología detenta.

Además, de un trato despersonalizado, con elevados niveles de cinismo tanto hacia los receptores de las prestaciones del puesto de trabajo de la persona que padece “burnout” como respecto de los compañeros de actividad laboral.

Por lo que hay una disminución de la autoestima, depresión, irritabilidad, ansiedad, fatiga, insomnio, perturbaciones gástricas, deterioro de la calidad de las relaciones interpersonales, incremento del ausentismo y abandono laboral, disminución del rendimiento, insatisfacción con la tarea, etc. Quienes experimentan agotamiento emocional son más proclives a “cosificar” a las personas con las que se relacionan laboralmente. AUTOR: DR. GUSTAVO SANCHEZ

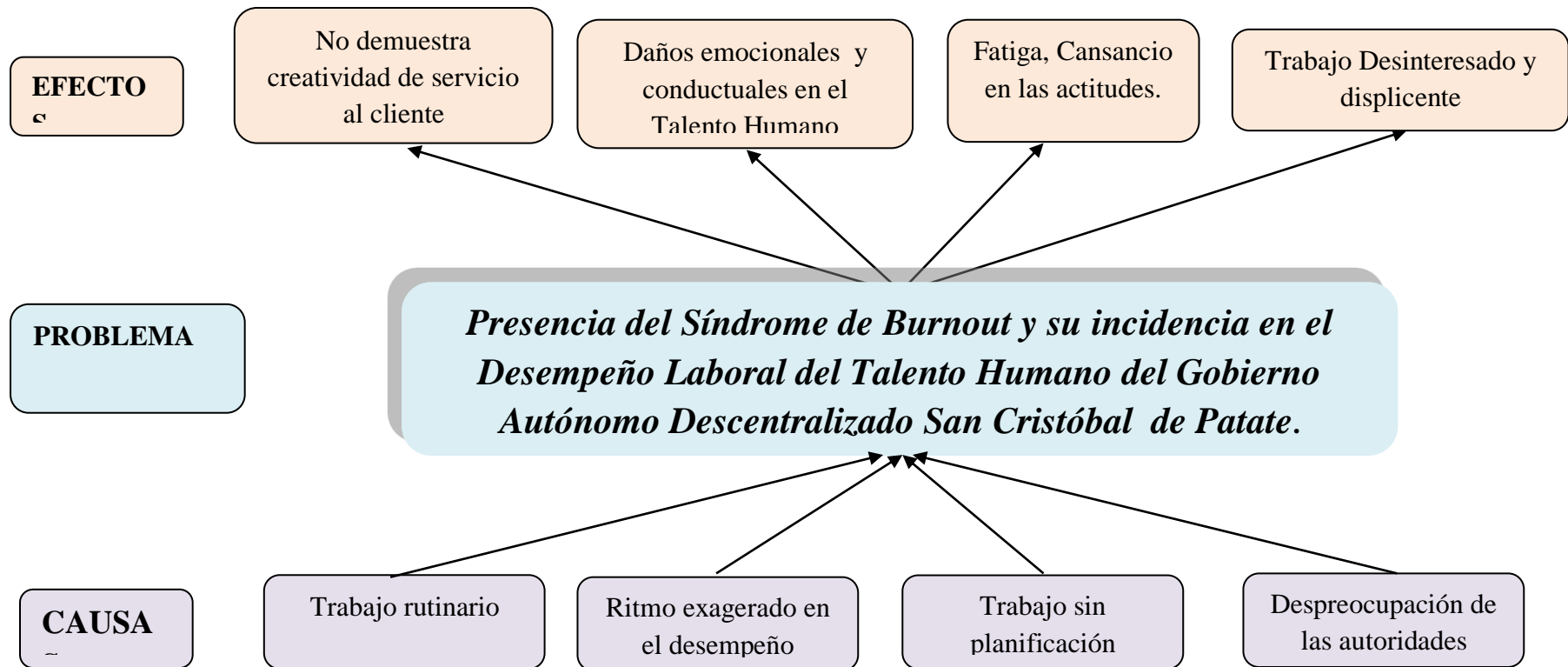
**En Tungurahua,** El síndrome de Burn-out y el Desempeño laboral no se han evidenciado en forma estadística a nivel de la provincia de Tungurahua. Son escasas las investigaciones realizadas, sin embargo, se está dando la importancia necesaria debido a que es un problema que afecta a las organizaciones 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 Talento Humano 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 clientes.

**En el Gobierno Autónomo Descentralizado Patate**, no se ha encontrado estudios acerca del problema planteado, siendo ésta la primera en establecer parámetros que incentiven a nuevas investigaciones, debido a la importancia del tema, en Talento Humano de la institución tanto administrativos como de servicios, están propensos a padecer este síndrome, afectando principalmente al estado emocional, físico y mental.

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.

**ÁRBOL DE PROBLEMAS.**



**Gráfico N° 1 Árbol de Problemas**

**Autor: Mauricio Aguiar**

### **1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO.**

En el Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate los empleados realizan trabajos rutinarios, por lo que no les permite desarrollar creatividad administrativa como por ejemplo dentro del servicio al cliente, de tal manera que el rendimiento del Talento Humano es deficiente.

El ritmo exagerado en el desempeño laboral, ocasiona daños emocionales y conductuales en el Talento Humano, de esta manera el personal puede adoptar una manera dura o grosera en el trato al momento de relacionarse con las personas sean estos compañeros de trabajo o clientes.

Un trabajo sin planificación adecuada trae como consecuencia fatiga, cansancio en las actividades, de tal manera que el Talento Humano realiza su trabajo sin establecer prioridades para ejecutar sus funciones, de esta manera puede sufrir desgaste físico y accidentes laborales.

La falta de preocupación por parte de las autoridades, origina un trabajo desinteresado y displicente por parte del Talento Humano, al no sentirse parte importante de la institución existe un descuido al momento de realizar sus funciones por ende el bajo desempeño laboral es evidente.

### **1.2.3. PROGNOSIS.**

De no realizar un estudio e investigación previa, sobre la problemática que afecta en el normal desarrollo de las actividades del Talento del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate., se propenderá a que el Talento Humano padezca dificultades tales como: bajo rendimiento por parte de los trabajadores, conflictos laborales, un ambiente laboral desagradable, atrasos, ausentismos, desmotivación, preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, incapacidad

para concentrarse, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, hipersensibilidad a la crítica, entre otros problemas.

De no tomar una medida pertinente ante este problema las consecuencias a las que podría llegar Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate sería:

- Deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad con las personas con las que trabaja).
- Disminución de la capacidad de trabajo.
- Disminución del compromiso.
- Bajo nivel de eficacia y el rendimiento.
- Aumento de absentismo y la desmotivación.
- Aumento de las rotaciones y los abandonos de la organización.
- Disminución de la calidad de los servicios que se prestan a los clientes
- Surgimiento de sentimientos de desesperación e indiferencia frente al trabajo.
- Aumento de quejas de usuarios o clientes.

#### **1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Cómo influye el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate.?

#### **1.2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES.**

- ✓ ¿En qué nivel afecta el Síndrome de Burnout en el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate.?
  
- ✓ ¿Qué factores influyen en el desempeño laboral del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate.?

- ✓ ¿De qué manera se mejorara el nivel de desempeño mediante la aplicación de una Guía de capacitación para bajar el nivel del Síndrome en el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate?

### **1.2.6. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **De Contenido**

**Campo:** Psicología Industrial

**Área:** Gestión Institucional del Talento Humano

**Aspectos:** Desempeño Laboral

**Espacial:** La investigación se realizó al personal del Talento del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate, ubicado en el centro de la ciudad de Patate ubicada en las calles Av. Ambato y Juan Montalvo

**Temporal:** El estudio se delimito en el periodo 2012–2013.

**Poblacional:** Personal del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate.

### **1.3.JUSTIFICACIÓN.**

El **interés por investigar** nos ayudó a determinar el nivel de afectación del Síndrome del Burnout en el desempeño laboral del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate.

La **importancia teórico** radica en que una vez realizado el estudio permitió obtener información detallada sobre el nivel de afectación y los factores que influyen en el desempeño laboral del Talento Humano, y de allí que la **importancia práctica** implica el poder prever daños físicos, emocionales y conductuales.

La presente investigación será el primer estudio realizado dentro de la institución y que la misma sirva de modelo para futuras investigaciones dentro del ámbito laboral del Talento Humano de la institución.

La **utilidad** para la institución, es lograr ayudar al Talento Humano que padezcan del síndrome del Burnout, mediante una Guía de capacitación para restablecer la salud psicológica del afectado y recuperar el rendimiento laboral, el ensayo conductual y la potenciación del autocontrol, teniendo como **impacto** dentro de lo laboral un mejor desempeño de las actividades por parte de cada uno del personal afectado por este Síndrome.

Una vez realizado el análisis investigativo de la existencia de estudios previos sobre este tema dentro de la institución, se pudo determinar que la presente investigación “El Síndrome de Burnout y su incidencia en el Desempeño Laboral del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Patate”, es **factible** aplicarlo.

Se analizó también las causas primordiales del problema principal que genera el Síndrome Burnout, y en base de esto, desarrollar programas contingentes que permitan elevar el grado de motivación y auto-estima en el personal del talento humano, para lograr un buen desempeño en sus actividades por parte del talento Humano.

Es estrictamente necesario que las autoridades que están al frente de esta institución, por el enorme significado del Talento Humano, asuman un rol activo en el desarrollo emocional-laboral positivo, teniendo en cuenta que los efectos del cansancio laboral o Síndrome de Burnout son perjudiciales para el progreso y buena marcha de la institución en mención.

Los **beneficiarios** de la presente investigación son el Talento Humano (empleados municipales), autoridades de turno y comunidad Patateña en general, ya que ésta

ayudará a detectar y determinar las diferentes dificultades que presentan el personal de Talento Humano, provocados por el Síndrome de Burnout; para de esta manera lograr contrarrestar y solucionar el mismo, desarrollando procesos de mejoramiento del desempeño laboral y al mismo tiempo lo emocional.

## **1.4.OBJETIVOS**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL.**

- ✓ Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- ✓ Determinar en qué nivel afecta el Síndrome de Burnout en el talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate.
- ✓ Comprobar que factores influyen en el desempeño laboral del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate
- ✓ Diseñar una propuesta de solución al problema planteado.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.**

En la Universidad Técnica de Ambato, Facultad Ciencias Humanas y de Educación Luego de haber revisado la información sobre temas relacionados con el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, mismos que ayuden a fortalecer la presente investigación se ha encontrado los siguientes antecedentes investigativos.

**AUTOR:**

Sánchez Cortés, Mayra Alejandra

**TEMA:**

(2009). El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa sualupell curtiduría Suárez s.a. en la ciudad de Ambato.

**CONCLUSIONES**

- En nuestros días, el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas.
- El estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y el bajo desempeño en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos.

- El ambiente laboral en el que el personal realiza sus actividades está favoreciendo al apareamiento de estrés condicionado por la presencia de factores inadecuados: de infraestructura, espacio físico, higiene, seguridad y condiciones ambientales. Pág. 85

Este antecedente investigativo es de gran aporte para el desarrollo de mi tema de investigación ya que el Síndrome de Burnout es consecuencia de una situación de estrés laboral crónico, será una guía muy importante para identificación de las causas y efectos que en si puede causar este Síndrome, puesto que se trata de uno de los problemas más graves que afectan al mundo laboral, con enormes consecuencias personales, institucionales, económicas y sociales.

En la misma Facultad se encontró:

AUTOR:

Fernández Guevara, Johanna Mariuxi

TEMA:

(2009). “La descripción y valoración de cargos influye en el desarrollo de las funciones del talento humano en el instituto ecuatoriano de seguridad social de Tungurahua”.

CONCLUSIONES

- Es necesario que el personal que ingrese a la Institución encuentre claros parámetros a los cuales regirse al momento de reconocer funciones y tareas del cargo a ejecutar.
- El personal conoce las funciones que deben realizar, pero no existen parámetros a los cual regirse para tener una continuidad en el proceso.

- Del estudio de campo realizado se ha podido comprobar que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Tungurahua hay la necesidad urgente de crear un Manual de Descripción y Valoración de cargos. Pág. 81

Este antecedente investigativo es de gran importancia ya que desde el punto de vista de los colaboradores la Descripción y Valoración de Puestos de Trabajo, les proporciona información sobre el objetivo y las funciones del cargo, así como los requerimientos en cuanto a conocimientos, habilidades y destrezas de índole técnica y comportacional, necesarias para desempeñar el cargo de forma productiva. A su vez, los motiva a identificarse con las tareas y actividades que deben realizar, así como a desarrollar el sentido de pertenencia dentro de la organización y si la Descripción y Valoración de cargos no es la adecuada la persona estar expuesto al Síndrome de Burnout y el bajo desempeño será notorio.

En la misma Facultad se encontró:

AUTOR:

**Ponce Chacón, Enrique Fabricio**

TEMA:

(2009). “Los procesos de Reclutamiento y Selección y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la Empresa “GAMO’S”.

CONCLUSIONES

- El proceso de reclutamiento de personal no es el más adecuado a los fines de la organización, tampoco posee un archivo de personal elegible, que le permita recurrir a éste en el momento en el cual se requiera.
- En el proceso de selección, al personal no se le aplica ningún tipo de prueba psicotécnica, o de cualquier otra índole, mostrando de esta manera una debilidad en el proceso de selección de personal.

- La empresa no cuenta con un Manual de Reclutamiento y Selección de personal lo cual repercute en la inducción del candidato más idóneo para ocupar el puesto o cargo de trabajo. Pág. 39

Este tema investigativo es un aporte fundamental para mi investigación, ya que la tarea de seleccionar a la persona adecuada para el cargo es delicada; de alguna forma en el reclutamiento y selección está el destino de una persona y de la empresa, puesto que si la persona elegida para el cargo no es la idónea para ocuparlo esta propensa a padecer el denominado Síndrome de Burnout y por ende tendrá un bajo desempeño laboral.

## **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 Desempeño 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 desempeño laboral

## **FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA**

A través de esta investigación realizada se desea, el desarrollo integral del ser humano en formación basado en la práctica de valores como; Responsabilidad, Honestidad, Honradez, Solidaridad y el sentido de Pertenencia, con el fin de realizar cambios en carácter y personalidad, además que estén en capacidad de administrar su vida asertivamente.

## **FUNDAMENTACION SOCIOLOGICA**

La investigación se fundamentó en la teoría dialéctica del materialismo histórico puesto que 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.

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.**

La investigación se fundamentará legalmente en el Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo **Decreto 2393** en el **IESS**

#### **Art11.-Obligaciones de los Empleadores**

1.- Cumplir con las disposiciones de este Reglamento y demás normativas vigentes en materia de prevención de riesgos.

2.- Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar la salud y el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

Además de artículo anterior uno de los cuerpos legales que protege al trabajador del empleador es **El Código de Trabajo** por ello que el **Art. 1**, inciso primero del mismo nos da su ámbito de aplicación; de igual manera en **Art. 4** del mismo código nos

habla acerca de la irrenunciabilidad de los derechos del trabajador que mantiene concordancia con el **Art. 326 numeral 2** de la Constitución.

En el **Art. 42** del Código de Trabajo hace mención de las obligaciones del empleador hacia el trabajador y en el **Art. 45** hace referencia a las obligaciones que tiene el trabajador para con el empleador, en el **Art. 410** referencia con la obligación de prevención de riesgos que tiene concordancia con el **Art. 326 numeral 5** de la Constitución; el **Art. 428** que trata de los reglamentos sobre prevención de riesgos, inciso segundo, en el **Art. 433**, reza acerca de la cooperación de los medios de comunicación preventiva.

El departamento de seguridad e higiene del trabajo en su **Art. 554** establece las funciones que debe cumplir. En la Constitución en los **Art. 33 y 34** se refiere al trabajo y seguridad social.

## **LOSEP**

### **TITULO II**

#### **DEL REGIMEN INTERNO DE**

#### **ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO**

##### **CAPITULO I**

##### **DE LOS DEBERES, DERECHOS Y PROHIBICIONES**

**Art. 23.-** De su cumplimiento.- De conformidad con lo que determina el artículo 50 de la LOSEP, el Ministerio de Relaciones Laborales y la UATH o la que hiciere sus veces, vigilará el cumplimiento de los deberes, derechos y prohibiciones de las y los servidores establecidos en la citada ley y este Reglamento General.

Los derechos de las o los servidores públicos previstos en el artículo 23 de la LOSEP son irrenunciables de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

## **CAPITULO II**

### **DE LA JORNADA DE TRABAJO**

#### **Sección 1a.**

##### **De la jornada y horario de trabajo**

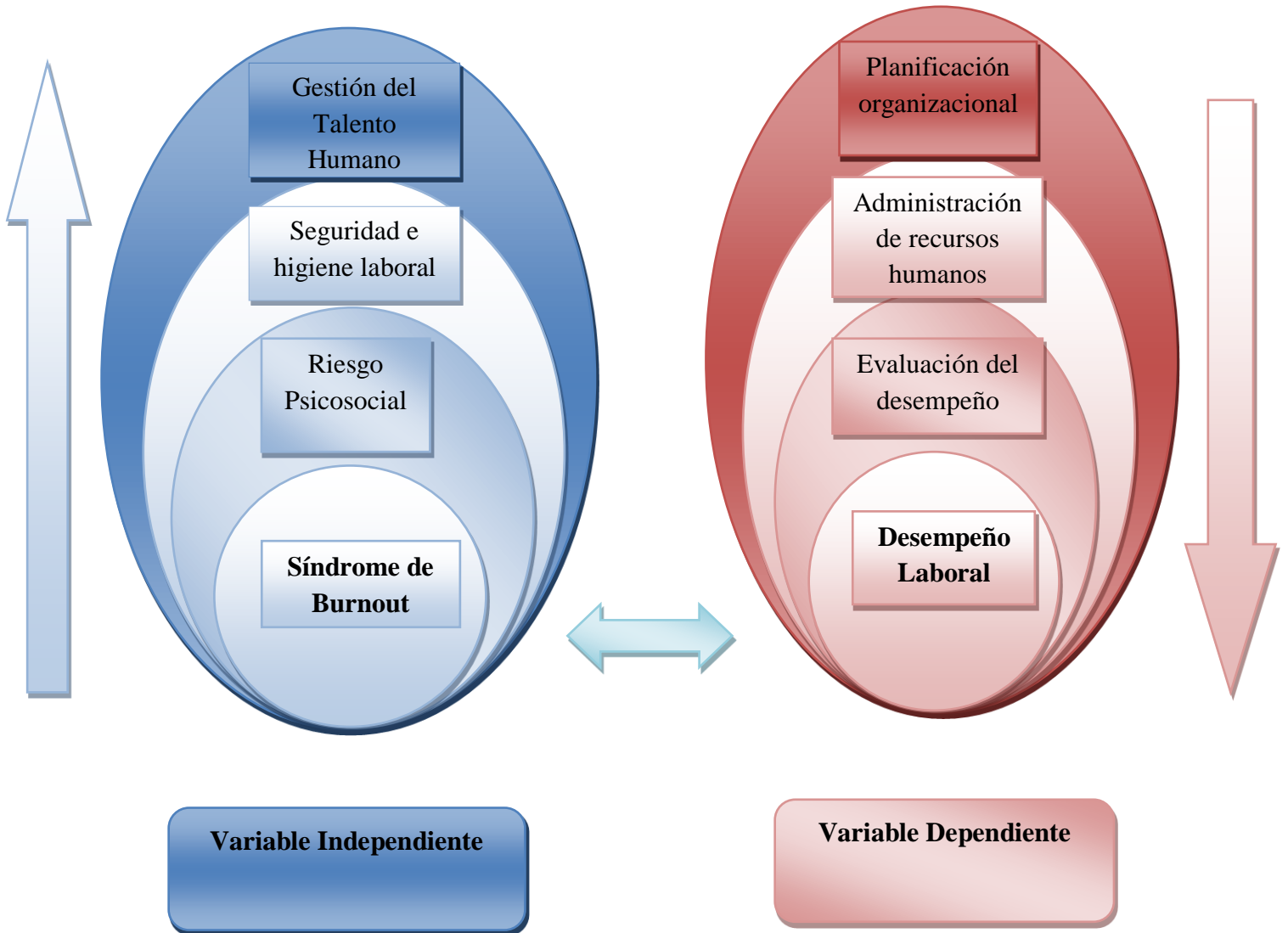
**Art. 24.-** Duración de la jornada de trabajo.- La jornada de trabajo en las instituciones señaladas en el artículo 3 de la LOSEP, será de ocho horas diarias durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales.

Si por la misión que cumpla la institución o sus servidores no pudieren sujetarse a la jornada ordinaria, y se requiera de jornadas, horarios o turnos diferentes o especiales, de conformidad con el literal b) del artículo 25 de la LOSEP, se establecerán jornadas especiales.

**Art. 25.-** De la jornada de trabajo.- Las jornadas de trabajo podrá ser:

a) Jornada Ordinaria: Es aquella que se cumple por ocho horas diarias continuas, de lunes a viernes y durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales, con períodos de treinta minutos hasta dos horas diarias para el almuerzo, según el caso, que no serán considerados como parte de la jornada de trabajo.

#### 2.4. Categorías Fundamentales.



**Gráfico N° 2 Categorías Fundamentales Variable Independiente y Dependiente**

**Autor: Mauricio Aguiar**



## 2.5. Constelación de ideas de las variables independiente y dependiente

### 2.5.1. Constelación de la Variable Independiente

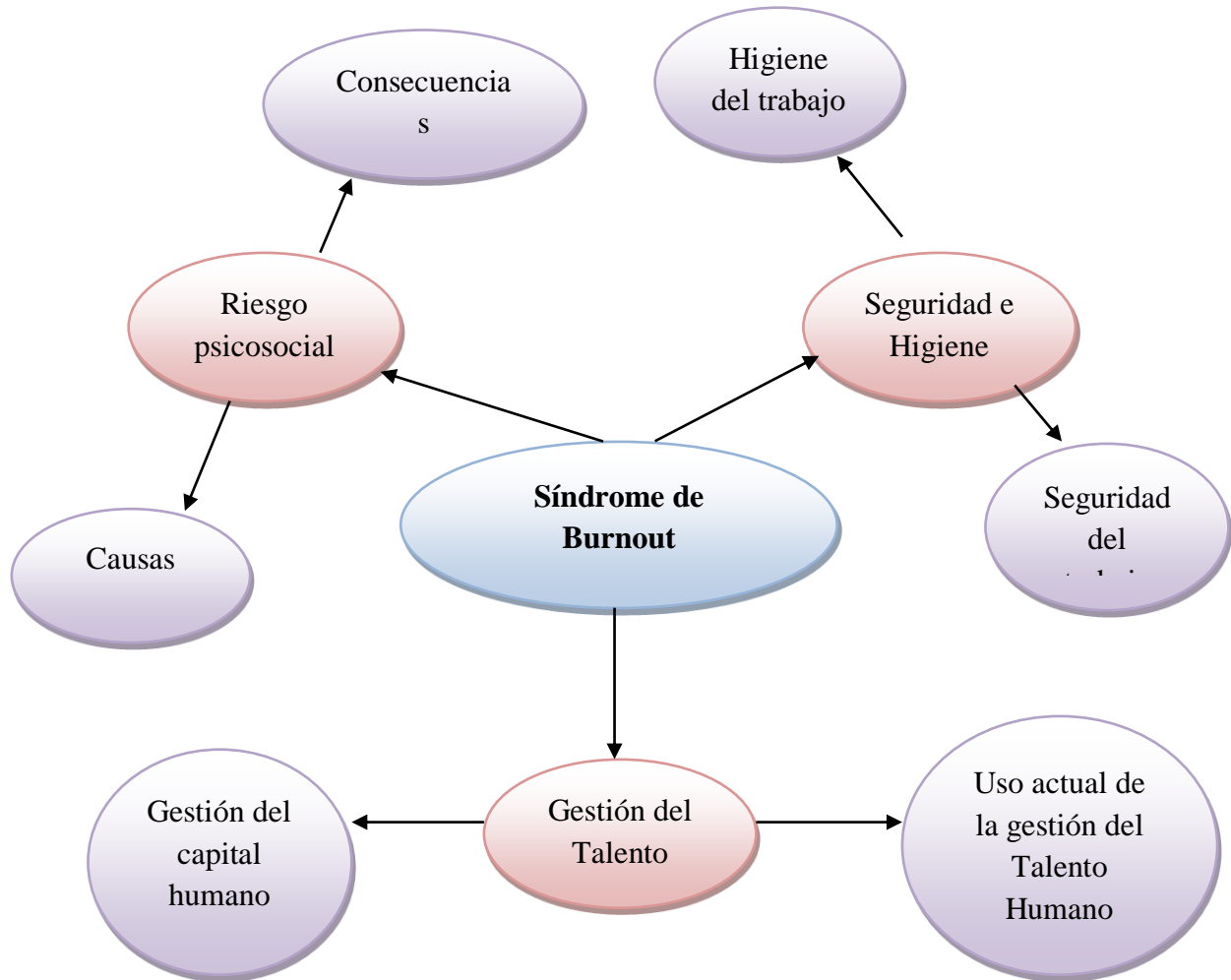
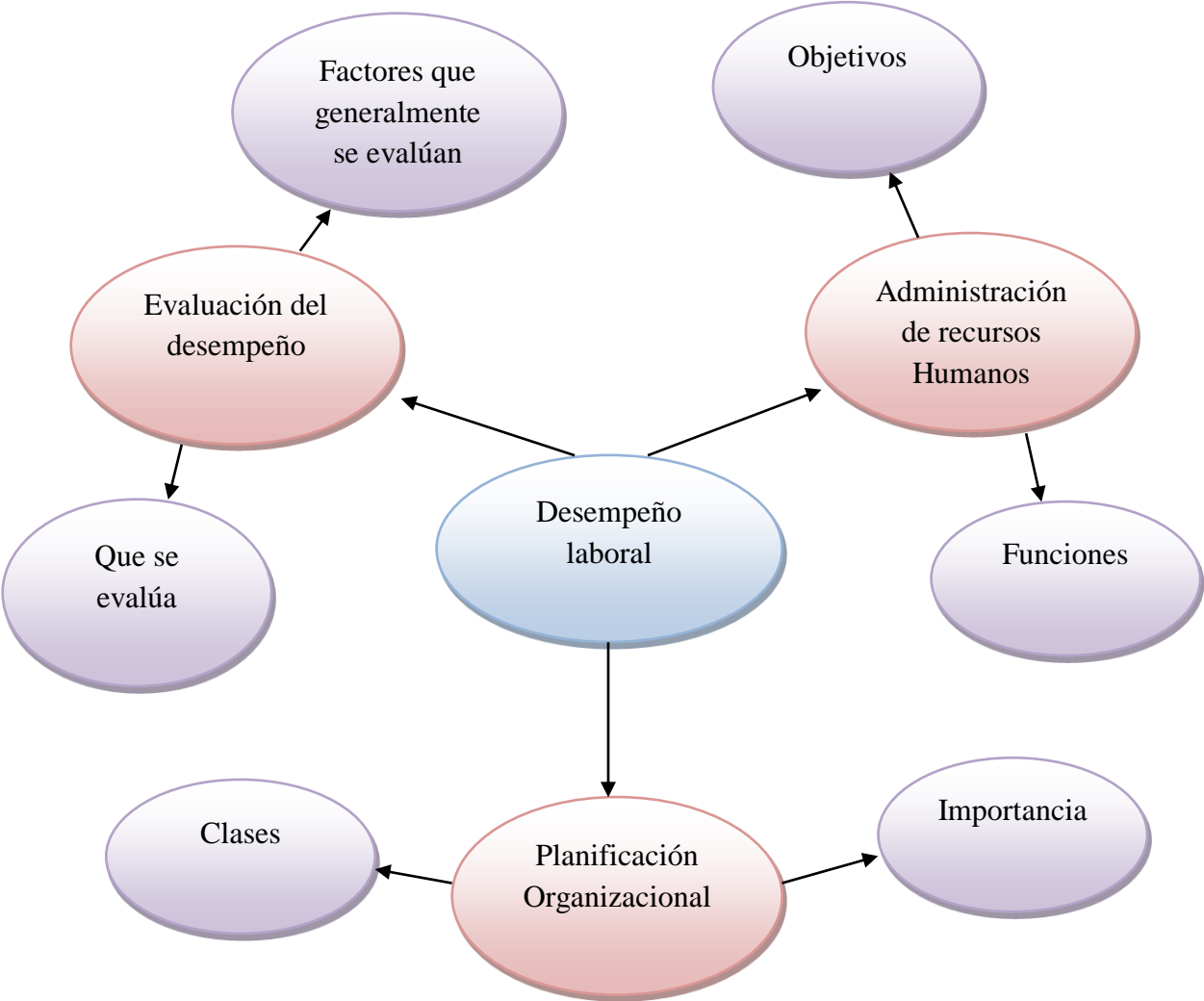


Gráfico N° 3 Constelación de la Variable Independiente

Autor: Mauricio Aguiar

**2.5.2. Constelación de ideas de la Variable Dependiente**



**Gráfico N°4 Constelación de ideas de la Variable Dependiente  
Autor: Mauricio Aguiar**

## **2.6. Fundamentación Teórica.**

### **V.I Síndrome de Burnout**

También conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos.

El término "Burnout" procede del inglés y se traduce en castellano por "estar quemado". A mediados de los años 70 el psiquiatra Herbert Freudenberger describió el síndrome Burnout, aunque no con tal nombre, como una patología psiquiátrica que experimentaban algunos profesionales que trabajaban en algún tipo de institución cuyo objeto de trabajo es con personas.

El psiquiatra trabajaba en una clínica de Nueva York y observó como la gran mayoría de los voluntarios que trabajaban con toxicómanos, en un periodo determinado normalmente un año, sufrían de forma progresiva una pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión así como desmotivación en su trabajo y agresividad hacia los pacientes.

Su definición reagrupaba diversas manifestaciones de tensión que se daban en personas "adictas al trabajo":

"Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador".

La psicóloga Cristina Maslach utilizó el término Burnout, empleado hasta entonces por los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre compañeros de trabajo, para

referirse a un conjunto de respuestas emocionales que afectaban a los profesionales de ayuda. Determinó que los afectados sufrían "sobrecarga emocional" o síndrome de Burnout y lo definió como "síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas".

Esta patología recoge una serie de respuestas a situaciones de estrés que suelen provocar "tensión" al interactuar y tratar reiteradamente con otras personas y que se manifiesta en los diferentes aspectos.

Según Maslach y Leiter, "el mundo del trabajo es una arena agresiva en la cual el individuo trata de sobrevivir". Y el Burnout es el fracaso de este intento.

Según los estudios de Freudenberger este síndrome sería contagioso, ya que los trabajadores que lo padecen pueden afectar a los demás con su hastío, desesperación y cinismo, con lo que en un corto período de tiempo la organización, como entidad, puede caer en el desánimo generalizado. Otros autores como Savicki, Seidman y Zager formulan la posibilidad de que genere efectos epidémicos.

### **Tipos.**

Gillespie diferenció dos tipos de Burnout que surgen precisamente por la ambigüedad en la conceptualización del síndrome:

#### **Burnout Activo**

Se caracteriza por el mantenimiento de una conducta asertiva. Se relaciona con los factores organizaciones o elementos externos a la profesión.

#### **Burnout Pasivo**

Predominan los sentimientos de retirada y apatía. Tiene que ver con factores internos psicosociales.

## **Manifestaciones.**

La forma de manifestarse se presenta bajo unos síntomas específicos y estos son los más habituales:

Psicosomáticos: fatiga crónica, trastornos del sueño, úlceras y desordenes gástricos, tensión muscular.

De conducta: absentismo laboral, adicciones (tabaco, alcohol, drogas).

Emocionales: irritabilidad, incapacidad de concentración, distanciamiento afectivo.

Laborales: menor capacidad en el trabajo, acciones hostiles, conflictos.

Existe un grupo de personas que sintomáticamente puede padecer esta enfermedad, estos son los profesionales con contacto con personas, como el personal sanitario, de la enseñanza, asistentes sociales, etc. y que según Maslach son los profesionales de ayuda.

## **Causas**

Dada la amplia gama de consecuencias o síntomas de la condición, es difícil establecer un set único de causas para la enfermedad, sin embargo; los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores promotores del burnout que merecen especial atención. A continuación se presentan los principales.

Como un primer agente de riesgo, el síndrome de burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros,

vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición.

Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia (muchas veces valorados positivamente desde la óptica laboral) y donde tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente, en aras de cumplir las labores asignadas o los objetivos irreales impuestos.

El síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.), como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, otros).

En general, las condiciones anteriores se confabulan y pueden llegar a generar burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales prevalece confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo.

El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante. En este proceso se distinguen tres fases:

a- Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.

b- Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.

c- Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

No se cuenta a la fecha con un único modelo que explique el burnout, pero sí se pueden considerar para interés de administradores, encargados de recursos humanos, psicólogos laborales y en general personal con trabajos de servicio que puedan

presentar riesgos asociados al concepto, una serie de factores comunes o complementarios entre los modelos que brindan mayor detalle de posibles causas asociadas.

A nivel cognitivo, se pueden distinguir como variables las siguientes:

- Existencia de factores organizacionales que dificultan la realización de la labor del trabajador, como ausencia sostenida de recursos.
- Nivel de alineamiento entre los objetivos y valores del trabajador con los de la organización. Si sostenidamente no se logran los objetivos, por ejemplo por ser estos no realistas, se generan sentimientos de frustración en la persona que pueden ser el asidero para el desarrollo del síndrome.
- Falsas expectativas del trabajador no cumplidas en la realidad de la labor. Esta situación puede llevar a aumentar niveles de estrés y frustración para la persona, haciéndolo candidato al síndrome en etapas posteriores. La frustración puede ser mayor, entre mayor sea el nivel de motivación e identificación inicial del trabajador con la labor dada.
- Bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación sobre resultados, así como apoyo social de compañeros que permitan finalmente desarrollar en el trabajador un sentimiento de éxito profesional y la noción de autoeficacia percibida.

Discutido por Chermis, los trabajadores con niveles positivos de los factores previos, especialmente el de autoeficacia, experimentan menos estrés y por tanto son menos propensos a desarrollar el burnout, pero bajos niveles de autoeficacia más bien fomentan el desarrollo de la condición.

Desde el enfoque de relaciones, el foco de la explicación del síndrome se sitúa en las relaciones tanto con el cliente, como con los compañeros del trabajo.

El agotamiento emocional puede surgir en la relación con los clientes, especialmente en situaciones de incertidumbre o sentimiento de falta de control; por ejemplo,

mientras se ejecuta un proyecto dado o se trata de mantener una relación comercial difícil de forma sostenida.

La comparación con compañeros, la ausencia de apoyo de estos en situaciones de estrés o incluso el miedo a la crítica o a ser tratados como incompetentes por parte de estos ante la búsqueda de su apoyo por problemas de trabajo, lleva a que las personas no pidan dicha ayuda, con lo cual aumenta el sentido de despersonalización y baja autorrealización, que en conjunto con el agotamiento emocional llevan a padecer el síndrome.

Desde la teoría organizacional, se comprende que las personas llegan al burnout como consecuencia de las condiciones de estrés laboral y las tensiones que este genera.

El estrés normalmente se da por demandas excesivas de trabajo así como por la falta de revalorización del puesto, y sus consecuencias incluyen pérdida de autonomía, ansiedad, pérdida de control, baja autoestima, irritabilidad, cansancio, desgaste, confusión y fatiga.

Ante estas situaciones, el trabajador finalmente se distancia del trabajo o rol que le genera estrés, llegando a la despersonalización, al cinismo, a la pérdida de empatía tanto con el cliente como con los compañeros. La frustración aflora y el ciclo se vuelve vicioso al buscar refugio en el trabajo.

Lo anterior es apoyado por la estructura organizacional, el clima laboral o la falta de apoyo social.

Winnubst considera que el exceso de estandarización de métodos de trabajo y conformidad con normas muy rígidas genera un ambiente más propenso al burnout que aquel en el cual aunque haya burocracia, se estandarizan las habilidades, y se fomenta la creatividad y la autonomía.



También señala que entornos que propician la rutina por su estructura y sistemas de procedimientos, la monotonía y la falta de control pueden igualmente llevar al burnout, aunque aquellos más libres enfocados en la estandarización de habilidades también pueden ocasionarlo en situaciones en las cuales se den ambigüedades de rol, conflictos personales o falta de una estructura realmente operativa que defina nortes para la actuación. En cualquier estructura, el apoyo social entre compañeros es muy relevante para el burnout, pero la falta de este contribuye al síndrome.

Como proceso evolutivo, hay mayor acuerdo entre los estudiosos del tema. Leiter y Maslach describen una secuencia de factores, que parten desde el desarrollo de sentimientos de agotamiento emocional en el trabajador que llevan a que este genere una actitud despersonalizada hacia las personas que atiende, y que finalmente lo llevan a perder el compromiso personal y a disminuir la realización personal en el trabajo. Estos factores son retomados por diferentes autores, aunque no necesariamente en el mismo orden.

Estos pueden llevar a sentimientos de remordimiento y culpa por los desajustes que el síndrome ocasiona, fomentando a veces el refugio en el mismo trabajo como se decía, conduciendo el burnout a niveles más peligrosos.

### **Efectos**

Las evidencias que afectan al individuo en el inicio de la aparición de esta enfermedad, se reconocen en varias etapas y son:

- 1.- Exceso de trabajo.
- 2.- Sobresfuerzo que lleva a estados de ansiedad y fatiga.
- 3.- Desmoralización y pérdida de ilusión.

4.- Pérdida de vocación, decepción de los valores hacia los superiores.

### **Etapas del Síndrome de Burnout.**

Se han establecido varias etapas por las que atraviesa el trabajador hasta llegar al burnout:

- a. Etapa de Entusiasmo (el trabajador experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos se interpretan como algo pasajero y con solución. Y el trabajador tiene elevadas aspiraciones y una energía desbordante).
- b. Etapa de Estancamiento (comienza cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo y los objetivos empiezan a aparecer como difíciles de conseguir, aún con esfuerzo).
- c. Etapa de Frustración (es el periodo de la desilusión y de la motivación laboral, en la que brotan los problemas emocionales, físicos y conductuales).
- d. Etapa de Apatía (se produce la resignación del trabajador ante la imposibilidad de cambiar las cosas).
- e. Etapa de Burnout (en esta etapa se llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo e irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo).

Cherniss subraya que se llega al burnout desde el estrés laboral por un proceso de acomodación psicológica entre un trabajador estresado y un trabajo estresante, y distingue entre:

- a. Fase de Estrés, que se caracteriza por un desajuste entre demandas laborales y los recursos del trabajador.
- b. Fase de Agotamiento, en la que llegan a producirse de forma crónica respuestas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.

- c. Fase de Agotamiento Defensivo, en la que se aprecian cambios en las actitudes y en la conducta, como la robotización y el cinismo.

### **Consecuencias**

Cuando se dice que una persona padece de burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que se presenta.

En realidad, el padecimiento de burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome.

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización.

Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral.

El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome.

En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que

se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores.

### **Consecuencias para el Trabajador.**

El trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables, a pesar de poner en juego todos sus recursos personales. Se produce un deterioro, general, cognitivo, emocional, conductual y físico.

Los síntomas de burnout pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales:

- a. Síntomas físicos: malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.
- b. Síntomas emocionales: distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alineación. Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.
- c. Síntomas conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía,

susplicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).

Estos síntomas tienen unas consecuencias negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal y aumentando los problemas familiares y en toda la red social extra laboral del trabajador, debido a que las interacciones se hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento.

### **Consecuencias para la Organización.**

Los síntomas Burnout tienen también consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo y se manifiestan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad); disminuye la productividad y la calidad del trabajo y, por tanto, el rendimiento, que afecta a los servicios que se prestan. Surgen sentimientos que abarcan desde la indiferencia a la desesperación frente al trabajo; se da un alto absentismo, con una mayor desmotivación, aumentan los deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación con un creciente nivel de desmoralización y se puede llegar a una reconversión por parte de afectado profesional o al abandono de la profesión.

Si la organización no favorece el necesario ajuste entre las necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, se produce una pérdida de la calidad de los servicios como consecuencia de todo ello, que no es más que la expresión de una desilusión.

### **Gestión del Talento Humano**

Las organizaciones en el transcurrir del tiempo han evolucionado; estos cambios han incluido modificaciones en las estructuras organizacionales, lo cual a su vez, ha ocasionado la adopción de nuevos estilos de administración, siendo habitual encontrar en las instituciones de salud combinaciones de estilos de administración clásica acompañada de enfoque administrativo estratégico.

Son precisamente estos cambios los que han motivado diversas formas de concebir y administrar a las personas al interior de las organizaciones. La gran connotación de estos cambios radica en la forma como se concibe a las personas, considerándose éstas en la actualidad, el capital mas “valioso” que pueden tener las organizaciones.

Es cierto que las organizaciones para funcionar necesitan de recursos económicos, físicos y logísticos; pero son las personas constituidas en el capital intelectual activo e intangible, quienes con habilidades, experiencias, conocimientos e información, las que permiten los logros de la organización y por tanto, deben ser consideradas el mayor activo organizacional. Se puede tener toda la infraestructura física necesaria disponible, al igual que los recursos económicos, pero esto no garantiza el logro de los objetivos de las organizaciones. El logro de éstos se encuentra en las personas, quienes en el día a día aportan su capital intelectual para el alcance del éxito organizacional.

En las organizaciones la gente se encarga de diseñar, producir un bien o un servicio, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar recursos, de establecer objetivos y metas en la organización; “sin gente eficiente es imposible que la organización logre los objetivos”.

Las personas pueden ser tratadas como recursos productivos o instrumentos de las organizaciones, siendo denominadas “recursos humanos”; la antigua administración de recursos humanos dio lugar al nuevo enfoque “gestión del talento humano”. En la nueva concepción, las personas han pasado a ser consideradas, con sus esfuerzos y actividades, como seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades, destreza, aspiraciones y percepciones singulares, como los nuevos “socios de las organizaciones”, constituyéndose en el “capital intelectual de la organización” y en un elemento fundamental para el logro del éxito organizacional.

La gestión del talento humano depende, entre otros, de varios aspectos como son: La cultura de la organización, la estructura organizacional adoptada, las características

del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada y los procesos internos.

En cualquiera de los escenarios la gestión del talento humano está conformada por las personas y las organizaciones, siendo lo básico la forma como se trata a las personas, sea como socios o como recursos. La administración del talento humano debe perseguir la optimización de habilidades de las personas, participación, creatividad y mejoramiento continuo.

Es imposible establecer una separación entre las personas y las organizaciones. Estas operan a través de las personas que hacen parte de ellas, son quienes deciden y actúan en su nombre, dependiendo de estas para alcanzar sus objetivos y cumplir sus misiones; de igual manera las organizaciones constituyen para las personas el medio de alcanzar varios objetivos en el menor tiempo y esfuerzo posible.

La gestión del talento humano conlleva al reconocimiento de las personas como capaces de dotar la organización de inteligencia y como socios capaces de conducirla a la excelencia.

Las personas deben ser concebidas como el activo más importante en las organizaciones.

La era de la información, del conocimiento y la globalización exigen nuevos enfoques en la administración del talento humano. La gerencia moderna debe estar plenamente identificada con la importancia, el alcance y las repercusiones que genera el saber gerenciar el capital humano de la empresa que tiene bajo su responsabilidad, debiéndose valorar el conocimiento de las personas, sin el cual no sería posible afrontar los cambios continuos, productos de la globalización y de los avances tecnológicos y alcanzar la competitividad deseada en la sociedad del conocimiento y del cambio.

El profesional de enfermería inmerso en las organizaciones se ha visto involucrado en todos estos procesos de cambios, no solo administrativos y tecnológicos, sino

también, legales. La situación para enfermería se dificulta toda vez que sus profesionales son concebidos como recursos de las organizaciones, necesarios para el logro de los objetivos y no como capital “activo” de la organización; es más, es muy común el ser referenciado como “el recurso humano de enfermería.” A pesar de esto, los profesionales de enfermería en su mayoría por si solos, aportan a las organizaciones su mente, su cuerpo, su alma y su corazón, estableciendo una relación laboral comprometida.

Es de anotar que los cambios en la legislación en salud, económicos, sociales tecnológicos, han incidido notablemente en el profesional de enfermería, lo cual ha generado crisis en el ejercicio profesional, demostrable en la pérdida de espacios propios de la profesión e incrementándose espacios de ejercicio profesional ajenos al quehacer de la enfermera, abriéndose cada día más la brecha entre el “cuidado” y la calidad de este.

### **Historia**

La gestión del talento es un proceso que surgió en las años 90 y se continúa adoptando por empresas que se dan cuenta lo que impulsa el éxito de su negocio son el talento y las habilidades de sus empleados. Las compañías que han puesto la gestión del talento en práctica lo han hecho para solucionar el problema de la retención de empleado. El tema es que muchas organizaciones hoy en día, hacen un enorme esfuerzo por atraer empleados a su empresa, pero pasan poco tiempo en la retención y el desarrollo del mismo. Un sistema de gestión del talento a la estrategia de negocios requiere incorporarse y ejecutarse en los procesos diarios a través de toda la empresa. No puede dejarse en manos únicamente del departamento de recursos humanos la labor de atraer y retener a los colaboradores, sino que debe ser practicado en todos los niveles de la organización. La estrategia de negocio debe incluir la responsabilidad de que los gerentes y supervisores desarrollen las sus subalternos inmediatos. Las divisiones dentro de la compañía deben compartir abiertamente la información con otros departamentos para que los empleados logren el conocimiento de los objetivos de organización en su totalidad.<sup>4</sup> Las empresas que se enfocan en



desarrollar su talento integran planes y procesos dar seguimiento y administrar el talento utilizando lo siguiente:

- Buscar, atraer y reclutar candidatos calificados con formación competitiva
- Administrar y definir sueldos competitivos
- Procurar oportunidades de capacitación y desarrollo
- Establecer procesos para manejar el desempeño
- Tener en marcha programas de retención
- Administrar ascensos y traslados

### **Riesgos psicosociales**

Los factores o riesgos psicosociales son una de las áreas en las que se divide tradicionalmente la prevención de riesgos laborales (las otras áreas son la ergonomía, la seguridad y la higiene). Los riesgos psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo afectan, además de a la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo.

### **Causas**

Las causas que originan los riesgos psicosociales son muchas y están mediadas por las percepciones, experiencias y personalidad del trabajador. Algunas de las más importantes pueden ser:

- Características de la tarea (monotonía, repetitividad, excesiva o escasa responsabilidad, falta de desarrollo de aptitudes, ritmo excesivo de trabajo, etc).
- Estructura de la organización (falta de definición o conflicto de competencias, comunicación e información escasa o distorsionada, pocas o conflictivas relaciones personales, estilo de mando autoritario, etc).

- Características del empleo (mal diseño del puesto, malas condiciones ergonómicas, de seguridad o higiene, salario inadecuado, etc).
- Organización del trabajo (trabajo a turnos, trabajo nocturno o en fines de semana, etc).
- Factores externos a la empresa (calidad de vida de la persona, problemas sociales, problemas familiares y todo tipo de problemática de índole social, etc).

### **Consecuencias**

Los efectos de la exposición que son a los riesgos psicosociales son diversos y se ven modulados por las características personales. Algunos de los efectos más documentados son:

- Problemas y enfermedades cardiovasculares.
- Depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental,
- El dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos,
- Trastornos médicos de diverso tipo (respiratorios, gastrointestinales, etc).
- Conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social, etc).
- Absentismo laboral.

### **Gestión del capital humano**

La gestión del talento también es conocida como Gestión del Capital Humano, Sistema de Información del Recurso Humano o Sistemas de Gestión de Recursos Humanos o módulos de Recursos Humanos.

Las entidades de trabajo se involucran en la gestión del talento (Gestión del Capital Humano) son estratégicas e intencionadas para buscar, atraer, seleccionar, capacitar, desarrollar, retener, promover, y movilizar a los empleados en la organización. Las investigaciones realizadas para medir el valor de sistemas como estos dentro de las

empresas, descubren beneficios en estas áreas económicas críticas: utilidades, satisfacción al cliente, calidad, productividad, costos, duración del ciclo de los procesos, y capitalización de mercado.<sup>5</sup> Este abordaje del manejo del recurso humano busca no sólo emplear al personal más calificado y valioso, si no también enfatizar la retención. Como el reclutamiento y la selección es tan costosa para una empresa, es importante colocar al individuo en una posición donde sus habilidades sean óptimamente utilizadas.

### **Seguridad e higiene laboral**

Los programas de seguridad e higiene es una de las actividades que se necesita para asegurar la disponibilidad de las habilidades y aptitudes de la fuerza de trabajo.

Es muy importante para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas del personal.

Higiene y seguridad del trabajo constituye dos actividades íntimamente relacionadas, orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener nivel de salud de los empleados.

Desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, la salud y la seguridad

de los empleados constituye una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada.

Para que las organizaciones alcancen sus objetivos deben de un plan de higiene adecuado, con objetivos de prevención definidos, condiciones de trabajo optimas, un plan de seguridad del trabajo dependiendo de sus necesidades.

### **Higiene del trabajo**

Se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud

inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. Está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales a partir del estudio y control de dos variables: el hombre - y su ambiente de trabajo, es decir que posee un carácter eminentemente preventivo, ya que se dirige a la salud y a la comodidad del empleado, evitando que éste enferme o se ausente de manera provisional o definitiva del trabajo.

Un plan de higiene del trabajo por lo general cubre el siguiente contenido:

1) Un plan organizado: involucra la presentación no sólo de servicios médicos, sino también de enfermería y de primeros auxilios, en tiempo total o parcial, según el tamaño de la empresa.

2) Servicios médicos adecuados: abarcan dispensarios de emergencia y primeros auxilios, si es necesario. Estas facilidades deben incluir:

Exámenes médicos de admisión

Cuidados relativos a lesiones personales, provocadas por

Incomodidades profesionales

Primeros auxilios

Eliminación y control de áreas insalubres.

Registros médicos adecuados.

Supervisión en cuanto a higiene y salud

Relaciones éticas y de cooperación con la familia del empleado enfermo.

Utilización de hospitales de buena categoría.

Exámenes médicos periódicos de revisión y chequeo.

- Riesgos químicos (intoxicaciones, dermatosis industriales)
- Riesgos físicos (ruidos, temperaturas extremas, radiaciones etc.)
- Riesgos biológicos (microorganismos patógenos, agentes biológicos, etc.)

4) Servicios adicionales: como parte de la inversión empresarial sobre la salud del empleado y de la comunidad, incluyen:

Programa informativo destinado a mejorar los hábitos de vida y explicar asuntos de higiene y de salud. Supervisores, médicos de empresas. Enfermeros y demás especialistas, podrán dar informaciones en el curso de su trabajo regular. Programa regular de convenios o colaboración con entidades locales, para la prestación de servicios de radiografías, recreativos, conferencias, películas, etc. Objetivos de la higiene de trabajo son:

- . Eliminar las causas de las enfermedades profesionales.
- . Reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o portadoras de defectos físicos.
- . Prevenir el empeoramiento de enfermedades y lesiones
- . Aumentar la productividad por medio del control del ambiente de trabajo.

Estos objetivos los podemos lograr:

- . Educando a los miembros de la empresa, indicando los peligros existentes y enseñando cómo evitarlos.
- . Manteniendo constante estado de alerta ante los riesgos existentes en la fábrica.

## **Condiciones ambientales de trabajo**

Recordemos que la higiene en el trabajo busca conservar y mejorar la salud de los trabajadores en relación con la labor que realicen, y ésta está profundamente influida por tres grupos de condiciones:

Condiciones ambientales de trabajo:

Son las circunstancias físicas que cobijan al empleado en cuanto ocupa un cargo en la organización.

Condiciones de tiempo: duración de la jornada de trabajo, horas extras, períodos de descanso, etc.

Condiciones sociales: Son las que tienen que ver con el ambiente o clima laboral (organización informal, estatus, etc.).

La higiene del trabajo se ocupa de las condiciones ambientales de trabajo. Los tres ítems más importantes de las condiciones ambientales de trabajo son: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas.

La iluminación se refiere a la cantidad de luminosidad que incide en el lugar de trabajo. Un sistema de iluminación debe tener los siguientes requisitos:

- a) Ser suficiente
- b) Ser constante y uniformemente distribuido.

El ruido se considera como un sonido o barullo indeseable.

El efecto desagradable de los ruidos depende de:

- a) La intensidad del sonido.
- b) La variación de los ritmos o irregularidades.
  
- c) La frecuencia o tono de los ruidos.

La intensidad del sonido se mide en decibeles, la legislación laboral estipula que el nivel máximo de intensidad de ruido en el ambiente de trabajo es de 85 decibeles. Las condiciones atmosféricas que inciden en el desempeño del cargo son principalmente la temperatura y la humedad.

### **Seguridad del trabajo**

La seguridad del trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y a instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantación de prácticas preventivas.

Un plan de seguridad implica, necesariamente, los siguientes requisitos:

- 1) La seguridad en sí, es una responsabilidad de línea y una función de staff frente su especialización.
  
- 2) Las condiciones de trabajo, el ramo de actividad, el tamaño, la localización de la empresa, etc., determinan los medios materiales preventivos.
  
- 3) La seguridad no debe limitarse sólo al área de producción. Las oficinas, los depósitos, etc., también ofrecen riesgos, cuyas implicaciones atentan a toda la empresa.
  
- 4) El problema de seguridad implica la adaptación del hombre al trabajo.

La seguridad del trabajo en ciertas organizaciones puede llegar a movilizar elementos para el entrenamiento y preparación de técnicos y operarios, control de cumplimiento de normas de seguridad, simulación de accidentes, inspección periódica de los equipos de control de incendios, primeros auxilios y elección, adquisición y distribución de vestuario del personal en determinadas áreas de la organización.

5) Es importante la aplicación de los siguientes principios:

Apoyo activo de la Administración. Con este apoyo los supervisores deben colaborar para que los subordinados trabajen con seguridad y produzcan sin accidentes.

Mantenimiento del personal dedicado exclusivamente a la seguridad.  
Instrucciones de seguridad a los empleados nuevos.

La seguridad de trabajo complementa tres áreas principales de actividad:

1. Prevención de accidentes.
2. Prevención de robos.
3. Prevención de incendios.

### **Prevención de accidentes**

¿Qué es un accidente de trabajo?

Es toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte producida repentinamente en el ejercicio, o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se presente.



La seguridad busca minimizar los accidentes de trabajo, estos se clasifican en:  
. Accidente sin ausencia: después del accidente, el empleado continúa trabajando, aunque debe ser investigado y anotado en el informe, además de presentado en las estadísticas mensuales.

Accidentes con ausencia: es aquel que puede causar:

a) Incapacidad temporal. Pérdida total de la capacidad de trabajo en el día del accidente o que se prolongue durante un periodo menor de un año. A su regreso, el empleado asume su función sin reducir la capacidad.

b) Incapacidad permanente parcial. Reducción permanente y parcial de la capacidad de trabajo.

La incapacidad permanente parcial generalmente está motivada por:

Pérdida de cualquier miembro o parte del mismo.

Reducción de la función de cualquier miembro o parte del mismo etc.

Incapacidad total permanente. Pérdida total permanente de la capacidad de trabajo.

### **Uso actual de la gestión del Talento**

El término, “gestión del talento” significa diversas cosas para distintas organizaciones. Para algunos es gerenciar a individuos de alto-valor o “muy capaces,” mientras que para otros, es cómo se maneja el talento en general - es decir se trabaja bajo el supuesto que toda persona tiene algo de talento que requiere ser identificado y liberado. Desde la perspectiva de la gestión del talento, las evaluaciones del desempeño tratan con dos temas importantes: el rendimiento y el potencial. El rendimiento actual del empleado ceñido a un trabajo específico ha sido siempre la herramienta estándar que mide la productividad de un empleado. Sin embargo, la gestión del talento también busca enfocarse en el potencial del empleado, lo que implica su desempeño futuro si se fomenta el desarrollo apropiado de habilidades.

Los aspectos principales de la gestión del talento dentro de una organización deben siempre incluir:

- La gestión del desempeño
- El desarrollo del liderazgo
- La planificación de los recursos humanos/identificar las brechas de talento
- El reclutamiento

Dicho término de la gestión del talento se asocia generalmente a las prácticas de recursos humanos basadas en la gestión por competencias. Las decisiones de la gestión del talento se basan a menudo en un sistema de competencias organizacionales claves y en competencias inherentes al cargo. El sistema de competencias puede incluir conocimiento, habilidades, experiencia y rasgos personales (demostrados por comportamientos definidos). Los modelos más antiguos de competencias también incluían cualidades que raramente predicen el éxito (por ejemplo, la educación, la antigüedad, y factores de diversidad que hoy son considerados discriminatorios o poco ético dentro de organizaciones).

#### **D. V Desempeño Laboral.**

Según Chiavenato el desempeño laboral “ es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” y de acuerdo al Milkovich y Boudreau, este tiene una serie de características individuales entre las cuales se puede mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo

anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

### **Talento Humano**

La definición de talento humano respecto a distintas corrientes teóricas podría en algún momento confundirse con otros conceptos relacionados como competencias, capital humano, habilidades, destrezas, etc. En esencia, se considerara como referente una definición común que pretende resumir tal diversidad. Por ende la definición pretenderá abarcar todas las áreas que pueda contener el concepto.

Por tanto, el talento, según la real academia española de la lengua, refiere a la personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

Por lo tanto la definición de talento humano se entenderá como la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas. Sin embargo, no entenderemos solo el esfuerzo o la actividad humana; sino también otros factores o elementos que movilizan al ser humano, talentos como: competencias (habilidades, conocimientos y actitudes) experiencias, motivación, interés, vocación aptitudes, potencialidades, salud, etc.

### **Factores que Influyen en el Desempeño Laboral.**

A partir de estos acápites se puede concluir que las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

### **Satisfacción del Trabajo.**

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis, plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales,” la cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

### **Autoestima.**

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades. Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente se debe confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

### **Trabajo en Equipo.**

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se

desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

### **Planificación organizacional**

La planificación cumple dos propósitos principales en las organizaciones: el protector y el afirmativo. El propósito protector consiste en minimizar el riesgo reduciendo la incertidumbre que rodea al mundo de los negocios y definiendo las consecuencias de una acción administrativa determinada. El propósito afirmativo de la planificación consiste en elevar el nivel de éxito organizacional.

Un propósito adicional de la planificación consiste en coordinar los esfuerzos y los recursos dentro de las organizaciones. Se ha dicho que la planificación es como una locomotora que arrastra el tren de las actividades de la organización, la dirección y el control.

Por otro lado, se puede considerar a la planificación como el tronco fundamental de un árbol imponente, del que crecen las ramas de la organización, la dirección y el control. Sin embargo, el propósito fundamental es facilitar el logro de los objetivos de la empresa. Implica tomar en cuenta la naturaleza del ámbito futuro en el cual deberán ejecutarse las acciones planificadas.

La planificación es un proceso continuo que refleja los cambios del ambiente en torno a cada organización y busca adaptarse a ellos.

Uno de los resultados más significativos del proceso de planificación es una estrategia para la organización.

## **Aspectos generales e importancia de la planificación**

Planificar significa que los ejecutivos estudian anticipadamente sus objetivos y acciones, y sustentan sus actos no en corazonadas sino con algún método, plan o lógica. Los planes establecen los objetivos de la organización y definen los procedimientos adecuados para alcanzarlos.

Además los planes son la guía para que (1) la organización obtenga y aplique los recursos para lograr los objetivos; (2) los miembros de la organización desempeñen actividades y tomen decisiones congruentes con los objetivos y procedimientos escogidos, ya que enfoca la atención de los empleados sobre los objetivos que generan resultados (3) pueda controlarse el logro de los objetivos organizacionales. Asimismo, ayuda a fijar prioridades, permite concentrarse en las fortalezas de la organización, ayuda a tratar los problemas de cambios en el entorno externo, entre otros aspectos.

Por otro lado, existen varias fuerzas que pueden afectar a la planificación: los eventos inesperados, la resistencia psicológica al cambio ya que ésta acelera el cambio y la inquietud, la existencia de insuficiente información, la falta de habilidad en la utilización de los métodos de planificación, los elevados gastos que implica, entre otros.

### **Planificación. Definición.**

Entre conceptos de varios autores pudimos enfocar las siguientes definiciones:

"Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas" (Stoner, 1996).

"Es el proceso que se sigue para determinar en forma exacta lo que la organización hará para alcanzar sus objetivos" (Ortiz, s/f).

"Es el proceso de evaluar toda la información relevante y los desarrollos futuros probables, da como resultado un curso de acción recomendado: un plan", (Sisk, s/f).

"Es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción", (Goodstein, 1998).

"La planificación... se anticipa a la toma de decisiones. Es un proceso de decidir... antes de que se requiera la acción" (Ackoff,1981).

"Consiste en decidir con anticipación lo que hay que hacer, quién tiene que hacerlo, y cómo deberá hacerse" (Murdick, 1994). Se erige como puente entre el punto en que nos encontramos y aquel donde queremos ir.

"Es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado" (Cortés, 1998).

"Es el proceso consciente de selección y desarrollo del mejor curso de acción para lograr el objetivo." (Jiménez, 1982). Implica conocer el objetivo, evaluar la situación considerar diferentes acciones que puedan realizarse y escoger la mejor.

"La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos" (Jiménez, 1982).

"Es el proceso de seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales" (Terry,1987).

En prácticamente todas las anteriores definiciones es posible hallar algunos elementos comunes importantes: el establecimiento de objetivos o metas, y la elección de los medios más convenientes para alcanzarlos (planes y programas). Implica además un proceso de toma de decisiones, un proceso de previsión (anticipación), visualización (representación del futuro deseado) y de predeterminación (tomar acciones para lograr el concepto de adivinar el futuro). Todo plan tiene tres características: primero, debe referirse al futuro, segundo, debe indicar acciones, tercero, existe un elemento de causalidad personal u organizacional: futurismo, acción y causalidad personal u organizacional son elementos necesarios de todo plan. Se trata de construir un futuro deseado, no de adivinarlo.

## **Clases de planificación y Características.**

Existen diversas clasificaciones acerca de la planificación. Según Stoner, los gerentes usan dos tipos básicos de planificación. La planificación estratégica y la planificación operativa. La planificación estratégica está diseñada para satisfacer las metas generales de la organización, mientras la planificación operativa muestra cómo se pueden aplicar los planes estratégicos en el quehacer diario. Los planes estratégicos y los planes operativos están vinculados a la definición de la misión de una organización, la meta general que justifica la existencia de una organización. Los planes estratégicos difieren de los planes operativos en cuanto a su horizonte de tiempo, alcance y grado de detalle.

La planificación estratégica es planificación a largo plazo que enfoca a la organización como un todo. Muy vinculados al concepto de planificación estratégica se encuentran los siguientes conceptos: a) estrategia, b) administración estratégica, c) cómo formular una estrategia.

- Estrategia: es un plan amplio, unificado e integrado que relaciona las ventajas estratégicas de una firma con los desafíos del ambiente y se le diseña para alcanzar los objetivos de la organización a largo plazo; es la respuesta de la organización a su entorno en el transcurso del tiempo, además es el resultado final de la planificación estratégica. Asimismo, para que una estrategia sea útil debe ser consistente con los objetivos organizacionales.
- Administración estratégica: es el proceso que se sigue para que una organización realice la planificación estratégica y después actúe de acuerdo con dichos planes. En forma general se piensa que el proceso de administración estratégica consiste en cuatro pasos secuenciales continuos: a) formulación de la estrategia; b) implantación de la estrategia; c) medición de los resultados de la estrategia y d) evaluación de la estrategia.
- Cómo formular una estrategia: es un proceso que consiste en responder cuatro preguntas básicas. Estas preguntas son las siguientes: ¿Cuáles son el propósito y los objetivos de la organización?, ¿A dónde se dirige actualmente la organización?, ¿En



qué tipo de ambiente está la organización?, ¿Qué puede hacerse para alcanzar en una forma mejor los objetivos organizacionales en el futuro?

### **Administración de recursos humanos**

Es el proceso administrativo aplicado al acercamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto (los profesionales en Recursos Humanos) junto a los directivos de la organización.

El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos (RRHH) con estas tareas es alinear las políticas de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia a través de las personas.

Generalmente la función de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como Reclutamiento y Selección, Compensaciones y Benéficos, Capacitación y Desarrollo y Operaciones.

Dependiendo de la empresa o institución donde la función de Recursos Humanos opere, pueden existir otros grupos que desempeñen distintas responsabilidades que pueden tener que ver con aspectos tales como la administración de la nómina de los empleados, el manejo de las relaciones con sindicatos, etc.

Para poder ejecutar la estrategia de la organización es fundamental la administración de los Recursos humanos, para lo cual se deben considerar conceptos tales como:

- Comunicación Organizacional
- Liderazgo
- Trabajo en Equipo

- Negociación
- Cultura
- Sistema de Administración de Recursos Humanos

### **Administración de Recursos Humanos**

Para comprender la importancia de los Recursos Humanos así como el proceso de Reclutamiento y Selección dentro de la organización es necesario conocer algunos conceptos relacionados con la misma:

#### **Definición de administración de Recursos Humanos**

Dada la importancia que la Administración de Recursos Humanos tiene para la organización existen diversos conceptos que tratan de explicar en qué consiste, a continuación se enuncian algunas definiciones:

**Víctor M. Rodríguez:** Es un conjunto de principios, procedimientos que procuran la mejor elección, educación y organización de los servidores de una organización su satisfacción en el trabajo y el mejor rendimiento en favor de unos y otros.

**Joaquín Rodríguez Valencia** define la Administración de Recursos Humanos como la planeación, organización, dirección y control de los procesos de dotación, remuneración, capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo y guía de los Recursos Humanos idóneos para cada departamento, a fin de satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio y satisfacer también, las necesidades del personal.

**Fernando Arias Galicia** dice que la Administración de Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

De las anteriores definiciones podemos concluir que la **Administración de Recursos Humanos** es aquella que tiene que ver con el aprovechamiento y mejoramiento de las capacidades y habilidades de las personas y en general con los factores que le rodean dentro de la organización con el objeto de lograr el beneficio individual, de la organización y del país.

### **Objetivos de la administración de Recursos Humanos**

El objetivo general de la administración de Recursos Humanos es el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del personal a la organización, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable. Este objetivo guía el estudio de la Administración de Recursos Humanos, el cual describe las acciones que pueden y deben llevar a cabo los administradores de esta área. De aquí se derivan los siguientes objetivos específicos:

**Objetivos Sociales:** La contribución de la Administración de Recursos Humanos a la sociedad se basa en principios éticos y socialmente responsables. Cuando las organizaciones pierden de vista su relación fundamental con la sociedad, no sólo faltan gravemente a su compromiso ético, sino que generan también tendencias que repercuten en su contra en forma inevitable. Una de sus responsabilidades es el hecho de brindar fuentes de empleo a la sociedad, donde las personas se puedan desarrollar y contribuir al crecimiento de la organización.

**Objetivos Corporativos:** El administrador de Recursos Humanos debe reconocer que su actividad no es un fin en sí mismo; solamente un instrumento para que la organización logre sus metas fundamentales. El departamento de Recursos Humanos existe para servir a la organización proporcionándole y administrando el personal que apoye a la organización para cumplir con sus objetivos.

**Objetivos Funcionales:** Mantener la contribución de los Recursos Humanos en un nivel adecuado a las necesidades de la compañía es otro de los objetivos

fundamentales de la Administración de Recursos Humanos. Cuando las necesidades de la organización se cubren insuficientemente o cuando se cubren en exceso, se incurre en dispendio de recursos.

**Objetivos Personales:** La Administración de Recursos Humanos es un poderoso medio para permitir a cada integrante lograr sus objetivos personales en la medida en que son compatibles y coinciden con los de la organización. Para que la fuerza de trabajo se pueda mantener, retener y motivar es necesario satisfacer las necesidades individuales de sus integrantes. De otra manera es posible que la organización empiece a perderlos o que se reduzcan los niveles de desempeño y satisfacción.

### **Funciones de la administración de Recursos Humanos**

El departamento de Administración de Recursos Humanos cumple con diversas funciones dentro de la organización dependiendo de su tamaño y complejidad. El objetivo de las funciones consiste en desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para proveer una estructura administrativa eficiente, empleados capaces, trato equitativo, oportunidades de progreso, satisfacción en el trabajo y una adecuada seguridad en el mismo, cuidando el cumplimiento de sus objetivos que redundará en beneficio de la organización, los trabajadores y la colectividad

### **Evaluación del desempeño**

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

Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y

problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza.

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

Mediante la apropiada evaluación del personal se puede evaluar a los trabajadores a fin de que continúen trabajando en la empresa. Es importante porque permite el mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.

La evaluación de personal es una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.

Facilita la información básica para la investigación de los recursos humanos. Promueve el estímulo a la mayor productividad.

Logra una estimación del potencial de desarrollo de los trabajadores.

La valoración del desempeño es una herramienta al servicio de los sistemas de gestión de recursos humanos. Los resultados de la evaluación se pueden utilizar para desarrollar o mejorar otros programas.

¿Qué se evalúa?

- Las cualidades del sujeto (personalidad y comportamiento)
- Contribución del sujeto al objetivo o trabajo encomendado.
- Potencial de desarrollo.

Factores que generalmente se evalúan

- conocimiento del trabajo
- calidad del trabajo
- relaciones con las personas
- estabilidad emotiva
- capacidad de síntesis
- capacidad analítica

La Evaluación de Desempeño debe generar un ambiente en el que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un mejor resultado. No debe convertirse en una herramienta para calificarlo si el resultado es malo.

Es importante hacer uso de medidores, (costo, calidad y oportunidad), puesto que si no los hay no será fácil cuantificar el desempeño. Si no los tiene, tendrá entonces que corregir y no prevenir, obteniendo resultados ineficientes.

Lograr que la evaluación deje de ser un evento difícil y tedioso no es fácil, pero tampoco imposible. La clave para lograrlo es planear adecuadamente e involucrar con la información y formación adecuada a todos los participantes

## **2.7. HIPÓTESIS**

El síndrome de Burnout incide en el desempeño laboral del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Patate.

## **2.8. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

**Variable Independiente:** Síndrome del Burnout

**Variable Dependiente:** Desempeño Laboral

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1.ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se desarrollará dentro del paradigma crítico propositivo porque diagnostica, analiza la situación actual del problema para proponer una solución al problema existente y cumplir con el aspecto propositivo que va más allá del diagnóstico y el análisis. 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 del Talento Humano de la Institución.

#### **3.2.MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.**

Para la elaboración de la presente investigación se creído conveniente utilizar las siguientes modalidades:

##### **3.2.1 De campo.**

Visto que el investigador acudirá al lugar en el cual se genera los hechos e interactuara en la realidad, con el fin de recabar información precisa, valida y confiable a través de la aplicación de un cuestionario de encuesta.

### **3.2.2 Bibliográfica Documental.**

Debido a que la investigación se sustenta en fuentes de información primaria (lugar de los hechos), además de información secundaria basada en libros, publicaciones, textos, internet, otros.

### **3.3.NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

Para la elaboración del presente proyecto se ha elegido los siguientes tipos de investigación.

#### **3.3.1 Investigación Exploratoria.**

Esta investigación se implementara y aplicara para conocer en forma concreta la problemática ocasionada por el Síndrome de Burnout, del cual no existe un estudio realizado, para lo cual mediante la aplicación de encuestas a todo el personal del talento humano (administrativo y de servicios), obteniendo la información necesaria.

#### **3.3.2 Investigación Descriptiva.**

Este tipo de investigación ayudara a conocer la situación real en la que se encuentra el personal administrativo y de servicios en cuanto al Síndrome del Burnout y el desempeño laboral, sus falencias y necesidades, cuyos resultados se reflejaran en las conclusiones y recomendaciones que se establecen en este informe.

#### **3.3.3 Investigación Correlacional.**

Esta investigación tiene como propósito establecer la relación entre las variables de estudio es decir, el Síndrome del Burnout y el Desempeño Laboral que se presentan en los colaboradores institucionales del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Patate.



### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población sobre la cual se trabajara para la elaboración de la presente investigación consta con un total de 77 personas, se la detalla a continuación:

**76** Administrativos

**1** Alcalde cantonal.

<i>Unidades Administrativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Concejales	7	9.2%
Unidades Desconcentradas	3	3.9%
Administración General	7	9.2%
Dirección Administración Financiera	12	15.7%
Dirección Desarrollo Social	6	7.8%
Justicia y Policía	3	3.9%
Dirección de Obras Publicas	38	49.9%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 1 Población y Muestra**

**Autor: Mauricio Aguiar**

Por ser pequeña la muestra se trabajara con la totalidad de la población

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

#### 3.5.1. Variable Independiente: Síndrome de Burnout

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos.	<p>Agotamiento emocional</p> <p>Decaimiento físico,</p> <p>Decaimiento conductual</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ irritabilidad</li> <li>➤ ansiedad</li> <li>➤ depresión</li>   <li>➤ Cansancio físico</li> <li>➤ sueño</li>   <li>➤ agresión</li> <li>➤ cinismo</li> </ul>	<p>¿Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado?</p> <p>¿Al final de la jornada me siento agotado?</p> <p>¿Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos?</p> <p>¿Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo?</p> <p>¿Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes?</p> <p>¿Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí?</p> <p>¿Me siento “quemado” por el trabajo?</p> <p>¿Me encuentro con mucha vitalidad?</p>	<p>Test Escala/ Maslach</p> <p>Cuestionario</p> <p>Entrevista</p> <p>Cuestionario</p>

**Cuadro N° 2 Variable Independiente: Síndrome del Burnout Autor: Mauricio Aguiar**

### 3.5.2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	SUBCATEGORIAS	ITEMS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.	Competencias laborales  Características personales  valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conocimientos</li> <li>➤ Habilidades</li> <li>➤ Experiencias</li>   <li>➤ Activo</li> <li>➤ Dinámico</li>   <li>➤ Responsabilidad</li> <li>➤ Honradez</li> <li>➤ Respeto</li> </ul>	<p>¿Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado?</p> <p>¿Al final de la jornada me siento agotado?</p> <p>¿Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos?</p> <p>¿Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo?</p> <p>¿Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes?</p> <p>¿Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí?</p> <p>¿Me siento “quemado” por el trabajo?</p> <p>¿Me encuentro con mucha vitalidad?</p>	<p>Test Escala/ Maslach</p> <p>Cuestionario</p> <p>Entrevista</p> <p>Cuestionario</p>

**Cuadro N°3 Variable Dependiente: Desempeño Laboral Autor: Mauricio Aguiar**

### 3.6 Plan Recolección de la Información.

¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos planteados en la investigación	
¿A quiénes?	Alcaldía Concejales Unidades desconcentradas Dirección Administración Financiera Administración General Dirección Desarrollo Social Justicia y Policía Dirección Obras Publicas	
¿Sobre qué aspecto?	➤ Síndrome de Burnout	➤ Desempeño laboral
¿Quién va a recolectar?	Edgar Mauricio Aguiar Muñoz	
¿Cuándo?	Periodo 2012-2013	
¿Dónde?	Gobierno Autónomo Descentralizado Patate	
¿Cuántas veces?	Encuestas, entrevista	
¿Con que técnicas de recolección?	Encuestas entrevista: con preguntas abiertas y cerradas para un análisis profundo del tema	
¿Con que instrumentos?	Guía de encuestas	

**Cuadro N° 4 Plan Recolección de la Información**

**Autor: Mauricio Aguiar**

### **3.7. Plan de Procesamiento de la Información**

En el proceso de desarrollo de la presente investigación se planteó una metodología estructurada en etapas:

- A. Primera Etapa:** se realizó la búsqueda de toda la información necesaria para el desarrollo de la investigación planteada, uno de los aspectos más relevantes de esta etapa es establecer los objetivos generales y específicos conforme al problema planteado.
- B. Segunda Etapa:** se realizó la recopilación de bases teóricas, antecedentes investigativos, bases legales para la investigación.
- C. Tercera Etapa:** se realizó la recolección de datos pertinentes para la investigación. Se aplicara los siguientes procedimientos:
  - a. Diseño y depuración del instrumento
  - b. Elaboración del instrumento
  - c. Validación del instrumento
  - d. Entrevistar al personal de la institución, e informar sobre el objetivo del estudio, solicitando el permiso y colaboración para aplicar el instrumento.
  - e. Aplicar el instrumento
  - f. Recolección, organización y clasificación de los datos obtenidos.
  - g. Tabular los datos en los cuales se realizó un registro detallado de cada uno de los instrumentos.
- D. Cuarta Etapa:** se analizó los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos suministrados, para detectar falencias existentes dentro de la institución y a la vez que sirvan de soporte para el desarrollo del proyecto de investigación.

## CAPITULO IV

### 4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Anexos. Test de Maslach “Síndrome de Burn- out”

**Pregunta N°1.-¿Me siento emocionalmente agotado de mi trabajo?**

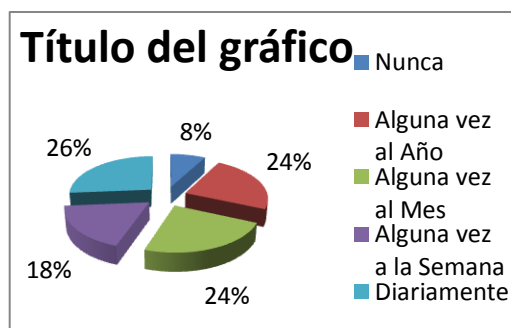
**Cuadro N° 5**

Indicadores	Talento Humano	Porcentaje
Nunca	6	8%
Alguna vez al Año	18	24%
Alguna vez al Mes	18	24%
Alguna vez a la Semana	14	18%
Diariamente	20	26%
Total	76	100%

Fuente: Talento Humano Gobierno Municipal

Elaborado por: Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N°5**



Fuente: Talento Humano Gobierno Municipal

Elaborado por: Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

### ANÁLISIS.

Del Talento Humano encuestado dentro de la Institución, las manifestaciones de agotamiento en el trabajo se Manifiesta Diariamente 26% (20 personas), algunas veces al Mes 24% (18 personas), de igual manera algunas veces al año 24% (18 personas), el 18% (14 personas) y algunas veces a la semana el 8% (12 personas) nunca.

### INTERPRETACIÓN.

En el gráfico los resultados representan un 26% indica que Diariamente el Talento Humano Presenta cuadros de agotamiento al momento de realizar sus funciones, por lo que existen falencias en el desempeño.

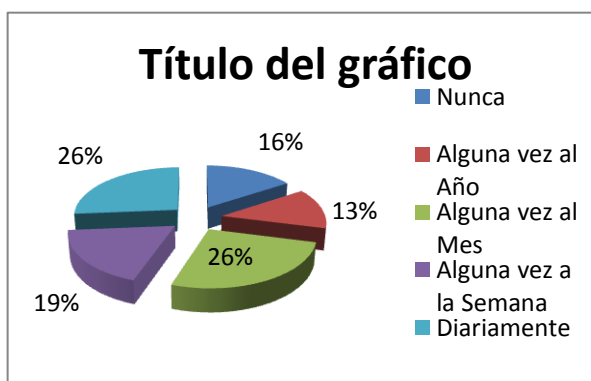
**Pregunta N°2.-** ¿Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado?

**Cuadro N° 6**

<b>Indicadores</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	12	16%
Alguna vez al Año	10	13%
Alguna vez al Mes	20	26%
Alguna vez a la Semana	14	19%
Diariamente	20	26%
Total	76	100%

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N°6**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

### **ANÁLISIS.**

El Talento Humano encuestado dentro de la institución en sentirse agotado al final de la jornada de trabajo, indica Diariamente el 26% (20 personas), de igual manera algunas veces al mes han sentido este agotamiento el 26% (20 personas), indica agotamiento alguna vez algunas veces a la semana 19% (14 personas), nunca el 16% (12 personas), y presenta un agotamiento a diario y algunas veces al año el 13% (10 personas).

### **INTERPRETACIÓN.**

Del Talento Humano encuestado, el 26% en los resultados señala que Diariamente y una vez al mes se refleja un agotamiento, en el ámbito físico, emocional y mental al término de la jornada diaria de trabajo.

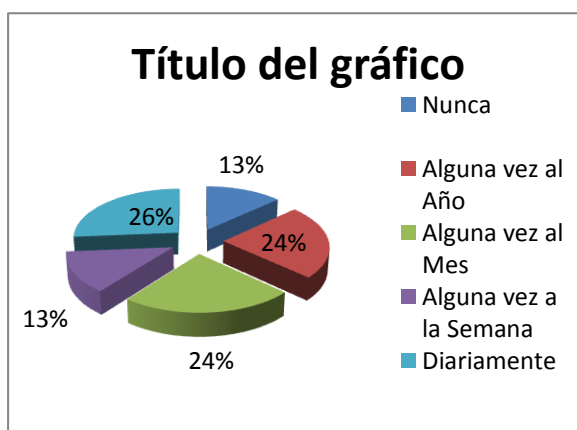
**Pregunta N°3.-** ¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?

**Cuadro N° 7**

Indicadores	Talento Humano	Porcentaje
Nunca	10	13%
Alguna vez al Año	18	24%
Alguna vez al Mes	18	24%
Alguna vez a la Semana	10	13%
Diariamente	20	26%
Total	76	100%

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 7**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

### ANÁLISIS.

El Talento Humano encuestado indica que Diariamente se sienten fatigados al enfrentarse a otra jornada nueva de labores el 26% (20 personas), seguido de algunas veces al Mes 24% (18 personas), de igual manera algunas veces al año 24% (18 personas), algunas veces a la semana un 13% (10 personas) y de igual manera Nunca 13% (10 personas)..

### INTERPRETACIÓN.

Del 100% de los encuestados un 26% señala que Diariamente se sienten fatigados al enfrentarse a otra jornada de trabajo, el desempeño de las funciones de una forma monótona causa molestia por las mañanas.



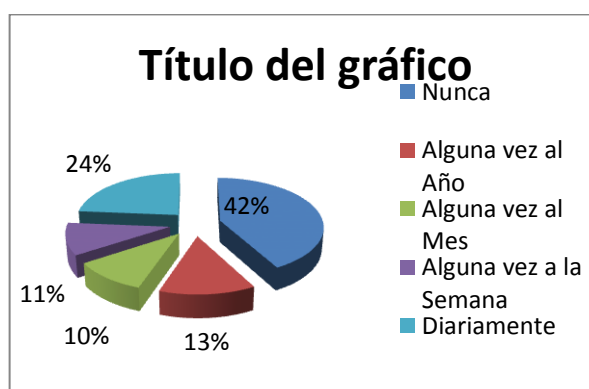
**Pregunta N° 4.-** ¿Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo?

**Cuadro N° 8**

<b>Indicadores</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	32	42%
Alguna vez al Año	10	13%
Alguna vez al Mes	8	10%
Alguna vez a la Semana	8	11%
Diariamente	18	24%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 8**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**ANÁLISIS.**

Del 100% de los encuestados manifiestan que tienen dificultad para comunicarse fácilmente con las personas que tiene relación en el trabajo un 42% (32 personas), Diariamente se comunican fácilmente el 24% (18 personas), algunas veces al año el 13% (10 personas), algunas a la semana el 11% (8 personas) y algunas veces al Mes el 8% (10 personas).

**INTERPRETACIÓN.**

El 42% del Talento Humano da a conocer que tiene dificultad para comunicarse a diario con las personas en el trabajo, mediante este resultado entendemos que la comunicación no es efectiva por lo que puede ser distorsionada entre los miembros de la institución.

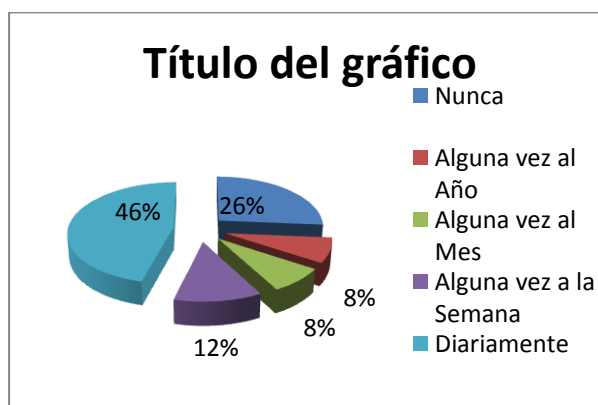
**Pregunta N° 5.-** ¿Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados o compañeros como si fueran objetos impersonales?

**Cuadro N° 9**

<b>Indicadores</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	20	26%
Alguna vez al Año	6	8%
Alguna vez al Mes	6	8%
Alguna vez a la Semana	9	12%
Diariamente	35	46%
Total	76	100%

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 9**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**ANÁLISIS.**

El Talento Humano en estudio expresa que Diariamente tuvieron problemas en el trato a sus compañeros en un 46% (35 personas), nunca un 26% (20 personas), algunas veces a la semana el 12% (9 personas), algunas veces al año el 8% (6 personas) de igual manera señalan algunas veces al mes el 8% (6 personas).

**INTERPRETACIÓN.**

De 76 personas encuestadas 46% (35 personas) dan a conocer que Diariamente tuvieron problemas de tratar, o actuar mal, entre los miembros del grupo de trabajo.

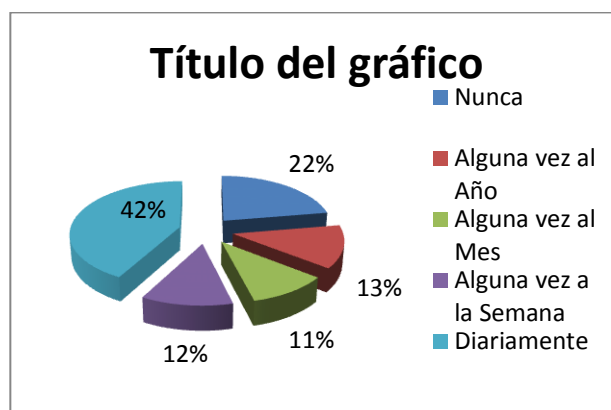
**Pregunta N° 6.-** ¿Siento que tratar todo el día con la gente es una tensión para mí?

**Cuadro N° 10**

<b>Indicadores</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	17	22%
Alguna vez al Año	10	13%
Alguna vez al Mes	8	11%
Alguna vez a la Semana	9	12%
Diariamente	32	42%
Total	76	100%

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 10**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

### **ANÁLISIS.**

Del Talento Humano investigado manifestaron que Diariamente sintieron que el tratar con gente es una tensión el 42% (32 personas), nunca el 22% (17 personas), expresan que algunas veces al año el 13% (10 personas), y algunas veces al mes suelen molestarte con las personas el 11% (8 personas).

### **INTERPRETACIÓN.**

Los resultados dan a conocer que el 42% de los encuestados Diariamente sienten estar tensos, fatigados e impacientes con la gente en la jornada de trabajo.

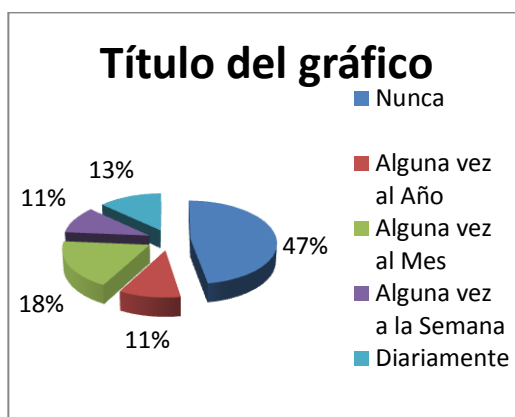
**Pregunta N° 7.-¿Siento que trato, con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. (Dirigir.)?**

**Cuadro N° 11**

Indicadores	Talento Humano	Porcentaje
Nunca	36	47%
Alguna vez al Año	8	11%
Alguna vez al Mes	14	18%
Alguna vez a la Semana	8	11%
Diariamente	10	13%
Total	76	100%

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 11**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**ANÁLISIS.**

De 76 encuestados manifiestan que nunca los problemas de las personas a las que tienen que atender son tratados con mucha efectividad en un 47% (36 personas), algunas veces al mes el 18% (14 personas), indican que Diariamente tratan con efectividad los problemas de las personas a las que tienen que atender el 13% (10 personas), algunas veces al año el 11% (8 personas), de igual manera algunas veces a la semana el 11% (8 personas).

**INTERPRETACIÓN.**

Del 100% del Talento Humano encuestado el 47% manifiestan que nunca se trata con efectividad los problemas de las personas, por lo que no está claro que el éxito de una empresa está en la satisfacción del cliente.

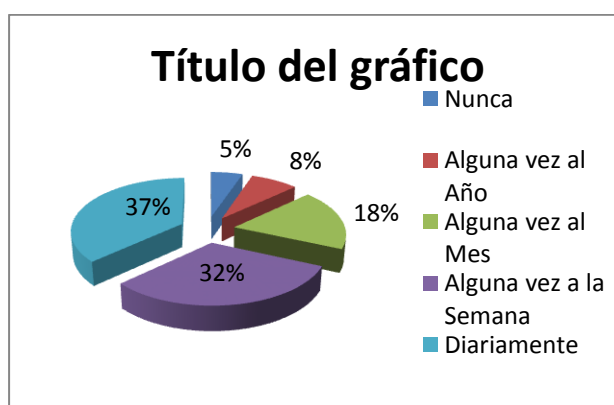
**Pregunta N° 8.-** ¿Siento que mi trabajo me está desgastando?

**Cuadro N° 12**

<b>Indicadores</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	4	5%
Alguna vez al Año	6	8%
Alguna vez al Mes	14	18%
Alguna vez a la Semana	24	32%
Diariamente	28	37%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 12**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**ANÁLISIS.**

Del Talento Humano en estudio diariamente sintieron que el realizar sus labores dentro de la institución les está desgastando un 37% (28 personas), manifiestan algunas veces ala semana o sienten que el trabajo les está desgastando un 32% (24 personas), algunas veces al mes el 18% (14 personas), algunas veces al año el 8% (6 personas), manifiestan nunca sentir desgaste el 5% (4 personas).

**INTERPRETACIÓN.**

Del 100% de la población en estudio el 37% manifiestan que diariamente se han sentido desgastados por su trabajo y que al momento de realizar sus funciones laborales, por lo que su rendimiento no es muy satisfactorio.

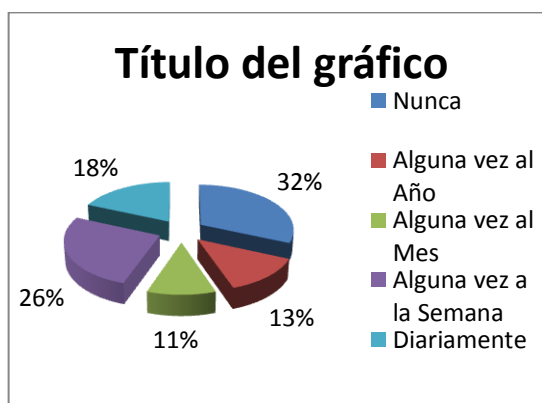
**Pregunta N° 9.-** ¿Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo?

**Cuadro N° 13**

Indicadores	Talento Humano	Porcentaje
Nunca	24	32%
Alguna vez al Año	10	13%
Alguna vez al Mes	8	11%
Alguna vez a la Semana	20	26%
Diariamente	14	18%
Total	76	100%

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 13**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

### **ANÁLISIS.**

De la población en estudio, manifestaron que a nunca influyen positivamente en otras personas por medio de su trabajo el 32% (24 personas), algunas veces a la semana 26% (20 personas), el 18% (14 personas) manifiestan que diariamente influyen positivamente, algunas veces al año el 13% (10 personas) y algunas veces al mes el 11% (8 personas).

### **INTERPRETACIÓN.**

El 32% expresa que él no influyen de manera positiva en la vida de otras personas a través de la ejecución de funciones laborales, por lo que no han creado un clima laboral agradable en la organización,

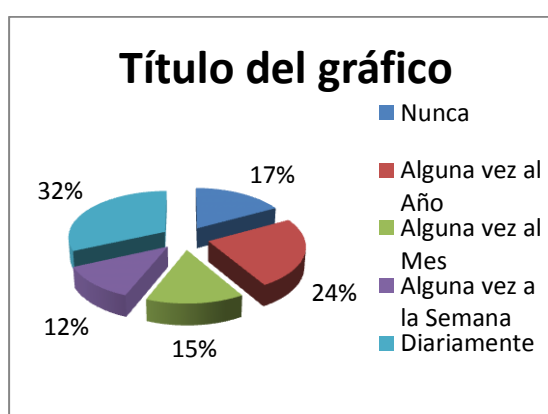
**Pregunta N° 10.-** ¿Siento que mi trato con la gente es más duro?

**Cuadro N° 14**

<b>Indicadores</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	14	17%
Alguna vez al Año	20	24%
Alguna vez al Mes	12	15%
Alguna vez a la Semana	10	12%
Diariamente	26	32%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 14**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

### **ANÁLISIS.**

Del Talento Humano en estudio manifiestan que Diariamente tratan a las personas de manera grosera el 32% (26 personas), algunas veces al año el 24% (20 personas), nunca el 17% (14 personas), algunas veces al mes el 15% (12 personas), y admite que algunas veces a la semana tratan a las personas con insensibilidad un 12% (10 personas).

### **INTERPRETACIÓN.**

Dentro de la jornada laboral el 32 % del Talento Humano Diariamente actúan de una manera inadecuada en el trato con personas internas o externas a la institución y que el respeto y tolerancia entre miembros institucionales y cliente no se está practicando.

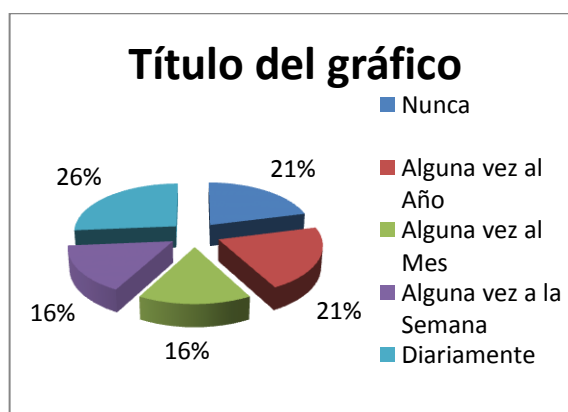
**Pregunta N° 11.-** ¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?

**Cuadro N° 15**

<b>Indicadores</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	16	21%
Alguna vez al Año	16	21%
Alguna vez al Mes	12	16%
Alguna vez a la Semana	12	16%
Diariamente	20	26%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 15**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**ANÁLISIS.**

El 26% (20 personas) del Talento Humano encuestado manifiesta que Diariamente sienten preocupación que las funciones que realizan afecten con dureza emocional, nunca el 21% (16 personas), de igual manera algunas veces al año el 21% (16 personas), algunas veces al mes el 16% (12 personas), de igual manera algunas veces a la semana el 16% (12 personas).

**INTERPRETACIÓN.**

El Talento Humano en un 26% Diariamente ha sentido cambios de dureza emocional al momento de realizar sus funciones.



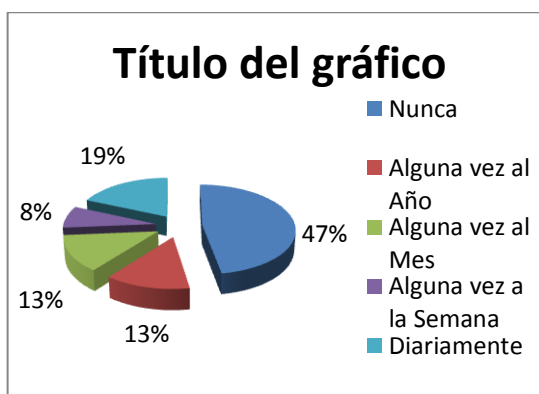
**Pregunta N° 12.- ¿Me siento con mucha vitalidad en mi trabajo?**

**Cuadro N° 16**

<b>Indicadores</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	36	47%
Alguna vez al Año	10	13%
Alguna vez al Mes	10	13%
Alguna vez a la Semana	6	8%
Diariamente	14	19%
Total	76	100%

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 16**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**ANÁLISIS.**

Del Talento Humano en estudio manifiestan que nunca se sienten activos al momento de realizar sus funciones el 47% (36 personas), diariamente tienen vitalidad en su trabajo el 19% (14 personas), algunas veces al año el 13% (10 personas), de igual manera algunas veces al mes el 13% (10 personas), y algunas veces a la semana el 8% (6 personas).

**INTERPRETACIÓN.**

De la población en estudio el 47% señalan que Nunca se sienten con energía y vitalidad para realizar sus funciones laborales, por lo que su desempeño carece de eficiencia y eficacia.

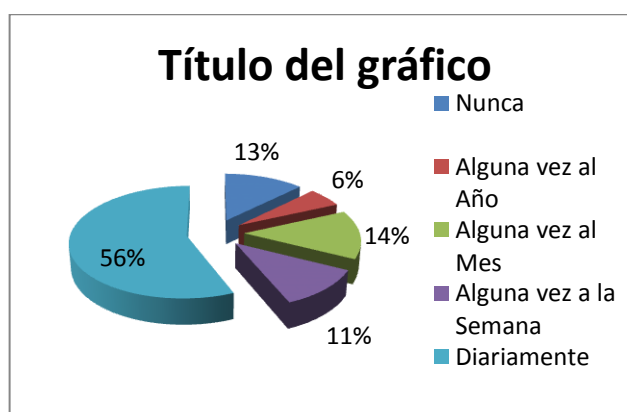
**Pregunta N° 13.-¿Me siento frustrado por mi trabajo?**

**Cuadro N° 17**

<b>Indicadores</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	9	13%
Alguna vez al Año	4	6%
Alguna vez al Mes	10	14%
Alguna vez a la Semana	8	11%
Diariamente	40	56%
Total	76	100%

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 17**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**ANÁLISIS.**

De la población en estudio indican que Diariamente se sienten frustrados al desempeñar sus funciones el 56% (40 personas), algunas veces al mes el 14% (10 personas), nunca 13% (9 personas), algunas veces a la semana el 11% (8 personas), y algunas veces al año el 6% (4 personas).

**INTERPRETACIÓN.**

Del Talento Humano en estudio el 56% indican que Diariamente han sentido frustración al momento de realizar sus labores cotidianas, y que el trabajo desempeñado se ve afectado.

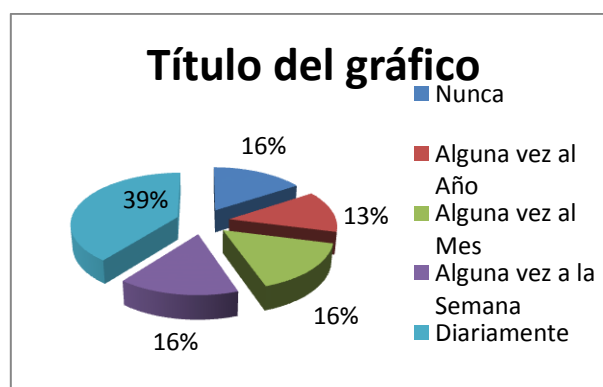
**Pregunta N° 14.-** ¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?

**Cuadro N° 18**

<b>Indicadores</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	12	16%
Alguna vez al Año	10	13%
Alguna vez al Mes	12	16%
Alguna vez a la Semana	12	16%
Diariamente	30	39%
Total	76	100%

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 18**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**ANÁLISIS.**

De la población investigada señalan que Diariamente han sentido estar en su trabajo demasiado tiempo el 39% (30 personas), manifiestan sentir nunca el 16% (12 personas), algunas veces al mes el 16% (12 personas), de igual manera algunas veces a la semana el 16% (12 personas), y algunas veces al año el 13% (10 personas).

**INTERPRETACIÓN.**

El 39% de la población en estudio manifiestan que Diariamente han sentido permanecer demasiado tiempo en su puesto de trabajo, ya que en la institución no se cumple con la jornada diaria de trabajo.

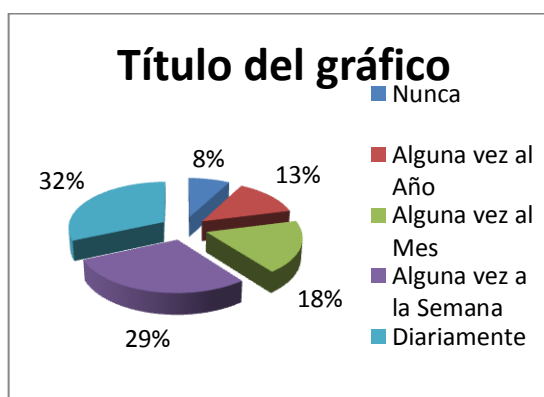
**Pregunta N° 15.-** ¿Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados o compañeros?

**Cuadro N° 19**

<b>Indicadores</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	6	8%
Alguna vez al Año	10	13%
Alguna vez al Mes	14	18%
Alguna vez a la Semana	22	29%
Diariamente	24	32%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 19**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

### **ANÁLISIS.**

Del Talento Humano en estudio indican que diariamente sienten indiferencia al resultado de trabajo de sus compañeros el 32% (24 personas), algunas veces a la semana el 29% (22 personas), algunas veces al mes el 18% (14 personas), algunas veces al año el 13% (10 personas), y nunca lo siente el 8% (6 personas).

### **INTERPRETACIÓN.**

Del 100% de los encuestados el 32% que Diariamente sienten indiferencia por los resultados obtenidos de sus compañeros en el trabajo.

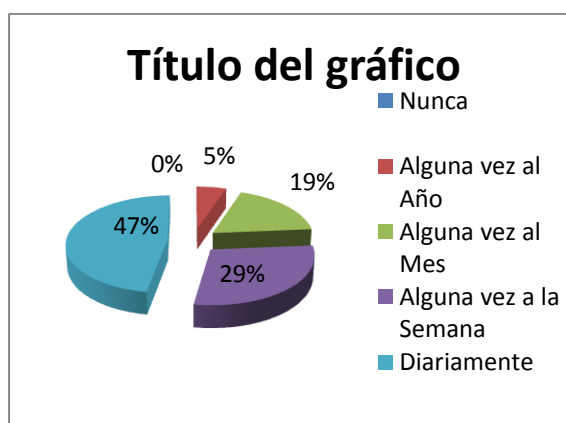
**Pregunta N° 16.-** ¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce estrés?

**Cuadro N° 20**

<b>Indicadores</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Alguna vez al Año	4	5%
Alguna vez al Mes	14	19%
Alguna vez a la Semana	22	29%
Diariamente	36	47%
Total	76	100%

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 20**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**ANÁLISIS.**

Entre los encuestados manifiestan que Diariamente sienten estar estresados al trabajar en contacto directo con las personas el 47% (36 personas), algunas veces a la semana el 29% (22 personas), algunas veces al mes el 19% (14 personas), y algunas veces al año el 5% (4 personas).

**INTERPRETACIÓN.**

El 47% de los encuestados señalan que Diariamente han presentado cuadros de estrés al relacionarse directamente con la gente.

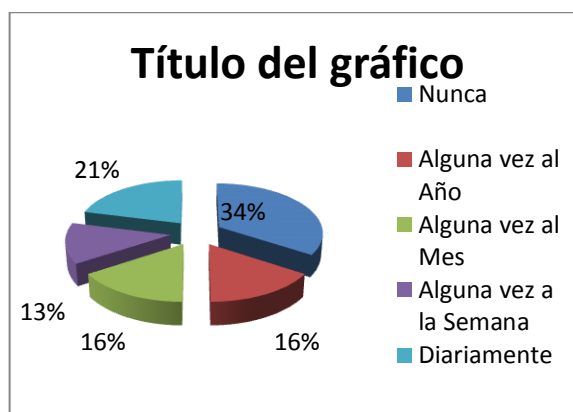
**Pregunta N° 17.-** ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo?

**Cuadro N° 21**

Indicadores	Talento Humano	Porcentaje
Nunca	26	34%
Alguna vez al Año	12	16%
Alguna vez al Mes	12	16%
Alguna vez a la Semana	10	13%
Diariamente	16	21%
Total	76	100%

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 21**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

### **ANÁLISIS.**

El Talento Humano encuestado señala que nunca pueden crear un clima agradable con sus compañeros de trabajo 34% (26 personas), diariamente pueden crear con facilidad un clima laboral agradable el 21% (14 personas), algunas veces al mes el 16% (12 personas), y de igual manera algunas veces al año el 16% (12 personas), algunas veces a la semana el 13% (10 personas).

### **INTERPRETACIÓN.**

Del Talento Humano en estudio se evidencia que a nunca sienten crear con facilidad un clima agradable dentro de sus puestos de trabajo el 34%, de esta manera no se fomenta dentro de la institución confianza, compañerismo y trabajo en equipo.

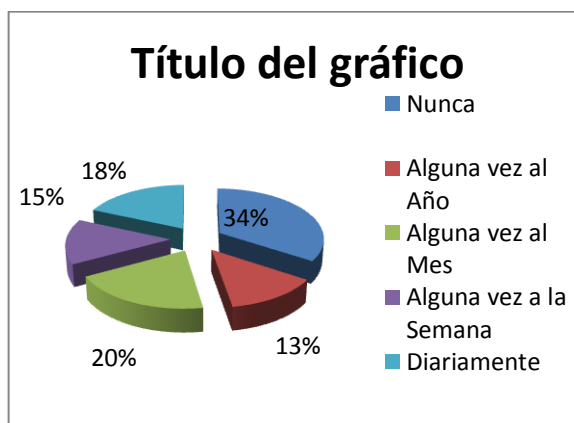
**Pregunta N° 18.-** ¿Me siento animado después de haber trabajado estrechamente?

**Cuadro N° 22**

<b>Indicadores</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	26	34%
Alguna vez al Año	10	13%
Alguna vez al Mes	15	20%
Alguna vez a la Semana	11	15%
Diariamente	14	18%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 22**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

### **ANÁLISIS.**

Del Talento Humano en estudio señalan que nunca se sienten animados después de haber trabajado estrechamente el 34% (26 personas), algunas veces al mes el 20% (15 personas), diariamente se sienten animados el 18% (14 personas), algunas veces a la semana el 15% (11 personas) y algunas veces al año el 13% (10 personas).

### **INTERPRETACIÓN.**

El 34% de los encuestados señalan que nunca se sienten animados después de la jornada de trabajo, por lo que no resalta dentro de la institución un clima laboral favorable para un desempeño adecuado.

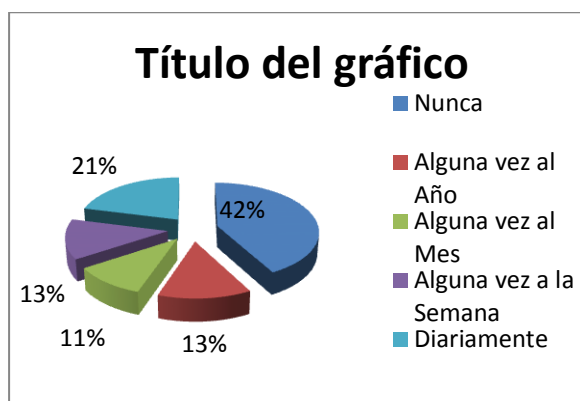
**Pregunta N° 19.-¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este Trabajo?**

**Cuadro N° 23**

Indicadores	Talento Humano	Porcentaje
Nunca	32	42%
Alguna vez al Año	10	13%
Alguna vez al Mes	8	11%
Alguna vez a la Semana	10	13%
Diariamente	16	21%
Total	76	100%

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 23**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

### **ANÁLISIS.**

De la población en estudio manifestaron por medio de su labor nunca han conseguido cosas valiosas un 42% (32 personas), señalan que diariamente el 21% (16 personas), algunas veces a la semana el 13% (10 personas), de igual manera algunas veces al año el 13% (10 personas), algunas veces al mes 11% (8 personas).

### **INTERPRETACIÓN.**

El Talento Humano investigado afirma que Nunca consiguen cosas valiosas en su trabajo en un 42%, Dando a conocer de esta manera que lo obtenido mediante su labor no es de gran importancia en la vida diaria de la persona.



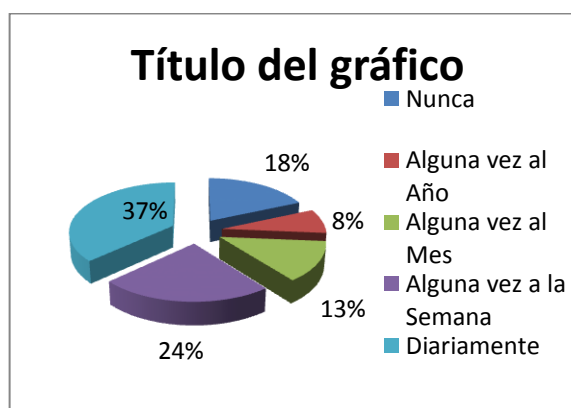
**Pregunta N° 20.-** ¿Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades?

**Cuadro N° 24**

<b>Indicadores</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	14	18%
Alguna vez al Año	6	8%
Alguna vez al Mes	10	13%
Alguna vez a la Semana	18	24%
Diariamente	28	37%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 24**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**ANÁLISIS.**

Del Talento Humano en estudio dan a conocer que diariamente se han sentido al límite de sus posibilidades al momento de realizar sus funciones en un 37% (28 personas), algunas veces a la semana un 24% (18 personas), nunca 18 % (14 personas), algunas veces al mes el 13% (10 personas), algunas veces al año el 8% (6 personas).

**INTERPRETACIÓN.**

El 37% de la población en estudio señalan Diariamente sentirse al límite de sus posibilidades en el trabajo, y que una nueva jornada de trabajo no es un nuevo reto para llegar a la cima.

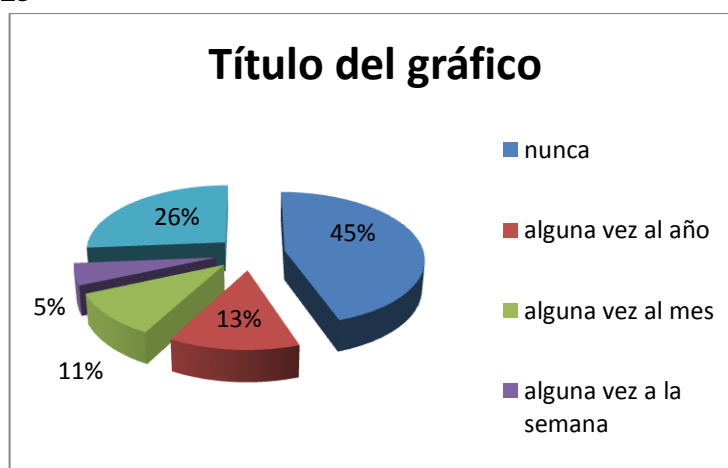
**Pregunta N° 21.-** ¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?

**Cuadro N° 25**

Indicadores	Talento Humano	Porcentaje
Nunca	34	45%
Alguna vez al Año	10	13%
Alguna vez al Mes	8	11%
Alguna vez a la Semana	4	5%
Diariamente	20	26%
Total	76	100%

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 25**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

### **ANÁLISIS.**

La población en estudio señala que nunca se ha tratado con eficacia los problemas emocionales en un 45% (34 personas), diariamente el 26% (20 personas), algunas veces al año el 13% (10 personas), algunas veces al mes el 11% (8 personas), algunas veces a la semana el 5% (4 personas).

### **INTERPRETACIÓN.**

El 45% de la población en estudio manifiestan que nunca han sentido que los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, dando a conocer la falta de relación entre superiores y subordinados.

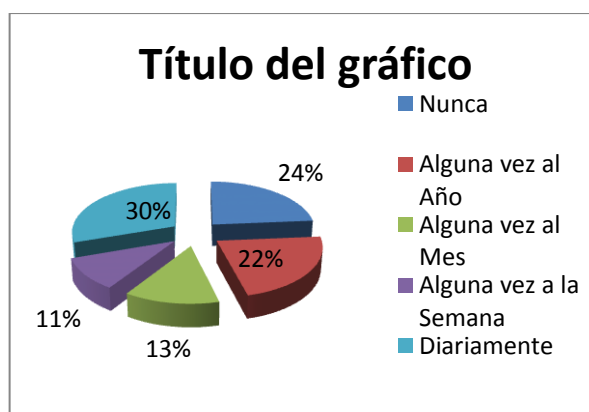
**Pregunta N° 22.-** ¿Me parece que mis subordinados o compañeros me culpan de algunos de sus problemas?

**Cuadro N° 26**

<b>Indicadores</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	18	24%
Alguna vez al Año	17	22%
Alguna vez al Mes	10	13%
Alguna vez a la Semana	8	11%
Diariamente	23	30%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 26**



**Fuente:** Talento Humano Gobierno Municipal  
**Elaborado por:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

### **ANÁLISIS.**

El Talento Humano en estudio da a conocer que diariamente sienten que sus compañeros de trabajo le culpan por alguno de sus problemas en un 30% (23 personas), nunca 24% (18 personas), algunas veces al año el 22% (17 personas), algunas veces al mes el 13% (10 personas), algunas veces a la semana el 11% (8 personas).

### **INTERPRETACIÓN.**

El 30% del Talento Humano en estudio manifiestan que diariamente son culpados de los problemas de sus compañeros, ya que cada quien no es responsable de sus acciones.

**Encuesta al Sr. Alcalde**

**Lic. Medardo Chiliquina**

**Responda con qué frecuencia se presenta este sentimiento**

**Nunca, una vez al año, una vez al mes, una vez a la semana, diariamente**

**Se siente emocionalmente agotado por su trabajo.**

Debido a la responsabilidad de mi cargo este sentimiento se presenta Diariamente.

**Al final de la jornada se siente agotado.**

Hay días en los cuales mis responsabilidades se presentan con más exigencias y este sentimiento se presenta una vez a la semana.

**Se encuentra cansado cuando se levanta por las mañanas y tiene que enfrentarse a otro día de trabajo.**

Este sentimiento se presenta con frecuencia al enfrentarme a un nuevo día de trabajo y creo q esto se presenta una vez a la semana.

**Siente que puede comunicarse con facilidad con sus compañeros.**

Por la exigencia que demanda la ejecución de mis funciones la falta de comunicación es evidente dentro de la institución.

**Cree que trata a algunos de sus subordinados como si fueran objetos.**

Hay veces en las que el cargo exige que sea más duro esto se presenta una vez al mes.

**Trabajar en contacto directo con personas todos los días es una tensión para usted.**

Sí, porque mi cargo como autoridad está directamente relacionado al trato con personas, este sentimiento se presenta una vez a la semana.

**Se enfrenta muy bien con los problemas que se presentan con las personas a las que tiene que atender.**

Con frecuencia se suele aportar positivamente a los problemas existentes con el personal se puede decir que una vez a la semana.

**Se siente desgastado por el trabajo.**

Diariamente se presenta este sentimiento debido a las exigencias que lleva mi cargo

**Siento que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de otros.**

Diariamente ya que el trabajo que uno se desempeña va en bien de toda la comunidad Patateña.

**Cree que el trato con la gente es más duro.**

En ocasiones, debido a que la institución que tengo bajo mi mando es pública y se presentan varios inconveniente esto sucede una vez a la semana.

**Se preocupa que este trabajo le esté endureciendo emocionalmente.**

Una a la semana ya que mi cargo presenta mucha exigencia.

**Se siente con mucha vitalidad.**

Una vez a la semana ya que el desarrollo de mis funciones en ocasiones suele agotarme.

**Se siente frustrado por su trabajo.**

Una vez al mes debido a que en ocasiones las funciones requieren de un grado elevado de concentración..

**Siente que está demasiado tiempo en su trabajo.**

Este sentimiento se presenta una vez a la semana ya que en ocasiones es necesario sobrepasar la jornada de trabajo.

**Siente indiferencia ante el resultado del trabajo de sus sub ordinados.**

Una vez a la semana debido a que el trabajo dentro de la institución debe ser realizado con eficiencia y eficacia.

**Trabajar en contacto directo con la gente le produce estrés.**

Una vez a la semana debido a que en ocasiones las sugerencias o peticiones son realizadas con exigencia.

**Siente que puede crear con facilidad un clima laboral adecuado en el trabajo.**

Diariamente ya que soy la cabeza de la institución por ende el compañerismo es algo esencial dentro del trabajo.

**Se siente animado después de trabajar estrechamente.**

Una vez a la semana ya que al término de la jornada de trabajo uno se va con la satisfacción de haber realizado mi trabajo en conjunto.

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

En ocasiones debido a que el trabajo que desempeño no es aceptado en su totalidad por la comunidad Patateña.

**ANÁLISIS.**

En base a la encuesta realizada al señor alcalde del Gobierno Municipal del cantón Patate Lic. Medardo Chilibingua, observamos como resultado un agotamiento emocional, físico y mental, debido a la exigencia del cargo, ya que sus funciones las desempeña en contacto directo con la gente lo que suele resultar estresante, por lo que se siente la presencia del Síndrome de Burnout el cual debe ser tratado a tiempo para su control.

## 4.1 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Una vez establecido el problema e identificado las variables que componen la hipótesis planteada, se procederá a verificarla con la utilización de una herramienta estadística que es el CHI CUADRADO.

### 4.1.1 Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>0</sub>**= El síndrome de Burnout No incide en el desempeño laboral del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate.

**H<sub>1</sub>**= El síndrome de Burnout Si incide en el desempeño laboral del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate.

## FRECUENCIAS OBSERVADAS

**Cuadro N° 27**

FRECUENCIAS	P1		P2		P7		P9		P 10		FO FE		TOTAL
	FO	FE	FO	FE	FO	FE	FO	FE	FO	FE	FO	FE	
Nunca	6	17,48	12	17,48	36	17,48	24	17,48	14	17,48	16	17,48	108
Algunas veces al año	18	12,92	10	12,92	8	12,92	10	12,92	20	12,92	16	12,92	82
Algunas veces al mes	18	13,68	20	13,68	14	13,68	8	13,68	12	13,68	12	13,68	84
Algunas veces a la semana	14	12,92	14	12,92	8	12,92	20	12,92	10	12,92	12	12,92	78
diariamente	20	16,72	20	16,72	10	16,72	14	16,72	20	16,72	20	16,72	104
<b>TOTAL</b>	76		76		76		76		76		<b>76</b>		<b>456</b>

Fuente: Investigador  
Elaborado por: Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

## SUMA DE FILAS Y COLUMNAS

$$\text{PpcA} = \frac{\sum \text{C.O (Nunca)}}{\text{Total filas y columnas}}$$

$$\text{PpcNunca} = \frac{108}{456} = 0,23$$

$$\text{PpcAño} = \frac{82}{456} = 0,17$$

$$\text{PpcMes} = \frac{84}{456} = 0,18$$

$$\text{PpcSemana} = \frac{78}{456} = 0,17$$

$$\text{PpcDiariamente} = \frac{74}{456} = 0,22$$



## **FRECUENCIAS ESPERADAS**

**$E_n = \text{total frecuencias observadas (Pn)} * P_p \text{ (Nunca)}$**

$$**E1 = 76 * 0,23 = 17,48**$$

$$**E2 = 76 * 0,17 = 12,92**$$

$$**E3 = 76 * 0,18 = 13,68**$$

$$**E4 = 76 * 0,17 = 12,92**$$

$$**E5 = 76 * 0,22 = 16,72**$$

$$**E6 = 76 * 0,23 = 17,48**$$

$$**E7 = 76 * 0,17 = 12,92**$$

$$**E8 = 76 * 0,18 = 13,68**$$

$$**E9 = 76 * 0,17 = 12,92**$$

$$**E10 = 76 * 0,22 = 16,72**$$

$$**E11 = 76 * 0,23 = 17,48**$$

$$**E12 = 76 * 0,17 = 12,92**$$

$$**E13 = 76 * 0,18 = 13,68**$$

$$**E14 = 76 * 0,17 = 12,92**$$

$$**E15 = 76 * 0,22 = 16,72**$$

$$**E16 = 76 * 0,23 = 17,48**$$

$$**E17 = 76 * 0,17 = 12,92**$$

$$**E18 = 76 * 0,18 = 13,68**$$

$$**E19 = 76 * 0,17 = 12,92**$$

$$**E20 = 76 * 0,22 = 16,72**$$

$$\mathbf{E21= 76 * 0,23 = 17,48}$$

$$\mathbf{E22= 76 * 0,17 = 12,92}$$

$$\mathbf{E23= 76 * 0,18 = 13,68}$$

$$\mathbf{E24= 76 * 0,17 = 12,92}$$

$$\mathbf{E25= 76 * 0,22 = 16,72}$$

$$\mathbf{E26= 76 * 0,23 = 17,48}$$

$$\mathbf{E27= 76 * 0,17 = 12,92}$$

$$\mathbf{E28= 76 * 0,18 = 13,68}$$

$$\mathbf{E29= 76 * 0,17 = 12,92}$$

$$\mathbf{E30= 76 * 0,22 = 16,72}$$

## CUADRO FRECUENCIAS ESPERADAS

Cuadro N° 28

Frecuencia	Preguntas	F O	F E	O1 – E1	(O1 – E1) <sup>2</sup>	(O1 – E1) <sup>2</sup> /E
Nunca	P1	6	17,48	-11,48	131,79	7,53
	P2	12	17,48	-5,48	30,03	1,71
	P7	36	17,48	18,52	342,99	19,62
	P9	24	17,48	6,52	42,51	2,43
	P10	14	17,48	-3,48	12,11	0,69
	P11	16	17,48	1,48	2,19	0,12
Algunas veces al año	P1	18	12,92	5,08	25,80	1,99
	P2	10	12,92	-2,92	8,52	0,65
	P7	8	12,92	-4,92	24,20	1,87
	P9	10	12,92	-2,92	8,52	0,65
	P10	20	12,92	7,08	50,12	3,87
	P11	16	12,92	3,08	9,48	0,73
Algunas veces al mes	P1	18	13,68	4,32	18,66	1,36
	P2	20	13,68	6,32	39,94	2,91
	P7	14	13,68	0,32	0,10	7,30
	P9	8	13,68	-5,68	32,26	2,35
	P10	12	13,68	-1,68	2,82	0,20
	P11	12	13,68	-1,68	2,82	0,20
Algunas veces a la semana	P1	14	12,92	1,08	1,16	0,08
	P2	14	12,92	1,08	1,16	0,08
	P7	8	12,92	-4,92	24,20	1,87
	P9	20	12,92	7,08	50,12	3,87
	P10	10	12,92	-2,92	8,52	0,65
	P11	12	12,92	0,92	0,84	0,06
Diariamente	P1	20	16,72	3,28	10,75	0,46
	P2	20	16,72	3,28	10,75	0,64
	P7	10	16,72	-6,72	45,15	2,71
	P9	14	16,72	-2,72	7,39	0,44
	P10	20	16,72	3,28	10,75	0,64
	P11	20	16,72	3,28	10,75	0,64

**X<sup>2</sup> calculado = 65,98**

Fuente: Investigador

Elaborado por: Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

## GRADOS DE LIBERTAD

$$gl = (\#f - 1) * (\#c - 1)$$

$$gl = (6 - 1) * (5 - 1)$$

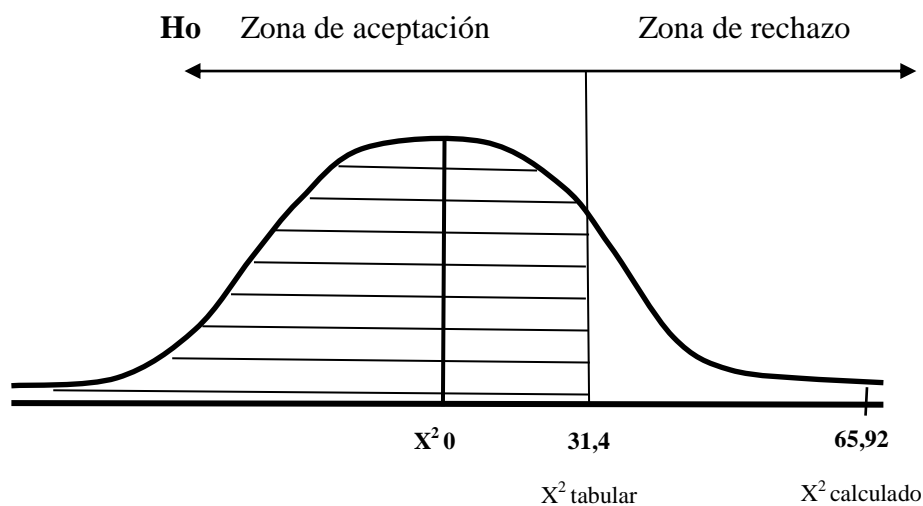
$$gl = 5 * 4$$

$$gl = 20$$

Nivel de significación **95% = 0,95**

$$X^2 \text{ tabular} = \mathbf{31,4}$$

Gráfico N° 27



Entonces: se acepta la hipótesis nula, si el valor del  $X^2$  calculado es menor que el  $X^2$  tabular caso contrario se rechaza.

$$\begin{array}{ccc} X^2 \text{ calculado} & \geq & X^2 \text{ tabular} \\ \mathbf{65,92} & & \mathbf{31,4} \end{array}$$

Entonces con un **20** grado de libertad y un nivel de confianza de **95%** se acepta la hipótesis alternativa o **H1** que dice, El síndrome de Burnout Si incide en el desempeño laboral del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

1. El Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate presentan niveles elevados de Burnout.
2. El desempeño laboral del Talento Humano se ve afectado notablemente con la presencia de Burnout en el Talento Humano.
3. Es necesario capacitar al Talento Humano para bajar los altos niveles de Burnout y de esta manera que el desempeño laboral no se vea afectado.

#### **5.2 RECOMENDACIONES**

1. Determinar los niveles de Burnout en el Talento Humano para su control adecuado en donde la salud de los mismos no se vean afectados.
2. Tomar medidas preventivas, para el bienestar del Talento Humano, para su protección y así de esta manera evitar el bajo desempeño laboral.
3. Elaborar una guía de capacitación para reducir los niveles de Burnout en el Talento Humano y elevar el desempeño laboral.

## **CAPITULO VI**

### **6. PROPUESTA**

#### **6.1 Datos informativos**

##### ***Título***

Guía de capacitación para bajar el nivel del Síndrome de Burnout en el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Patate

##### ***Institución Ejecutora***

Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate

##### ***Beneficiarios***

Los beneficiarios serán el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate

##### ***Ubicación***

**Provincia:** Tungurahua **Cantón:** Patate

##### ***Tiempo estimado para la Ejecución***

**Inicio** Noviembre 2013

**Fin** Diciembre 2013

##### ***Equipo Responsable***

**Investigador:** Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

## **6.2 Antecedentes de la propuesta**

Tomando en cuenta que en la actualidad El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos que lo padecen, debemos estar conscientes que este síndrome puede dejar por desapercibido ya que El Síndrome Burnout suele deberse a múltiples causas, y se origina principalmente en las profesiones de alto contacto con personas, con horarios de trabajo excesivos. Se ha encontrado en múltiples investigaciones que el síndrome ataca especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas diarias, cuando no se ha cambiado de ambiente laboral en largos periodos de tiempo y cuando la remuneración económica es inadecuada. El desgaste ocupacional también sucede por las inconformidades con los compañeros y superiores cuando lo tratan de manera incorrecta, esto depende de tener un pésimo clima laboral donde se encuentran áreas de trabajo en donde las condiciones de trabajo son inhumanas.

Es por esta razón que el Talento Humano que padece este síndrome tienen unas consecuencias negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal y aumentando los problemas familiares y en toda la red social extra laboral del trabajador, debido a que las interacciones se hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento.

El Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate, son quienes tienen que recibir talleres, para que les ayude a superar este Síndrome y desempeño sea con Eficiencia y Eficacia.

En Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate, se tomara todas las precauciones del caso para realizar una capacitación más a fondo que permita entender sobre el Síndrome de Burnout, y cómo puede afectar directamente en el rendimiento del talento humano.

Solo de esta manera podemos reducir los altos índices de personas que padecen este Síndrome, del grupo con quienes nos proyectamos a trabajar esperamos obtener resultados satisfactorios para beneficio de los mismos.

### **6.3 Justificación**

Es **importante** ya que el Síndrome de Brunout en el Talento Humano es perjudicial tanto para la persona que lo padece como para la empresa a quien brinda su servicio.

Los **beneficiarios** respecto a la Propuesta es el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate, ya que al final de los talleres estarán capacitados sobre cómo tratar este Síndrome que impide desarrollar de una manera adecuada su rendimiento laboral.

Es de mucho **impacto** ya que los resultados de las evaluaciones en la capacitación permitirán reflejar de manera exacta la situación que atraviesa el Talento Humano sobre los problemas emocionales, físicos y conductuales, que les impide realizar de una manera adecuada sus funciones laborales.

Es **factible** puesto que el Talento humano y Autoridades están de acuerdo en recibir una capacitación sobre el tema, lo que permitirá una participación masiva.

Es de gran **utilidad** ya que una vez realizada la capacitación el Talento Humano y Autoridades Municipales tendrán conocimiento sobre la motricidad fina y podrán manejarlo y tratarlo.

### **6.4 Objetivos**

#### **6.4.1 *Objetivo General***

- Diseñar la guía de capacitación para bajar el nivel del Síndrome de Burnout en el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Patate

#### **6.4.2 *Objetivos Específicos***

- Socializarla guía para bajar el nivel del Síndrome de Burnout en el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Patate



- Aplicar la guía de capacitación con la comunidad Municipal sobre el Síndrome de Burnout y su incidencia en el Desempeño laboral del Talento Humano.
- Evaluar la aplicación de Guía de capacitación

### **6.5 Análisis de factibilidad**

Esta propuesta es importante puesto que brindada información necesaria que será de total utilidad para el Talento Humano y Autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate.

Mejorará el Rendimiento Laboral del Talento Humano dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate.

Además es factible porque se cuenta con el apoyo necesario de las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate, quienes son conscientes que esta capacitación brindara un mejor ambiente laboral para todos.

El Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate cuenta también con el espacio físico necesario para dictar la capacitación y poner en práctica los talleres propuestos.

Tanto Autoridades y Talento Humano están motivados a recibir esta capacitación lo que ayudara a evitar el efecto de resistencia que suele presentarse cuando se trata de este tipo de actividades.

### **6.6 Fundamentación**

#### **Guía de capacitación.**

El presente material servirá para:

Conocer qué es el Síndrome de Burnout, origen, prevención y tratamiento.

Concientizar sobre la problemática, debido a las graves consecuencias que puede accionar en la salud del Talento Humano y en su desempeño.

## **Planeación de la capacitación**

### Primero

Revisa los contenidos de la guía de capacitación.

### Segundo

Analiza la temática de la capacitación.

### Tercero

Practicar la técnica y/o método de capacitación que más ajuste en cuanto a las dinámicas a desarrollar, que faciliten la transmisión correcta del mensaje y fomente interés por parte del Talento Humano.

### Cuarto

Verifica que estén listos los materiales que se requieren para la Capacitación, tales como:

- ✓ Bolígrafos.
- ✓ Hojas blancas o un cuaderno de trabajo etc.

### Quinta

Tener en cuenta que la **capacitación** es un espacio de aprendizaje, que debe promover en el Talento Humano una **vivencia, reflexión y conocimiento** sobre el Síndrome de Burnout, para lograrlo, la clave es el acompañamiento continuo a través de un proceso que active su **“Sentir, pensar y actuar”**.

### Sexto

Considera que requieres un tiempo aproximado de 2 horas para realizar la capacitación.

### **Metodología de capacitación.**

- Inicia la capacitación dando una cordial **bienvenida** y agradece su interés, presencia, tiempo y disposición para conocer sobre la Temática.

- Dar a conocer el objetivo de la capacitación y la forma en que se llevará a cabo.
- Invita al Talento Humano a conocerse más y compartir sus inquietudes para que así lograr desde el inicio de la capacitación un ambiente de cordialidad, coordinación y compromiso con la Temática.
- Motivación Inicial.
- Exposición de la Temática
- Actividad Grupal
- Evaluación

**GUIA DE CAPACITACIÓN PARA BAJAR EL NIVEL DEL  
SÍNDROME DE BURNOUT EN EL TALENTO HUMANO DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN  
CRISTOBAL DE PATATE**



**Autor: Edgar Mauricio Aguiar Muñoz**

**2013**

**102**

## **Introducción**

Actualmente el Síndrome de Burnout es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, en las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes. Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de Burnout.

El trabajo en Instituciones Públicas ha sido considerado como una fuente estresante, porque implica estar continuamente en contacto directo con las personas / clientes. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a la que se somete el profesional desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento del colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos.

Lo que observamos en la institución Municipal que al momento de realizar sus funciones, el contacto directo con el cliente, el trabajo rutinario, la carga de trabajo y el lugar de trabajo les resulta estresante, por lo que los niveles de Burnout son elevados.

Para la obtención de la información se realizó encuestas tanto al personal administrativo como a la Alcaldía del Gobierno Municipal, las cuales revelaron respuestas contundentes significativas en ambos grupos que fueron de gran ayuda para poder reconocer la influencia del Síndrome de Burnout en el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate.

## **Objetivo**

### **Objetivo general.**

Implementa y socializar de la guía de capacitación para bajar el nivel del Síndrome de Burnout en el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate

### **Objetivos específico**

- Socializar la guía de capacitación para bajar el nivel del Síndrome de Burnout en el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate, con la finalidad de proporcionar información sobre los factores de riesgo para mejorar el desempeño laboral y aportar con mejores estilos de vida.
- Determinar acciones para mejorar de manera efectiva el Síndrome de Burnout y la situación que atribuye al desarrollarla mediante la aplicación de actividades prácticas que contiene la guía.
- Aplicar estrategias en las actividades cotidianas enfocadas a eliminar altos niveles de Burnout en el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate mediante normas y métodos que se presenten en la guía.
- Implementar la guía de capacitación para bajar el nivel del Síndrome de Burnout en el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate, como un instrumento que permita fortalecer los niveles de vida saludables de los profesionales que laboran en la institución.

## INDICE

INTRODUCCION .....	103
OBJETIVOS .....	104
INDICE .....	105
CONTENIDO PROGRAMATICO .....	106
ACTIVIDAD 1.....	106
ACTIVIDAD 2.....	108
ACTIVIDAD 3.....	109
ACTIVIDAD 4.....	110
ACTIVIDAD 5.....	111

## Contenido Programático

### Actividad N° 1

**Tema:** Seguridad e Higiene laboral.

**Objetivo:** Dar a conocer el conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan.

#### Desarrollo

Todas las semanas durante se realice el taller se iniciara con una motivación a todo el Talento Humano para de esta manera incentivar la participación durante la jornada que dure el taller.

**Motivación inicial** “Nunca te des por vencido” presentación en PowerPoint.



<http://merybracho.blogspot.com/2013/08/no-te-des-por-vencido.html>

#### Conceptualización Seguridad e Higiene Laboral

Vamos hablar de la seguridad e higiene en el trabajo.

**La Seguridad** es la prevención y protección personal frente a los riesgos propios de una actividad laboral determinada.



**La Higiene** es la parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud y la prevención de enfermedades.

En los lugares de trabajo tenemos herramientas y máquinas que aparte de ser útiles, resultan peligrosas si no las usamos adecuadamente. Hay que intervenir la Seguridad e Higiene en el trabajo. Intenta evitar posibles accidentes y prevenir y eliminar los factores de riesgo derivados de la realización de un trabajo o actividad profesional.

### **Actividad Grupal.**

Se la realizara en equipos de trabajo de 9 personas, se designara un líder por equipo, el trabajo consistirá en recolectar las ideas principales sobre los temas tratados. El líder del equipo será la persona encargada de presentar al final el trabajo realizado.



<http://culturadelasalud.wordpress.com/salud-ocupacional/tips-en-el-trabajo-en-equipo/>

### **Reflexión final. “Piensa antes de quejarte” presentación en PowerPoint**



<http://artigoo.com/ser-millonario>

### **Evaluación**

Evaluar los conocimientos adquiridos al Talento Humano sobre lo que es la seguridad e Higiene laboral.

## Actividad N° 2

### Tema: Seguridad Laboral

**Objetivo:** Proporcionar conocimientos acerca de lo que representa la seguridad laboral dentro de la institución para el bienestar laboral y la prevención de accidentes.

### Desarrollo

En esta parte se dará a conocer en una forma adecuada de lo que se trata cuando hablamos de seguridad laboral.

### Conceptualización seguridad laboral

La seguridad del trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y a instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantación de prácticas preventivas.



Asesores en Seguridad Industrial y Salud Laboral

### Actividad de grupo collage

Se formaran quipos de trabajo de 9 personas y el objetivo será que mediante un collage expresen expuesto en esta semana. Una vez concluido el equipo de trabajo lo socializar.



### Evaluación

Evaluar los conocimientos adquiridos al Talento Humano sobre lo que es la seguridad laboral.

## Actividad N° 3

**Tema: higiene laboral**

**Objetivo:** dar a conocer la importancia que tiene la Higiene laboral en el Talento Humano dentro de la Institución.

**Desarrollo**

**Motivación inicial “la Confianza en sí mismo” presentación en PowerPoint.**



<http://4.bp.blogspot.com>

**Conceptualización sobre Higiene laboral.**

Se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan.



[syhenwork.blogspot.com](http://syhenwork.blogspot.com)

**Actividad grupal**

En un grupo de 9 personas buscar las ideas principales de la temática expuesta y socializar, con esto despejar dudas o temas no entendidos por el personal.



**Evaluación**

Evaluar los conocimientos adquiridos al Talento Humano sobre lo que es la Higiene laboral.

## Actividad N° 4

### Tema: Riesgo Laboral

**Objetivo:** proporcionar información sobre los riesgos laborales a los que están propensos el Talento Humano dentro de las organizaciones.

### Desarrollo

#### Motivación inicial “Eres importante” presentación PowerPoint



[www.asi-sea.com](http://www.asi-sea.com)

Se empezara el taller haciendo una retroalimentación sobre lo expuesto en el taller anterior y reforzando algún concepto o idea que no haya quedado claro para u mejor desarrollo del mismo.

### Conceptualización de riesgo laboral

El **Riesgo Laboral**, es un riesgo existente en el área laboral que puede resultar en una enfermedad laboral o en un accidente laboral, Son aquellos que se producen por el hecho o en ocasión del trabajo a través de dos manifestaciones: los accidentes y las enfermedades profesionales, cuyos efectos pueden generar situaciones de invalidez temporaria o permanente, y cuyas consecuencias pueden variar entre la curación, la huella de alguna secuela, e inclusive la posibilidad de que la víctima muera.

### Actividad de grupo

Se formara equipos de trabajo en donde se analizarlo expuesto, se pedirá nos ayuden dando a conocer las ventajas y desventajas del tema planteado.

### Evaluación

Evaluar los conocimientos adquiridos al Talento Humano sobre lo que es el Riesgo laboral.

## Actividad N° 5

### Tema: Burnout

**Objetivo:** dar a conocer de una manera amplia sobre el Síndrome de Burnout y la afectación que este puede ocasionar en la salud del Talento Humano y en la institución.

Motivación inicial “Confía con Amor “presentación en PowerPoint



[www.mi-web.org](http://www.mi-web.org)

### Conceptualización de Burnout

El **síndrome de burnout** (síndrome de agotamiento laboral o fatiga laboral crónica) es un padecimiento que, a grandes rasgos, consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.



### Actividad Grupal

Se formara Grupos de trabajo, el líder de cada grupo socializara sobre lo entendido dela temática para realizar una retroalimentación para despejar dudas e inquietudes.

### Evaluación

Evaluar los conocimientos adquiridos al Talento Humano sobre lo que es el Síndrome de Burnout origen, Prevención y tratamiento.

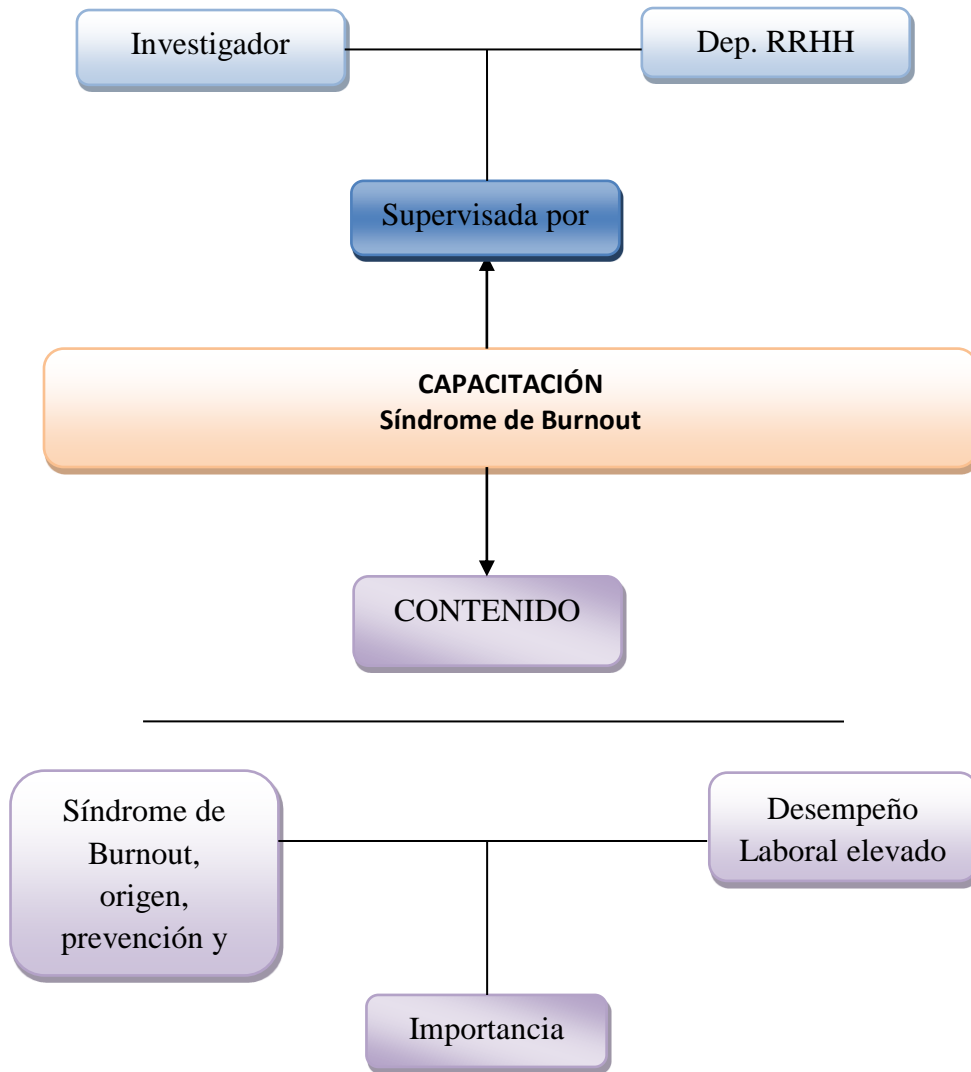
### 6.6.1 Modelo operativo Cuadro N°29

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	EVALUACIÓN
Socialización	Socializar la Guía de capacitación para bajar el nivel del Síndrome de Burnout en el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate, sea visible en el desempeño laboral	Charlas acerca del síndrome de Burnout, origen, prevención y tratamiento	Capacitador Talento Humano	Noviembre – Diciembre 2013	Jefe del Talento Humano	Planteamiento de los temas a darse
Planificación	Planificar los conceptos claros de la temática a tratarse y difundir los cambios que se produzcan en el talento Humano y la manera cómo afrontarlos.	Recolectar el material necesario que servirá en la guía de capacitación y establecemos los puntos principales a tratarse.	Talento Humanos Documentos de apoyo Internet Material de Oficina	Noviembre – Diciembre 2013	Jefe de RRHH Talento Humano Autor: Mauricio Aguiar	Comprensión de la temática
Ejecución	Ejecutar con el 100% de lo planificado	Presentación de la Guía capacitación a las Autoridades y Talento Humano de la institución	Humanos Materiales de oficina Equipo Multimedia	Noviembre – Diciembre 2013	Jefe de RRHH Talento Humano Autor: Mauricio Aguiar	Concienciación del Talento Humano acerca del tema.
Evaluación	Evaluar los conocimiento adquirido de los temas tratados	Mesa redonda Lluvia de ideas	Cuestionario	Noviembre – Diciembre 2013	Jefe de RRHH Talento Humano Autor: Mauricio Aguiar	Mejoramiento del Desempeño laboral

### 6.7 Administración

La propuesta será administrada por el investigador, con la colaboración del departamento de Recursos Humanos de la Institución.

**Gráfico N° 28**



Fuente: Investigador  
Elaborado por: Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

## 6.8 Previsión de la evaluación.

**Cuadro N° 30**

<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS NASICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
<b>1</b>	¿Qué evaluar?	Cada una de las actividades de la propuesta y resultados obtenidos.
<b>2</b>	¿Por qué evaluar?	Para optimizar los resultados
<b>3</b>	¿Para qué evaluar?	Para determinar si los conocimientos has sido asimilados
<b>4</b>	¿Quiénes solicitan evaluar?	El investigador
<b>5</b>	¿Cuándo evaluar?	En periodos determinados de la propuesta
<b>6</b>	¿Cómo evaluar?	A través de observación directa y encuestas
<b>7</b>	¿Con que evaluar?	Encuesta

Fuente: Investigador

Elaborado por: Edgar Mauricio Aguiar Muñoz



## **Bibliografía.**

### **Libros:**

- BOSQUED MARISA, 2008, Quemados: el Síndrome del Burnout; Que es y cómo superarlo, Editorial Paidos Ibérica.
- COVEY Stephen R. Los siete hábitos de la gente altamente efectiva, edit. Paidos. México 1996.
- CHIAVENATO, Idalberto, Introducción de la Teoría General de la Administración McGraw Hill, México, 1999.
- GIL MONTE, Pedro, Síndrome de Quemarse por el Trabajo, el (Burnout), Editorial, Pirámide.
- PÉREZ JAUREQUI, Isabel, Burn- out y Estrés Laboral, Sufrimiento y Sinsentido, Editorial, Psicoteca Edito.
- ARANDA, PANDO y Torres (2005). “Factores Psicosociales y Síndrome de Burn-out en médicos de familia”. México,
- CHIAVENATO Idalberto, Administración de Recursos Humanos. Octava edición.
- CHIAVENATO Idalberto 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.
- 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).. 116
- MASLACH 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 – 8º Edición 1999 DESARROLLO ORGANIZACIONAL WENDELL L. FRENCH y CECIL H. BELL, Jr

**Linkografía:**

- [http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20ADMINISTRATIVAS%20Y%20ECON%20MICAS/CARRERA%20DE%20ADMINISTRACION%20DE%20EMPRESAS/03/Gestion%20y%20talento%20humano/GESTION\\_DEL\\_TALENTO\\_HUMANO.pdf](http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20ADMINISTRATIVAS%20Y%20ECON%20MICAS/CARRERA%20DE%20ADMINISTRACION%20DE%20EMPRESAS/03/Gestion%20y%20talento%20humano/GESTION_DEL_TALENTO_HUMANO.pdf)
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_del\\_talento](http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_del_talento)
- <http://www.monografias.com/trabajos81/gestion-del-talento-humano/gestion-del-talento-humano.shtml>
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Riesgos\\_psicosociales](http://es.wikipedia.org/wiki/Riesgos_psicosociales)
- <http://www.monografias.com/trabajos34/planificacion/planificacion.shtml>
- <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- <http://www.monografias.com/trabajos42/administracion-recursos-humanos/administracion-recursos-humanos.shtml>
- <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/280/28080308.pdf>
- [http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info\\_149860/](http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/)
- <http://talentohumanofaba2013.blogspot.com/2013/03/definicion-de-talento-humano.html>

**ANEXOS**  
**ESCALA DE MASLACH**

		Nunca	Alguna vez al año	Alguna vez al mes	Una vez a la semana	Diariamente
		1	5	3	4	5
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
2	Al final de la jornada me siento agotado.					
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.					
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.					
6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí					
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.					
8	Me siento “quemado” por el trabajo.					
9	Siento que mediante mi trabajo estoy					

	influyendo positivamente en la vida de otros.					
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me encuentro con mucha vitalidad.					
13	Me siento frustrado por mi trabajo.					
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.					
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.					
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.					
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.					
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.					
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.					
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el					

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

## CORRECCIÓN DE LA PRUEBA

**Subescala de Agotamiento Emocional.** Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 45.

La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 45 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

**Subescala de Despersonalización.** Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 25 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

**Subescala de Realización Personal.** Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 40 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.