



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 BURNOUTY SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA
EMPRESA DE CALZADO DE LONA HERNAN DARQUEA DE LA
CIUDAD DE AMBATO”

AUTOR: Alberto José Ramos Salinas

TUTOR: Psi. Ind. Alexandra Elizabeth Cousin Camacho

Ambato – Ecuador

2013

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA

Yo, Psi. Ind. Alexandra Elizabeth Cousin Camacho con CI 1802610723 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema:

“El Síndrome de Burnout y su incidencia en el desempeño del personal Administrativo y Operativo de la Empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato” desarrollada por el egresado Alberto José Ramos Salinas, 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.

.....

Psi. Ind. Alexandra Elizabeth Cousin Camacho

TUTOR

TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

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

ALBERTO JOSÉ RAMOS SALINAS

C.C:180421285-8

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 del personal Administrativo y Operativo de la empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato” presentado por el Sr. Alberto José Ramos Salinas egresado de la carrera de Psicología Industrial promoción MARZO – AGOSTO 2012, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBAN** en razón que se cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

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

LA COMISIÓN

Psi. Edu. M.g. Luis Rene Indacochea Mendoza

130884207-7

Presidente del Tribunal

Ing. Mg Pablo Ricardo Morales Fiallos Ing. Andrea Lucia Rosero Burbano

180231816-0

040108395-1

DEDICATORIA

Al culminar esta etapa de formación profesional de mi vida quiero dedicar este trabajo principalmente

A Dios, por haberme dado la vida

A la Universidad Técnica de Ambato por inculcar en mi conocimientos valiosos

A mi tutora por ser parte importante de este trabajo

A mis padres, por creer en mí y sacarme adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y por el orgullo que sienten por mí; fue lo que me hizo llegar hasta el final ya que admiro su fortaleza y dedicación.

A mis hermanos, por haber fomentado en mí el deseo de superación y anhelo para triunfar en la vida.

A mi esposa, por el apoyo incondicional brindado en los buenos y malos momentos.

A mis hijos, ya que son la fuerza de mí existir brindándome paz y amor para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Al culminar esta etapa de formación profesional de mi vida quiero agradecer con este trabajo principalmente

A Dios, por el camino recorrido,

A la Universidad Técnica de Ambato, por ser el lugar donde compartí con profesionales, amigos y compañeros

A mi tutora y profesores, por su comprensión y por la entrega desinteresada de su sabiduría

Gracias a mis padres, por ser mi ejemplo de lucha y constancia

A mis hermanos, por su colaboración en toda mi etapa de aprendizaje

A mi esposa, por ser mi fuente de apoyo en mi crecimiento profesional

A mis hijos, por ser mi fuerza y templanza desde su existencia

ÍNDICE GENERAL

	PAGÍNAS
PORTADA	I
APROBACIÓN DEL TUTOR	II
AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN	III
APROBACIÓN DEL JURADO	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL	X
ÍNDICE DE CUADROS	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIV
ÍNDICE DE DIAGRAMAS	XV
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS	XVI
RESUMEN EJECUTIVO	XVIII

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
1.1 Tema	3
1.2.1 Contextualización	5
1.2.2 Análisis crítico	7
1.2.3 Prognosis	8
1.2.4 Formulación del problema	8
1.2.5 Preguntas directrices	9
1.2.6 Delimitación del problema	9
1.3 Justificación	10
1.4 Objetivos	11
1.4.1 Objetivo general	11
1.4.2 Objetivos específicos	11
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes investigativos	16
2.2 Fundamentación filosófica	16
2.2.1 Fundamentación epistemológica	17

2.2.3 Fundamentación Ontológica	18
2.2.4 Fundamentación Axiológica	18
2.3 Fundamentación legal	23
2.4 Categorías fundamentales	24
2.4.1 Fundamentación variable independiente	44
2.4.2 Fundamentación variable dependiente	52
2.5 Hipótesis	53
2.6 Señalamiento de variable	53
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA	
3.1 Enfoque de la investigación	54
3.2 Modalidad básica de la investigación	55
3.3 Nivel o tipo de investigación	56
3.4 Población y muestra	56
3.5 Operacionalización de variables	59
3.6 Plan de recolección de la información	60
3.7 Plan de procesamiento de análisis	61
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
4.1 Análisis de los resultados	105
4.1.1 Análisis e interpretación de los resultados	106
4.2 Verificación de la hipótesis	106

4.2.1 Planteamiento de la hipótesis	106
4.2.2 Selección del nivel de significación	107
4.2.3 Descripción de la población	107
4.2.4 Especificación de lo estadístico	108
4.2.5 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo	109
4.2.6 Recolección de datos y cálculo de lo estadístico	110
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	115
CAPÍTULO VI	
PROPUESTA	
6.1 Datos informativos	116
6.2 Antecedentes de la propuesta	117
6.3 Justificación	118
6.4 Objetivos de la propuesta	119
6.5 Análisis de factibilidad	120
6.6 Fundamentación teórica	122
6.7 Metodología	124
6.7.1 Plan operativo de la propuesta	125

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°1.....	PAG 56
CUADRO N°2.....	PAG 58
CUADRO N°3.....	PAG 59
CUADRO N°4.....	PAG 60
CUADRO N°5.....	PAG 62
CUADRO N°6.....	PAG 64
CUADRO N°7.....	PAG 66
CUADRO N°8.....	PAG 68
CUADRO N°9.....	PAG 70
CUADRO N°10.....	PAG 72
CUADRO N°11.....	PAG 74
CUADRO N°12.....	PAG 76
CUADRO N°13.....	PAG 78
CUADRO N°14.....	PAG 80
CUADRO N°15.....	PAG 82
CUADRO N°16.....	PAG 84
CUADRO N°17.....	PAG 86
CUADRO N°18.....	PAG 88
CUADRO N°19.....	PAG 90

CUADRO N°20.....	PAG 92
CUADRO N°21.....	PAG 94
CUADRO N°22.....	PAG 96
CUADRO N°23.....	PAG 98
CUADRO N°24.....	PAG 100
CUADRO N°25.....	PAG 102
CUADRO N°26.....	PAG 104
CUADRO N°27.....	PAG 107
CUADRO N°28.....	PAG 108
CUADRO N°29.....	PAG 109
CUADRO N°30.....	PAG 112
CUADRO N°31.....	PAG 120
CUADRO N°32.....	PAG 124

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°1.....	PAG 63
GRÁFICO N°2.....	PAG 64
GRÁFICO N°3.....	PAG 66
GRÁFICO N°4.....	PAG 68
GRÁFICO N°5.....	PAG 70
GRÁFICO N°6.....	PAG 72
GRÁFICO N°7.....	PAG 74
GRÁFICO N°8.....	PAG 76
GRÁFICO N°9.....	PAG 78
GRÁFICO N°10.....	PAG 80
GRÁFICO N°11.....	PAG 82
GRÁFICO N°12.....	PAG 84
GRÁFICO N°13.....	PAG 86
GRÁFICO N°14.....	PAG 88
GRÁFICO N°15.....	PAG 90
GRÁFICO N°16.....	PAG 92
GRÁFICO N°17.....	PAG 94
GRÁFICO N°18.....	PAG 96
GRÁFICO N°19.....	PAG 98

GRÁFICO N°20.....	PAG 100
GRÁFICO N°21.....	PAG 102
GRÁFICO N°22.....	PAG 104
GRÁFICO N°23.....	PAG 110

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

DIAGRAMA N°1.....PAG 6

DIAGRAMA N°2.....PAG 24

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

FOTOGRAFÍA N°1.....	PAG 161
FOTOGRAFÍA N°2.....	PAG 161
FOTOGRAFÍA N°3.....	PAG 162
FOTOGRAFÍA N°4.....	PAG 162
FOTOGRAFÍA N°5.....	PAG 163
FOTOGRAFÍA N°6.....	PAG 163
FOTOGRAFÍA N°7.....	PAG 164
FOTOGRAFÍA N°8.....	PAG 164
FOTOGRAFÍA N°9.....	PAG 165
FOTOGRAFÍA N°10.....	PAG 165
FOTOGRAFÍA N°11.....	PAG 166
FOTOGRAFÍA N°12.....	PAG 166
FOTOGRAFÍA N°13.....	PAG 167
FOTOGRAFÍA N°14.....	PAG 167
FOTOGRAFÍA N°15.....	PAG 168

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
EN LA MODALIDAD DE ESTUDIOS: PRESENCIAL

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “El Síndrome de Burnout y su incidencia en el personal Administrativo y Operativo de la Empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato”

AUTOR: Alberto José Ramos Salinas

TUTOR: Psi. Ind. Alexandra Cousin

Resumen

El mundo del trabajo, en constante evolución, impone cada vez mayores demandas a los trabajadores, la creciente necesidad de flexibilidad de las funciones y el aumento de los contratos temporales, la creciente inseguridad en el trabajo y la intensificación de éste que supone una mayor carga de trabajo y más presión, y el desequilibrio entre la vida laboral y familiar; el aumento del estrés, pueden disminuir los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere la capacidad de adaptación de la persona. El aburrimiento y la falta de estímulo, son producto del estrés, también perjudica la salud que se ve afectada por el Síndrome de Burnout ya que las personas que lo sufren se sienten afectadas de manera psicológica y emocional generando en ellos un ambiente conflictivo con la sociedad y con su familia;

El Síndrome de Burnout ha permitido estudiar, investigar y analizar las consecuencias y causas que presentan las personas que trabajan; facilitando la elaboración de una guía de técnicas de relajación laboral que ayuda a contrarrestar el estrés con diferentes actividades, criterios y ejercicios; con esto se da un apoyo

para el incremento del desempeño del personal y de esta manera incrementar el desarrollo empresarial.

Descriptores: Síndrome de Burnout, Evolución, Flexibilidad, Trabajo, Vida Laboral, Técnicas, Estrés, Evolución, Presión

INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout es un problema actual debido a características más sobresalientes en los inicios del nuevo siglo, lo constituyen los vertiginosos avances y cambios que la tecnología, la globalización y la información han significado para el ser humano y se ha visto enfrentado a asumir acelerados pasos en el proceso de adaptación y hacer frente a estas nuevas tendencias.

Éstas nuevas variables tienen repercusiones concretas en el desarrollo laboral pudiendo favorecer o dificultar la búsqueda de sentido en lo profesional, ésta situación ha tenido como consecuencia que un gran número de trabajadores perciban que sus recursos y competencias sean insuficientes, excedan o sobrepasen sus capacidades adaptativas ocasionando cambios psicológicos y fisiológicos que pueden afectar seriamente su salud.

La investigación realizada ha sido ejecutada por capítulos los cuales marcan la importancia del tema desarrollado así se señala.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA.- se enfocó el problema de una empresa que fue el objeto de estudio para el tema; que fue encaminado a nivel de país, provincia y ciudad con un análisis crítico y una delimitación del problema, el por qué se lo realiza en su justificación y el planteamiento del problema.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.- se analizó todos los ejes relacionados con las variables del tema sus categorías, leyes, contextos, antecedentes de igual manera se buscó una clasificación de las variables en una manera superior que abarque dichas variables como una clasificación inferior de cada variable en este capítulo también se desarrolló una hipótesis acerca de la incidencia entre las dos variables.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA.- se estudió de qué manera se elaboró el tema de acuerdo a la metodología que se empleó, aquí también se estudió el número de trabajadores que colaboraron para obtener los resultados que aportaron a dicha investigación, también se hizo un estudio por separado de las variables en su operacionalización, de igual manera un plan de recolección, procesamiento y análisis de la información.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.- se desarrolló la interpretación y análisis del método utilizado en este caso la encuesta, para obtener la información; se la represento con cuadros, gráficos, y con su respectivo análisis e interpretación de igual forma se verifico la hipótesis con diversos factores así como planteamiento de la hipótesis, descripción de la población, recolección de datos.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.- se enfocó en aportar con conclusiones y recomendaciones tanto para futuras investigaciones como para el presente tema ya que se destaca alternativas de solución.

CAPÍTULO VI LA PROPUESTA.- aquí se desarrolla la propuesta planteada, definiendo el lugar, importancia, los objetivos de la misma, la factibilidad, los sustentos, la metodología a utilizar, un árbol de objetivos una matriz lógica; todos estos elementos aportan al desarrollo de la investigación así como los pasos de la elaboración de la propuesta y toda su contextualización.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“EL SÍNDROME DE BURNOUTY SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA “EMPRESA DE CALZADO DE LONA HERNAN DARQUEA DE LA CIUDAD DE AMBATO”

1.2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1.1 Contextualización

En el Ecuador el apoyo que da el gobierno a las nuevas industrias ha sido beneficioso para los empresarios, ya que no solamente ha generado venta de productos y oportunidades de empleo sino también que se comprometa más a los trabajadores por ser un país competitivo con respecto a los demás países de América Latina.

En el país se ha constatado que el Síndrome de quemarse en el trabajo queda establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia la persona con la que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por una vivencia de encontrarse emocionalmente

agotado. Ahora los profesionales creen que hay que dar un paso más y reconocer el Síndrome Burnout no sólo como accidente sino también como enfermedad laboral.

Hoy en día la economía del país también afecta negativamente el tener trabajadores de bajo rendimiento, quienes necesitan asistencia social y de salud y por otro lado, si las organizaciones pierden el país de igual manera.

Esto se manifiesta dentro de las organizaciones, ya que aunque los empresarios hayan comenzado a preocuparse por la salud mental de sus trabajadores, para evitar pérdidas económicas derivadas del ausentismo, apatía, rotación del personal, entre otros aún no es popular la aplicación de este tipo de programas en el nivel organizacional.

En la provincia de Tungurahua existen varias empresas industriales como también comerciales que trabajan por el bienestar de la comunidad y de sí misma para de esta manera poder competir a nivel local y nacional es por esta razón que la producción y el trabajo del personal administrativo ha aumentado considerablemente en los últimos tres años y los empleados y obreros están cada día más expuesto al Síndrome de Burnout puesto que su trabajo es cada día más presionado y tiene que ser excelente sin presentar ninguna falla por lo que las personas encargadas deben presionarlos para que las cosas sean cumplidas a cabalidad.

En la ciudad de Ambato las diversas empresas han incrementado su crecimiento dependiendo de su actividad económica y con esto han elevado su crecimiento comercial; y como todo desarrollo tiene sus consecuencias; los trabajadores y colaboradores han sufrido de una enfermedad que no se presentaba de una manera latente en tiempos pasados pero que hoy en la actualidad ha afectado a todas las personas que sufren estrés crónico, denominándolo como Síndrome de Burnout y

la empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato no ha sido la excepción, por lo que en la actualidad los síntomas que presenta el Síndrome de Burnout ha afectado a su personal administrativo y operativo.

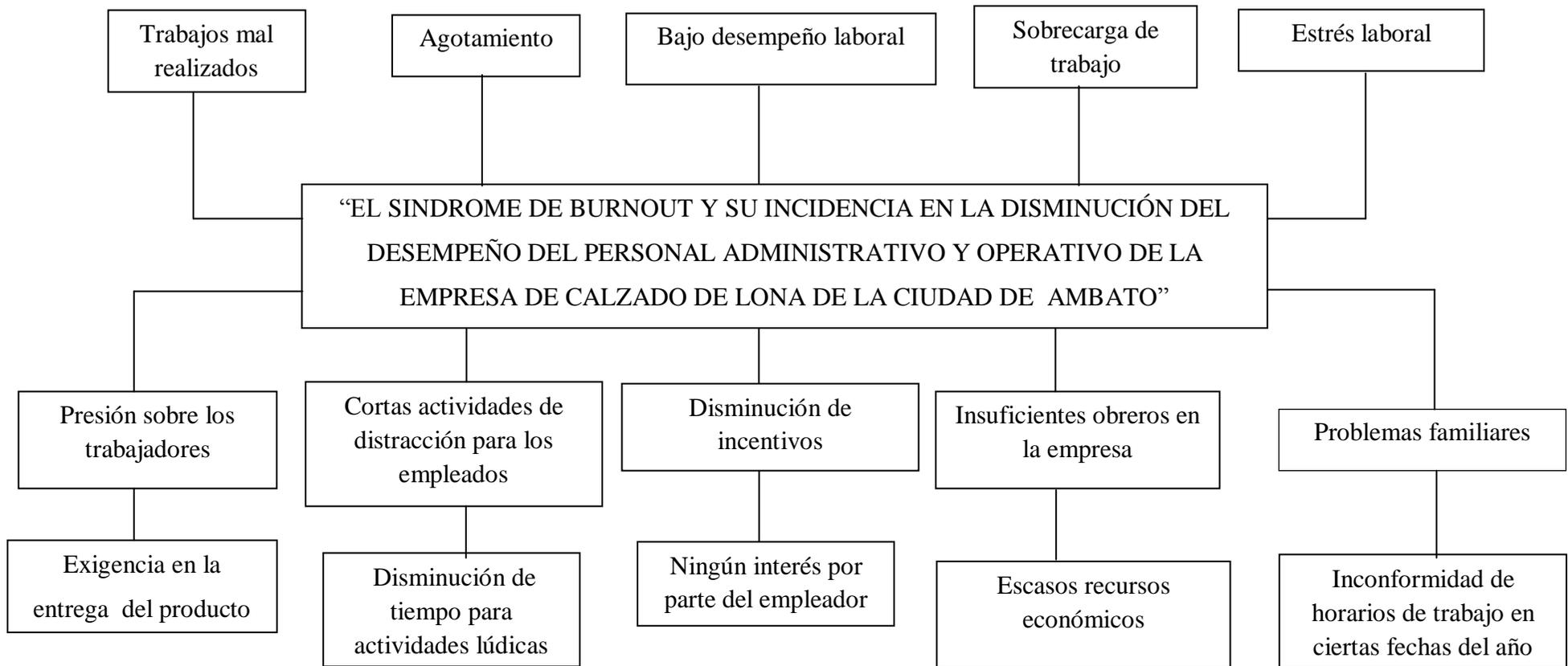
Las consecuencias del Síndrome de Burnout pueden dividirse en físicas, emocionales, conductuales y sociales, además de pérdida de eficacia laboral y alteraciones de la vida familiar y social. Tiene duras consecuencias en la calidad de la vida laboral de las personas que ejercen trabajos de asistencia y en la calidad de atención y cuidados recibidos por los beneficios de su trabajo, juega un rol muy importante en la insatisfacción laboral, ausentismo, rotación del personal y en general, en la eficacia de las instituciones.

El Síndrome de Burnout está presente en la empresa debido a que su personal presenta agotamiento, cansancio y estrés entre los malestares más evidentes; estos síntomas los han presentado sus trabajadores algún momento en su etapa laboral afectando el entorno social y familiar y de tal manera el desarrollo empresarial ya que los colaboradores no responden a las exigencias requeridas por sus superiores, generando disminución en su producción.

Ante estos planteamientos, el presente estudio intenta analizar los distintos programas de tratamiento del Síndrome de Burnout para definir las estrategias y técnicas que se utilizaran, y para detectar las limitaciones de los mismos a fin de encontrar formas más eficaces de afrontar dicho síndrome.

Demostrado el impacto que tiene el estrés laboral se realizaran diversos estudios con el propósito de proponer e implementar programas de prevención y tratamiento a nivel individual, social y organizacional.

Diagrama 1: Árbol de problemas



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

1.2.2 Análisis crítico

El proyecto a desarrollar tiene como principal problema el escaso desempeño del personal administrativo – operativo en la EMPRESA DE CALZADO DE LONA HERNAN DARQUEA de la ciudad de Ambato y esto se debe a diversas causas como la presión sobre los trabajadores a quienes se les incrementa el trabajo y se les exige rapidez en la entrega del producto terminado; generando en ellos una etapa de estrés, agotamiento y cansancio otra de las causas son el corto tiempo que se le dedica a las actividades de distracción de los trabajadores ya que no se presta la debida atención a las necesidades que ellos presentan, debido a que no tienen un tiempo determinado o destinado a realizar una actividad que les permita combatir ese momento de estrés.

La disminución de incentivos es otra de las causas que fomentan el escaso desempeño del personal de la empresa por el hecho de que no se sienten motivados y/o apoyados para continuar laborando de una manera adecuada; por lo que es necesario generar un plan de incentivos económicos, personales y laborales.

Otra de las causas es la insuficiencia de obreros en la empresa generando una sobre carga de trabajo para los demás colaboradores, la disminución en la producción y la terminación del producto final de menor calidad; todas estas causas conllevan a una sola a que el obrero lleve toda esta presión y estrés a su hogar, y con esto se presentan los problemas familiares afectando a cada uno de sus integrantes. Es necesario destacar que estas causas afecta todo el entorno del personal ya sea este familiar, personal y laboral lo que resultaría en una disminución en el desarrollo empresarial.

1.2.3 Prognosis

Si no se realiza la presente investigación no se podrá conocer si existen causas para que se dé el Síndrome de Burnout en el campo de estudio; pero es relevante destacar que en la empresa el personal presenta ciertas consecuencias como los trabajos mal realizados por parte de los empleados corriendo el riesgo de que el cliente deje de preferir a la empresa y a su producto, lo que podría incurrir en una quiebra; y dando como resultado el desempleo de las personas que laboran en la empresa afectando a la economía del país.

Otra de las consecuencias es la disminución de tiempo para las actividades que distraigan a los empleados generando un estrés diario esto va relacionado con el agotamiento tanto físico como mental que afecta al trabajador que puede llegar a afectar demasiado y presentar productos fallidos y transacciones mal realizadas.

Es necesario resaltar que si no se soluciona la problemática a estudiar no se podrá conocer a fondo las causas y efectos, que presenta el personal de la empresa, y con esto no se podrá aportar una solución al problema.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo incide el Síndrome de Burnout en el desempeño del personal administrativo y operativo de la Empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato?

1.2.5 Preguntas directrices

¿Qué síntomas presentan los trabajadores cuando sufren del síndrome de Burnout?

¿Qué estrategias puede evitar el bajo desempeño del personal por sufrir del síndrome de Burnout?

¿Qué posibles soluciones afrontara el problema a investigar generando estrategias para contrarrestar el Síndrome de Burnout?

1.2.6 Delimitación del problema

Delimitación de contenido

Campo: Personal Administrativo y Operativo

Área: Psicológica

Aspecto: Síndrome de Burnout

Delimitación espacial

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: La Merced

Espacial: Empresa de calzado de lona Hernán Darquea

Delimitación temporal

La presente investigación será estudiada en junio – diciembre del 2013

1.3 Justificación

El presente trabajo investigativo es importante ya que hoy en día la sociedad vive en una competencia sin descanso, encontramos empresas y multinacionales que diariamente van ganando más espacio en el mercado comercial; por lo que es necesario también velar por el bienestar del personal que en ellas laboran; el Síndrome de Burnout es un mal que aqueja a todo tipo de trabajador no importa a qué industria pertenezca; se han encontrado casos en profesionales de la educación; médicos; operarios en fábricas; personal administrativo; atención al cliente; de ventas entre otros; por lo que es necesario crear un ambiente profesional idóneo para que los trabajos que se van a realizar.

Es **factible** debido a que se cuenta con los instrumentos técnicos, económicos necesarios y la apertura de la empresa para realizar y ejecutar el presente proyecto.

Es **beneficioso** ya que se aportará a futuras investigaciones, con respaldo a los trabajadores y satisfactorio para el desarrollo y crecimiento de las empresas.

Es **interesante** ya que abarca varias investigaciones tangibles e intangibles que aportaran a solucionar la problemática planteada.

Es **novedoso** porque el tema a investigar se va a realizar por primera vez en la empresa.

La presente investigación está creada para tener un amplia información acerca del desempeño del personal Administrativo y Operativo, para brindar un aporte a la Empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato y con esto

aportar a la provincia de Tungurahua con esto verificaremos si la investigación está incidiendo de manera positiva o negativa en el lugar de investigación.

Se destaca la importancia de los resultados de la investigación para analizar, controlar y mejorar el crecimiento de la Empresa de calzado de lona Hernán Darquea tanto en el ámbito laboral como en el crecimiento empresarial.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

- Determinar la incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño del personal administrativo y operativo en la Empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato

1.4.2 Objetivos específicos

- Establecer posibles causas del Síndrome de Burnout que presentan los trabajadores.
- Evaluar el desempeño laboral en el personal administrativo y operativo de la Empresa de calzado de lona Hernán Darquea.
- Diseñar una propuesta que permita solucionar la problemática que se presenta en la Empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Para la presente investigación se han tomado como antecedentes investigativos las recomendaciones y conclusiones de los siguientes documentos.

TEMA: “Incidencia del Síndrome de Burnout en el clima laboral de los colaboradores/as del instituto de la niñez y la familia en la ciudad de Ambato, dirección vincial de Tungurahua en el periodo Diciembre-2011 Junio 2012”

Autor: PEREZ, Diego Fernando

Conclusiones

Uno de los niveles, consecuencias, síntomas es el síndrome de Burnout en el clima laboral. Donde el exceso de trabajo, la carga laboral, el agotamiento emocional, las dificultades interpersonales, y otros; contribuyen a la aparición de los síntomas que pueden ser físicos, conductuales y emocionales.

En la aplicación de la Escala de Maslach se evidencio que en su totalidad los participantes de la institución investigada, presentan Síndrome de Burnout, siendo quienes manifiestan la presencia de Agotamiento Emocional en nivel medio. Despersonalización (sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y

frías hacia las personas del mismo que se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación) en un nivel elevado y Baja realización personal en un nivel alto.

En la encuesta del Clima Laboral existe un nivel medio de satisfacción con la trayectoria que llevan dentro de la Institución, identificándose inmediatamente. Mientras que en las escalas presentan la parte del malestar en lo que se refiere a Grupo de Trabajo afectando directamente en la comunicación con un nivel medio señalando que no existe.

En el trabajo investigado se identificó que los colaboradores participes del tema, presentan Síndrome de Burnout produciendo una baja comunicación entre compañeros, que afecta el rendimiento laboral y aspectos de su vida personal, debido a que el estrés es un factor casual producto de la tensión mental, perturbando el estado Bio-psico-social de quien lo padece.

Recomendaciones

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

Crear y mantener un buen ambiente de trabajo, mantener buenas relaciones interpersonales y practicar técnicas de relajación con ello diseñar los trabajos para proveer el significado, el estímulo y las oportunidades para que los trabajadores usen sus habilidades.

Definir claramente los papeles y responsabilidades de cada trabajador con ello mejora las comunicaciones interpersonales con los miembros del equipo de trabajo, en clima organizacional en la Institución de la niñez y la Familia.

Establecer que los calendarios de trabajo sean compatibles con las demandas y responsabilidades fuera de trabajo proveyendo oportunidades para la integración social entre los trabajadores.

Para los jefes y directivos de la Institución se recomienda que los mismos aprendan a tener una vida adecuada y que cuiden del recurso más importante e irremplazable de su Institución que son los seres humanos (colaboradores).

Las personas que trabajan tienen límites que se debe aceptar, no existe la perfección sino las cosas bien hechas. El compañerismo y la solidaridad son muy importantes. Los compañeros pueden ayudar y orientar para afrontar la situación desde otro punto de vista. Las Instituciones y los responsables de los equipos de trabajo deben promover la prevención del estrés laboral. Una empresa con trabajadores mentalmente sanos tendrá mayor productividad, menos ausentismo y menos conflictos laborales.

Tomando en cuenta las conclusiones y recomendaciones anteriores se ve necesario emitir un comentario personal; relacionado con el Síndrome de Burnout y los trabajadores que lo sufren, y a quienes afecta en su desempeño laboral y familiar con esto se observa que el síndrome de quemarse en el trabajo afecta a todo tipo de persona que se sienta agotada y estresada y por tal manera a su lugar de trabajo; pero se destaca que el compañerismo prevalece ya que existe colaboración entre ellos al igual que la comprensión familiar.

TEMA: “El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa SUALLUPEL curtiduría Suarez S.A. en la ciudad de Ambato en el periodo marzo – mayo del 2009”

Autor: SANCHEZ, Mayra Alejandra

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 reflejan en la empresa en forma de pérdidas y gastos.

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

A cada persona le afecta de manera diferente el estrés, cada una de ellas tiene un patrón psicológico diferente que le hace reaccionar de forma diferente a las demás.

Recomendaciones

Al haberse identificado con el presente estudio la evidencia del estrés laboral en el personal de la empresa SUALLUPEL curtiduría Suarez S.A. se recomienda:

Tomar medidas preventivas, como tomar en cuenta la seguridad industrial de la empresa, utilizando tapones para los oídos, mascarillas, guantes, mandiles, para su protección y así de esta manera evitar los posibles riesgos laborales

Fomentar la calidad de vida laboral, fortaleciendo las redes de comunicación organizacional, aumentando la participación en la toma de decisiones y de esta manera evitar trastornos de cualquier tipo a causa del estrés,

Realizar una evaluación periódica al personal que está más expuesto a factores de riesgo de estrés, para identificar casos de: ansiedad, depresión y frustración para brindar asistencia individual y grupos de ayuda.

Las personas que trabajan tienen límites que se debe aceptar, no existe la perfección sino las cosas bien hechas. El compañerismo y la solidaridad son muy importantes. Los compañeros pueden ayudar y orientar para afrontar las situaciones de otro punto de vista. Las instituciones y los equipos de trabajo deben promover la prevención del estrés laboral. Una empresa con trabajadores mentalmente sanos tendrá mayor productividad, menos ausentismo y menos conflictos laborales.

En la presente recomendación podemos tomar en cuenta que nos ayuda mucho para la investigación ya que en varias empresas puede afectar el Síndrome de Burnout si no tomamos las debidas medidas correctivas y con las respectivas medidas preventivas podemos mejorar la calidad y producción de cada empresa.

2.2 Fundamentación filosófica

Esta investigación está sustentada en el paradigma Crítico Propositivo ya que analiza una realidad social sobre el escaso desempeño del personal Administrativo y Operativo proponiendo una alternativa de solución para mejorar la experiencia misma del trabajo, generar un ambiente acogedor, lograr una interacción con los demás, generar buenas relaciones interpersonales tal que reconforte ir a trabajar con entusiasmo.

Igualmente buscar actividades fuera del trabajo que ayuden a despejar la mente y que, obviamente, sean diferentes de la rutina, para lograr un total olvido de los temas laborales.

2.2.1 Fundamentación epistemológica

El Síndrome de Burnout (quemado) fue descrito en 1974 por Freudenberger en trabajadores que sufrían una progresiva pérdida de energía, síntomas de ansiedad, depresión, desmotivación y agresividad, como una afección característica de las profesiones de servicios y consecuencia de trabajar intensamente sin considerar las propias necesidades (1974). En 1976, Maslach lo define como una situación de sobrecarga emocional entre profesionales que después de años de dedicación terminan quemándose, y lo estructura en tres dimensiones: el cansancio emocional caracterizado por la pérdida progresiva de energía, de recursos personales de adaptación, desgaste y agotamiento, la despersonalización; manifestada por un cambio negativo de actitudes que lleva defensivamente a adoptar un distanciamiento frente a los problemas y la falta de realización profesional donde se dan respuestas negativas hacia sí mismos y hacia el trabajo en un marco de fuerte insatisfacción y baja autoestima

2.2.3 Fundamentación Ontológica

Este trabajo investigativo que tiene como tema “El Síndrome de Burnout y su incidencia en el desempeño del personal Administrativo y Operativo en la empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato”, se fundamenta en que los colaboradores deben ajustarse al ritmo de trabajo.

Entre los seres vivos, el ser humano para sobrevivir necesita aprender a adaptarse al medio, a ser autónomo y utilizar adecuadamente su libertad y a interrelacionarse con sus semejantes.

El tipo de personas que se pretende estudiar son personas adultas que atraviesan una etapa evolutiva sensible ante los valores humanos. Los colaboradores tienen una actitud de afirmación ante la existencia y el sentido de la vida; esta base anímica psicológica, espiritual, hace posible y asegura la consistencia moral de la persona.

La familia, la empresa, la sociedad, tienen el deber de crear condiciones cada vez mejores para que cada cual pueda descubrir y realizar sus actividades.

2.2.4 Fundamentación Axiológica

El desarrollo integral del ser humano depende de algunos aspectos, siendo uno de los más importantes los colaboradores y las relaciones entre compañeros, la investigación está influida por los valores, pues, el investigador parte involucrada en el contexto y sujeto de investigación, contribuirá en este proceso, quien no se conformará con saber, sino que, asumirá el compromiso de cambio, tomando en cuenta el contexto socio-cultural en el que desarrolla el problema, respetando valores religiosos, morales, éticos y políticos de todos quienes conforman la institución.

2.2.5 Fundamentación legal

La presente investigación está debidamente respaldada en el Código de Trabajo en los siguientes artículos:

Art 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

29.- Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten su servicio;

31.-Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social.

Art 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que el tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.

CONSTITUCION POLITICA DEL ECUADOR

Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de

labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente.
De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.
8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.
10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.
12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.

13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.

14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.

15. Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, aguapotable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.

16. En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo.

REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJOREAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJOS DECRETOS 2393. Título I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 11

.

OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES

Cumplir las disposiciones de este reglamento. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de riesgos. Mantener en buen estado de servicio a las instalaciones, máquinas y herramientas. Entregar gratuitamente vestido adecuado para el trabajo. Efectuar reconocimientos médicos periódicos en actividades

peligrosas. Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones pero no está afiliado, deberá ser ubicado en otra sección de la empresa. Especificar en el Reglamento de Seguridad las facultades y deberes del personal. Instruir sobre los riesgos de los puestos de trabajo. Dar formación en materia de prevención de riesgos. Proveer a los representantes de los trabajadores un Reglamento. Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones. Dar aviso inmediato sobre los accidentes y enfermedades profesionales. Comunicar al Comité de Seguridad e Higiene, todos los informes de riesgos.

Art. 12.

OBLIGACIONES DE LOS INTERMEDIARIOS

Las obligaciones y prohibiciones también aplicables a los subcontratistas.

COMENTARIO

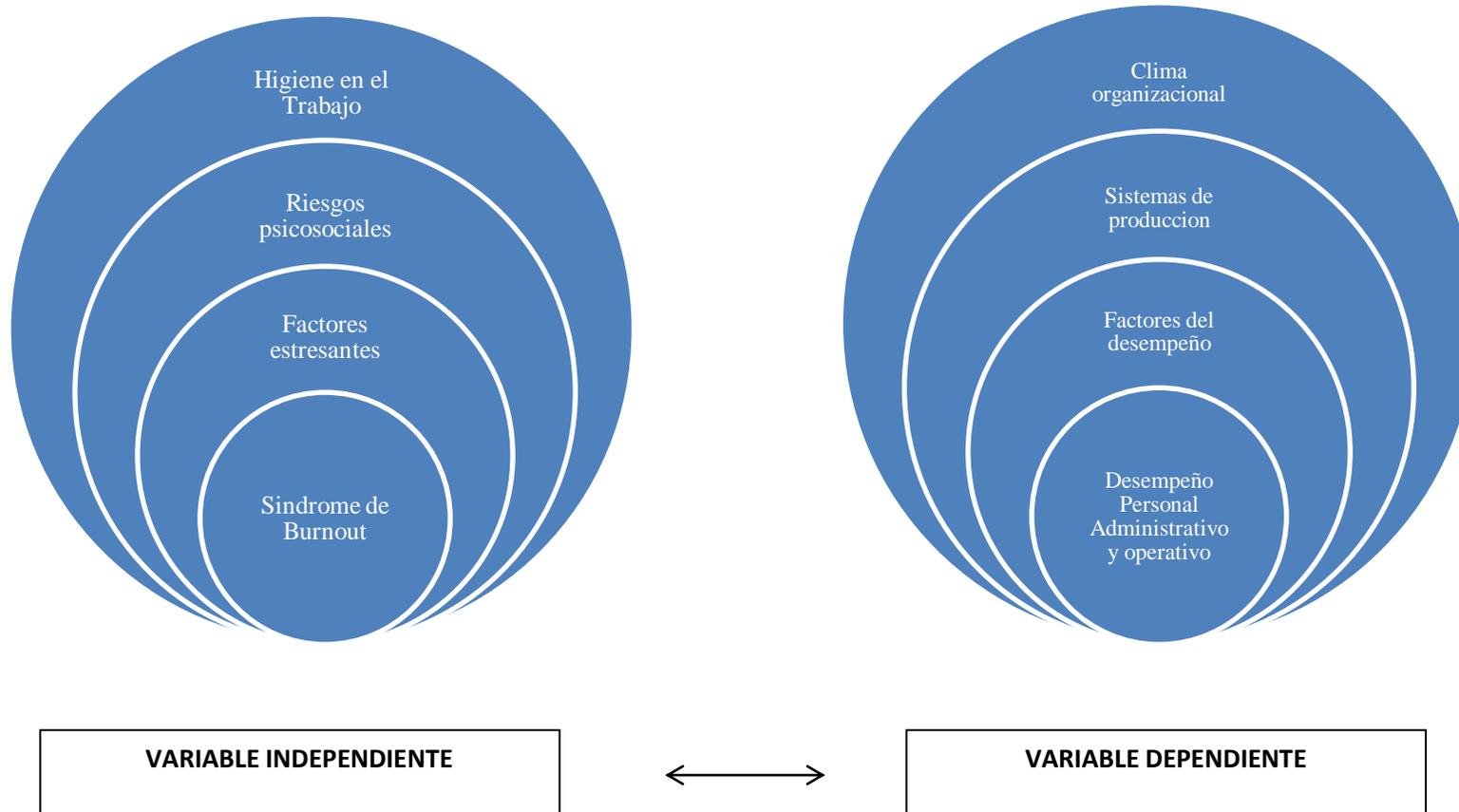
El decreto ejecutivo 2393 está destinado a mantener y mejorar el ambiente laboral tanto de empleado como del empleador. Mencionando normas estatutos parámetros para mantener un área libre de riesgos y patologías o enfermedades laborales. De los artículos 1 al 12 se establece los parámetros de cómo se estaría conformando los comités de seguridad y sus funciones y con las instituciones que lo apoyan IESS Ministerio de Salud y Ministerio de Trabajo. Estos parámetros servirán para cambiar mejorar y readecuar las distintas áreas de trabajo y mantenerlas libres de posibles riesgos.

Los Riesgos Psicosociales Laborales, los consideran como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que poseen capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud física, psíquica o social del trabajador Lahera y Góngora (2002)

Los Riesgos Psicosociales en el trabajo que se refieren a aquellos aspectos del entorno laboral (demandas del trabajo, relaciones con compañeros, estilos de supervisión, entre otros.) con capacidad para afectar de manera negativa a la salud de los trabajadores.

2.4 Categorías fundamentales

Diagrama 2: Superordinación Conceptual



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

2.4.1 Fundamentación variable independiente (Síndrome de Burnout)

SINDROME DE BURNOUT._ la definición de síndrome de Burnout más consolidada es la de (Maslach y Jackson 1981) **quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo.**

Este síndrome se da en aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto constante y directo con la gente, como son los trabajadores de la sanidad, de la educación o del ámbito social.

Otra definición; es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

El Síndrome de Burnout también es llamado síndrome de desgaste profesional, síndrome de desgaste ocupacional (SDO), síndrome del trabajador desgastado, síndrome del trabajador consumido, síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome de la cabeza quemada.

Edelwich y Brodsky (1980) **lo describen como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico** (Pines, Aronson, 1981)

|

Inicialmente se pensaba que el síndrome de Burnout afectaba especialmente a sectores de salud y la enseñanza; con el tiempo, se ha demostrado que abarca e impacta de manera contundente en casi todos los estratos de desempeño profesional; y lo más grave, el Síndrome de Burnout en la empresa, donde el bajo desempeño personal afecta directamente a las organizaciones.

Tensión al interactuar con otras personas, una fase avanzada de estrés laboral, desgano, frustración, desilusión, dificultad para integrarse adecuadamente al entorno laboral, agotamiento emocional, falta de realización personal baja autoestima personal, son algunos de los síntomas que manifiestan las personas afectadas por el síndrome de Burnout o el "síndrome de estar quemado" como se conoce popularmente.

Se trata de un síndrome clínico descrito en 1974 por Freudenberg, psiquiatra, quién observó que al año de trabajar, la mayoría de las personas sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento y la depresión, así como desmotivación en su trabajo. Al mismo tiempo la psicóloga social Cristina Maslach estudió las respuestas emocionales de los profesionales y los calificó de "sobrecarga emocional" o síndrome del Burnout o quemado.

Este síndrome acumula respuestas a situaciones de estrés que provocan tensión al interactuar con otras personas, puede llegar a causar incapacidad total para volver a trabajar,

Los profesionales más afectados con este síndrome son los médicos y otros trabajadores de la salud, pero todos los demás pueden ser víctimas ya los cambios de horario, las largas jornadas de trabajo, el involucrarse en los problemas de las otras personas, la falta de tiempo, afecta a gran cantidad de personas en distintos trabajos.

Existen algunos factores que están presentes con la enfermedad como la edad, por ejemplo en la juventud el profesional aún es inmaduro y le cuesta afrontar ciertas situaciones personales, de trabajo y económicas. La sobrecarga laboral genera disminución en la calidad del trabajo tanto cualitativamente como cuantitativamente

Algunos estudios afirman que las mujeres son las más vulnerables ya que éstas tienen un doble rol en la tarea profesional y la familiar. El estado civil está asociado al síndrome ya que parece que las personas sin pareja estable y sin hijos son los más perjudicados, ya que los que tienen pareja e hijos tienen mayor capacidad para afrontar problemas y conflictos emocionales además gozan el apoyo familiar.

Hasta ahora no se conoce un tratamiento específico para el Síndrome de Burnout, ni tampoco una estrategia de prevención de la enfermedad, lo que se utiliza son terapias para restablecer la salud psicológica del enfermo y recuperar el rendimiento laboral, esto basado en el control del estrés y el autocontrol.

La solución más eficaz es la prevención, participar en cursos de formación para aumentar la competencia psico-social, los recursos emocionales de las personas y el fortalecimiento de la salud de los empleados.

Síntomas:

- Agotamiento emocional disminución y pérdida de recursos emocionales, la persona se vuelve menos sensible con las demás personas y muy duro consigo mismo.
- Despersonalización o deshumanización, consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia las personas.

- Falta de realización personal, con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, siente insuficiencia profesional y baja autoestima personal.
- Síntomas físicos de estrés, como cansancio y malestar general.

Puntos clave para la prevención:

1. Proceso personal de adaptación de expectativas a la realidad cotidiana.
2. Formación en emociones.
3. Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo.
4. Fomento de buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
5. Limitar a un máximo la agenda.
6. Apoyarse en los compañeros de trabajo.
7. Adecuada y justa jornada laboral.
8. Dialogo efectivo.

- Manifestaciones físicas

Dolor de cabeza, insomnio, alteraciones gastrointestinales, taquicardia

- Manifestaciones conductuales

Predominio de conductas adictivas y evitativas, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

- Manifestaciones mentales

Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración.

LAS TRES ETAPAS DEL BURNOUT

Etapa 1: Sensitiva-Subjetiva (Hipersensibilidad, marcada irritabilidad, rápido agotamiento, alteraciones del sueño, menor rendimiento, cansancio)

Etapa 2: Psicosomática (baja de la autoestima, depresión, ansiedad, dolencias físicas, enfermos recurrentes en sus afecciones, pérdida acentuada del rendimiento personal y profesional, fatiga crónica, ausentismo)

Etapa 3: Depresiva (desgaste, confunde cansancio físico con desgaste intelectual, síntomas físicos permanentes, hipocondría, no puede re-enfocarse en su vida normal, búsqueda de dejar de trabajar, sentirse en 'quiebra vital', desilusión, posibilidad de suicidio).

Modelos explicativos del Burnout

(Freudenberger, 1974) **Al Burnout se ha intentado dar una explicación al mismo desde muy distintas perspectivas. El auge que han tomado las organizaciones de prestación de servicios, en las que la calidad de la atención al usuario o cliente es crítica para el éxito de la organización, así como la preocupación por el bienestar psicológico y calidad de vida laboral, ha dejado manifiesta la necesidad de explicar el fenómeno e integrarlo en marcos teóricos que permitieran identificar su etiología de manera satisfactoria.** Ello ha dado lugar a la aparición de diversos modelos teóricos que entienden el Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico y que agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome, y discuten a través de qué procesos los sujetos llegan a sentirse quemados.

Harrison (1983), **que mantiene una perspectiva socio cognitiva, entiende que los sujetos que trabajan en profesiones de servicios de ayuda tienen un sentimiento elevado de altruismo y que en su entorno laboral encuentran una serie de circunstancias a las que califica como factores de ayuda, cuando facilitan la actividad, o factores barrera cuando la dificultan.**

El Síndrome de Burnout radica en las percepciones de falta de equidad o de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación cuando establecen relaciones interpersonales. Cuando de manera continuada, los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollarán sentimientos de Burnout o quemarse por el trabajo.

EN EL AMBITO DEL TRABAJO

CARGA LABORAL: límite de tiempo, exigencia, presión, problemas de comunicación, poco espacio para la recreación o el descanso, vínculos con compañeros de trabajo.

RUTINA: aburrimiento, poco estímulo interno y externo, conflictos, desorganización, sentido de caos y ninguna alternativa personal o grupal para resolverlo "total, las cosas son así". Entrega, abatimiento, "sólo me importa cobrar a fin de mes".

PROBLEMAS LABORALES: discrepancia con el jefe, sentimiento de falta de comprensión y guía, poca aptitud profesional aparente en el superior jerárquico, envidia por los logros de jefes o dueños de la empresa, "injusticias" según el propio personal.

MAYORES RESPONSABILIDADES: quienes asumen tareas de mayor responsabilidad, especialmente sin haber sido entrenados para ello, pueden sentir rápidamente los efectos del Burnout.

FORMACIÓN: sentimiento de inferioridad respecto a la tarea encomendada, poca formación o información para lo que se necesita hacer, duda, miedo a equivocarme.

EXTREMADA ESPECIALIZACION: puede llevar a perder la visión de conjunto, la visión "humana" de cada problema, y sumirse en un estrés insoportable.

FUTURO: falta de proyecto, sensación de "está todo mal", "no hay futuro", "no hay oportunidades para mí", no abrirse al cambio ni a la posibilidad de experimentar lo nuevo.

COMUNICACIÓN: interpersonal y dentro de la organización. Roles inexistentes, canales cerrados, lenguajes herméticos, órdenes poco claras, gritos o tonos inapropiados en el entorno de trabajo, insultos.

CONFLICTOS: falta de recursos para gestionar conflictos. La tendencia es a esconderlos, en lugar de sacarlos a la luz, atravesarlos y resolverlos.

BUROCRACIA: procesos que no condicen con el éxito de los resultados que se esperan.

METAS: metas inalcanzables, estimados de venta difíciles de lograr. Presión externa e interna.

ENTORNO LABORAL: falta de tecnología apropiada, espacio físico donde trabajo, reestructuraciones, cambios, fusiones empresarias, promoción de ejecutivos, salarios y beneficios; ruidos, poca luz, frío o calor.

FAMILIA: no poder desarrollar una vida de familia ordenada y en paz; cumplir con los roles asignados en pos de desarrollar una carrera laboral en constante crecimiento.

La dimensión positiva de la salud mental se destaca en la definición de salud que figura en la Constitución de la OMS: «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Guerrero–Barona E. Estrategias de prevención en el ámbito laboral. *Salud Mental* 2005;28(5):27–33

“Burnout Síndrome resultante de un prolongado estrés laboral que afecta a personas cuya profesión implica una relación con otros, en la cual la ayuda y el apoyo ante los problemas del otro es el eje central del trabajo. Este Síndrome abarca principalmente síntomas de Agotamiento Emocional, Despersonalización, Sensación de Reducido Logro Personal, y se acompaña de aspectos tales como trastornos físicos, conductuales, y problemas de relación interpersonal. Además de estos aspectos individuales este Síndrome se asocia a elementos laborales y organizacionales tales como la presencia de fuentes de tensión en el trabajo e insatisfacción personal” (Martínez, 1997: 48)

FACTORES ESTRESANTES

El origen del estrés se encuentra en el cerebro, que es el responsable de reconocer y responder de distintas formas a los estresores, el papel que juega el estrés en el aprendizaje, la memoria y la toma de decisiones demuestra un estrés fuerte durante un corto tiempo, es suficiente para destruir varias de las conexiones entre neuronas en zonas específicas del cerebro esto es un estrés agudo puede cambiar la anatomía cerebral en pocas horas.

El estrés crónico, tiene por efecto de disminuir el tamaño de la zona cerebral responsable de la memoria.

El estrés laboral, ha pasado a formar parte de la rutina del trabajo, y aunque no siempre es percibido por quienes lo padecen, puede causar alteraciones físicas y mentales.

El mayor problema del estrés es que no ofrece señales visibles, una persona estresada no tiene recursos para exhibir su enfermedad frente a sus iguales. En términos generales, los factores de estrés se clasifican en las siguientes categorías:

A) Factores estresantes internos: Cualquier cosa que lo estrese internamente es un factor de estrés interno.

B) Factores estresantes externos: Cualquier cosa que cause estrés fuera de su cuerpo o en su entorno es un factor de estrés externo.

C) Factores estresantes evidentes: Experimentar estrés antes de los plazos es algo bastante obvio. Estos factores de estrés son indiscutibles y se conocen como factores de estrés obvio.

D) Factores estresantes automáticos: Estos son los factores estresantes frente a los que su propio cuerpo reacciona a veces uno mismo no es consciente de ellos.

Estrés en la empresa

Un entorno especialmente relacionado con el estrés, es la empresa la razón es que en éste lugar existe un conflicto permanente entre la necesidad de resultados y los recursos necesarios para obtener dichos resultados, fundamentalmente tiempo y dinero. Existe una gran presión sobre los empleados, directivos y empresarios para dedicar más tiempo y dinero a fin de conseguir los resultados, tomar decisiones, cambiar para innovar, entre otros. Y esto no es nada cómodo para la naturaleza humana, que reacciona con una gran variedad de síntomas derivados del alto grado de estrés que puede alcanzar.

RIESGOS PSICOSOCIALES

Los factores o riesgos psicosociales son una de las áreas en las que se divide tradicionalmente la prevención de riesgos laborales, 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 afecta, a la salud de los trabajadores y al desempeño del trabajo.

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).

- **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).

- **Características del empleo** (mal diseño del puesto, malas condiciones ergonómicas, de seguridad o higiene, salario inadecuado).

- **Organización del trabajo** (trabajo a turnos, trabajo nocturno o en fines de semana).

- **Factores externos a la empresa** (calidad de vida de la persona, problemas sociales, problemas familiares y todo tipo de problemática de índole social).

Los riesgos psicosociales son características nocivas de la organización del trabajo, que podemos identificar a través de cinco dimensiones:

1. Exceso de exigencias psicológicas: cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.

2. Falta de influencia y de desarrollo: cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso.

3. Falta de apoyo y de calidad de liderazgo: cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.

4. Escasas compensaciones: cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo entre otros.

5. La doble presencia: el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado.

Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales. Son consecuencia de las malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo.

El estrés, el acoso, el malestar físico y psíquico que sufren muchos trabajadores y trabajadoras son resultado de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad que responda a circunstancias personales o familiares.

HIGIENE EN EL TRABAJO

Las condiciones de Higiene y Seguridad en el trabajo se aplican a todo el territorio, a todos los establecimientos, a los puestos de trabajo, a las maquinarias, a los elementos o procedimientos que se utilicen.

Objetivos de la Higiene y Seguridad en el trabajo:

Proteger la vida del trabajador

Prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos laborales

Estimular la capacitación para minimizar los riesgos laborales y prevenir accidentes o enfermedades.

CONCEPTOS Y DEFINICIONES RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO

La seguridad e higiene del trabajo no es más que un conjunto de actividades orientadas a crear condiciones, capacidades y cultura para que los trabajadores y su organización puedan desarrollar la actividad laboral eficientemente.

La seguridad e higiene del trabajo en su contenido incluye:

La prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

La atención preferente a la mujer, a los menores y a las personas con capacidad disminuida.

La seguridad e higiene del trabajo puede ser analizada desde tres puntos de vista distintos:

Como un estado: en el que se excluye la influencia de aquellos factores que pueden provocar accidentes, deterioros y enfermedades generadas por la actividad laboral.

Como una actividad: que se desarrolla con el objetivo de alcanzar un estado relativamente seguro de las condiciones de trabajo.

Como una filosofía de trabajo: que parte de considerar la seguridad e higiene como un factor directamente incluido en el proceso de trabajo.

En el proceso de trabajo mientras existe una relación armónica entre los elementos capital humano, objeto de trabajo y medios de trabajo se cumple con el objetivo del proceso que es la obtención de los medios necesarios para la vida.

Cuando esa relación deja de ser armónica puede ocurrir una paralización del proceso de trabajo, un deterioro en los medios de trabajo o un accidente de trabajo que lesiona o causa la muerte del trabajador.

Las consecuencias de la ruptura de esta relación armónica se pueden traducir en:

Incidentes de trabajo: Evento que posee el potencial para producir un accidente detrabajo.

Accidentes de trabajo: Hecho repentino relacionado con la actividad laboral que produce lesiones o la muerte al trabajador.

Enfermedades profesionales: Es la contraída como resultado de factores causales inherentes o presentes en la actividad laboral.

Es muy común, que en los puestos de trabajo el personal no conozca la diferencia entre una enfermedad común y una enfermedad profesional.

Provocadas por agentes físicos (sordera profesional, afecciones al proceso visual, patologías respiratorias)

Provocadas por agentes químicos (intoxicación por plomo, dermatosis)

Provocadas por agentes biológicos (tétanos, brucelosis)

El Estrés es la respuesta física y emocional que se produce como resultado de una presión externa o interna. Cuando está presente en exceso y no se controla puede producir problemas de salud.

La Fatiga se refiere a tres fenómenos fundamentales, sensación de cansancio, cambios fisiológicos en el cuerpo y disminución de las capacidades para ejecutar el trabajo. Los tipos de fatiga más conocidos son:

- Fatiga visual.
- Fatiga mental.
- Fatiga nerviosa.

- Fatiga muscular.
- Fatiga causada por ambientes de trabajo monótonos.

Es importante que los jefes de área o especialistas conozcan algunos indicadores por los cuales pueden detectar cuando una persona está en una situación de estrés o fatiga, estos indicadores pueden ser:

- La disminución de la atención en lo que se está haciendo.
- El proceso de pensar se les hace lento y difícil.
- Decae el deseo de continuar realizando las actividades.
- Las actividades se realizan con menos eficiencia.

Al hablar de seguridad, protección y prevención que son términos involucrados en la seguridad e higiene del trabajo, tampoco se pueden dejar de mencionar los conceptos relacionados con riesgo y peligro.

Riesgo: Es la incertidumbre de ocurrencia de un suceso con efectos negativos, considerando la magnitud de dichos efectos.

Peligro: Fuente o situación que tiene el potencial de provocar daños en términos de lesiones humanas, daños a la propiedad, al ambiente o a una combinación de ellos.

Identificación de riesgos: Es el proceso de encontrar, listar y caracterizar fuentes de peligro potencialmente capaces de originar sucesos no deseables.

Análisis de riesgos: Es el uso sistemático de información para identificar las fuentes y estimar los riesgos. El análisis de riesgos proporciona las bases para la evaluación y control del riesgo.

Estimación del riesgo: Consiste en determinar las consecuencias que pueden derivarse de la materialización de un peligro.

Evaluación del riesgo: Es el proceso de comparar el riesgo estimado contra el criterio de riesgo tolerable para determinar la importancia del riesgo y decidir si es tolerable o no.

Ergonomía: Conjunto de técnicas que tiene por objeto adecuar los puestos de trabajo a las personas.

Factores de riesgo: Pueden ser un elemento, persona o circunstancia causante de una situación de peligro.

CONCEPTO E IMPORTANCIA DE LA HIGIENE EN EL TRABAJO

Se refiere a un conjunto de normas y procedimientos que protegen la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de la salud inherente a las tareas del cargo; también es el estudio y control de las condiciones de trabajo: de naturaleza física (iluminación, ruido, temperatura), el tiempo (horas de trabajo, periodos de descanso) y el social dentro de la situación de trabajo.

La higiene del trabajo tiene un carácter eminentemente preventivo, ya que tiene por objeto la salud y el confort del trabajador, y evita que se enferme ó ausente.

Entre los principales objetivos están:

Eliminación de las causas de enfermedades profesionales.

Reducción de los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas ó portadoras de defectos físicos.

Prevención del empeoramiento de enfermedades ó de lesiones

Mantenimiento de la salud de los trabajadores y aumento de la productividad, por medio del control del ambiente de trabajo.

FACTORES QUE AFECTAN LA SALUD DEL TRABAJADOR.

Los factores que ejercen acción sobre el funcionamiento normal del organismo son:

QUÍMICOS.

Las industrias, sin importar la función que desempeñen, desprenden partículas sólidas, líquidas y gaseosas que absorbe el trabajador, éstas últimas, se pueden notar, ya que producen un cuadro nosológico de la enfermedad profesional. La absorción de las sustancias puede efectuarse por la piel, por el aparato respiratorio y por el aparato digestivo. Entre algunas enfermedades, podemos considerar las siguientes: saturnismo (absorción de plomo), cromismo (cromo y sus derivados), fosforismo (fósforo blanco), entre otras.

FISICOS.

Son todos los factores en los que el ambiente normal cambia, rompiéndose el equilibrio entre el organismo y su medio. Estos pueden ser: efectos de iluminación, calor o frío extremos, ruido y humedad excesiva, manejo de corriente eléctrica.

Ésta situaciones traen como consecuencia repercusiones en la salud, por ejemplo, la falta de iluminación puede causar ceguera, agudeza visual. En el caso de ruido excesivo, puede causar trauma acústico o sordera.

BIOLÓGICOS

Tiene su origen dentro y/o fuera del organismo por la impregnación de algún virus o parásito, que provoca el desarrollo de alguna enfermedad como pueden ser el tétanos y todo tipo de enfermedades subordinadas a los factores biológicos del medio representados por microbios.

DE FUERZA DE TRABAJO

Son todos aquellos que tienden a modificar el estado de reposo o movimiento de una parte ó de la totalidad del cuerpo y que son capaces de provocar enfermedad o lesión. Por ejemplo, grandes esfuerzos físicos que pueden provocar desgarraduras musculares, hernias.

PSICOLÓGICOS

La capacidad y voluntad para trabajar, depende íntegramente del grado de adaptación del individuo consigo mismo y con su ambiente. Si ésta adaptación es

difícil, su salud, por éste solo hecho, será precaria; éste acto servirá de base para que inicie la enfermedad e incapacidad para poder desarrollar su trabajo de manera adecuada.

2.4.2 Fundamentación variable dependiente (desempeño del personal administrativo y operativo)

DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO.- el Desempeño Laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Así, podemos notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas ya sea de nivel Administrativo y Operativo.

Elementos que influyen en el desempeño laboral

El desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como:

La disciplina, la actitud cooperativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y

Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

FACTORES DEL DESEMPEÑO

El Desempeño Laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (Bohórquez)

Además otra definición interesante **se expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.(Chiavenato)**

También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es: quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. (Stoner).

Así, se puede notar que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Otro concepto fundamental es la que utilizan (Milkovich y Boudreau), **pues mencionan el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.**

Existen diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, que aseguran que el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Por otro lado, el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como:

La disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Además, Queipo y Useche (2002) **aseguran que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña. Observando así que son múltiples los factores que determinan el desempeño laboral.**

Sin embargo, no solo los elementos personales y actividades de grupo son los únicos que determinan el desempeño laboral, ya que un factor que tiene un papel muy importante son las herramientas de trabajo.

SISTEMAS DE PRODUCCIÓN.- un sistema de producción es aquel sistema que proporciona una estructura que agiliza la descripción, ejecución y el planteamiento de un proceso industrial.

Estos sistemas son los responsables de la producción de bienes y servicios en las organizaciones, los administradores de operaciones toman decisiones que se

relacionan con la función de operaciones y los sistemas de transformación que se emplean. De la misma manera los sistemas de producción tienen la capacidad de involucrar las actividades y tareas diarias de adquisición y consumo de recursos.

El análisis de este sistema permite familiarizarse de una forma más eficiente con las condiciones en que se encuentra la empresa en referencia al sistema productivo que se emplea.

Un sistema de producción consiste en:

- Un conjunto de facilidades para la definición de reglas.
- Mecanismos para acceder a una o más bases de conocimientos y datos.
- Una estrategia de control que especifica el orden en el que las reglas son procesadas, y la forma de resolver los conflictos que pueden aparecer cuando varias reglas coinciden simultáneamente.
- Un mecanismo que se encarga de ir aplicando las reglas.

Dentro de esta definición general de sistema de producción, se incluyen:

- Lenguajes básicos para sistemas de producción
- Sistemas híbridos y sistemas vacíos para producción de sistemas basados en conocimientos.
- Arquitecturas generales para resolución de problemas.

Características de los Sistemas de Producción

Un sistema de producción, al igual que los problemas, puede ser descrito por un conjunto de características que permiten visualizar la mejor forma en que puede ser implementado.

Un sistema de producción se dice que es monotónico si la aplicación de una regla nunca evita que más tarde se pueda aplicar otra regla que también pudo ser aplicada al momento en que la primera fue seleccionada.

Clasificación de Sistemas de Producción

Los sistemas de producción se clasifican de la siguiente forma:

- Físicos y abstractos.
- Naturales y elaborados
- Abiertos y cerrados
- Técnicos y civiles o sociales
- Por proceso

Sistemas físicos y abstractos.

- Físicos: Son aquellos sistemas que existen físicamente.
- Abstractos: Son aquellos que solo existen en forma conceptual o en la mente de alguien.

Naturales y elaborados.

- Los naturales: Son aquellos elaborados por la naturaleza.
- Los elaborados: Por el hombre.
- Técnicos y civiles o sociales.

Los sistemas técnicos: Son los que integran y aplican la tecnología para alcanzar una meta.

Los sistemas civiles o sociales: Tienen como finalidad la satisfacción de un objetivo social.

Abiertos y cerrados.

- Abiertos: Son aquellos donde es muy difícil predecir su comportamiento.
- Cerrados: Son aquellos que tienen objetivos, insumos, productos y relaciones claramente determinados por lo que el control, retroalimentación y pronóstico pueden ser establecidos de manera precisa y objetiva

CLIMA ORGANIZACIONAL.- el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

El clima organizacional es algo intangible no se ve ni se toca pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez se ve afectado por todo lo que sucede dentro de ella. El clima es la “atmosfera” psicológica y social que rodea el ambiente de trabajo, es el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores acerca de las condiciones del ambiente de trabajo y la resultante de las emociones, sentimientos y actitudes que surgen en las comunicaciones e interacciones de los integrantes de una organización.

El clima organizacional es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.(Alexis Goncalvez)

El clima laboral es producto de las percepciones personales y estas percepciones están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros. (Odalís Rojas)

Los factores o riesgos psicosociales son una de las áreas en las que se divide tradicionalmente la prevención de riesgos laborales. 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.

Un ambiente laboral ameno, con una cultura empresarial que promueva el sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas, será siempre una ventaja competitiva para las empresas, ya que la calidad, la productividad y el mejor desempeño de los trabajadores, tiene una relación directa con el ambiente que gira a su alrededor.

El Clima Organizacional guarda una relación directa en la determinación de la Cultura Organizacional de la empresa, entendiéndose como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de la organización.

Las percepciones y respuestas que abarca el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores, relacionados con el liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa); con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, interacción entre sus miembros) y aspectos de tipo económico (remuneración, sistemas de incentivos, apoyo social) las que inciden en el comportamiento en el trabajo.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe tiene con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e

incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional.

Un clima organizacional agradable, es una inversión a largo plazo, la gente aprecia el lugar de trabajo que le brinda espacios de realización y sana convivencia, donde son valorados y mantienen relación satisfactoria con compañeros que buscan los mismos objetivos: aportar sus talentos, crecer como personas y profesionales y obtener mejoras económicas y de reto. El personal gusta de trabajar en empresas exitosas que obtienen resultados superiores en cada período y que les permite ser parte de ese éxito, sabiendo que la gente es el capital más importante de la organización.

Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, con alto enfoque a procesos y resultados y con poca atención a la satisfacción de la gente, sólo obtendrá logros en el corto plazo, pero no asegura su sustentabilidad en el futuro.

Los líderes de las empresas deben percatarse de que el ambiente de trabajo forma parte del activo de la compañía y como tal deben valorarlo y prestar la debida atención.

La medición del clima organizacional es un proceso indispensable para monitorear el grado de satisfacción del personal, detectar los aspectos positivos que están siendo bien manejados por la empresa, así como los aspectos críticos que pueden ser detonadores de graves problemas organizacionales.

El clima organizacional se evalúa mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de toda la organización o de algún área específica dentro de ella. Además, enriquece mucho realizar entrevistas con personas clave y sesiones de diálogo con

grupos de personas representativas de las áreas y diferentes niveles de la empresa, a través de los cuales se puede complementar la medición y comprender mejor los aspectos que pueden estar generando disfuncionalidad en el desempeño y desarrollo organizacional.

Un buen o mal clima organizacional, tendrá consecuencias que impactarán de manera positiva o negativa en el funcionamiento de la empresa.

Algunos beneficios de un Clima Organizacional Sano son:

- Satisfacción
- Adaptación
- Afiliación
- Actitudes laborales positivas
- Conductas constructivas
- Ideas creativas para la mejora
- Alta productividad
- Logro de resultados
- Baja rotación

En un Clima Organizacional deficiente se detectan las siguientes consecuencias negativas:

- Inadaptación
- Alta rotación
- Ausentismo
- Poca innovación
- Baja productividad
- Fraudes y robos
- Sabotajes
- Impuntualidad

Actitudes laborales negativas

- Conductas indeseables

2.5 Hipótesis

El síndrome de Burnout incide en el desempeño del personal administrativo y operativo de la Empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato.

2.6 Señalamiento de variables

Variable independiente

Síndrome de Burnout

Variable dependiente

Desempeño del personal Administrativo y Operativo

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuali – cuantitativo, para entender de mejor manera se aprecian los siguientes significados.

Cualitativo

Denota cada una de las circunstancias o caracteres, naturales o adquiridos que distinguen a las personas o cosas, de esta forma es el modo de ser y de sentir de una persona.

Cuantitativo

Perteneciente o relativo a la cantidad, siendo de la propiedad de lo que es capaz de número y medida y puede ser mayor o menor que algo con que se compara.

En esta investigación es significativo apuntar las cualidades de los participantes en este proceso, cuales son estas cualidades desarrolladas ya que estas son categorías de la identidad, que hace posible el fortalecimiento de una realidad

percibida. Y cuantitativo porque será tabulada la información para poder medir los objetivos planteados.

3.2 Modalidad básica de la investigación

Bibliográfica

También se desarrolló la investigación bibliográfica, debido a que se aplicara y profundizará diferentes enfoques así como criterios de diferentes autores por medio de la busque en libros e internet.

De campo

Se aplicó la investigación de campo, debido a que el estudio sistemático se lo realizará en el lugar de los hechos mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario estructural, el contacto que se tome con la realidad permitirá obtener suficiente información.

3.3 Nivel o tipo de Investigación

Exploratoria

Se analizó y contextualizo de manera global el problema en su totalidad

Descriptiva

Se analizó de manera específica el problema en singular detallando cada una de sus particularidades y elementos intrínsecos.

Asociación de variables

La relación de la variable independiente con la dependiente permite ser estructurada y explicativa ya que conduce a la investigación más compleja y responde al porqué de las causas, así como también determina ciertos comportamientos.

3.4 Población y muestra

Cuadro 1: Población y muestra

POBLACIÓN		%
Administrativo	3	5
Operativo	147	95
Total	150	100

Fuente: propietario de la empresa (2013)

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Como se puede observar el universo de estudio es muy amplio será necesario establecer una muestra, de acuerdo a la siguiente formula.

$$n = \frac{P q * N}{(N - 1)(E/ K)^2 + P q}$$

De donde:

N: Universo total

n: población

Pq: constante

E: error máximo de la cual se habla

K: coeficiente de corrección de error o constante de variabilidad toma el valor de

(2)

$$n = \frac{57 * 0.25}{(60-1) ((0.05)/2)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{14.25}{(59) (0.025)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{14.25}{(59) (0.000625) + 0.25}$$

$$n = \frac{14.25}{0.036875 + 0.25}$$

$$n = \frac{14.25}{0.286875}$$

$$n = 49$$

3.5 Operacionalización de variables

Variable independiente (Síndrome de Burnout)

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TECNICAS INSTRUMENTOS
<p><i>Es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo. (Maslach y Jackson 1981)</i></p>	Respuesta inadecuada	Falta de colaboración Mal comportamiento Desinterés	¿Considera inadecuado su lugar de trabajo?	Encuestas, cuestionario estructurado
	Estrés	Estrés agudo Estrés crónico Estrés agudo episódico	¿Cuál sería una solución para los factores estresantes?	
	Cansancio	Cansancio físico Cansancio emocional Cansancio mental Cansancio físico crónico	¿Qué factores le provoca cansancio?	
	Agotamiento	Agotamiento físico Agotamiento emocional Agotamiento mental	¿Qué síntomas presenta el agotamiento?	
	Despersonalización	Ansiedad Desorden bipolar Trastornos de pánico	¿Ha sentido poco interés por las labores que realiza?	
Trabajo	Trabajo simple Trabajo complejo Trabajo realista	¿Qué tan conforme se siente en el trabajo?		

Variable dependiente (Desempeño del personal Administrativo y Operativo)

Cuadro N° 2 Operacionalización de la variable independiente		INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<p><i>Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.(Bohórquez)</i></p>	Logro de las metas	Alto Medio Bajo Logros cognoscitivos Logros procedimentales Logros actitudinales	¿Cree usted que ha alcanzado un adecuado nivel de ejecución? ¿Considera usted que ha alcanzado sus metas establecidas en el ámbito personal y laboral?	Encuesta, cuestionario estructurado y entrevista
	Organización	Organización matricial Organización funcional Organización staff	¿Su desempeño laboral aporta al crecimiento organizacional?	
	Tiempo	Tiempo determinado Tiempo libre Tiempo compartido	¿Considera que el tiempo es suficiente para la elaboración del producto?	

Cuadro N° 3 Operacionalización de la variable dependiente

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

3.6 Plan de recolección de información

Cuadro 4: Plan de recolección de información

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Conocer la incidencia del Síndrome de Burnout por medio del desempeño del personal Administrativo y Operativo
2. ¿De qué personas u objetos?	Personal Administrativo y Operativo
3. ¿Sobre qué aspectos?	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño del personal Administrativo y Operativo • Síndrome de Burnout
4. ¿Quién?	Investigador :Alberto Ramos
5. ¿Cuándo?	De julio a diciembre del año 2013
6. ¿Dónde?	En Ambato Provincia de Tungurahua
7. ¿Cuántas veces?	Dos veces
8. ¿Qué técnica de recolección?	Encuesta y entrevista
9. ¿Con que?	Cuestionario estructurado
10. ¿En qué situación?	En la Empresa de calzado de lona Hernán Darquea

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

3.7 Plan de procesamiento y análisis

Plan para el procesamiento de la información

- Revisión crítica de la información recogida, es decir limpieza de la información recogida contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Repetición de recolección en ciertos casos individuales para corregir fallas de ejecución de la encuesta.
- Tabulación de la información recogida

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

PREGUNTA 1

Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado

Cuadro N° 5 tabulación pregunta 1

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	8	16%
2	Alguna vez al año o menos	9	18%
3	Una vez al mes o menos	13	27%
4	Algunas veces al mes	9	18%
5	Una vez a la semana	5	10%
6	Varias veces a la semana	3	6%
7	Diariamente	2	4%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°1 pregunta 1



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

El resultado de la encuesta nos da a conocer que un 27% de la población investigada nos dice que en el trabajo se siente emocionalmente agotado a diferencia de un 19% que dice sentirse agotado alguna vez al año o menos y el 18% algunas veces al mes un 16% de la población encuestada respondió que nunca, un 10% hizo referencia a que una vez a la semana sufre de agotamiento emocional, el 6% varias veces a la semana y un 4% diariamente.

INTERPRETACIÓN

Se puede concluir que el personal sufre de agotamiento emocional en el trabajo en un tiempo considerable de un mes o menos; pero esto no quiere decir que los promedios restantes no sufren de dicho agotamiento, lo hacen pero varían en el tiempo y esto nos da como referencia a que en el trabajo se sienten emocionalmente agotados.

PREGUNTA 2

Al final de la jornada me siento agotado

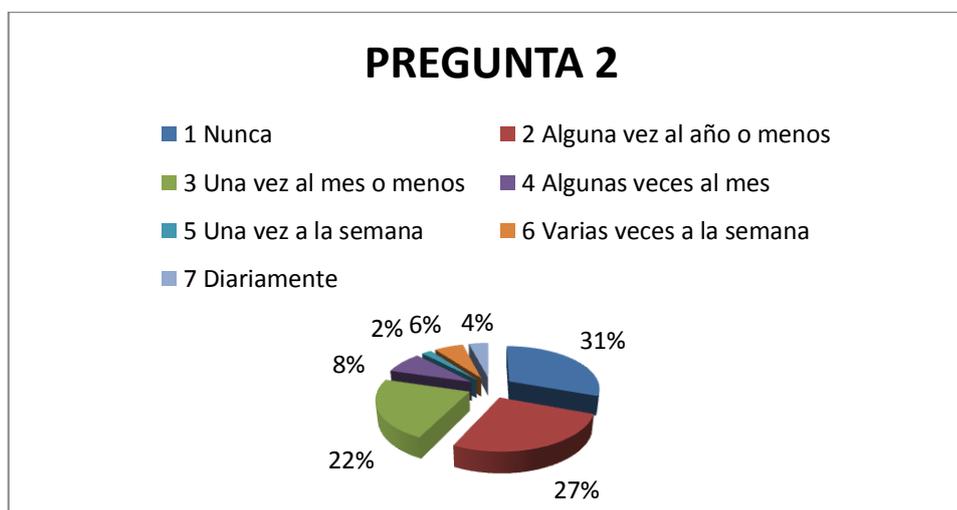
Cuadro N° 6 tabulación pregunta 2

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	15	31%
2	Alguna vez al año o menos	13	27%
3	Una vez al mes o menos	11	22%
4	Algunas veces al mes	4	8%
5	Una vez a la semana	1	2%
6	Varias veces a la semana	3	6%
7	Diariamente	2	4%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°2 pregunta 2



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

En la encuesta realizada podemos conocer que un 31% de la población investigada nos dice que al final de la jornada nunca se siente agotado, a diferencia de un 27% que se sienten agotados alguna vez al año o menos, el 22% dice sentirse agotado alguna vez al mes o menos 8% de la población encuestada respondió que algunas veces al mes, un 2% hace referencia sentir agotamiento algunas veces a la semana y el 6% varias veces a la semana y un 4% agotamiento diariamente.

INTERPRETACIÓN

Se llegó a la conclusión que la mayor parte del personal no muestra agotamiento al final del trabajo, pero esto no quiere decir que el resto de colaboradores no sufren de dicho agotamiento al final de la jornada, lo hacen pero varían en el tiempo y esto nos da a conocer que en el trabajo se sienten agotados.

PREGUNTA 3

Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo

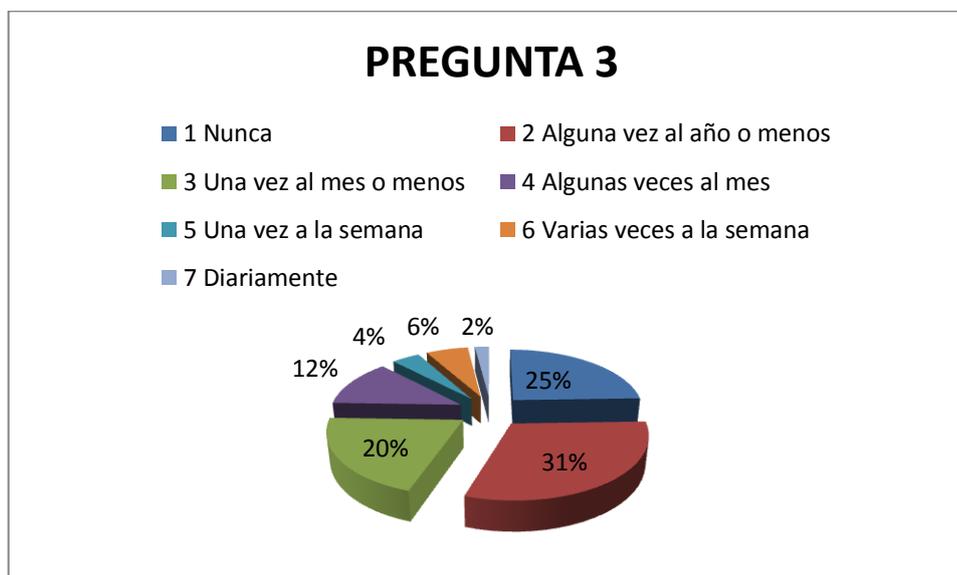
Cuadro N° 7 tabulación pregunta 3

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	12	25%
2	Alguna vez al año o menos	15	31%
3	Una vez al mes o menos	10	20%
4	Algunas veces al mes	6	12%
5	Una vez a la semana	2	4%
6	Varias veces a la semana	3	6%
7	Diariamente	1	2%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°3 pregunta 3



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

El personal encuestado nos permitió conocer que al levantarse en las mañanas se siente cansados debido a que tienen que enfrentar otro día de trabajo y esto se refleja en el 31% que lo presentan alguna vez al año o menos, a diferencia de un 25% que dice no sufrirlo nunca; el 20% una vez al mes o menos, se sienten agotados algunas veces al mes un 12%, un 6% presenta esto varias veces a la semana y un 4%, una vez a la semana, y otro 2% diariamente.

INTERPRETACIÓN

Se concluye que la mayoría del personal administrativo y operativo no se levanta cansado por las mañanas al saber que tienen que enfrentar un nuevo día de trabajo pero esto no quiere decir que los demás porcentajes analizados no presenten cansancio, lo sufren con las variaciones del tiempo en que lo presentan.

PREGUNTA 4

Puedo entender con facilidad lo que piensan mis colaboradores y subordinados

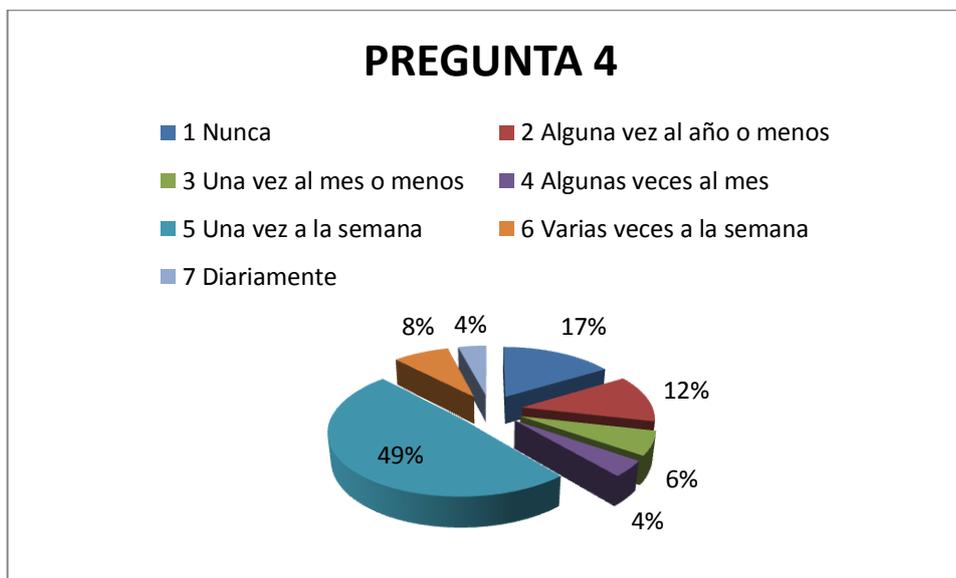
Cuadro N° 8 tabulación pregunta 4

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	8	16%
2	Alguna vez al año o menos	6	12%
3	Una vez al mes o menos	3	6%
4	Algunas veces al mes	2	4%
5	Una vez a la semana	24	49%
6	Varias veces a la semana	4	8%
7	Diariamente	2	4%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°4 pregunta 4



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

Un 49% dice que puede entender con facilidad lo que piensan sus colaboradores o subordinados una vez a la semana al contrario de un 17% que da como respuesta nunca, el 12% alguna vez al año o menos, un 6% una vez al mes o menos otro porcentaje es 8% varias veces a la semana y un 4% respondió una vez a la semana y el otro 4% diariamente.

INTERPRETACIÓN

Poder entender lo que piensan los colaboradores o subordinados es un eje importante en la superación de la empresa y los resultados obtenidos nos dan como respuesta que un gran porcentaje lo hace una vez a la semana es necesario destacar esto ya que existe colaboración entre el personal; sin embargo hay un porcentaje restante en el que hay que trabajar.

PREGUNTA 5

Creo que trato a algunos subordinados o compañeros como si fueran objetos impersonales

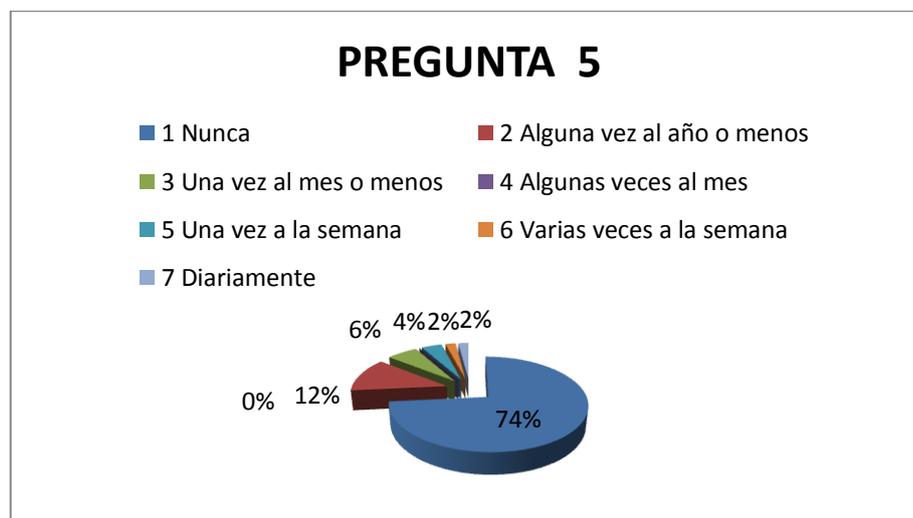
Cuadro N° 9 tabulación pregunta 5

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	36	74%
2	Alguna vez al año o menos	6	12%
3	Una vez al mes o menos	3	6%
4	Algunas veces al mes	0	0%
5	Una vez a la semana	2	4%
6	Varias veces a la semana	1	2%
7	Diariamente	1	2%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°5 pregunta 5



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta realizada dieron como respuesta a que tratar a los compañeros como objetos impersonales fue un 74% a que nunca lo hacen otro 12% a que alguna vez al año o menos lo han tratado así, un 6% una vez al mes o menos; un 4% dio como respuesta una vez a la semana y un 2% contestaron a varias veces a la semana o diariamente.

INTERPRETACIÓN

Se determinó que en el lugar de trabajo se mantiene el respeto entre compañeros y subordinados, es necesario mencionar que cierto porcentaje trata a los demás como objetos pero se entiende que es de una manera involuntaria, por lo cual se debe trabajar para que esto no suceda.

PREGUNTA 6

Trabajar con compañeros y subordinados todos los días es una tensión para mí

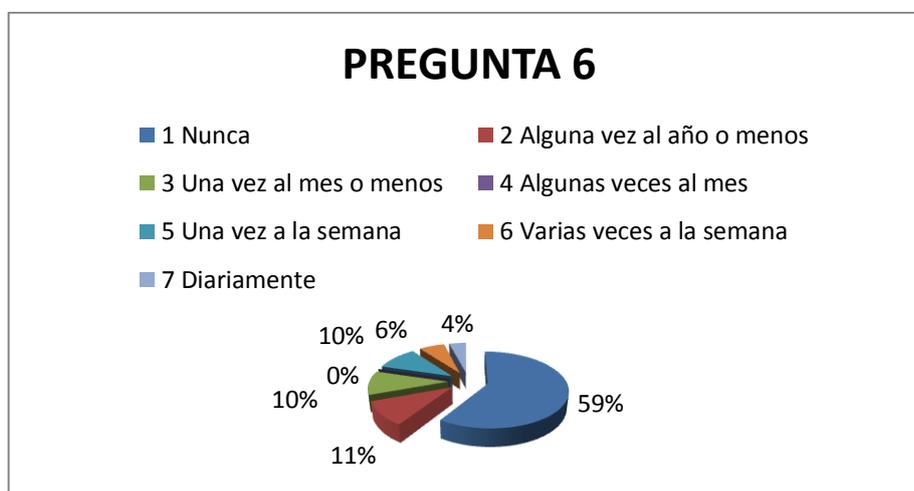
Cuadro N° 10 tabulación pregunta 6

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	29	59%
2	Alguna vez al año o menos	5	10%
3	Una vez al mes o menos	5	10%
4	Algunas veces al mes	0	0%
5	Una vez a la semana	5	10%
6	Varias veces a la semana	3	6%
7	Diariamente	2	4%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°6 pregunta 6



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

Un 59% respondió que nunca, al hecho de trabajar con sus compañeros y subordinados todos los días sea una tensión para ellos; un 6% a varias veces a la semana y un 10% contestó a alguna vez al año o menos, una vez al mes o menos y una vez a la semana y por último un 4% a diariamente.

INTERPRETACIÓN

Se concluye que el trabajar con los compañeros y subordinados todos los días no es una tensión ya que en respuestas anteriores se obtuvo como resultado el compañerismo y el buen ambiente laboral y esta es una muestra más; se debe prestar atención a los resultados restantes para trabajar en eso e incrementar el ambiente laboral.

PREGUNTA 7

Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis colaboradores y subordinados

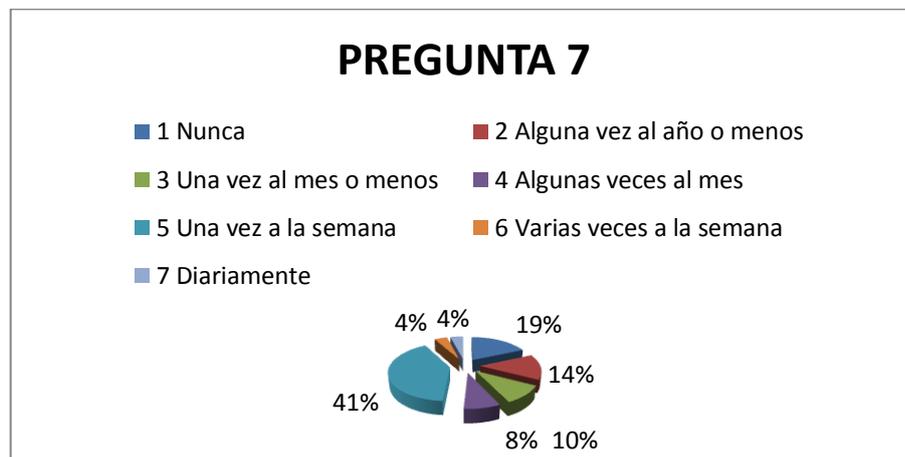
Cuadro N° 11 tabulación pregunta 7

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	9	18%
2	Alguna vez al año o menos	7	14%
3	Una vez al mes o menos	5	10%
4	Algunas veces al mes	4	8%
5	Una vez a la semana	20	41%
6	Varias veces a la semana	2	4%
7	Diariamente	2	4%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N° 7 pregunta 7



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

Al enfrentar de una manera positiva los problemas que se presentan por los colaboradores y subordinados dio como resultado un 41% a una vez a la semana, 19% a que nunca otro 14% a alguna vez al año o menos un 10% una vez al mes o menos un 8% algunas veces al mes y el 4% a varias veces a la semana y diariamente.

INTERPRETACIÓN

Se puede interpretar con los resultados que los colaboradores se enfrentan de una manera adecuada a los problemas que se les presenta ya que nos lo demuestran por el tiempo en el que se enfrentan y otro porcentaje que no por ser menor no tiene importancia se debe prestar atención especial ya que dicen que no se enfrentan a los problemas de una manera correcta.

PREGUNTA 8

Me siento “quemado” por el trabajo

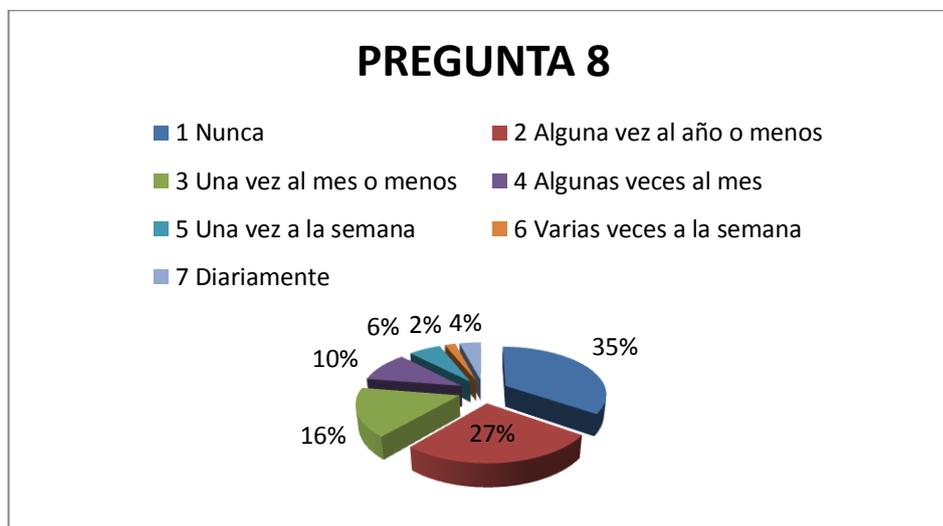
Cuadro N°12 tabulación pregunta 8

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	17	34%
2	Alguna vez al año o menos	13	26%
3	Una vez al mes o menos	8	16%
4	Algunas veces al mes	5	10%
5	Una vez a la semana	3	6%
6	Varias veces a la semana	1	2%
7	Diariamente	2	4%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°8 pregunta 8



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

De acuerdo a los resultados obtenidos un 35% del personal nunca se siente quemado por el trabajo, mientras que un 27% se siente quemado alguna vez al año o menos el 16% siente que una vez al mes o menos se quema, por lo que un 10% de colaboradores algunas veces al mes, otro resultado es el 6% que respondió una vez a la semana, un 2% varias veces a la semana y 4% se quema diariamente.

INTERPRETACIÓN

El exigir más esfuerzo en el trabajo representa sentirse cansado, pero para los colaboradores no significa esto un problema ya que la respuesta principal y con mayor porcentaje es que nunca se sienten “quemados” pero existen ciertos porcentajes que demuestran que ciertas personas si presentan cansancio en diferentes tiempos lo que representa a que hay que trabajar para disminuir el agotamiento en el trabajo.

PREGUNTA 9

Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros

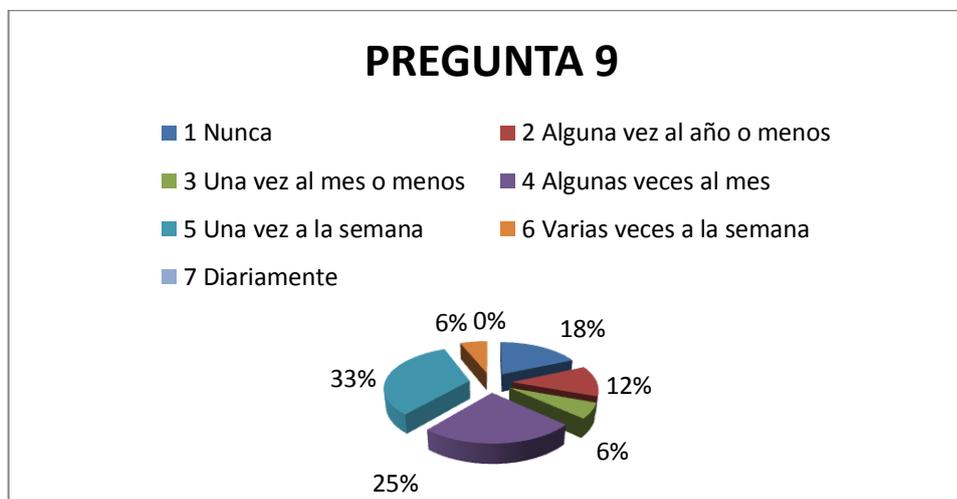
Cuadro N°13 tabulación pregunta 9

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	9	18%
2	Alguna vez al año o menos	6	12%
3	Una vez al mes o menos	3	6%
4	Algunas veces al mes	12	24%
5	Una vez a la semana	16	32%
6	Varias veces a la semana	3	6%
7	Diariamente	0	0%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°9 pregunta 9



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

En la encuesta realizada obtenemos un 32% que se siente que mediante su trabajo influye positivamente en la vida de los compañeros una vez a la semana, el 24% algunas veces a la semana, un 18% dice que nunca influye en la vida de sus colaboradores, el 12% respondió a alguna vez al año o menos y un 6% dio respuesta a una vez al mes o menos y también a varias veces a la semana.

INTERPRETACIÓN

Se analizó que en la empresa tiene un equilibrio positivo en la vida de los compañeros y colaboradores mediante el trabajo y con esto se apoya de manera positiva tanto personal como institucionalmente; también se conoce que es en un buen tiempo la colaboración en la vida de los demás aunque existe cierto porcentaje que responde negativamente sobre la capacidad de su trabajo.

PREGUNTA 10

Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo

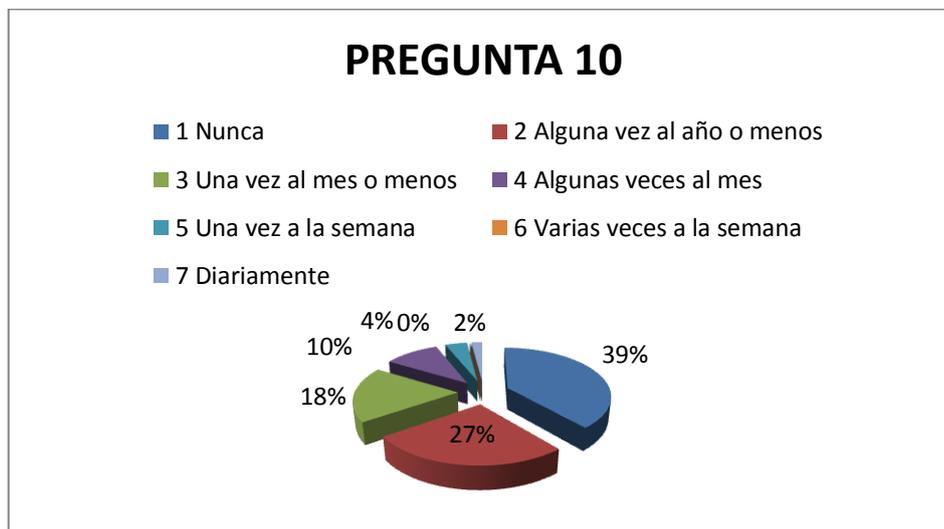
Cuadro N°14 tabulación pregunta 10

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	19	38%
2	Alguna vez al año o menos	13	26%
3	Una vez al mes o menos	9	18%
4	Algunas veces al mes	5	10%
5	Una vez a la semana	2	4%
6	Varias veces a la semana	0	0%
7	Diariamente	1	2%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

sFuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°10 pregunta 10



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

El 39% de personas respondió que nunca tienen un comportamiento más insensible con la gente desde que realiza su trabajo, un 27% alguna vez al año o menos otro 18% que sentía un comportamiento insensible una vez al mes o menos, 10% algunas veces al mes, otro 4% sintió un comportamiento insensible una vez a la semana el 2% de la población encuestada diariamente.

INTERPRETACIÓN

Se llegó a la conclusión por el mayor porcentaje de que acontece un trato insensible con los compañeros y colaboradores desde que están en el trabajo pero si se presentan algunos porcentajes que significan; que en cierto tiempo si han tratado de manera insensible a los demás por lo cual se debe trabajar en un programa para que no se trate de manera inadecuada a los compañeros.

PREGUNTA 11

Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

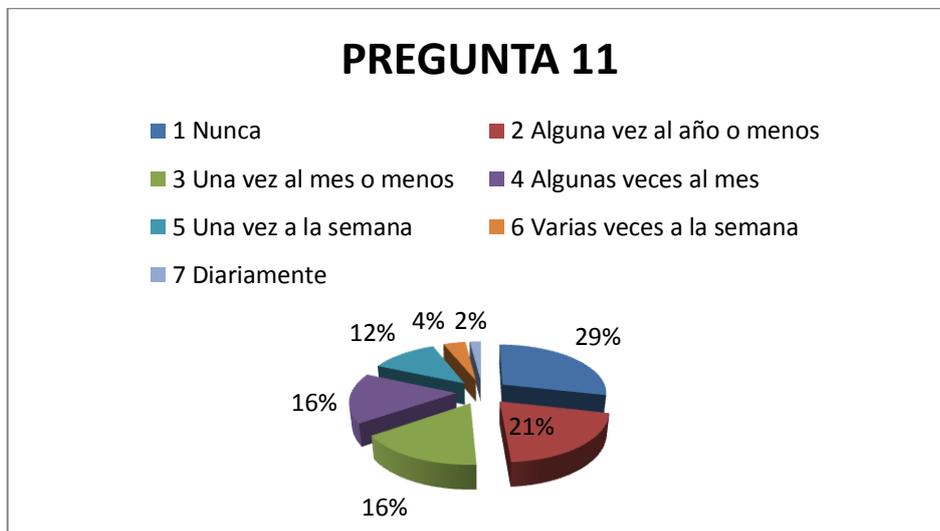
Cuadro N°15 tabulación pregunta 11

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	14	29%
2	Alguna vez al año o menos	10	21%
3	Una vez al mes o menos	8	16%
4	Algunas veces al mes	8	16%
5	Una vez a la semana	6	12%
6	Varias veces a la semana	2	4%
7	Diariamente	1	2%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°11 pregunta 11



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

Los encuestados respondió a que no les preocupa que el trabajo los esté endureciendo emocionalmente representado por un 29% que respondió a que nunca les sucede esto, un 21% a alguna vez al año o menos, el 16% escogió un vez al mes o menos y algunas veces al mes otro 4% varias veces a la semana que dice que le preocupa estarce endureciendo emocionalmente y un 2% que cree que le pasa diariamente.

INTERPRETACIÓN

Se llegó a la conclusión de que a los colaboradores y subordinados no les afecta de manera directa el hecho de estar trabajando, por lo cual ellos no se sienten duros emocionalmente, pero cabe recalcar que la diferencia entre los demás porcentajes no representa una gran diferencia lo que nos da a conocer que existen personas que se sienten endurecidos emocionalmente y se debería trabajar en ello.

PREGUNTA 12

Me encuentro con mucha vitalidad

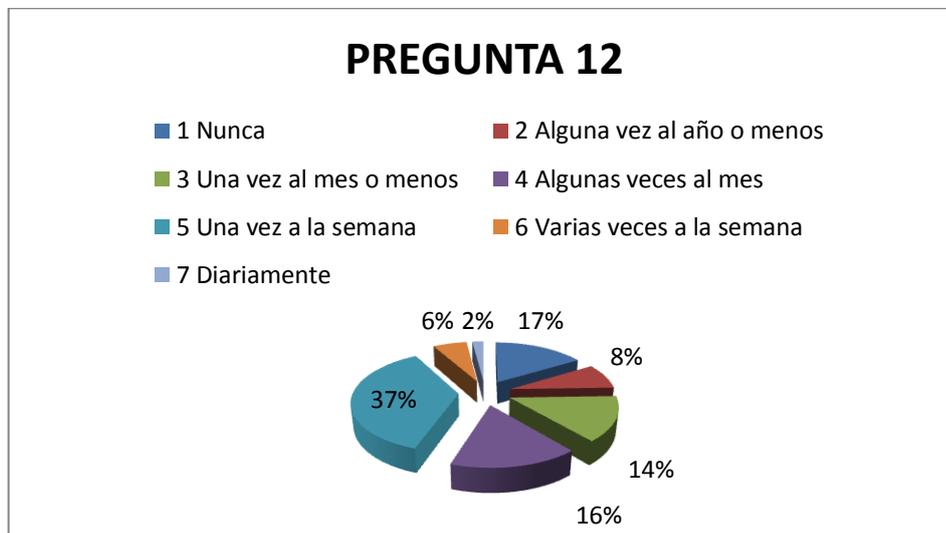
Cuadro N° 16 tabulación pregunta 12

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	8	16%
2	Alguna vez al año o menos	4	8%
3	Una vez al mes o menos	7	14%
4	Algunas veces al mes	8	16%
5	Una vez a la semana	18	37%
6	Varias veces a la semana	3	6%
7	Diariamente	1	2%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°12 pregunta 12



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

El resultado obtenido 37% del personal respondió que se encuentra con mucha vitalidad una vez a la semana, un 16% alguna vez al mes y otro 16% que nunca se siente con vitalidad, mientras que 8% alguna vez al año el 6% se siente con vitalidad varias veces a la semana y un 2% diariamente.

INTERPRETACIÓN

Se demuestra que los colaboradores están con mucha vitalidad una vez a la semana lo que representa que se sienten de manera adecuada en su lugar de trabajo y con esto se demuestra que sentirse con vitalidad se presenta todo el tiempo aunque los porcentajes sean diferentes; existe un buen ambiente de trabajo.

PREGUNTA 13

Me siento frustrado por mi trabajo

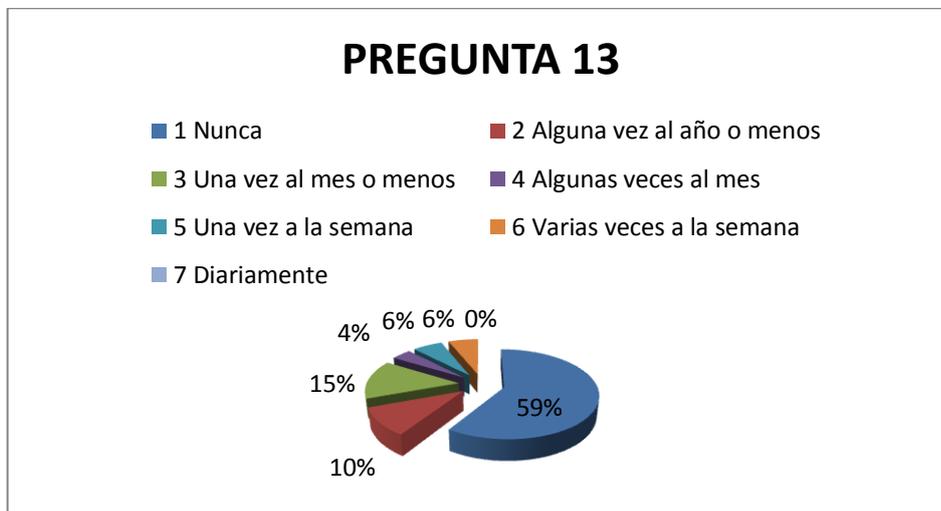
Cuadro N° 17 tabulación pregunta 13

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	29	59%
2	Alguna vez al año o menos	5	10%
3	Una vez al mes o menos	7	14%
4	Algunas veces al mes	2	4%
5	Una vez a la semana	3	6%
6	Varias veces a la semana	3	6%
7	Diariamente	0	0%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°13 pregunta 13



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

Un 59% de colaboradores nunca se siente frustrado por su trabajo, el 14% se frustra una vez al mes o menos, el 10% alguna vez al año o menos mientras un 6% una vez a la semana o varias veces a la semana un 4% una vez a la semana.

INTERPRETACIÓN

Se concluyó que los trabajadores se encuentran frustrados al trabajar ya que el mayor porcentaje lo demuestra; con la respuesta negativa y con este análisis se puede constatar que a los colaboradores y subordinados les agrada estar en su lugar de trabajo.

PREGUNTA 14

Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro

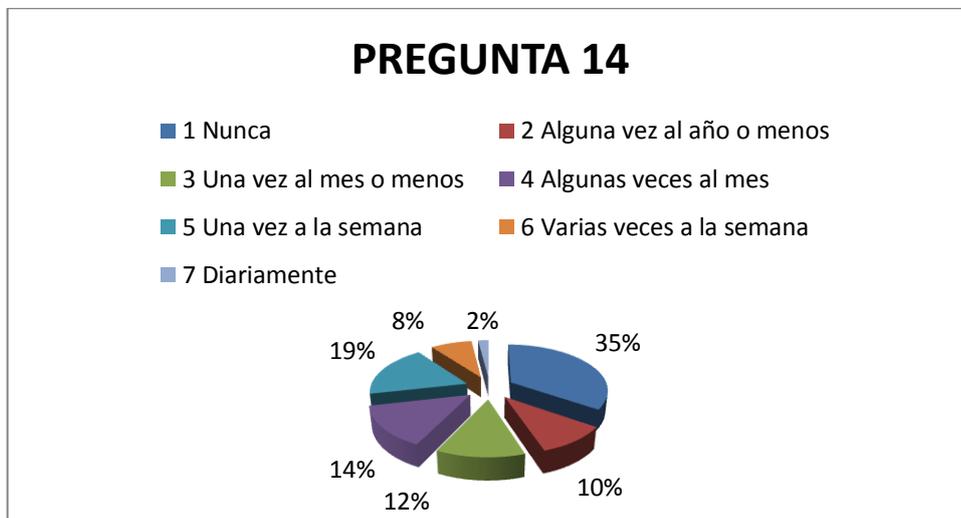
Cuadro N° 18 tabulación pregunta 14

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	17	35%
2	Alguna vez al año o menos	5	10%
3	Una vez al mes o menos	6	12%
4	Algunas veces al mes	7	14%
5	Una vez a la semana	9	18%
6	Varias veces a la semana	4	8%
7	Diariamente	1	2%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°14 pregunta 14



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

En los resultados obtenidos el 35% de colaboradores nunca siente que hace un trabajo duro en su respectiva jornada de trabajo, un 18% siente que hace un trabajo demasiado duro una vez a la semana, el 14% algunas veces al mes, mientras que el 12% una vez al mes o menos, el 10% de compañeros alguna vez al año o menos, el 8% varias veces a la semana y un 2% diariamente.

INTERPRETACIÓN

Se interpretó que los colaboradores y trabajadores no sienten que está haciendo un trabajo demasiado duro pero se especifica que existen trabajadores que piensan que si es duro su trabajo y se lo demuestra con otros porcentajes que constituyen un número importante y en el cual se debe trabajar para mejorar la calidad del trabajo.

PREGUNTA 15

Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los colaboradores y subordinados a los que tengo que atender

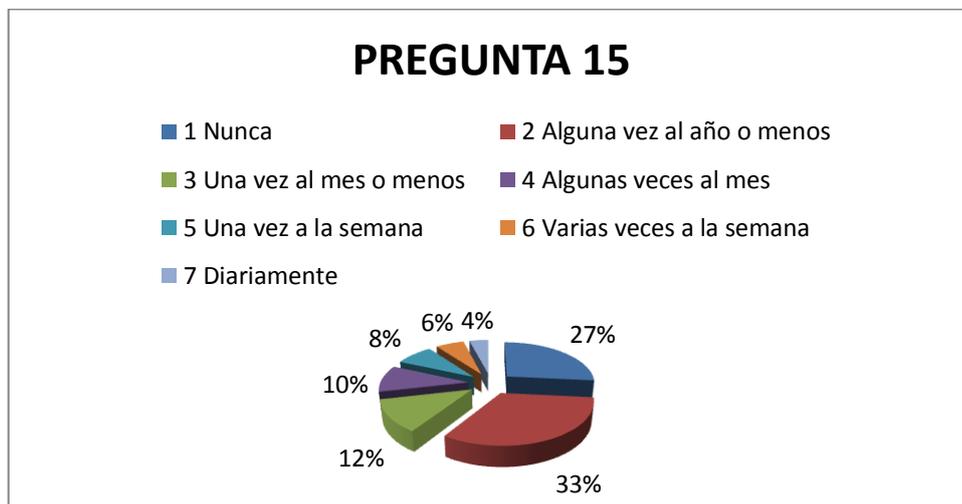
Cuadro N° 19 tabulación pregunta 15

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	13	27%
2	Alguna vez al año o menos	16	33%
3	Una vez al mes o menos	6	12%
4	Algunas veces al mes	5	10%
5	Una vez a la semana	4	8%
6	Varias veces a la semana	3	6%
7	Diariamente	2	4%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°15 pregunta 15



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

A un 33% respondió que alguna vez al año o menos; realmente no le importa lo que ocurra con las personas con quien labora, un 27% respondió que nunca, el 12% una vez al mes o menos mientras que el 10% algunas veces al mes, un 8% una vez a la semana, el 6% varias veces a la semana y un 2% de colaboradores diariamente.

INTERPRETACIÓN

Se conoció que las relaciones interpersonales entre colaboradores y subordinados no es la mejor ya que demuestran poca importancia por lo que les pueda pasar a sus compañeros por lo que se ve necesario el aplicar un sistema para mejorar el compañerismo en el lugar de trabajo.

PREGUNTA 16

Trabajar en contacto directo con los colaboradores y subordinados me produce bastante estrés

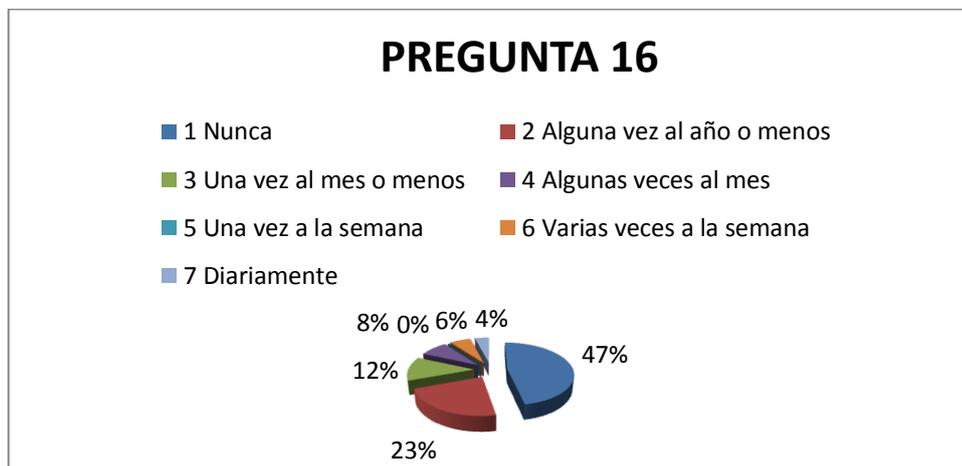
Cuadro N° 20 tabulación pregunta 16

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	23	47%
2	Alguna vez al año o menos	11	23%
3	Una vez al mes o menos	6	12%
4	Algunas veces al mes	4	8,%
5	Una vez a la semana	0	0%
6	Varias veces a la semana	3	6%
7	Diariamente	2	4%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)b

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°16 pregunta 16



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

El 47% de la muestra nunca se siente estresado al trabajar directamente con colaboradores o subordinados, el 23% alguna vez al año o menos, el 12% una vez al mes o menos mientras que el 8% algunas veces al mes, un 6% varias veces a la semana y un 2% diariamente.

INTERPRETACIÓN

El buen ambiente de trabajo está presente en la empresa ya que el trabajar directamente entre compañeros evita que sufran de estrés lo que es favorable para el crecimiento tanto personal ya que no se afecta de manera indirecta a las personas que están a su alrededor y se mejora el ambiente de trabajo favoreciendo al crecimiento de la empresa.

PREGUNTA 17

Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis colaboradores y subordinados

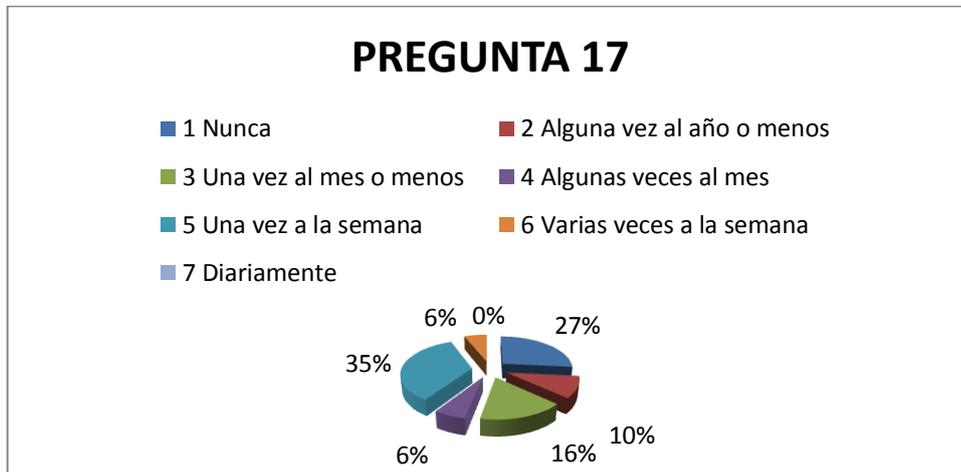
Cuadro N° 21 tabulación pregunta 17

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	13	27%
2	Alguna vez al año o menos	5	10%
3	Una vez al mes o menos	8	16%
4	Algunas veces al mes	3	6%
5	Una vez a la semana	17	35%
6	Varias veces a la semana	3	6%
7	Diariamente	0	0%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°17 pregunta 17



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

El 35% de encuestados tiene facilidad para crear una atmósfera relajada una vez a la semana, un 27% nunca crea atmósfera relajada, el 16% de la muestra una vez al mes o menos, el 10% alguna vez al año o menos y un 6% algunas veces al mes como varias veces a la semana.

INTERPRETACIÓN

Se concluye que se debe mejorar las relaciones personales entre los trabajadores ya que falta fomentar una atmósfera relajada entre ellos para que sea factible el mejoramiento del ambiente de trabajo, se enfatiza que hay cierto porcentaje que demuestra la existencia en la facilidad para crear una atmósfera de trabajo relajado pero no está presente todo el tiempo.

PREGUNTA 18

Me encuentro animado después de trabajar junto con los colaboradores y subordinados

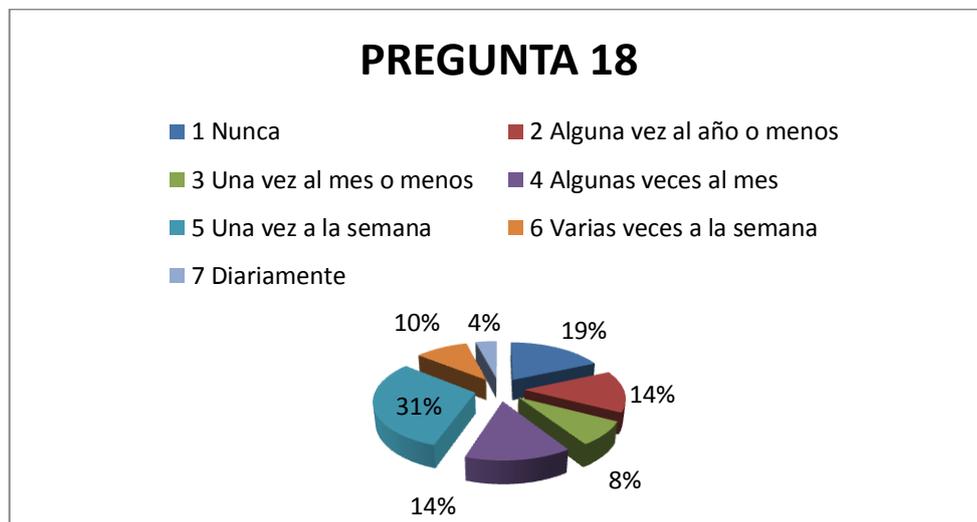
Cuadro N° 22 tabulación pregunta 18

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	9	19%
2	Alguna vez al año o menos	7	14%
3	Una vez al mes o menos	4	8%
4	Algunas veces al mes	7	14%
5	Una vez a la semana	15	31%
6	Varias veces a la semana	5	10%
7	Diariamente	2	4%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°18 pregunta 18



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

El 31% de encuestados se siente animado una vez a la semana después de trabajar junto a sus compañeros, mientras que un 19% nunca se siente animados, el 14% algunas veces al año o menos y algunas veces al mes, el 10% varias veces a la semana, un 8% una vez al mes o menos y el 4% diariamente.

INTERPRETACIÓN

Se conoció que los colaboradores y subordinados se encuentran animados después de un día de trabajo junto a ellos y el tiempo es adecuado ya que es una vez a la semana la satisfacción que presentan los trabajadores, lo que favorece al mejorar e incrementar el buen ambiente laboral.

PREGUNTA 19

He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo

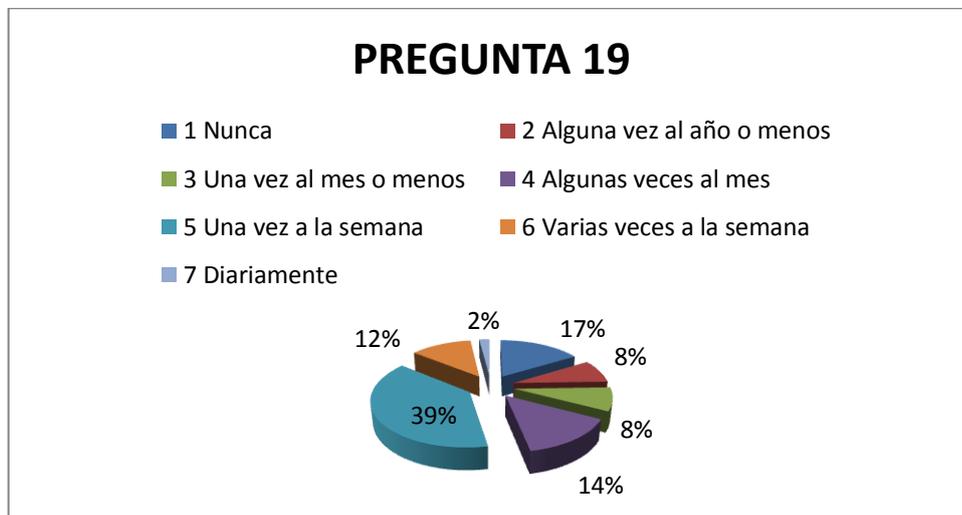
Cuadro N° 23 tabulación pregunta 19

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	8	17%
2	Alguna vez al año o menos	4	8%
3	Una vez al mes o menos	4	8%
4	Algunas veces al mes	7	14%
5	Una vez a la semana	19	39%
6	Varias veces a la semana	6	12%
7	Diariamente	1	2%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°19 pregunta 19



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

Un 39% de subordinados ha realizado una vez a la semana cosas que merecen la pena en su trabajo, el 17% nunca lo ha realizado, un 14% algunas veces al mes, un 12% a realizado cosas que merecen la pena en su trabajo varias veces a la semana, el 8% algunas veces al año o menos y una vez al mes o menos mientras que el 2% diariamente.

INTERPRETACIÓN

El favorecer o aportar al crecimiento de la empresa es responsabilidad de todos los colaboradores y subordinados con esto se incrementara al desarrollo de la empresa tanto en el aspecto comercial como en el ámbito laboral y se señala que el tiempo es óptimo al ser una vez a la semana.

PREGUNTA 20

En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades

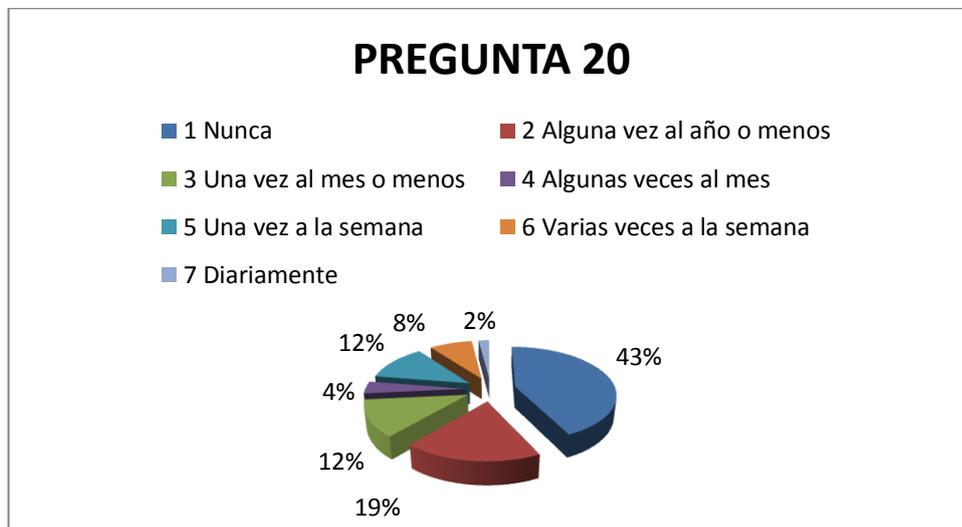
Cuadro N° 24 tabulación pregunta 20

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	21	43%
2	Alguna vez al año o menos	9	19%
3	Una vez al mes o menos	6	12%
4	Algunas veces al mes	2	4%
5	Una vez a la semana	6	12%
6	Varias veces a la semana	4	8%
7	Diariamente	1	2%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°20 pregunta 20



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

El 43% de encuestados nunca se siente al límite de sus posibilidades, el 19% alguna vez al año o menos, al igual que el 12% una vez al mes o menos y una vez a la semana, mientras que el 8% varias veces a la semana y un 2 % diariamente.

INTERPRETACIÓN

Se interpretó que a los colaboradores y subordinados el trabajar no les lleva al límite de sus posibilidades lo que demuestra que ellos aporten para el futuro con nuevas y mejores ideas incrementando el crecimiento laboral de la empresa al igual que aporta al desarrollo económico de la misma.

PREGUNTA 21

Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo

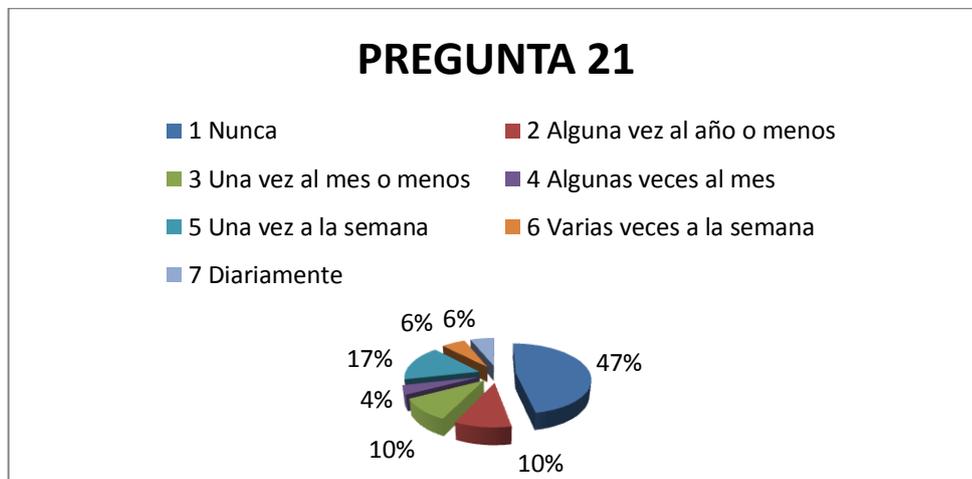
Cuadro N° 25 tabulación pregunta 21

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	23	47%
2	Alguna vez al año o menos	5	10%
3	Una vez al mes o menos	5	10%
4	Algunas veces al mes	2	4%
5	Una vez a la semana	8	16%
6	Varias veces a la semana	3	6%
7	Diariamente	3	6%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°21 pregunta 21



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

El 47% de la población nunca siente que tratan de forma adecuada los problemas en el trabajo, mientras que un 16% siente una vez a la semana, el 10% alguna vez al año o menos, también sienten que tratan de forma adecuada una vez al mes o menos, el 6% varias veces a la semana y diariamente.

INTERPRETACIÓN

Se analizó que el hecho de tratar en el trabajo con los problemas tanto laborales y personales no afecta de manera directa en el desempeño laboral de cada persona pero si es necesario enfocarse en los porcentajes obtenidos ya que demuestran que existen trabajadores que no pueden controlar sus problemas.

PREGUNTA 22

Siento que los colaboradores y subordinados me culpan de algunos de sus problemas

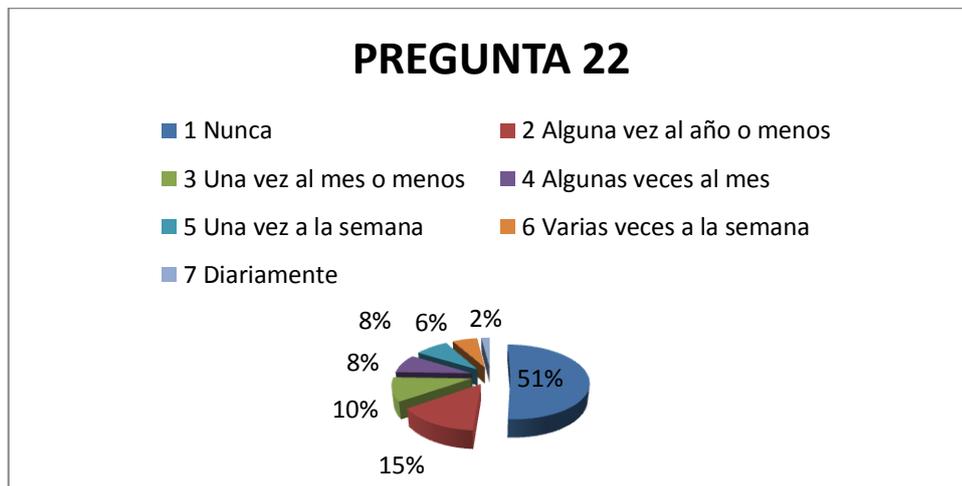
Cuadro N° 26 tabulación pregunta 22

N°	CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Nunca	25	51%
2	Alguna vez al año o menos	7	15%
3	Una vez al mes o menos	5	10%
4	Algunas veces al mes	4	8%
5	Una vez a la semana	4	8%
6	Varias veces a la semana	3	6%
7	Diariamente	1	2%
TOTAL		49	100%

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

Grafico N°22 pregunta 22



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: Personal Administrativo y Operativo

ANÁLISIS

Un 51% de colaboradores nunca sienten culpa de algunos problemas, el 15% siente culpa alguna vez al año o menos, mientras que el 10% una vez al mes o menos, un 8% algunas veces al mes al igual que una vez a la semana, 6% varias veces y un 2% diariamente.

INTERPRETACIÓN

Se concluyó que los trabajadores y subordinados no sienten culpa de los problemas que sienten los demás compañeros, ya que se puede entender que esos problemas son personales y fuera del lugar de trabajo por lo tanto los deben resolver en el tiempo que ellos terminan de laborar; pero con esto no se quiere decir que no afecten su desempeño en el trabajo y esto lo demuestra los demás porcentajes y su existencia en diferentes intervalos de tiempo.

4.1.1 Análisis e interpretación de resultados

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencia o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis
- Interpretación de los resultados
- Comprobación de la hipótesis o pregunta directriz
- Establecimientos de las conclusiones y recomendaciones

4.2 Verificación de la hipótesis

4.2.1 Planteamiento de la hipótesis

H0 El Síndrome de Burnout **NO** incide en el desarrollo del personal Administrativo y Operativo de la empresa Hernán Darquea de la ciudad de Ambato

H1 El Síndrome de Burnout **SI** incide en el desarrollo del personal Administrativo y Operativo de la empresa Hernán Darquea de la ciudad de Ambato

4.2.2 Selección del nivel de significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizara el nivel de $\alpha = 0.05$

4.2.3 Descripción de la población

Se ha tomado como referencia para la investigación de campo una muestra del personal Administrativo y operativo de la empresa Hernán Darquea de la ciudad de Ambato

Cuadro N° 27: Población y muestra

POBLACIÓN		%
Administrativo	3	1.5%
Operativo	147	73.9%
Número de la muestra	49	24.6%
		100 %

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Fuente: propietario de la empresa (2013)

4.2.4 Especificación de lo estadístico

Se menciona que para la verificación de la hipótesis se expresara un cuadro de contingencia de 8 filas por 7 columnas con el cual se determinara las frecuencias esperadas.

Cuadro N° 28 Cuadros de contingencia

preguntas	CATEGORIAS							Subtotal
	Nunca	alguna vez al año o menos	una vez al mes o menos	algunas veces al mes o menos	una vez a la semana	varias veces a la semana	diariamente	
1	8	9	13	9	5	3	2	49
2	15	13	11	4	1	3	2	49
3	12	15	10	6	2	3	1	49
8	17	13	8	5	3	1	2	49
13	29	5	7	2	3	3	0	49
14	17	5	6	7	9	4	1	49
16	23	11	6	4	0	3	2	49
20	21	9	6	2	6	4	1	49
TOTAL	142	80	67	39	29	24	11	392

FRECUENCIAS ESPERADAS	
------------------------------	--

142 * 49 / 392	17,75
80 * 49 / 392	10
67 * 49 / 392	8,38
39 * 49 / 392	4,88
29 * 49 / 392	3,63
24 * 49 / 392	3
11 * 49 / 392	1,38

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

4.2.5 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Se procede a determinar los grados de libertad considerando que el cuadro de contingencia consta de 8 filas por 7 columnas.

Cuadro N° 29 Cuadro de contingencia

GRADO DE LIBERTAD	
FILAS	COLUMNAS
$GL = 8 - 1$	$7 - 1$
$GL = 7$	6
$GL = 7 * 1$	
$GL = 7$	

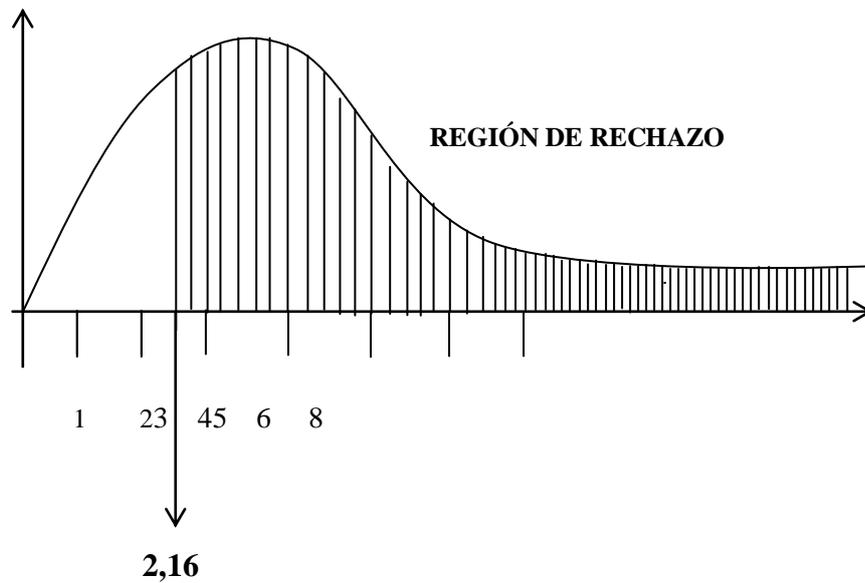
$X^2 = \dots\dots\dots$

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Grafico N°23 Grafico grado de libertad

La presentación grafica seria:

REGIÓN DE ACEPTACIÓN



Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Regla de decisión

Por lo tanto 7 grados de libertad y a nivel de significación del 0.05 de $X^2 T = 2,16$ por tanto si $X^2 C \leq X^2 T$ se aceptara H_0 , caso contrario se la rechazara y se aceptara la hipótesis alternativa.

4.2.6 Recolección de datos y cálculo de lo estadístico

Para eso se utilizara la siguiente formula:

$$\sum (O - E)^2$$

$$X^2 = \frac{\quad}{E}$$

Cuadro N° 30 Cuadro de contingencia

O	E	(O -E)	(O -E) ²	(O -E) ² / E
8	17,75	-9,75	95,06	5,35
9	10	-1	1	0,1
13	8,38	4,62	21,34	2,54
9	4,88	4,12	16,97	3,47
5	3,63	1,37	1,87	0,51
3	3	0	0	0
2	1,38	0,62	0,38	0,27
15	17,75	-2,75	7,56	0,42
13	10	3	9	0,9
11	8,38	2,62	6,86	0,81
4	4,88	-0,88	0,77	0,15
1	3,63	-2,63	6,91	1,90
3	3	0	0	0
2	1,38	0,62	0,38	0,27
12	17,75	-5,75	33,06	1,86
15	10	5	25	2,5
10	8,38	1,62	2,62	0,31
6	4,88	1,12	1,25	0,25
2	3,63	1,63	2,65	0,73
3	3	0	0	0
1	1,38	-0,38	0,14	0,10
17	17,75	-0,75	0,56	0,
13	10	3	9	0,9
8	8,38	-0,38	0,14	0,01
5	4,88	0,12	0,01	0
3	3,63	-0,63	0,39	0,10
1	3	-2	4	1,33
2	1,38	-0,62	0,38	0,27

29	17,75	11,25	126,56	7,13
5	10	-5	25	2,5
7	8,38	-1,38	1,90	0,22
2	4,88	-2,88	8,29	1,69
3	3,63	-0,63	0,39	0,10
3	3	0	0	0
0	1,38	-1,38	1,90	1,37
17	17,75	-0,75	0,56	0,03
5	10	-5	25	2,5
6	8,38	-2,38	5,66	0,67
7	4,88	2,12	4,49	0,92
9	3,63	5,37	28,83	7,94
4	3	1	1	0,33
1	1,38	-0,38	0,14	0,10
23	17,75	5,25	27,56	1,55
11	10	1	1	0,1
6	8,38	-2,38	5,66	0,67
4	4,88	-0,88	0,77	0,15
0	3,63	-3,63	13,17	3,62
3	3	0	0	0
2	1,38	0,62	0,38	0,27
21	17,75	3,25	10,56	0,59
9	10	-1	1	0,1
6	8,38	-2,38	5,66	0,67
2	4,88	-2,88	8,29	1,69
6	3,63	2,37	5,61	1,54
4	3	1	1	0,33
1	1,38	-0,38	0,14	0,10
392	392			61,93

Como se puede observar χ^2 61,93 es mayor que χ^2 tabular, 2,16 por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa H1: El Síndrome de Burnout si incide en el desempeño del personal Administrativo y Operativo de la empresa Hernán Darquea de la ciudad de Ambato y con esto se ha verificado la hipótesis satisfactoriamente.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se concluyó que en la empresa el personal operativo presenta en su mayoría los síntomas del Síndrome de Burnout como son agotamiento, cansancio, fatiga entre los más relevantes generando una bajo rendimiento laboral.
- En los colaboradores de la empresa se constató y verifico la existencia del Síndrome de Burnout; por tanto se llegó a la conclusión de que esto afecto de manera directa al desarrollo de la empresa en su ámbito comercial, entre estos producción de baja calidad, demora en la fabricación del producto, bajo desempeño laboral.
- Se concluyó que la incidencia de los síntomas del Síndrome de Burnout sobre el personal administrativo y operativo de la empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato; afecto de manera directa, principalmente a su entorno familiar, personal y social.
- Se concluyó que es necesario proponer una alternativa que permita solucionar la problemática sobre el Síndrome de Burnout en la empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato.

RECOMENDACIONES

- Crear y socializar un método adecuado y eficaz que permita combatir los diversos síntomas que presenta el personal operativo de la empresa mediante un plan motivacional; como pasatiempos, recesos, diversiones.
- Implementar un mecanismo de análisis que permita detectar de manera temprana las causas que afectaran al desarrollo comercial de la empresa; mediante una investigación interna sobre el desempeño, desarrollo y balances de los últimos meses.
- Elaborar un sistema que estimule al personal administrativo y operativo de una manera emocional y con eso incentivarlo a mejorar sus relaciones laborales, personales y sociales.
- Elaborar guías de técnicas de relajación laboral; que permita solucionar las problemáticas de presión laboral, cansancio, frustración, agotamiento y estrés; enfocándose en implementar actividades recreacionales y de capacitación para el personal de la empresa.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos

TITULO: Guía de Técnicas de relajación laboral para la prevención del Síndrome de Burnout en el personal Administrativo y Operativo de la empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato.

NOMBRE DE LA PARROQUIA	: LA MERCED
PROVINCIA	: TUNGURAHUA
CANTÓN	: AMBATO
ORGANIZACIÓN	: EMPRESARIAL
POBLACIÓN	: 150
ADMINISTRATIVO	: 3
OPERATIVO	: 147
POBLACIÓN ENCUESTADA	: 49

6.2 Antecedentes de la propuesta

De acuerdo a la investigación realizada se pudo constatar que no se ha realizado una guía de técnicas de relajación laboral, cursos de distracción o algo similar; parte de la información fue adquirida de libros, testimonio de personas que conocen del tema y de profesionales; y aportaron con información valiosa para el desarrollo de la propuesta y con la misma se dejara un precedente para aporta a futuras investigaciones.

Y de esta manera tratar de evitar que los colaboradores sean afectados por el Síndrome de Burnout y así tener mayores beneficios tanto para el personal como para la empresa.

Es una propuesta que se ve necesaria realizarla debido a que el incremento de este síndrome está afectando de manera directa a los trabajadores, obreros, personal administrativo y operativo quienes presentan síntomas como: agotamiento, cansancio físico, mental entre otros y con la elaboración de una guía se combatirá y aportara al mejoramiento de la vida social, familiar y laboral.

La presente propuesta está basada en información actualizada, veras e importante ya que cuenta con datos relevantes que ayudaran a los usuarios que adquieran esta guía de técnicas de relajación laboral mejorando e incrementando su desempeño laboral.

La elaboración de una guía de técnicas de relajación laboral es pionera debido a que no se a encontrado algún documento que pueda ser respaldo o base para la presente investigación; y con esto es importante y necesario realizarla para que quede como precedente en la empresa.

6.3 Justificación

La presente propuesta se la efectúa debido a que se ve necesario la realización de una guía de técnicas de relajación laboral las mismas que tendrán un impacto favorable sobre los trabajadores que presentan los síntomas de estar “quemado” la guía de técnicas de relajación estará conformado por: pausas activas, ejercicios de relajación ; de igual manera la guía de técnicas de relajación es importante ya que aportara a los propietarios de la empresa mejorando el ámbito laboral y personal de cada uno de sus trabajadores a quienes va enfocado directamente la guía de técnicas de relajación laboral que enfocara el esparcimiento mental de los trabajadores; fortalecerá las relaciones laborales, personales y sociales.

Se destaca la realización de la presente propuesta ya que no existe anteriormente ninguna ayuda para los colaboradores lo que es un hecho relevante al igual que importante ya que se darán técnicas para una relajación laboral adecuada y con esto se disminuirá el cansancio, agotamiento y estrés.

Es factible ya que se cuenta con el apoyo de las autoridades, las entidades inmersas en el desarrollo empresarial y en el desempeño laboral, fortaleciendo e incrementando la calidad del producto final.

6.4 Objetivos de la propuesta

Objetivo general

- Realizar una guía de técnicas de relajación laboral para el personal Administrativo y Operativo de la Empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato

Objetivos específicos

- Socializar la debida información en grupo Administrativo y Operativo sobre la aplicación de las técnicas de relajación laboral
- Ejecutar técnicas de relajación laboral al personal administrativo y operativo de la empresa.
- Evaluar las actividades que se desarrollara en la realización de una guía de técnicas de relajación laboral.

6.5 Análisis de factibilidad

Factibilidad operativa

La propuesta de la realización de una guía de técnicas de relajación laboral para el personal administrativo y operativo de la empresa de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato será desarrollada de manera grupal, motivacional y funcional de igual manera de fácil comprensión.

Factibilidad económica

Análisis y presentación de indicadores que muestran las posibilidades de ejecutarse este proyecto en función de la disponibilidad de recursos.

Cuadro N° 31 Factibilidad económica

INDICADOR	ESCALA				
	1	2	3	4	5
1. Aporte de facilitadores, capacitadores y autoridades				//////////	
2. Suficiencia de recursos (organización y otros) para financiar las actividades de la propuesta					////////// //////////
3. Sostenibilidad del proyecto durante la etapa de ejecución				////////// //////////	
4. Tendencia actual a este tipo de apoyo económico a este tipo de emprendimiento				////////// //////////	
5. Aporte de otros al proyecto					//////
<p>Resultado</p> <p>El presente proyecto tendrá altas posibilidades de respaldo financiero de diversas fuentes debido a su naturaleza empresarial.</p>					

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

Una vez establecida los indicadores y su ponderación en una escala del 1 a 5, se concluye que el proyecto es económicamente factible; ya que la representación de los números es la siguiente:

1: \$ 50,00 – **2:** \$ 75,00 – **3:** \$100,00 – **4:** \$125,00 – **5:** \$150,00

6.6 Fundamentación teórica

Las guías de relajación es una técnica psicológica que está cada vez más demandada en la actualidad y que sigue siendo ampliamente utilizada para reducir el estrés y fomentar estados de bienestar.

Una guía de técnica de relajación laboral es cualquier método, procedimiento o actividad que ayudan a una persona a reducir su tensión física y/o mental. Generalmente permiten que el individuo alcance un mayor nivel de calma reduciendo sus niveles de estrés, ansiedad o ira. La relajación física y mental está íntimamente relacionada con la alegría, la calma y el bienestar personal del individuo.

Las técnicas de relajación a menudo emplean técnicas propias de los programas de control del estrés y están vinculadas con la psicoterapia, la medicina psicosomática y el desarrollo personal. La relajación de la tensión muscular, el descenso de la presión arterial y una disminución del ritmo cardíaco y de la frecuencia respiratoria son algunos de sus beneficios en la salud.

Dentro del sistema nervioso, el Sistema Nervioso Autónomo (S.N.A) se divide en dos partes antagónicas (opuestas e incompatibles): el Sistema Simpático (encargado de las respuestas de activación, como por ejemplo el estrés, la ansiedad, las fobias, o los miedos), y el Sistema Parasimpático (encargado de las respuestas de desactivación).

Hoy en día vivimos en una sociedad donde imperan el ritmo acelerado de vida, la falta de tiempo para dedicarse a uno mismo y el estrés, mientras que el descanso y el autocuidado parece que apenas ocupan un lugar. Como resultado, tendemos a tener el Sistema Simpático activado y esto se traduce en una serie de respuestas en el organismo tales como ritmo cardíaco acelerado, respiración superficial, o

aceleración de la motilidad intestinal, entre muchas otras, por tanto, si están en marcha unas entonces no pueden estar las otras. Cuando se practica la relajación, se provocan respuestas del Sistema Parasimpático en nuestro organismo (disminuye el ritmo cardiaco, la respiración se vuelve más profunda, se dilatan las pupilas y, por tanto, se anulan fisiológicamente las respuestas de estrés y ansiedad que provoca el Sistema Simpático.

Con el entrenamiento progresivo en la guía de técnicas de relajación se logra un equilibrio entre los dos sistemas, de modo que los sujetos aprenden a reaccionar con respuestas simpáticas más suaves y adaptativas así como a activar respuestas parasimpáticas inmediatas. Se consigue evitar, de este modo, las consecuencias físicas negativas de la ansiedad y el estrés, por un lado, y también favorecer la aparición de estados de bienestar duraderos. Además, más allá de los beneficios directos sobre la salud y el organismo, se han observado cambios indirectos a nivel psicológico como una mayor capacidad de concentración, de creatividad, o sensación de vitalidad, entre otros.

PRESENTACIÓN

Las guías de técnicas de relajación es un indicador de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente

Las guías de técnicas de relajación son una herramienta muy demandada en la sociedad actual donde el estrés y la prisa son fuente de malestar psicológico para gran parte de la población. La relajación, una técnica clásica en psicología, sigue siendo ampliamente utilizada.

6.7 Metodología

Cuadro 32: Modelo operativo de la propuesta

ETAPA DEL PROYECTO	OBJETIVOS	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO	OBSERVACIONES
Recopilación de información de las técnicas de relajación laboral	Investigar acerca de las técnicas de relajación laboral más eficaz y relevantes.	Computadora, libros, internet	Autor: Alberto Ramos	Se investigara en el mes de septiembre del 2013	Buscar técnicas de relajación laboral más eficientes
Autodiagnóstico empresarial	Establecer la importancia del aporte a la empresa y en el desempeño de su personal. Determinar prioridades en la información adquirida.	Entrevista al personal, libreta de apuntes	Personal administrativo y operativo Tutor	Se conocerá el desarrollo y la importancia de la guía de técnicas de relajación laboral de un año	Aportar al personal Administrativo y operativo de la empresa
Recolección de datos	Descartar información de menor importancia para el proyecto.	Libros, internet, computadora, entrevista	Autor: Alberto Ramos	Se recolectara información en los meses de julio y agosto	Seleccionar información veras
Síntesis y análisis	Ejecución del proyecto	Computadora, hojas,	Autor: Alberto Ramos	Seis meses posterior a la aplicación de la guía	Resultados positivos y negativos de la guía
Intervención	Establecer las actividades	Entrevista, libreta de apuntes	Autor: Alberto Ramos	Al año de la aplicación de la guía	Desarrollo y desempeño de la aplicación de la guía

Evaluación	Controlar y verificar el adecuado uso y aplicación de la guía estratégico	Entrevista, encuesta	Autor: Alberto Ramos	Posterior a la investigación	Conocimiento de factores a mejorar
-------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------------	------------------------------------

Elaborado por: RAMOS, Alberto (2013)

6.7.1 Plan operativo de la propuesta

Conformación de la guía de técnicas de relajación laboral

A) Introducción

Breve reseña del tema a tratar enfocándose en los beneficios, ventajas y utilidades para la transmisión de información y capacidades

MISION

Es la razón de ser de la empresa/organización

VISION

Define lo que la empresa/organización quiere lograr en el futuro, es lo que la organización aspira llegar a ser.

B) Objetivo general y específico

Explicación de los propósitos en dos grupos de trabajo, personal Administrativo y Operativo, en el que se pretende cumplir con las guías de relajación; con la finalidad o meta que se propone algo o alguien para poder cumplir dicho propósito en un tiempo definido. También es la finalidad en el cual los recursos personales o empresariales deben enfocarse para llegar a cumplir los diferentes propósitos, de ser necesario se cambiara los términos de difícil entendimiento dependiendo los grupos de trabajo.

C) Presentación

Introducción de cada uno de los participantes y del capacitador con los demás integrantes.

D) Áreas de aplicación

Se aplicara al personal de la empresa en dos grupos Administrativo y Operativo

E) Responsables

Facilitador y gerente de la empresa

GUIA DE TECNICAS DE RELAJACIÓN LABORAL

Introducción

Las tensiones y el estrés son las causas principales que sufren los seres humanos en su diario vivir; con las guías de relajación laboral se hará frente a las presiones cotidianas ya que se darán ejercicios para facilitar el diario vivir; es necesario destacar que los conocimientos que se adquieran se los podrá aplicar en el ámbito laboral y personal.

La guía de técnicas de relajación laboral estará encaminado a corto plazo de un año y con una meta a largo plazo de tres años el mismo que estará enfocado a brindar soluciones, expectativas y logros para un futuro consolidado en el ámbito empresarial.

El tiempo no es un impedimento para aplicar los conocimientos adquiridos de las guías de relajación laboral ya que se las aplicara en el trabajo para aliviar las tensiones que se presentan en ese momento, permitiendo al individuo que se siente mejor.

Es necesario implementar guías de relajación laboral ya que las consecuencias del estrés han afectado la mente y las emociones; nuestro cuerpo es un excelente indicador de que nuestro estado se sienta afectado, y esto influye negativamente en el desarrollo de la empresa.

Nuestro cuerpo es una fabulosa maquina interactiva que hay que cuidarla para que este en forma; el ejercicio físico es una herramienta básica para lograrlo y va de la mano con la capacidad de querer vencer el estrés y cuando lo conseguimos y nos relajamos el cuerpo descansa y se regenera.

Es importante proponer una guía de técnicas de relajación laboral ya que se ve necesario combatir el estrés que se sufre debido a la presión laboral a la que se ven sometido los trabajadores, proponiendo un mecanismo que permita afrontar de manera adecuada las consecuencias que presentan la fatiga, agotamiento, cansancio.

Se destaca que la presente propuesta es trascendental ya que va a obtener una guía de técnicas de relajación laboral en la Empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato y con esto se forjara un precedente para el desarrollo de la empresa, ya que contara con un personal que labora en un adecuado ambiente de trabajo y con estrategias para incrementar la producción, mejorar la calidad del producto, el ambiente laboral.

Misión

Contribuir a cada uno de nuestros colaboradores un equilibrio saludable; físico, mental y espiritual, en sus vidas mediante la selección de los mejores terapias y profesionales, las guías de técnicas de relajación más efectivas para el manejo del estrés y los mejores materiales e insumos, para lograr que nuestros colaboradores alcancen un mejor rendimiento en su vida laboral, y al mismo tiempo disfruten de una vida familiar más armoniosa.

Visión

Seguir posicionándose en el mercado laboral, implantando un sello de calidad en la empresa y fuera de ella, como una buena guía de técnicas de relajación laboral en donde nuestros colaboradores, referidos por profesionales de la salud individual y empresarial, pueden satisfacer sus necesidades de relajación laboral logrando el desarrollo y equilibrio perfecto entre cuerpo, mente y espíritu

Objetivos

Objetivo general

Implementar una guía para enfrentar los estados de ansiedad y estrés, asociados a tensiones, dolores musculares, molestias estomacales, problemas respiratorios, inseguridad, nerviosismo, dificultad para la acción y toma de decisiones, pensamientos negativos y preocupantes, dificultades en la autoestima y en las relaciones familiares y sociales.

Objetivos específicos

- Socializar procesos integrales, de manera simultánea, en el proceso de guías de técnicas de relajación laboral.
- Facilitar que los participantes sean creadores de su propio proceso de aprendizaje de las guías de técnicas de relajación.
- Aplicar y ejecutar que el facilitador y los participantes se comprometan activamente con la realidad social en la cual este fija la guía de técnicas de relajación, buscando conjuntamente con los grupos las formas más eficientes y dinámicas de actuar en relación con las necesidades que la realidad social presenta.
- Evaluar situaciones que impliquen ofrecer al participante la posibilidad de desarrollar actitudes reflexivas, objetivas, críticas y autocríticas.

Presentación

Tiempo determinado para la exposición al personal administrativo y operativo de la guía de técnicas de relajación laboral.

Áreas de aplicación

La guía de técnicas de relajación laboral estará dirigido a dos grupos Administrativo y Operativo de la empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato

Responsables

El facilitador y los colaboradores

Procedimiento

Presentación en forma narrativa y secuencial de cada una de las instrucciones que formaran la guía de técnicas de relajación laboral, explicando en qué consisten, como, donde, con qué, y señalando los responsables de llevarlos a cabo.

Fases de la guía de técnicas de relajación

- Fase de preparación, los organizadores informan a los participantes sobre el proyecto y las diferentes tareas (o metas de aprendizaje), exigen los aportes.
- Fase de explicación, se presenta a los participantes un esquema de la guía de técnicas de relajación laboral a realizarse.
- Fases de interacción, los grupos trabajan en la formulación de soluciones o la preparación de productos, se consulta a expertos sobre la información disponible, se utilizan herramientas y se formulan soluciones o propuestas.
- Fase de presentación, los grupos de trabajo discuten posibles soluciones y si es necesario, se someten a prueba.
- Fase de evaluación, los participantes discuten los resultados de la guía de técnicas de relajación laboral y sus perspectivas de aplicación, evalúan sus procesos de aprendizaje y sus nuevos conocimientos, terminan las actividades, y finalmente formulan, preparan y presentan un informe final.

Sustancia de la guía de técnicas de relajación laboral

- Controlar el tiempo no quiere decir que se tenga que ser un esclavo del programa, sino que se debe poder percibir si la guía de técnicas de relajación laboral; se está desviando del mismo.
- Coincidir la presentación con el contenido y la filosofía de la guía de técnicas de relajación laboral, los participantes aprenden tanto del contenido y el estilo como de los métodos de la presentación.
- Presentar el material de distintas maneras. Esta variación es importante por dos razones: Primero, ayuda a mantener a los participantes involucrados e interesados y que responden positivamente a la variedad, y es razonable aprovecharse de esa característica. Segundo, la variedad

aborda las diferencias en los estilos de aprendizaje, y por lo tanto hace más probable que todos los participantes puedan entender el material.

- Pretender ser y hacer las actividades entretenidas, el humor es una herramienta extremadamente importante, incluso cuando el tema no es nada divertido.
- Ser entusiasta creer en lo que se está presentando, esto ayudará a que los participantes estén más entusiasmados y puede tener un gran efecto en el éxito de la guía de técnicas de relajación laboral.
- Animar a los participantes a relacionar el contenido de la guía de técnicas de relajación laboral con su realidad. ¿Cómo pueden usar esas ideas o métodos en sus trabajos o en sus vidas? ¿Cómo reaccionarían sus colegas? Necesidad de una oportunidad para pensar y discutir estas cuestiones. Se puede pedir a todos que se comprometan a usar algo de lo aprendido al menos una vez o que apliquen los nuevos conceptos a un aspecto particular de su vida laboral o personal.
- Dejar tiempo suficiente para la reflexión y el debate en todas las actividades. Tiempo frecuente para pensar y hablar sobre experiencias o información nueva para poder entenderla. También es importante que los participantes tengan una oportunidad de ser escuchados y puedan decir lo que piensan y qué han aprendido y la reflexión ofrece un vehículo para esa asimilación.
- Pausas activas.- es una actividad física realizada en un breve espacio de tiempo en la jornada laboral, orientada a que las personas recuperen energías para un desempeño eficiente del trabajo, a través de ejercicios que compensen las tareas desempeñadas, revirtiendo de esta manera la fatiga muscular y el cansancio generado por el trabajo.
- Relajación mental.- La meditación que cultiva la atención plena es particularmente eficaz para reducir el estrés, la ansiedad, la depresión y otras emociones negativas. La atención plena es la cualidad de estar plenamente comprometidos en el momento presente, sin analizar o “sobre-pensar” la experiencia. En lugar de preocuparte por el futuro o

revivir el pasado, la meditación consciente cambia el enfoque sobre lo que está pasando ahora mismo.

Para aliviar el estrés, prueba las técnicas siguientes de meditación para lograr la atención plena:

GUÍA N° 1

TEMA: Exploración del cuerpo

Objetivos:

- Permitir que los miembros del grupo compartan
- Permitir la integración de los miembros al grupo

Charla introductoria

Antes de iniciar la siguiente guía retroalimentaremos conocimientos para un adecuado procedimiento y fortalecer pequeñas inquietudes de los participantes.

Dinámica:

La fotografía

Desarrollo

Al explorar el cuerpo cultiva la atención, centrando la atención en varias partes de tu cuerpo. Al igual que la relajación muscular progresiva, empieza con los pies. Sin embargo, en lugar de tensar y relajar los músculos, sólo tienes que centrarte en la manera en que cada parte de tu cuerpo se siente, sin etiquetar las sensaciones como “buenas” o “malas”.

Evaluación:

Se observara de manera directa a cada uno de los participantes; se dialogara las facilidades y resultados del ejercicio realizado.

GUÍA N° 2**TEMA: Meditar mientras caminas****Objetivo:**

- Permitir que los usuarios despejen su mente mediante una actividad física

Charla introductoria

Antes de iniciar la siguiente guía retroalimentaremos conocimientos para un adecuado procedimiento y fortalecer pequeñas inquietudes de los participantes.

Dinámica:

Encuentro a través de objetos

Desarrollo

No es necesario estar sentado para meditar se lo puede realizar también mientras caminan ya que tienen la facilidad de estar centrado en el aspecto físico de cada paso: la sensación de los pies tocando el suelo, el ritmo de la respiración mientras te mueves y sentir el viento en tu cara.

Evaluación:

Consultar la opinión del colaborador en relación a que tan favorable fue la acción realizada

GUÍA N° 3**TEMA: Comer conscientemente****Objetivo:**

- Despejar la mente para una adecuada digestión

Charla introductoria

Antes de iniciar la siguiente guía retroalimentaremos conocimientos para un adecuado procedimiento y fortalecer pequeñas inquietudes de los participantes.

Dinámica:

Comer - sentir

Desarrollo

Comer conscientemente: trata de comer con atención. Siéntate en la mesa y centra toda tu atención en la comida (sin televisión ni periódicos). Come despacio, disfruta plenamente y concéntrate en cada bocado.

La meditación de la plena atención no es igual a andar por las nubes. Es un esfuerzo para mantener tu concentración y para que vuelvas al momento presente cuando tu mente se distrae. Con la práctica habitual, la meditación consciente realmente cambia el cerebro, el refuerzo de las áreas asociadas con la alegría y la relajación, y el debilitamiento de las implicadas en la negatividad y el estrés.

Evaluación:

Encuestar al personal acerca de cómo se ha sentido al adaptar nuevos hábitos alimenticios y que aportes le brindo a la salud personal.

GUÍA N° 4

TEMA: Relajación a través de los sentidos

Objetivo:

- Desarrollar actividades afines, objetivos comunes o intereses específicos relacionados a los sentidos

Charla introductoria

Antes de iniciar la siguiente guía retroalimentaremos conocimientos para un adecuado procedimiento y fortalecer pequeñas inquietudes de los participantes.

Dinámica:

Regala una sensación

Desarrollo:

Respiración

Prácticamente todos hemos escuchado alguna vez que la respiración profunda es muy útil para relajarnos y aliviar el estrés. Y realmente lo es, pero mucha gente no sabe cómo respirar profundamente. No sabe cómo tranquilizar la mente y las emociones, y cómo calmar las tensiones musculares que restringen nuestra respiración (tensiones en la espalda, el abdomen, el pecho y el diafragma). Así que muchas veces intentamos hacer una respiración profunda buscando alivio, y si nos forzamos resulta todo lo contrario, acabamos más nerviosos y tensos de lo que estábamos.

Es importante aprender a relajar la mente y las emociones, liberar la tensión del cuerpo para mejorar la salud y ampliar la capacidad respiratoria, pero mientras tanto, aplica este sencillo ejercicio de respiración: alarga la exhalación.

La respiración profunda está bien, siempre y cuando se haga lentamente este es un camino accesible y seguro para aliviar el estrés. Concentrarse en alargar cada expulsión de aire alargándolo poco a poco, cada vez más, hasta conseguir que dure más tiempo que la inspiración. No hacer nada más que ir contando los tiempos de la inspiración y de la exhalación, procurando primero que se igualen, y luego que el tiempo de expulsión del aire sea cada vez mayor.

Sentir cómo el aire entra y sale de los pulmones cada vez más lenta y suavemente, y en cuanto se pueda, respirar con la nariz (lo cual también ayudará a alargar los tiempos de respiración)

No prestar mayor atención a la inspiración, sino a la exhalación cuando acabe la exhalación, pare un segundo, y mire como la inhalación se produce espontáneamente, sin que intervenga.

Esta guía de respiración activará el sistema nervioso parasimpático, que es el responsable de la relajación tanto corporal como mental. Se trata de un ejercicio seguro y sencillo, que se puede practicar siempre que se quiera y tantas veces como se considere.

Evaluación:

Consultar a los usuarios como les ha resultado el practicar una respiración adecuada y bien realizada en ciertos momentos de tensión.

GUÍA N° 5

TEMA: Guía de Visualización

Objetivo:

- Crear un clima de compañerismo e integración

Charla introductoria

Antes de iniciar la siguiente guía retroalimentaremos conocimientos para un adecuado procedimiento y fortalecer pequeñas inquietudes de los participantes.

Dinámica:

Exploración a ciegas

Desarrollo:

La visualización, o la imaginación guiada, es una variante de la meditación tradicional que puede ayudar a aliviar el estrés. Cuando se utiliza como una guía de relajación, la visualización guiada consiste en imaginar una escena en la que te sientes en paz, libre de dejar ir toda la tensión y la ansiedad. Establece lo que es más tranquilizador para ti, ya sea una playa tropical, un lugar favorito de la infancia, o un valle tranquilo y arbolado. Pueden hacer este ejercicio de visualización por su propia cuenta, con ayuda del terapeuta, o mediante una grabación de audio.

Cierra los ojos y deja que las preocupaciones desaparezcan imagina un lugar de descanso, imagínalo tan real como sea posible: lo pueden ver, oír, oler y sentir. La imaginación guiada funciona mejor si incorporan tantos detalles sensoriales como sea posible.

Evaluación:

Analizar que dificultades se presentaron al momento de realizar la actividad

GUÍA N° 6

TEMA: Relajación muscular progresiva (gruesa)

Objetivo:

- Buscar animar al grupo

Charla introductoria

Antes de iniciar la siguiente guía retroalimentaremos conocimientos para un adecuado procedimiento y fortalecer pequeñas inquietudes de los participantes.

Dinámica:

Baile de la escoba

Desarrollo:

Hay que concentrarse no sólo en reducir la tensión muscular, sino también en la calma emocional. La meta es ser capaz de relajarse en un periodo de 3 a 5 minutos, como estrategia específica para controlar los episodios de dolor más difíciles.

Al principio del entrenamiento, es necesario aprender las diferencias entre tensión y relajación. Con la relajación muscular progresiva, las personas aprenden a relajar un grupo muscular cada vez, abarcando la totalidad de grupos musculares del cuerpo hasta relajarlo por completo.

Es necesario el entrenamiento durante varias semanas para dominarla, hay que trabajar con precaución a la hora de tensar los músculos de las zonas cercanas a la localización del dolor. Sólo se necesita un incremento ligero de la tensión sobre el nivel normal para obtener el efecto de la relajación.

La práctica regular del método de relajación es esencial si se quiere perfeccionar la habilidad.

Se prescriben dos prácticas diarias completas, 20 minutos cada vez, a lo largo de los nueve grupos musculares, a unas horas determinadas del día. Es importante especificar un momento determinado al día para practicar la relajación; que cada uno llegue a un acuerdo con sus familiares para disponer de un tiempo para estar solo y trabajar en esta habilidad.

Para aprender la relajación muscular progresiva, reclinarse en un sillón cómodo en una habitación donde no se distraigan. Tal vez desee sacarse los zapatos, atenuar las luces o cerrar los ojos para mejorar la relajación. A continuación, respire profundamente y expulse el aire lentamente. Repita este ejercicio de respiración profunda varias veces hasta que empiece a sentir que su cuerpo se relaja cada vez más.

Evaluación:

Determinar qué aspectos positivos apporto la guía de relajación muscular a los usuarios; mediante un examen medico

GUÍA N° 7

TEMA: Relajación extremidades superiores

Objetivos:

- Lograr la concentración cuando hay dispersión
- Animación y concentración del grupo

Charla introductoria

Antes de iniciar la siguiente guía retroalimentaremos conocimientos para un adecuado procedimiento y fortalecer pequeñas inquietudes de los participantes.

Dinámica:

¡Levántese y siéntese!

Desarrollo:

Relajar los brazos; ahora vamos a poner en tensión el brazo derecho doblándolo y observando la tensión en el bíceps; a continuación, bajarlo y volver a relajarlo, sienta la diferencia entre el brazo derecho y el izquierdo la diferencia entre el que se ha tensado, relajado y el otro.

- Empezar con la mano derecha, tensar dicho grupo de músculos deliberadamente. Cierre la mano en un puño y apriete los dedos con fuerza mantener esta tensión durante unos diez segundos y luego, lentamente, libérela, concentrándose en las sensaciones relajantes y calmantes que experimenta la mano a medida que la tensión se elimina gradualmente.

Una vez relajada la mano derecha, continuar con la mano izquierda y repetir la operación mientras mantiene la mano derecha tan relajada como sea posible observamos cómo se afloja la mano, los dedos, y va quedando relajada

- Brazo derecho: doblar el brazo por el codo hacia arriba y mire la tensión; mantenerlos así diez segundos y luego, lentamente libere dicha tensión concentrándose en las sensaciones relajantes y calmantes que experimenta su brazo a medida que la tensión se elimina gradualmente; repetir lo mismo con el brazo izquierdo.
- Levantar los dos hombros a la vez, como acercándolos hacia las orejas mantenerlos así durante diez segundos, baje poco a poco, sintiendo la relajación al hacerlo y diferenciando la sensación anterior.
- Juntar los dos hombros por la espalda, sacando el pecho sentir esa tensión y, poco a poco, vuelva los hombros a la posición original, dejar que la espalda se apoye en la silla; notara la sensación que produce el aire entrando libremente en los pulmones.

Evaluación:

Indagar que resultados se obtuvo de las guías recomendadas

Desarrollo de los ejercicios de relajación para el rostro

- Llevar las cejas hacia arriba sintiendo la frente cuando está en tensión sentir esa sensación de tensión, relajarse y observar cómo va quedando la mente relajada; ahora, apretar y cerrar los párpados, percibirá cómo están los ojos cuando están tensos dejar que los párpados se vayan relajando, observar cómo están sus ojos, tranquilos, relajados y sin fuerza.

Ahora con la mandíbula; cierre, apriete y sienta la tensión vaya relajándola sienta cómo se va relajando, no hay tensión en la boca, los labios no pesan, observe la diferencia con la tensión anterior.

- El abdomen, capte la tensión del abdomen vaya dejando los músculos relajados, note tensión en el abdomen perciba cómo el aire va entrando libremente: observe la diferencia con la tensión anterior.
- Los glúteos. Ténselos como si se levantara sobre ellos sienta la tensión de los glúteos y las piernas, poco a poco, vea cómo se van relajando.
- Ahora levante la pierna derecha del suelo y estírela, ahora bájela y sentimos la diferencia con la tensión anterior, siéntala relajada y sin fuerza.
- A continuación, hacemos lo mismo con la pierna izquierda: levántela, ahora deje que repose en el suelo, relajada, tranquila y sin fuerza.
- Vamos ahora con el pie derecho sin levantar la pierna del suelo, levante la punta del pie hacia arriba y abajo vaya sintiendo la diferencia con la tensión anterior.
- Lo mismo ahora con el pie izquierdo, mirando hacia arriba note la sensación de tensión, vaya dejando el pie relajado y tranquilo, y sienta la diferencia con la tensión anterior.

Clausura

- Resumir y revisar el programa, repetir los puntos principales abordados en las guías de relajación laboral y volver al programa para identificar las áreas en las que no se tuvo tiempo de profundizar, dependiendo de su

importancia, el interés del grupo o las posibilidades reales, se puede entregar, ofrecer, enviar material sobre esas áreas.

- Repasar las expectativas se debe echar un vistazo a la lista de expectativas del inicio de las guías de relajación laboral.
- Pedir opiniones sobre las ideas, técnicas, métodos que se expusieron, se debe prestar atención a las preguntas e inquietudes de los participantes acerca del material. Es necesario no ponerse a la defensiva si los participantes no concuerdan en todo o en algo con lo que se ha defendido en las guías de relajación laboral; es posible que también tengan dudas sobre la parte del material, y es bueno expresarla.

1.-La Fotografía

Material:

Vendas para los ojos

Fines:

Crear confianza. Fomentar la sensibilidad no visual. Darnos cuenta de lo que podemos ver en un segundo, si nos fijamos bien.

Descripción:

Este juego es una variante del ciego y el lazarillo. Durante el paseo el lazarillo busca una vista agradable, una flor, un insecto, las ramas de un árbol, un cuadro, etc. Cuando ha escogido el encuadre fotográfico, coloca en posición la cabeza del “ciego” y le avisa: “¡Foto!”, mientras le arieta durante un segundo la mano. Al sentir el apretón, y mientras dure éste, el “ciego” abre los ojos.

De esta forma obtiene una impresión fotográfica del paseo.

Nota:

Conviene hacer pocas fotos y bien seleccionadas. Es un juego ideal para practicar al aire libre.

2.- Encuentro a través de objetos

Materiales:

La mitad de las personas que ingresan al lugar donde se va a llevar a cabo la actividad, dejan un objeto personal en una bolsa (reloj, pulsera, llavero).

Tiempo:

Requiere aproximadamente 30 minutos, depende del número de personas.

Consigna:

Al iniciarse la reunión, o sea en la presentación, la otra mitad de los participantes, toma un objeto de la bolsa y busca a su “dueño”. Entablan una conversación y luego se realiza un plenario donde se presentan todos los integrantes, de a dos (según cómo se encontraron) en forma cruzada. Es decir, cada uno presenta al otro en primera persona: yo soy... Diciendo las características del otro.

Dinámica:

Es una técnica en la que el coordinador debe prestar mucha atención por el número de personas que van llegando y quiénes serán los que buscarán el objeto para encontrar al “otro”. Es especial para grupos numerosos, heterogéneos y mixtos. Se desarrolla de manera coloquial, la primera parte y la siguiente, está teñida por el humor, en la mayoría de los casos.

3.- Comer – sentir

Material:

Una manzana por participante u otras frutas, bien limpias y agradables a la vista, o un vaso de jugo o té.

Fines:

Sensibilización.

Descripción:

En algún momento tranquilo (por ejemplo, tras una relajación) se invita a que los participantes, sentados en círculo, cierren los ojos y adopten una actitud receptiva. Colocamos las manzanas u otras frutas en el centro del círculo y, tras pedir al grupo que abra los ojos, se les sugiere que “se dejen llamar por una de las frutas” y entren en contacto con ella de una forma mucho más profunda y consciente que lo habitual. Elegimos una fruta y utilizamos todos los sentidos para percibirla. Podemos mirarla detenidamente, olerla, pesarla, percibirla al tacto, jugar con ella, o incluso imaginar la historia de este ser vivo hasta que llegó a nosotros. Después la mordemos y masticamos respetuosamente, procurando percibir todos los matices de cada mordisco.

Nota:

Tras experimentar todas estas sensaciones podemos compartirlas con los demás. Nos sorprenderá la variedad de experiencia que aporta el comer o el beber lenta y conscientemente, a diferencia de lo que sentimos cuando engullimos con rapidez nuestras comidas habituales.

4.-Regala una sensación

Material:

Distintos objetos capaces de ofrecer sensaciones variadas en su contacto con el cuerpo. Si lo realizamos al aire libre, la propia naturaleza puede aportar esos objetos.

Fines:

Sensibilización corporal.

Descripción:

Se puede realizar al aire libre si la temperatura es agradable. Si no, podemos hacerlo en una sala de ambiente cálido. Dividimos al grupo en dos subgrupos iguales. Los que van a recibir las sensaciones se colocan en postura cómoda, con los ojos cerrados, silenciosos y receptivos. Los que regalan sensaciones buscan o se reparten los objetos con qué darlas. Las sensaciones no tienen por qué ser necesariamente agradables. Podemos hacer oler un zapato y luego un puñado de romero. O tocar la piel con una rama áspera y luego con una pluma. Se regalan sensaciones, pero éstas no son o no se reciben siempre como gratificantes. Podemos echar agua o tierra mojada, o embadurnar con arcilla a la otra persona, Los que regalan sensaciones van pasando por distintos receptores de manera que todos ellos tengan ocasión de percibir las diferentes experiencias. Si queremos que el juego sea relajante, bien por el momento que atraviesa el grupo, la hora del día o cualquier otra razón, escogeremos sólo sensaciones agradables.

Variantes:

Medio grupo actúa como receptivo y se coloca en círculo con los ojos cerrados, estirando en el suelo o sentado. El otro medio, con los ojos abiertos, da vueltas alrededor. A una señal del coordinador, los que giran se acercan a la persona que tienen más próxima y, dejándose llevar por lo que le sugiere, le acarician o tocan. A una nueva señal el grupo vuelve a dar vueltas. Esto se puede repetir varias veces.

Si existe mayor implicación en el grupo, los que giran pueden buscar a la persona que más les apetezca para ofrecerle sensaciones. Se advierte a los receptores que traten de estar realmente receptivos y no intenten saber quién les está tocando, sino simplemente estar atentos a las sensaciones. Tras recibirlas durante un rato sin saber de quién proceden, dicen con la mayor claridad posible y manteniendo los ojos cerrados cómo se han sentido, de modo que el regalador de sensaciones recibe una información verbal a cambio de otra no verbal.

5.- Exploración a ciegas:

Material:

Se pueden utilizar vendas para los ojos.

Fines:

Despertar la sensibilidad, lograr confianza en el grupo, crear relaciones corporales entre los participantes.

Descripción:

Disminuimos la luminosidad de la sala, o realizamos el juego al anochecer, al aire libre. Los participantes cierran los ojos. Se les sugiere que se muevan lentamente y entren en contacto consigo mismos, con su respiración, con la forma de apoyar los pies en el suelo, y por último que exploren con detenimiento la zona. Tienen que estudiar todo lo material que hay en ella, utilizando todos los sentidos posibles excepto la vista. Tras un intervalo de exploración se les sugiere que pueden explorar las manos de las personas que vayan encontrando. Cada cierto tiempo se les dice que busquen otras manos. El juego puede terminar sugiriendo que intenten unir el grupo dando cada mano a una persona diferente.

Variantes:

- a) cuando se exploran las manos podemos pedir al grupo que jueguen con ellas, que se muestren enfadados, dulces, nerviosos, o que expresen otros sentimientos.
- b) Se puede realizar el ejercicio tocando la cara o todo el cuerpo, según el nivel de implicación que permita el grupo.
- c) Podemos dar la consigna de que busquen a alguien con los pies, el cabello, las manos, la nariz del mismo tamaño que los suyos. O alguien con la misma temperatura de mejillas.
- d) En la exploración corporal podemos dedicar un buen rato a todos los sentidos, uno cada vez. Es decir, exploraremos solamente con el olfato o el gusto, el oído o el tacto, dejando la vista para el final.
- e) Podemos finalizar el juego de muchas formas distintas. Una de las más implicadas consiste en pedir que cada uno busque la persona que más le ha

agradado en la exploración. Aquélla cuyas manos, olor u otra sensación corporal más le haya gustado. Y, finalmente, abrir los ojos.

Nota:

Este ejercicio requiere posteriormente un intervalo de calma, relajación, comentario por parejas o feed-back grupal al final. Algunas personas no soportan fácilmente el contacto corporal a ciegas. No hay que forzar a nadie, pero tampoco fomentar que la mayoría de los participantes abandonen. De todos modos, conviene prevenir la aparición de ansiedades.

6.- Baile de la Escoba

Material:

Músicaailable y de estilos distintos. Una escoba o palo decorados con lazos o trapos.

Fines:

Energizar, caldear el ambiente si la gente se conoce poco.

Descripción:

Es un baile muy conocido que moviliza muy bien al grupo y facilita el conocimiento rápido de los participantes. Admite además muchas variantes inusitadas, prendas y premios. Puede utilizarse tanto al comienzo como en un momento cualquiera en que se necesite activación.

Una forma de introducirlo puede ser: “¡Atención!, vamos a realizar el conocidísimo y famosísimo baile de la escoba. ¿Alguien no lo conoce? Bien, pues para los que nunca lo hayan bailado, allá va una breve explicación: todos vamos a bailar en parejas. ¡A ver! Vayan formando parejas. ¿Ya está? Bien, todos tenemos pareja, excepto una persona (si son pares, el coordinador es esa persona), o mejor dicho, sí que tiene pareja: ¡la famosísima Srta. Escoba!”. “En el instante en que se detenga la música y se oiga: ¡cambio de parejas!, todos lo hacemos con gran rapidez para no quedarnos solos, porque si no bailaremos con la escoba”. Puede además pagarse una prenda, siendo preferible que estas prendas se dejen para el final a fin de no cortar el baile.

Variantes:

La descripción anterior es una variante más movida que la tradicional de irse pasando la escoba y que pague prenda el que la tenga cuando cese la música.

Nota:

El que está a cargo de la música puede jugar a hacer más largos o más cortos los períodos de baile, buscando el factor sorpresa. Puede bajar el volumen de la música para que la gente crea que ya está a punto de acabar, volviéndolo a subir poco después.

7.- ¡Levántese y siéntese!

Fines:

Animación, Concentración.

Descripción:

Todos sentados en círculo. El coordinador empieza contando cualquier historia inventada. Cuando dentro del relato dice la palabra "quien" todos se deben levantar, y cuando dice la palabra "no", todos deben sentarse. Cuando alguien (no se levanta o no se sienta en el momento en que se dice "quien" o "no", sale del juego o da una prenda. El coordinador puede iniciar la historia y señalar a cualquier participante para que la continúe y así sucesivamente. El que narra la historia, debe hacerlo rápidamente para darle agilidad; si no lo hace, también pierde.